MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

Contratación de Servicios Profesionales de Atención y Soporte Técnico para Distintos Proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios

Autor del documento:	José Antonio Jiménez Ávila
Departamento/Área/Unidad:	Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión /Jef. Unidad Centro Atención Usuarios
e-mail:	joseantonio.jimenez@juntadeandalucia.es
teléfono:	670942384
Tipo de documento:	Memoria Justificativa de Gasto
Código del documento:	EXPT21-00030
Fecha de elaboración:	17/02/2021
N° de Páginas	1 de [*]

Responsable de la licitación	Director del Departamento
José Antonio Jiménez Ávila	Antonio Arreciado Velasco

Código:	7GTMZ979RDLDKZDy4soHYbiOYqgtnO	Fecha	06/08/2021
Firmado Por	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		
	JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/42

1 OBJETO 3
1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN 3
1.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES 4
2 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO 4
2.1 SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO 5
2.2 SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO 7
2.3 ANUALIDADES (IVA INCLUIDO) 8
2.4 PRESUPUESTO 8
2.5 PLAZO DE EJECUCIÓN 9
3 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN 9
4 configuraciÓn de la licitaciÓn 9
4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA, TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA 9
4.2 FACTURACIÓN 11
4.3 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 11
4.3.1 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR 11
4.3.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS 12
4.3.3 PARÁMETROS OBJETIVOS PARA CONSIDERAR UNA OFERTA ANORMAL O DESPROPORCIONADA 14
4.4 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 14
4.5 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS 16
4.5.1 MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA 16
4.5.2 MODELO DE PROPOSICIÓN PARA CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN NO ECONÓMICOS VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS 17
4.6 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES/MEJORAS 17
5 ejecuciÓn del contrato 17
5.1 ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO 17
5.2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO 17
5.3 MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 17
5.4 SUBCONTRATACIÓN 17
5.5 CESIÓN DEL CONTRATO 18
5.6 PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL 18
5.7 ANS, PENALIZACIONES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN 18
5.8 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN: 22
5.9 GARANTÍA Y SOPORTE 24
6 MODIFICACIONES DEL CONTRATO 24
7 Información para infocor 24
7.1 Propiedad de los Resultados de los Trabajos 24
7.2 Seguridad y Confidencialidad 25

7.3 Protección de Datos de Carácter Personal 25
8 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO 26
9 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES. 26
10 FINANCIACIÓN 27
11 ANEXOS 27

1 OBJETO

La presente memoria va dirigida a fundamentar jurídicamente y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de los servicios cuyo objeto consiste en Atención y Soporte Técnico para Distintos Proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios, y se llevará a cabo en el ámbito de competencias del Departamento de Telecomunicaciones y Centros Gestión de SANDETEL.

El objeto se corresponde con el **CPV 79512000-6** (Centro de llamadas).

1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido.

Conforme a ello, SANDETEL tiene la condición de poder adjudicador sometido a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), siendo los contratos que licita de carácter privado, conforme a lo establecido en el artículo 26.1 de la LCSP, por lo que la presente licitación se rige por lo dispuesto en apartado 2 del precitado artículo.

Dentro de las atribuciones anteriormente indicadas, Sandetel tiene encomendados la implantación, gestión, coordinación y explotación de Servicios de Atención y Soporte Técnico para diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

Esta actividad se viene desarrollando desde el año 1999, cuando SANDETEL implanta el Centro de Atención a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones como consecuencia de la creación de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Los Servicios de Atención y Soporte Técnico gestionados por

SANDETEL se caracterizan, fundamentalmente, por el conocimiento y la experiencia que se tiene de los mismos, no sólo a nivel técnico si no de las necesidades del usuario interno de la Administración Pública Andaluza. Dicho conocimiento no se limita a los propios que un puesto de trabajo de microinformática puede necesitar, si no al de todas las herramientas y servicios horizontales utilizados en la Administración, como pueden ser el Correo Corporativo, los Portales de la Junta de Andalucia, NAOS, Remedy, Siebel, y los Servicios de Telecomunicaciones de la Red Corporativa, etc. Esto hace posible que el servicio prestado sea muy personalizado y de un alto nivel de eficiencia, aprovechando igualmente las sinergias que se generan en la prestación de los mismos entre los distintos organismos públicos. También ha permitido que tareas realizadas habitualmente por niveles más especializados, se puedan realizar desde los Centros de Soporte a Usuarios de manera óptima, abaratándose el coste de las mismas en los proyectos soportados.

Dicha actividad se ofrece principalmente por vía telefónica y por las herramientas de ticketing de cada organismo, aunque también a través otros canales disponibles como correo electrónico, fax, chat, etc., dependiendo de lo que esté definido en cada servicio.

Dado el número de servicios encomendados y para garantizar la correcta prestación, se necesita un volumen de recursos muy elevado. Este volumen no será fijo, sino que variará en función de los requerimientos de cada organismo para su servicio, por lo que la disponibilidad, flexibilidad y celeridad a la hora de realizar modificaciones son factores primordiales para garantizar una correcta prestación de los servicios profesionales de Atención y Soporte Técnico a los Usuarios. Además, este contrato deberá garantizar la prestación de servicios similares nuevos requeridos por otros Organismos de la Junta de Andalucía que pudieran ser encomendados a SANDETEL durante la vigencia del mismo.

Por todo lo anteriormente detallado, y principalmente a la ausencia de medios disponibles actualmente en la plantilla de Sandetel para atender en este momento la ejecución de estos servicios objeto del contrato, esta contratación resulta necesaria para poder continuar prestando los servicios profesionales de atención y soporte técnico en los términos requeridos en las diferentes encomiendas de gestión.

☒ Se incorporan al INFORME ANEXO I la justificación correspondiente ausencia de medios (señalar sólo en el caso de contratos de servicios).

❑ Se incorporan al INFORME ANEXO las consultas realizadas al mercado para la elaboración de pliegos, conforme a lo dispuesto en el artículo 115 de la LCSP.

1.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES

☒ **No procede división en lotes**, conforme a lo establecido en el artículo 99 de LCSP, por concurrir en los siguientes motivos:

Los trabajos a contratar en las distintas encomiendas que se precisan para cumplir con el objeto del contrato constituyen una unidad funcional que opera con procedimientos comunes, y de forma flexible y polivalente entre varios servicios. La ejecución independiente de estas actuaciones, desde el punto de vista técnico, podría comportar el riesgo de dificultar la adecuada ejecución del contrato. La división de cada uno de estas encomiendas en lotes independientes, sólo aportaría complejidad en la gestión de los servicios, con el consiguiente incremento del coste asociado a las mismas, sin ninguna contraprestación para la Administración Pública en cuanto a nivel de especialización o competencia entre contratistas se refiere.

Es más, el fraccionamiento del objeto del contrato conllevaría asociado una disminución de la flexibilidad y polivalencia de los recursos integrantes ya que se perderían las sinergias entre los distintos servicios soportados al ser contratados de forma independiente. Actualmente, además de los recursos que componen los equipos de trabajo de los diferentes servicios, se exige al contratista de este servicio disponer de grupos de perfiles polivalentes que pueden en un momento dado atender tareas de un servicio y, en otro momento, cubrir las bajas de los recursos de otros servicios para los que también han sido formados, vacaciones, reforzar periodos de mayor actividad, etc. lo que comporta una optimización del coste de prestación de los servicios (no solo de la gestión) y una mayor eficiencia.

Por todo lo anterior, se decide no dividir el objeto de esta licitación en lotes.

2 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos, cuya duración se establece en 18 meses, asciende a la cantidad de **CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE EUROS CON QUINCE CÉNTIMOS, IVA NO INCLUIDO (5.655.677,15 € I.V.A. NO Incluido)**.

En consecuencia, el presupuesto base de licitación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100 de la LCSP asciende a la cantidad de SEIS MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON TREINTA Y SEIS CÉNTIMOS, IVA INCLUIDO (6.843.369,36 € IVA INCLUIDO).

	Importe sin IVA	IVA	TOTAL
PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	5.655.677,15 €	1.187.692,20 €	6.843.369,36 €

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado: ☒No ❑Sí

No, debido a que se prevé la posibilidad de PRÓRROGAR el contrato hasta en dos prórrogas de 15 meses adicionales cada una, así como un posible incremento del 20% adicional.

Correspondiendo con el siguiente desglose:

	IMPORTE SIN IVA
Costes directos (73%)	4.128.644,32 €
Costes indirectos (12%)	678.681,26 €
Beneficio industrial (15%)	848.351,57 €
TOTAL	**5.655.677,15 €**

Se prevé la posibilidad de prórroga: ❑No Sí☒

Se prevé la posibilidad de 2 prórrogas del contrato de 15 de duración cada una, más una ampliación de hasta un 20% por crecimiento del servicio en caso de darse dicha condición, siendo el valor estimado total de la licitación de:

	Importe sin IVA	IVA	CON IVA
PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	5.655.677,15 €	1.187.692,20 €	6.843.369,36 €
PRIMERA PRÓRROGA	4.713.064,29 €	989.743,50 €	5.702.807,80 €
SEGUNDA PRÓRROGA	4.713.064,29 €	989.743,50 €	5.702.807,80 €
20% LICITACIÓN INICIAL	1.131.135,43 €	237.538,44 €	1.368.673,87 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	16.212.941,17 €	3.404.717,65 €	19.617.658,82 €

2.1 SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto máximo de licitación se ha calculado en base a la estimación del número de horas anuales de dedicación para la prestación de los servicios objeto del contrato, tomando como referencia los precios por hora máximos para los distintos perfiles licitados, así como las horas necesarias anuales para el número de recursos que conforman los servicios actuales. Dichos recursos licitados se corresponden con los costes de servicios, perfiles y precios/hora identificados en el tarifario de servicios de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S. A. (SANDETEL) según Orden de 29 de mayo de 2020 de la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad Secretaría General de Empresa, Innovación y Emprendimiento por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por SANDETEL en la ejecución de encargos que se reciban de los poderes adjudicadores.

La determinación de las tarifas máximas de licitación están basadas en el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, para lo que se han tomado los salarios brutos publicados por perfiles incluyendo las subidas de IPC estimado según la media de los últimos años y aplicado a las tarifa para las anualidades de 2021, 2022, 2023 y 2024; añadiéndoles además un incremento de un 39% por costes de empresa (Seguros Sociales, formación, despidos, absentismo), otro incremento de un 12% por los costes fijos de puesto de trabajo (administración, alquiler oficina, limpieza, luz, equipos informáticos, agua, ...), y un último incremento de un 15% de beneficio empresarial.

También hay que tener en cuenta, que para algunos perfiles especializados y en los que el Convenio de Contact Center no recoge ningún tipo de experiencia, formación o especialización específicas, se les ha incluido un porcentaje de mejora para que se puedan ofertar perfiles con un currículo mejorado.

Teniendo en cuenta los cálculos anteriormente detallados las tarifas máximas por perfil, IVA excluido, serán las siguientes:

Perfiles CSU	Tarifa Máxima Licitación SIN IVA
Gestor de Procesos	**34,64 €**
Experto Soporte Funcional	**33,13 €**
Experto Sistemas Operación	**33,13 €**
Jefe de Proyecto	**30,12 €**
Responsable de Servicio	**28,98 €**
Soporte Técnico Avanzado	**22,30 €**
Supervisor	**22,82 €**
Coordinador	**18,97 €**
Gestor 24x7	**19,61 €**
Operador Experto	**15,74 €**
Operador	**15,05 €**

Para los trabajos fuera del horario laboral o festivos que se realizarán por los recursos dentro del perfil “Gestor 24x7”, no se aplicarán recargos por ello más allá del coste por hora ofertado, ya que en el cálculo del mismo ya se han tenido en cuenta dichas tareas aumentando el precio por ello según los recargos incluidos en el Convenio de Contact Center.

Tampoco se admitirán ningún otro tipo de coste que no sean las propias horas devengadas por cada perfil, por lo que cualquier otro coste que se puede derivar de la prestación del servicio, puesto de trabajo, telecomunicaciones, etc., debe ser incluido en las tarifas ofertadas.

☒ Se incorpora al INFORME ANEXO II la justificación correspondiente a la forma en que se ha calculado el valor estimado del contrato.

CONCEPTO FACTURABLE	PRECIO BASE sin IVA	HORAS ESTIMADAS POR RECURSO /AÑO	IMPORTE
Gestor de Procesos	34,64 €	1.764	61.104,96 €
Experto Soporte Funcional	33,13 €	7.056	233.765,28 €
Experto Sistemas Operación	33,13 €	5.292	175.323,96 €
Jefe de Proyecto	30,12 €	0	0,00 €
Responsable de Servicio	28,98 €	5.292	153.362,16 €
Soporte Técnico Avanzado	22,30 €	12.348	275.360,40 €
Supervisor	22,82 €	7.056	161.017,92 €
Coordinador	18,97 €	21.168	401.556,96 €
Gestor 24x7	19,61 €	20.865	409.162,65 €
Agente Experto	15,74 €	24.696	388.715,04 €
Agente	15,05 €	100.548	1.513.247,40 €
		TOTAL ANUAL ESTIMADO	**3.772.616,73 €**

2.2 SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO

El precio del contrato será la cantidad ofertada por el licitador que resulte adjudicatario del contrato, incluyendo este los tributos, tasas, y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente Pliego, gastos generales y beneficio industrial.

Al amparo de lo establecido en la Disposición Adicional Trigésima Tercera de la LCSP, nos encontramos ante un contrato que por razón de sus características no puede establecerse previamente el precio global, al depender su coste definitivo de las necesidades de los organismos y del número de servicios requeridos. Por ello, el PCAP no predetermina el número de prestaciones que necesariamente se comprometen las partes a satisfacer, sino que fija un presupuesto máximo, sin perjuicio de su posible variación con respecto a la demanda real, final.

Dado que la mayoría de estos servicios se financian a través de Encargos de gestión anuales, y a la fecha de tramitación del presente expediente no puede garantizarse la continuidad o renovación de las mismas para el periodo considerado, se estable un compromiso de consumo de en torno a **CINCO MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y SIETE EUROS CON QUINCE CÉNTIMOS, IVA NO INCLUIDO (5.655.677,15 € I.V.A. NO Incluido)**:

	IMPORTES
Mínimo comprometido sin IVA	5.655.677,15 €
IVA	1.187.692,20 €
Mínimo comprometido con IVA	6.843.369,36 €

2.3 ANUALIDADES (IVA INCLUIDO)

El importe de las anualidades se ha calculado en función de la disponibilidad necesaria de los recursos y servicios a partir de la fecha de inicio estimada de la ejecución del contrato:

PRESUPUESTO POR AÑO	Importe sin IVA	IVA	**TOTAL**
2021	942.612,85 €	197.948,70 €	1.140.561,55 €
2022	3.770.451,43 €	791.794,80 €	4.562.246,23 €
2023	3.770.451,43 €	791.794,80 €	4.562.246,23 €
2024	3.770.451,43 €	791.794,80 €	4.562.246,23 €
2025	2.827.838,57 €	593.846,10 €	3.421.684,67 €
TOTAL	15.081.805,71 €	3.167.179,20 €	18.248.984,91 €

2.4 PRESUPUESTO

La distribución del importe estimado del contrato (incluidas las posibles prórrogas) entre las distintas actuaciones aprobadas se basa en el siguiente escenario estimado:

PROYECTO / ACTUACIÓN	ENCARGO/ ENCOMIENDA	TAREA	MÍNIMO COMPROMETIDO	IMPORTE
CP03004	E0003_ACO	2010	5.655.677,15 €	5.655.677,15 €
		TOTAL	5.655.677,15 €	5.655.677,15 €

Las principales fuentes de financiación serían Encomiendas como la de Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía. recibida por la Consejería Empleo, Empresa y Comercio, también encomiendas de Consejerías de Educación, Vivienda, Igualdad, Justicia,... Así como Centros de Coste como CS2006 de Vigilancia 24x7 y CS4002 de puesto de trabajo de microinformática.
Dadas las características de los Servicios de Atención y Soporte Técnico a los Usuarios a los que este expediente debe dar servicio, y a la forma en que estos se facturan mediante las tarifas de Sandetel, la fuente de financiación será el PAIF anual.

2.5 PLAZO DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato se llevará a cabo en los siguientes plazos:

Periodo inicial	18 meses
Prórroga 1	15 meses
Prórroga 2	15 meses

3 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN

Calificación del contrato	Procedimiento de licitación:	Tipo de tramitación:
☒ Servicios	☒ Abierto.	☒ Ordinaria
❑ Mixto: Prestación Principal: (*Siempre será la de los servicios, en el caso de que sea suministros acudir a MJG tipo*)	❑ Abierto simplificado	❑ Urgente
	❑ Restringido.	❑ Emergencia
	❑ Basado en Acuerdo Marco	

4 CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN

4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA, TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA

El objeto se corresponde con los CPV (Vocabulario Común de Contratación Pública) siguiente:

- **CPV 79512000-6** (Centro de llamadas).

Sin perjuicio de lo anterior, y para aquellos casos que los licitadores no acrediten la solvencia por la acreditación de disponer de clasificación empresarial habrán de acreditarla mediante los medios:

☒ Solvencia económica	☒ Declaración Jurada relativa a la cifra anual de negocios, del licitador o candidato que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año. Siendo el Importe mínimo a acreditar: 5.655.677,15 € IVA no incluido. El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil. ❑ Justificante de la existencia de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales por importe igual o superior [*].
☒ Solvencia técnica	☒ Relación de los principales servicios o trabajos realizados por el licitador en los últimos tres años, similares a los que se solicitan en este expediente, que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante los certificados correspondientes o declaración jurada. El licitador deberá haber realizado en los últimos tres años un conjunto de proyectos de naturaleza similar al solicitado en este expediente cuya suma de los importes de los servicios ejecutados sea igual o superior al 50% del importe de licitación IVA no incluido. A efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen unos y otros, y en los demás casos a la coincidencia entre los tres primeros dígitos de sus respectivos códigos ❑ Certificados de calidad siguientes: [*]
❑ Solvencia Profesional	El licitador deberá aportar declaración jurada por parte del Responsable de la Empresa que certifique que el equipo de trabajo propuesto cumple con los siguientes requisitos:

Perfil	Titulación mínima exigida	Experiencia mínima requerida
[*]	[*]	[*]
[*]	[*]	[*]
[*]	[*]	[*]

	[*]	[*]	[*]

Se requiere la adscripción de medios como requisito adicional a la clasificación del contratista, conforme a lo dispuesto en el art. 76.3 LCSP:

☐ No
☒ Sí, se incorpora al INFORME ANEXO III ubicación de los servicios: la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

4.2 FACTURACIÓN

La facturación se efectuará mensualmente y el importe de la misma será el derivado de la aplicación de las tarifas contenidas en la oferta de licitador que resulte adjudicatario. El licitador deberá repercutir en la tarifa ofertada todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación. La facturación se efectuará según los servicios, dedicación y trabajos realmente realizados, no teniendo derecho a recibir percibir ninguna si no se efectuara servicio ninguno. El importe de la facturación mensual se obtendrá de aplicar la tarifa ofertada por el número de horas efectivamente ejecutadas para la prestación de dichos servicios.

El proveedor deberá entregar a SANDETEL las certificaciones de los servicios prestados en los tres días siguientes hábiles a la finalización del período mensual a facturar. Tras la validación de las certificaciones por parte de SANDETEL, el proveedor procederá a entregar las correspondientes facturas en los plazos legalmente establecidos.

4.3 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación aplicables a las ofertas presentadas por los licitadores serán los siguientes:

4.3.1 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

La ponderación de los criterios seleccionados de evaluación de ofertas para la elaboración del informe para la presente contratación será, por tanto, los siguientes:

Orden	Criterio	Puntuación Máxima
CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR		
1º	**Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución:** Esquema general de operación (tiempo de dedicación y capacidad del personal responsable del proyecto; tareas realizadas en cada nivel, ratio propuesto de coordinadores y supervisores por número de agentes, ...), y adecuación a los requisitos funcionales del Pliego. Describir cómo se relacionan unas Unidades/Niveles con otros.	8
2º	**Modelo de Producción** Metodología para la gestión de servicios / actividades / tareas / recursos. Descripción de los procesos para la obtención de flexibilidad, polivalencia y calidad. Descripción de la metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de las unidades a la demanda real de los servicios. Bolsa de Refuerzo. Plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación que se usan en los distintos servicios del contrato. Horas dedicadas sin coste adicional.	14
3º	**Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio.** Procedimientos y recursos que se van a emplear para medir y determinar si los resultados son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Recursos y metodologías de calidad empleadas, sobre todo las referentes a la obtención de los parámetros de calidad indicados en los ANS's Para evaluar la calidad de la creación de tickets tanto de provisión como incidencias, la empresa adjudicataria hará una selección de una muestra de tickets y auditará la calidad de éstos estudiando que se han seguido los procedimientos e instrucciones técnicas existentes en cada servicio. Respecto a la calidad del servicio telefónico se harán escuchas y se valorarán aspectos como atención al usuario, conocimientos técnicos del agente, saludo, presentación, tiempos de espera. SANDETEL, mediante recursos encargados de ello, supervisará las auditorías realizadas, corrigiendo los resultados si es preciso, previo al cierre del indicador.	7
4º	**Plan Formación.** Descripción del Plan de Formación propuesto durante la duración del contrato y prórrogas contempladas. Incluyendo el número de cursos, breve descripción de su contenido y asistentes. En este plan se recogerán 50 horas de formación / año por perfil facturable al proyecto. Especificar si se oferta una plataforma de formación on-line y si estaría disponible no sólo para el personal asignado al contrato si no también para el personal con relación con el contrato por parte de Sandetel. Indicar la relación de cursos que estarían disponibles en la plataforma.	7
5º	**Plan de Implantación y Reversión.** Plan de implantación y regresión propuesto, descripción de las fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, duración y recursos dedicados en cada actuación. Metas y resultados obtenidos.	3
6º	**Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio** Modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo, incluyendo las aprobaciones y ejemplos de informes de seguimiento, fechas de entrega de los trabajos y los indicadores umbrales propuestos, etc.	4
7º	**Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio** Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia.	7

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: ❑ No, ☒ Sí

Se requiere un mínimo de 30 puntos sobre los 50 puntos posibles de los criterios sometidos a juicios de valor, en caso contrario, no se procederá a la valoración de la oferta económica ni resto de criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas del licitador en cuestión, quedando este excluido del procedimiento.

4.3.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS

Orden	Criterio	Puntuación Máxima
CRITERIOS QUE DEPENDEN DE FÓRMULAS		
8º	**Oferta Económica:** La fórmula será tal que se asignará a la mejor oferta la mayor puntuación y el resto se puntuará de forma inversamente proporcional. **P L= (MO/OL) * 50** Donde: **PL= Puntuación del Licitador** **MO=Mejor Oferta** **OL= Oferta del Licitador (1)**	50

(1) La oferta del licitador (OL) que se tendrá en cuenta para el cálculo de la oferta anterior será la que se obtenga de la aplicación de la fórmula siguiente:

$$OL = \sum_{k=1}^{n} Pi \; x \; \varepsilon i$$

Siendo:

Pi = Tarifa ofertada para el perfil i

ε i = Peso asociado al perfil i

A continuación, se presenta la tabla que recoge los códigos y pesos asociados a cada uno de los perfiles solicitados:

PERFIL	ε	PESO (%)
Gestor de Procesos	ε1	1,62 %
Experto Soporte Funcional	ε2	6,19 %
Experto Sistemas Operación	ε3	4,65 %
Jefe de Proyecto	ε4	0,00 %
Responsable de Servicio	ε5	4,07 %
Soporte Técnico Avanzado	ε6	7,30 %
Supervisor	ε7	4,27 %
Coordinador	ε8	10,64 %
Gestor 24x7	ε9	10,85 %
Agente Experto	ε10	10,30 %
Agente	ε11	40,11 %

A continuación, se numeran las consideraciones que se han tenido en cuenta para la escoger esta forma de evaluar la proposición económica:

1.- La fórmula es completamente objetiva y no añade ningún tipo de criterio técnico adicional. A la mejor oferta se le otorga la máxima puntuación y la puntuación del resto de ofertas se disminuye con respecto a la puntuación máxima, en la misma proporción en que la oferta presentada es peor que la mejor oferta.

Así, por ejemplo, si la oferta que se está valorando es un 10% más elevada que la mejor oferta, su puntuación se ve reducida en 10%. Si es un 20% más elevada se reduce un 20% su puntuación y así se van determinando las

puntuaciones de los distintos licitadores, de forma absolutamente clara y objetiva.

Por tanto, con esta fórmula se puede afirmar claramente que, entre la mejor y la peor oferta, hay una diferencia equivalente a la ponderación correspondiente al respectivo criterio automático.

Es decir, se está realizando una ponderación proporcional lineal, de modo que la puntuación atribuida al precio o tarifa de las distintas ofertas, es proporcional a la reducción del presupuesto base que permite cada una de ellas, para no desvirtuar el impacto de este parámetro a la hora de decidir la adjudicación del contrato.

2.- El órgano de contratación goza de libertad para la elección de los criterios de adjudicación y la fórmula seleccionada es objetiva, proporcionada y además es, por supuesto, puesta en conocimiento y justificada a los licitadores a través de correspondientes pliegos publicados. Todos los licitadores conocen por tanto de antemano las condiciones de determinación de la puntuación en base al precio, siendo además esta, la fórmula que se utiliza habitualmente en este tipo de licitaciones. Por tanto, los licitadores ya están habituados a presentar sus ofertas atendiendo a estas condiciones.

3.- La fórmula seleccionada prioriza en todo momento la mejor oferta económica, respondiendo por tanto en todo momento, a los criterios de eficiencia y eficacia en la ejecución del gasto público.

4.- La fórmula seleccionada cumple con los requisitos exigidos en la LCSP.

5.- Eso implica que las ofertas económicas sean valoradas con criterios proporcionales que asignen la mayor puntuación al mejor precio. Los principios de transparencia, igualdad de trato y de libre competencia imponen que las empresas que participan en una licitación dispongan de las mismas oportunidades al formular los términos de sus ofertas e implica un conocimiento previo de cómo se aplicarán los criterios de adjudicación, de manera que no exista riesgo de favoritismo y arbitrariedad por parte de la entidad adjudicadora y ello implica que las condiciones del procedimiento de licitación estén formuladas de forma clara, precisa e inequívoca en los pliegos que la rigen, de manera que permita al licitador conocer de antemano las consecuencias de su oferta.

4.3.3 PARÁMETROS OBJETIVOS PARA CONSIDERAR UNA OFERTA ANORMAL O DESPROPORCIONADA

Una oferta se considerará anormal o desproporcionada si alguno de las ofertas es inferior al 25% de la media aritmética de la totalidad de las ofertas presentadas para la ejecución de los servicios.

4.4 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR

Las ofertas técnicas contendrán la información estructurada según el siguiente esquema, debiéndose contemplar en estos, concreta y detalladamente, los aspectos valorables e indicados en el apartado 4.3.1 de la presente Memoria.

Para la valoración por juicio de valor, se presentará una memoria alusiva a la planificación y organización de los trabajos objeto. La memoria tendrá una puntuación máxima de 50 puntos en función de la inclusión o no de los ítems considerados fundamentales y de la adecuación de éstos para la prestación de los trabajos licitados. Dicha memoria, no podrá superar los 60 folios escritos a una cara y con un tamaño de letra de 11. Si se aportan currículos del personal o experiencia de la empresa en proyectos similares, se admitirá que vayan en anexos aparte. Así mismo, podrán ir anexos la relación de los cursos de formación disponibles en la plataforma de teleformación si se ofertara.

La memoria deberá acompañarse de una copia en soporte digital (CD, DVD o memoria USB).

Los aspectos a describir en la oferta serán los siguientes:

- **Plan de Calidad del Contrato**, procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas. Recursos y metodologías de calidad empleadas, sobre todo las referentes a la obtención de los parámetros de calidad indicados en los ANS's.
  Para evaluar la calidad de la creación de tickets tanto de provisión como incidencias, la empresa adjudicataria hará una selección de una muestra de tickets y auditará la calidad de éstos estudiando que se han seguido los procedimientos e instrucciones técnicas existentes en cada servicio. Respecto a la calidad del servicio telefónico se harán escuchas y se valorarán aspectos como atención al usuario, conocimientos técnicos del agente, saludo, presentación, tiempos de espera. SANDETEL, mediante recursos encargados de ello, supervisará las auditorías realizadas, corrigiendo los resultados si es preciso, previo al cierre del indicador.

- **Plan de Implantación/reversión y cronograma propuesto**, indicando las distintas tareas a desarrollar, duración de las mismas y los recursos dedicados.
- **Relación y descripción de la infraestructura**, propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación y tiempo de despliegue.
  - Descripción del Centro de Trabajo, ubicación, número de salas de reuniones y de formación, número de puestos de trabajos disponibles, recursos materiales, etc.
  - Ratio de puestos disponibles para bolsa de refuerzo de agentes.
  - Medios tecnológicos propuestos a disposición del contrato: redes de comunicaciones, equipos de sobremesa, servidores de almacenamiento de información, etc.
- **Equipo de trabajo propuesto.**
  - Definición del organigrama del equipo y de la interlocución con SANDETEL
  - Currículos y títulos del Jefe de Proyecto, Supervisores, Coordinadores, Formadores y otros perfiles del Dpto. de Calidad y de estructura de la Dirección del Proyecto de la empresa proveedora destinados a la ejecución del contrato, así como documentación acreditativa de la formación y experiencia reportada, en especial en servicios similares para la Administración Pública.
  - Currículo Tipo propuestos para los distintos perfiles solicitados
- **Modelo de Producción**: Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, indicando:
  - Tiempos de respuesta desde la solicitud por parte de SANDETEL, para la ampliación/disminución del N.° de recursos y para la modificación de horarios de servicio.
  - Gestión de dimensionamiento: metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento a la demanda del servicio.
  - Plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación que se usan en los distintos servicios del contrato. Horas dedicadas sin coste adicional.
- **Modelo de relación y seguimiento del servicio**, modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo incluyendo las aprobaciones y las fechas de entrega de informes:
  - Registro de Horas de trabajo
  - Control Absentismo
  - Control de la rotación del personal
  - Registro de agentes puestos en producción; planning de personal
- **Plan de formación y mejora continua**.

- Metodología de diseño y de gestión.
- Plan de formación propuesto con los cursos y certificaciones a realizar, calendario de impartición.
- Especificar si se oferta una plataforma de formación on-line y si estaría disponible no sólo para el personal asignado al contrato si no también para el personal con relación con el contrato por parte de Sandetel. Indicar la relación de cursos que estarían disponibles en la plataforma.
- Sistema de evaluación de la formación.
- Horas de formación por perfil asumidas por el adjudicatario, es decir, no serán facturables.
- Horas disponibles para el resto de interesados.

- **Ejemplos de informes de seguimiento propuestos**:
  - Informes de actividad del servicio
  - Informes de productividad
  - Informes de incidencias técnicas
  - Informe de gestión de las solicitudes de servicio
  - Informes de gestión documental y de la comunicación
- **Detalle de la Evaluación del desempeño y Plan de Incentivación** propuesto para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal; especificando los aspectos que se tendrán en cuenta, los objetivos que se persiguen, la forma de cálculo y de aplicación, la frecuencia y las cuantías, si las hubiera, de incentivos y la manera en que éstas serán distribuidas.
- **La oferta deberá incluir un cuadro resumen** de los criterios de valoración a modo de índice, donde se muestre el epígrafe y la página en los que se encuentran descritos cada criterio ofertado.

En el caso de que se contemplen datos cuya valoración sea con base en criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas, la oferta será excluida del procedimiento.

4.5 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

1 Proposición económica.

4.5.1 MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

El modelo de proposición económica será el siguiente:

Perfiles CSU	Tarifa Máxima Licitación SIN IVA	Tarifa Ofertada IVA excluido
Gestor de Procesos	34,64 €	
Experto Soporte Funcional	33,13 €	
Experto Sistemas Operación	33,13 €	

Jefe de Proyecto	30,12 €	
Responsable de Servicio	28,98 €	
Soporte Técnico Avanzado	22,30 €	
Supervisor	22,82 €	
Coordinador	18,97 €	
Gestor 24x7	19,61 €	
Agente Experto	15,74 €	
Agente	15,05 €	

4.5.2 MODELO DE PROPOSICIÓN PARA CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN NO ECONÓMICOS VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

No aplica

4.6 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES/MEJORAS

En la presente licitación se admiten variantes/Mejoras: ☒ No, ❑ Sí

5 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1 ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO

El contratista deberá, a lo largo de la ejecución del contrato, elaborar y entregar la documentación necesaria en relación con los trabajos que como mínimo y sin ánimo de exhaustividad, será la siguiente:

- No aplica.

5.2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

La Dirección del Proyecto facilitará a la empresa adjudicataria la información disponible relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

5.3 MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

No aplica.

5.4 SUBCONTRATACIÓN

El presente pliego prevé subcontratación: ☒ No; ❑ Sí.

Prestaciones críticas no susceptibles de subcontratación: ❑ No, ❑ Sí

5.5 CESIÓN DEL CONTRATO

Posibilidad de cesión del contrato: ☒ No; ❑ Sí.

5.6 PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Obligación de tener suscrito seguro que cubra las responsabilidades que se deriven de la ejecución del contrato:

☒ No; ❑ Sí. (ello, siempre y cuando no se haya exigido como requisito de solvencia económica y financiera)

[*En su caso, indicar las características mínimas que debe presentar la póliza de seguros*]

5.7 ANS, PENALIZACIONES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Se establecen ANS: ❑ No; ☒ Sí.

Se describen en el ANEXO IV

Se establecen penalidades: ❑ No; ☒ Sí.

- **Plazo de Puesta en Marcha o Implantación**

El adjudicatario deberá presentar un cronograma en el que se detallen las tareas a desarrollar y plazos de ejecución derivadas de la adjudicación del presente pliego. El plazo de implantación o puesta en marcha de la plataforma en ningún caso debe superar los 15 días laborables a contar desde la fecha de notificación de la formalización, siempre y cuando no medie acuerdo entre las partes. Se aplicará una penalización del 0,5% del importe de la adjudicación del contrato por cada día de retraso en relación con dicho plazo.

- **Atención y Resolución de Averías en equipamiento e infraestructura LAN**

Antes de comenzar a enumerar los indicadores y penalizaciones recogidos en este apartado, hay que tener en consideración las siguientes definiciones:

  - Tiempo máximo de resolución de averías: Tiempo máximo transcurrido tras la notificación realizada por SANDETEL hasta que la avería queda resuelta por parte del adjudicatario. Se calcula de la siguiente forma: Tiempo de resolución = Hora de resolución – Hora de notificación de avería
  - Tiempo de entrega de Informe de Resolución de Avería: Se define como el tiempo que transcurre desde que se resuelve la avería hasta que el adjudicatario realiza la entrega del Informe de Resolución de Avería a SANDETEL. En dicho informe se detallarán las causas de la avería, las acciones llevadas a cabo para la resolución de la misma, las conclusiones y las posibles acciones de mejora.
  - Las incidencias se clasifican en tres tipos en función de la prioridad en su resolución. Ésta se determinará según la siguiente tabla:

PRIORIDAD		SEVERIDAD AVERÍA		
		ALTA	MEDIA	BAJA
CRITICIDAD DEL SERVICIO	EXTREMA	0	0	1
	ALTA	1	2	2
	MEDIA	2	2	3

- La severidad viene determinada por la siguiente tabla:

SEVERIDAD AVERÍA		
ALTA	MEDIA	BAJA
Pérdida total servicio Degradación acusada de servicio permanente con criticidad extrema Repetición de avería de Severidad media en un plazo de 48 h. (naturales)	Degradación acusada del servicio permanente Repetición de avería de severidad baja en un plazo de 48 h (naturales)	Degradación leve del servicio permanente o acusada de forma esporádica

- El horario de resolución de averías será de 24x7. En el cálculo de los parámetros anteriormente definidos no se considerará el tiempo transcurrido en los siguientes casos siempre que estén debidamente recogidos en sistemas de gestión según se indiquen en los procedimientos de trabajo vigentes:
  - Paradas del servicio programadas.
  - Pérdidas de servicio debidos a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).
- Los servicios se clasifican en tres tipos en función del horario y definición del servicio prestado. Se determinará según la siguiente tabla:

CRITICIDAD	TIPO DE SERVICIO
Extrema	Servicios de Atención horario 24x7
Alta	Servicio de Atención al Usuario / Servicios de Soporte Técnico / Servicios de Atención a la Ciudadanía
Media	Otros

- A continuación, se definen los tiempos máximos exigidos de solución de averías para los parámetros anteriormente definidos y las penalizaciones a aplicar en caso de superarse dichos valores:
  - Prioridad 0: máx. 60 minutos. De superarse el plazo penalizará 1%.
  - Prioridad 1: máx. 120 minutos. De superarse el plazo penalizará 0'75%.
  - Prioridad 2: máx. 360 minutos. De superarse el plazo penalizará 0'5%.
  - Prioridad 3: máx. 480 minutos. De superarse el plazo penalizará 0'25%.
- La desviación en estos compromisos de Niveles de Servicios (ANS) de Averías incurrirán en las penalizaciones, de carácter mensual, en lo relacionado a retrasos en resolución de averías

de LAN o Infraestructura, según queda recogido en la anterior tabla. En el caso que se produzcan más de una avería en el mismo mes y la resolución, según la prioridad asignada, no cumpla lo definido en los apartados anteriores, la máxima penalización acumulada por servicio será un 10% de la facturación mensual de dicho servicio siempre que sean imputables al proveedor los retrasos en la resolución.

- **Trabajos Preventivos en equipamiento e infraestructura LAN.**

Será de obligación realizar una revisión preventiva, de carácter anual, de la infraestructura LAN y equipamientos que soportan los servicios. Dicha revisión se realizará durante los 15 días naturales posteriores cada vez que se cumpla 1 año desde la comunicación de la contratación. Se deberán entregar informes con los resultados obtenidos tras la revisión. De no realizarse en este plazo, se aplicará una penalización del 0'25% de la facturación mensual.
Deberán acometerse la resolución de las deficiencias que se hayan puesto de manifiesto en el informe en un plazo no superior a un mes desde la entrega del mismo. De incumplirse la solución de las deficiencias, se procederá a penalizar con un 0'25% de la facturación mensual.

- **Plazo de Resolución de Incidencias en el Puesto Trabajo**

La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de 3 puestos completos de reserva en cada ubicación del servicio prestado.
Se aplicará una penalización del 0,25% del importe total de facturación mensual por cada 3 horas de retraso en la puesta en funcionamiento de los puestos de operación en caso de ser necesario (contando con estos puestos de reserva anteriormente indicados). Se establece como límite máximo de penalización el 5% de la facturación mensual del servicio.

- **Plazos de entrega de informes de seguimientos diarios, mensuales y de carácter extraordinario**

Tal y como se detallará en el PPT, será necesaria la entrega de informes diarios del servicio, los cuales serán acordados previamente con SANDETEL, y deberán incluir todos los aspectos relativos al seguimiento diario (indicadores de carga de trabajo, turnos, incidencias, ausencias, etc.). La entrega de dichos informes diarios al responsable designado por SANDETEL debe realizarse antes de las 10 a.m. del día siguiente laborable sobre el que se realiza la medición.
Los informes mensuales a presentar deberán recoger, además del nivel del servicio que se está prestando en cada uno de los servicios soportados, y las desviaciones/incumplimientos detectados y propuestas de mejora para su corrección y prevención de los mismos, también deberán aportarse datos de seguimiento del propio contrato referentes al avance en la ejecución del mismo como puede ser el seguimiento económico y previsión de finalización, formación impartida, horas de desarrollo ejecutadas, etc. La entrega de dichos informes mensuales se realizará al responsable designado por SANDETEL, y deberá realizarse antes de las 10 a.m. del sexto día laborable tras la finalización del mes sobre el que se realiza la medición.
También pueden ser requeridos al adjudicatario informes de carácter puntual y extraordinario, y siempre en relación con los servicios prestados dentro del contrato. Un ejemplo de este tipo de informes puede ser el solicitado tras una incidencia en las infraestructuras del adjudicatario, haya tenido o no afección sobre los servicios prestados. La solicitud de este tipo de informes la realizará la persona designada como responsable del Servicio en SANDETEL a su homólogo nombrado por parte del Adjudicatario. La entrega de dichos informes extraordinarios se realizará a este mismo responsable designado por SANDETEL, y deberá realizarse antes de las 10 a.m. del sexto día laborable tras su petición.
Por cada día de retraso en la entrega de los informes anteriormente descritos se aplicará una penalización del 0'25%, hasta llegar a un máximo del 1% de la facturación mensual.

- **Rotación mensual de personal.**

Cuando los servicios se vean afectados negativamente teniendo incumplimiento defectuoso demostrado como consecuencia, por iniciativa del adjudicatario, de una rotación de personal mayor del 15% a lo largo de un mes natural, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación mensual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización. Se considera que no afecta negativamente al servicio cuando el adjudicatario disponga de una persona ya formada en el servicio afectado por la rotación, y no tarda más de una semana natural en sustituir al recurso saliente, se entenderá que no existe rotación y por tanto no será de aplicación esta penalización

- **Rotación anual de personal.**

Cuando los servicios se vean afectados negativamente teniendo incumplimiento defectuoso demostrado, como consecuencia, por iniciativa del adjudicatario, de una rotación de personal mayor del 20% a lo largo de un año natural, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación anual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización. Se considera que no afecta negativamente al servicio cuando el adjudicatario disponga de una persona ya formada en el servicio afectado por la rotación, y no tarda más de una semana natural en sustituir al recurso saliente, se entenderá que no existe rotación y por tanto no será de aplicación esta penalización"

Causas de específicas de resolución, en los términos del artículo 211 LCSP: ❑ No; ☒ Sí.

1.- Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía y a los efectos del artículo 211.1 h) de la LCSP, será causa de resolución del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual, en un porcentaje igual o superior al 20%.

2.- Asimismo, podrán ser causas de resolución del contrato:

- La detección de falsedades en la información o en la documentación elaborada por la empresa adjudicataria.
- La falsedad en el nivel de conocimientos o en la experiencia del personal propuesto, deducida del contraste entre los valores declarados y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos.
- El incumplimiento reiterado en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada o la persistencia de disconformidades previamente notificadas por SANDETEL sobre la prestación del servicio.

  Se considerará que se produce este supuesto, cuando, en caso de existir disconformidades de SANDETEL respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los recursos empleados por la adjudicataria, una vez transcurridos tres días hábiles siguientes desde su comunicación no se hayan corregido.
- El incumplimiento reiterado de los ANS durante la prestación del servicio sin causa justificada. Se considerará que se produce este supuesto, cuando se incumplan los ANS en 3 o más ocasiones sin aviso previo de la incidencia ocurrida y/o sin causa justificada que lo motive.

- La ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de SANDETEL sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.
- El hecho de que los perfiles dispuestos no cumplan con los requisitos demandados y/o los comprometidos por el ADJUDICATARIO en la oferta presentada:
  - En el supuesto que el servicio se viese afectado de forma negativa como consecuencia de que el contratista hubiese sustituido al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos de forma reiterada, podrá ser considerada como causa de resolución del contrato (tómese como referencia la Resolución 546/2015 de 12 Jun. 2015, Rec. 458/2015, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales).
  - La oferta deberá incluir relación nominal del personal técnico que va a participar en el contrato con el compromiso de su adscripción al mismo, a tiempo completo, firmada por el representante de la empresa licitadora. Una vez abiertas y valoradas las ofertas y antes de procederse a la adjudicación del contrato, el licitador cuya proposición resulte seleccionada por el órgano de contratación como la más ventajosa económicamente deberá acreditar la disposición del equipo de trabajo. La adscripción de medios a la ejecución del contrato tendrá el carácter de obligación contractual esencial y será de obligado cumplimiento para el contratista adjudicatario.
- Salvo acuerdo de ambas partes, el plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto del pliego será de 15 días laborables a contar desde la fecha de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos. Sobrepasar este plazo en 7 días naturales puede ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

5.8 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental del artículo 202 de la LCSP

La persona adjudicataria contrato, deberán cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, con las condiciones establecidas en el artículo 18.1 y 2 del último Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, así como de los derechos adquiridos por las plantillas

El órgano de contratación podrá comprobar el estricto cumplimiento de los pagos que la persona contratista ha de hacer a todas las personas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato. A tal efecto se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución con el carácter de esenciales, cuyo incumplimiento, además de las consecuencias prevista por el ordenamiento jurídico, permitirá la imposición de las penalidades establecidas en el presente pliego. La persona contratista remitirá al órgano de contratación, cuando este lo solicite, relación detallada de aquellas personas subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellas que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberá aportar, a solicitud del órgano de contratación, justificante de cumplimiento de los pagos a aquellas una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 228 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, en lo que le sea de aplicación

Es condición especial de ejecución mantener la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato sin que proceda suspensión o extinción de los contratos de trabajo de la plantilla salvo las suspensiones o extinciones consecuencia de la voluntad de la persona trabajadora, de despidos disciplinarios, disconformidad de la Administración o modificación del contrato por razones de estabilidad presupuestaria y salvo que por circunstancias sobrevenidas la empresa

¿Se les atribuyen el carácter de obligación contractual esencial a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211 de la LCSP): No

Penalidades por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato: Si

En los supuestos de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución previstas se establecen las siguientes penalidades:

- Si se incumpliera la condición especial de mantenimiento la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato, se penalizará con un 0,5% del importe total del contrato por recurso afectado, siempre que la modificación sea sin el consentimiento y por causas ajenas al trabajador, pudiendo llegar a resolverse el contrato si se llegase a modificar más de un 20% de la plantilla. No se considerará incumplimiento cuando el cese se produzca por decisión puramente voluntaria del trabajador, o en base a una decisión extintiva por parte del empresario, con fundamento en alguna de las causas admitidas por la ley.
- En el supuesto de incumplimiento de las obligaciones laborales respecto de las personas trabajadoras vinculadas a la ejecución del contrato, se retendrán las facturas correspondientes al importe no satisfecho por el tiempo que tarde el adjudicatario en resolver el requerimiento. Una vez calculado el importe no satisfecho al trabajador, se penalizará con un 10% del mismo hasta alcanzar la cantidad máxima del 5% del importe total del contrato. En tal caso se podrá proceder a la resolución del contrato.
- El incumplimiento del resto de obligaciones en materia medioambiental, social o laboral darán lugar a la penalización del 1 % de la facturación correspondiente al periodo en el que se produzcan los incumplimientos.

Las cuantías de cada una de las penalidades no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato.

OBLIGACIONES LABORALES:

La empresa adjudicataria del contrato, deberá cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, con las condiciones establecidas en el Artículo 18 “Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros”, y más concretamente con sus puntos 18.1, 18.2 y 18.3 del último Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center.

En los supuestos de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución previstas, se establecen las siguientes penalidades:

- Si se incumpliera la condición especial anteriormente indicada, referente a la obligación de que el 90% como mínimo de la nueva plantilla habrá de integrarse con personal que estaba contratado en el servicio por la anterior empresa, se penalizará hasta con un 10% del importe total del contrato a la nueva empresa adjudicataria, siempre que la modificación sea sin el consentimiento y por causas ajenas al trabajador, pudiendo llegar a resolverse el contrato si se llegase a modificar más de un 20% de la plantilla. No se considerará incumplimiento cuando el cese se produzca por decisión puramente voluntaria del trabajador. Por cada punto porcentual que se baje el mínimo exigible del 90%, se aumentará en un 1% la penalización indicada hasta el máximo el 10% del importe del contrato,

es decir, la contratación del 89% supondría un 1% de penalización, el 88% un 2%, y así sucesivamente hasta llegar al 80% con el que podría rescindirse el contrato. Dicha cantidad se retraerá desde la primera factura, aplicándose mes a mes hasta que se liquide el total penalizable.

5.9 GARANTÍA Y SOPORTE

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de TRES (3) meses a partir de la recepción formal de los mismos por parte de SANDETEL. Durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, presencial en las instalaciones de SANDETEL, para aclaración de dudas y resolución de los problemas que se planteen en relación a los trabajos realizados durante la vigencia de este contrato.

6 MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Se prevén modificaciones del contrato: ❑ No; ☒ Sí.

Si se dan las circunstancias de una mayor demanda de servicios, ya sea por recibirse en Sandetel nuevas encomiendas de gestión que tengan que ser prestadas desde este pliego, o por un aumento del volumen de atención de los existentes, lo cual suponga que el importe de la licitación se consuma un tiempo inferior al estimado, podría realizarse una ampliación de hasta un 20% del importe de la licitación. Esta posible ampliación tendría un importe máximo de UN MILLÓN CIENTO TREINTA Y UN MIL CIENTO TREINTA Y CINCO EUROS Y CUARENTA Y TRES CÉNTIMOS SIN IVA (1.131.135,43€ sin IVA).

Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía, será causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual.

Alcance y límites de la modificación: El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación.

7 INFORMACIÓN PARA INFOCOR

El presente contrato exige informe vinculante de INFOCOR: ❑ No; ☒ Sí.

La totalidad del importe del contrato va destinado a la prestación de servicios de soporte TIC, para empleados de distintos organismos públicos de la Junta de Andalucía.

7.1 Propiedad de los Resultados de los Trabajos

Quedarán en propiedad de la Junta de Andalucía tanto el servicio recibido como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose Sandetel su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por Sandetel, y éste, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.
Los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de éste a Sandetel.
El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a Sandetel todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a Sandetel, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

7.2 Seguridad y Confidencialidad

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de SANDETEL.
El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de SANDETEL.
Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.
En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, de la legislación tributaria en este ámbito, así como de las directrices que se fijen en relación con la gestión de riesgos digitales del Proyecto.

7.3 Protección de Datos de Carácter Personal

El adjudicatario, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete en cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con SANDETEL.
- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados a SANDETEL con motivo de la licitación del concurso serán incluidos en un fichero de la empresa con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación. Las empresas licitadoras no podrán facilitar a SANDETEL dichos datos sin haber obtenido previamente el consentimiento de sus titulares y haberles informado de la presente cláusula.

Requiere COMUNICACIÓN a Dirección General de Política Digital: ❑ No; ☒ Sí.

7.4 Instrucción 2/2020, de 30 de junio, de la dirección general de transformación digital sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de bienes y servicios TIC

No se han utilizado en esta licitación los perfiles descritos en la instrucción 2/2020 desarrollados en base al Convenio de Consultoría, ya que la actividad a contratar es la atención telefónica, la cual queda recogida en el II Convenio estatal de Contac Center, publicado en el Boletín Oficial del Estado con fecha 12 de julio de 2017. En su artículo 2, Ámbito Funcional, se cita textualmente:
"Dentro del ámbito del artículo 1 la aplicación de este Convenio será obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de contact center a terceros.
A los efectos del presente Convenio quedan encuadradas en la prestación de servicios de contact center todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya fuera por

vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceros en entornos multimedia, ***servicios de soporte técnico a terceros***, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de «back office», información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, etc., así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados.
Tal definición incluirá las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal."

Por otro lado, y no menos importante, indicar que si no se aplicase el convenio de Contac Center tampoco se podría garantizar la continuidad del personal que actualmente presta sus servicios, con lo que se perdería el conocimiento adquirido en el soporte telefónico a las aplicaciones de la Administración Andaluza, y la totalidad de los servicios prestados se verían gravemente afectados. La forma de dar continuidad al personal que viene prestando sus servicios está recogida en el Artículo 18 del Convenio de Contac Center, donde se obliga a que la empresa adjudicataria nueva tenga que entrevistar a la totalidad del personal que viene prestando el servicio, y contratar como mínimo a un 90%. Esta fórmula evita la rotación del personal actual por motivos puramente empresariales y económicos, manteniéndose un alto nivel de especialización y experiencia para una correcta prestación de los servicios.

8 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

De conformidad con el Artículo 130 de la Ley 9/2017, establece que "1. Cuando una norma legal un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, los servicios dependientes del órgano de contratación deberán facilitar a los licitadores, en el propio pliego, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, debiendo hacer constar igualmente que tal información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el presente artículo."
A este contrato en cuestión es de aplicación Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center. Se publicarán en el anuncio de licitación los costes laborales correspondientes que nos facilite el actual contratista.

9 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.

Conforme a lo dispuesto en la política relativa a la contratación sujeta a la LCSP (PL-021), se designan a los siguientes:

Responsable de licitación	José Antonio Jiménez Ávila
Responsable del contrato	José Antonio Jiménez Ávila / Salvador González Vaquero
Técnicos valoradores	José Antonio Jiménez Ávila / Salvador González Vaquero / Silvio Martín Graczyc

10 FINANCIACIÓN

Las principales fuentes de financiación serían Encomiendas como la de Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, recibida por la Consejería Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades; también encomiendas de Consejerías de Educación y Deporte, Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local. Así como Centros de Coste como CS2006 de Vigilancia 24x7 y CS4002 de puesto de trabajo de microinformática.
Dadas las características de los Servicios de Atención y Soporte Técnico a los Usuarios a los que este expediente debe dar servicio, y a la forma en que estos se facturan mediante las tarifas de Sandetel, la fuente de financiación será el PAIF anual.

11 ANEXOS

ANEXO I - Justificación correspondiente a la ausencia de medios
ANEXO II - Justificación Importe de Licitación y Valor Estimado
ANEXO III: Ubicación Física de los Servicios
ANEXO IV: Indicadores y Penalizaciones Específicos de los Centros de Atención a Usuarios.

ANEXO I - JUSTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE A LA AUSENCIA DE MEDIOS

En base a lo dispuesto en el artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), cuando se haga necesario celebrar un contrato de servicios, previamente se deberá justificar adecuadamente en el expediente la insuficiencia de medios.

Vista la propuesta realizada por el Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión sobre la necesidad consistente en Servicios Profesionales para la Atención y Soporte Técnico para Distintos Proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios de diversos Organismos de la Junta de Andalucía, se informa que en la plantilla de personal propio, no se dispone de los recursos necesarios, en número, disponibilidad y especialización (mínimo 118 técnicos a jornada completa con 100% de dedicación) para la prestación de los servicios requeridos, es decir, servicios profesionales para la Atención y Soporte Técnico a Usuarios de diferentes proyectos de Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, tanto para servicios ya existentes como para aquellos otros de nueva implantación. Actualmente los servicios gestionados son las siguientes:

- Centro de Servicios de Vigilancia 24x7.
- Centro de Atención Usuarios microinformática de Sandetel.
- Soporte Usuarios del Catálogo de Servicios Telemáticos: SMS, LAN, Servicio Integral Puesto de trabajo, Dominios, Eco, Sistemas de RTVA, Sistemas de CFRS, Alojamiento Sistemas Consejo de Transparencia, Alojamiento Agen. Medio Ambiente, Hosting CAPDER, y Alojamiento SSII de FAISEM.
- Centro de Gestión del Usuario de la RCJA.
- Centro de Gestión del Puesto de Trabajo de Igualdad y P.S.
- Centro de Servicio a Usuarios de Portales.
- Centro de Servicio a Usuarios de AGAPA.
- Oficina Técnica de Escuelas Conectadas.
- Centro de Servicio a Usuarios de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico.
- Servicio Gescontrata del SAE.

- Centro de Recursos Hardware de la JdA.
- Centro de Información y Servicios de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.
- Centro de Servicios Educativos.
- Centro de Atención a Usuarios de los Servicios TIC de la JdA.
- Centro de Atención Usuarios de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.
- Centro de Soporte a Usuarios de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.
- Centro de Soporte a Usuarios de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.
- Soporte Producción de Sistemas de CICA.
- Centro de Soporte a Usuarios de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local., Justicia y Administración Local.

Esta actividad se viene desarrollando desde el año 1999, cuando SANDETEL implanta el Centro de Atención a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones como consecuencia de la creación de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, a raíz de lo cual, se comenzaron a recibir encomiendas de servicios similares, así como de soporte a los sistemas y puestos de trabajo de distintas Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

Para garantizar la correcta prestación de los servicios actualmente encomendados, se necesita un volumen de recursos muy elevado. Este volumen no será fijo, sino que variará en función de los requerimientos de cada organismo para su servicio, por lo que la disponibilidad, flexibilidad y celeridad a la hora de realizar modificaciones son factores primordiales para garantizar una correcta prestación de los servicios profesionales de Atención y Soporte Técnico a los Usuarios. Además, este contrato deberá garantizar la prestación de servicios similares nuevos requeridos por otros Organismos de la Junta de Andalucía que pudieran ser encomendados a SANDETEL durante la vigencia del mismo.

Por todo lo anteriormente detallado, y principalmente a la ausencia de medios disponibles actualmente en la plantilla de Sandetel para atender en este momento la ejecución de estos servicios objeto del contrato, esta contratación resulta necesaria para poder continuar prestando los servicios profesionales de atención y soporte técnico en los términos requeridos en las diferentes encomiendas de gestión.

ANEXO II - JUSTIFICACIÓN IMPORTE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

La determinación de las tarifas máximas de licitación están basadas en el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, para lo que se han tomado los salarios brutos publicados por perfiles incluyendo las subidas de IPC recogidas en dicho Convenio, añadiéndoles un incremento de un 39% por costes de empresa (Seguros Sociales, formación, despidos, absentismo), otro incremento de un 12% por los costes fijos de puesto de trabajo (administración, alquiler oficina, limpieza, luz, equipos informáticos, agua, ...), y un último incremento de un 15% de beneficio empresarial.

También hay que tener en cuenta, que para algunos perfiles especializados y en los que el Convenio de Contact Center no recoge ningún tipo de experiencia, formación o especialización específicas, se les ha incluido un porcentaje de mejora para que se puedan ofertar perfiles con un currículo mejorado.

Se adjunta tabla con las operaciones anteriormente descritas para calcular las tarifas máximas de licitación:

DATOS CONVENIO DE CONTAC CENTER						ESTIMACIÓN COSTES DEL PROVEEDOR			CÁLCULO TARIFAS MÁXIMAS			
Grupo Profesional	Perfil	Nivel	Salario 2020	Salario 2021 - 2024	Salario / Hora	39 % Costes empresa	12 % Costes fijos	15 % Margen	Perfiles CSU	Correlación con niveles de Contac Center	Coeficiente de Mejora por especialización y experiencia	Tarifa Máxima Licitación SIN IVA
C	Jefe Proyectos TIC / Analistas Funcionales	3	27.849,89 €	29.675,52 €	16,82 €	23,38 €	26,19 €	30,12 €	Gestor de Procesos	3	1,15	34,64 €
									Experto Soporte Funcional / Experto Sistemas Operación	3	1,1	33,13 €
									Jefe de Proyecto	3	1	30,12 €
B , C, D	Titulados Medios Tecnicos Sistemas B Analista Progrmador Programador Senior Responsable de Servicios	5	20.616,26 €	21.967,71 €	12,45 €	17,31 €	19,39 €	22,30 €	Responsable de Servicio	5	1,3	28,98 €
									Soporte Técnico Avanzado	5	1	22,30 €
C, D	Programador Junior Técnico Administrativo Supervisor A	6	17.585,63 €	18.738,41 €	10,62 €	14,77 €	16,54 €	19,02 €	Supervisor	6	1,2	22,82 €
C, D	Ayudante de Sistemas Oficial Administrativo Coordinador Formador Agente Quality	8	15.950,67 €	16.996,28 €	9,64 €	13,39 €	15,00 €	17,25 €	Coordinador	8	1,1	18,97 €
D	Gestor Telefónico	9	16.500,41 €	17.582,05 €	10,95 €	15,23 €	17,05 €	19,61 €	Gestor 24x7	9	1	19,61 €
D	Teleoperador Especialista	10	14.555,00 €	15.509,12 €	8,79 €	12,22 €	13,69 €	15,74 €	Agente Experto	10	1	15,74 €
D	Teleoperador Auxiliar Administrativo Oficial de Oficios Propios	11	13.916,97 €	14.829,26 €	8,41 €	11,69 €	13,09 €	15,05 €	Agente	11	1	15,05 €

También indicar que el salario del perfil "Gestor Telefónico" del convenio de Contact Center, utilizado para licitar el perfil de CSU "Gestor 24x7", ha sido incrementado con la cantidad de MIL CIENTO OCHO EUROS (1.108 €) que corresponden con la suma de los pluses por nocturnidades y festivos trabajados anules recogidos en el convenio, y que una persona trabajará de media anual en dicho perfil. Igualmente, en este mismo perfil, se han tenido en cuenta que realizarán un total de 1.605 horas de media anual, y no las 1.764 horas recogidas en convenio, debido a los descansos que tendrán que tomar al trabajar en un turno 24x7.

Teniendo en cuenta los cálculos anteriormente detallados las tarifas máximas por perfil, IVA excluido, serán las siguientes:

Perfiles CSU	Tarifa Máxima Licitación SIN IVA
Gestor de Procesos	34,64 €
Experto Soporte Funcional	33,13 €
Experto Sistemas Operación	33,13 €
Jefe de Proyecto	30,12 €
Responsable de Servicio	28,98 €
Soporte Técnico Avanzado	22,30 €
Supervisor	22,82 €
Coordinador	18,97 €
Gestor 24x7	19,61 €
Agente Experto	15,74 €
Agente	15,05 €

Para los trabajos fuera del horario laboral o festivos que se realizarán por los recursos dentro del perfil "Gestor 24x7", no se aplicarán recargos por ello más allá del coste por hora ofertado, ya que en el cálculo del mismo ya se han tenido en cuenta dichas tareas aumentando el precio por ello según los recargos incluidos en el Convenio de Contact Center.

Tampoco se admitirán ningún otro tipo de coste que no sean las propias horas devengadas por cada perfil, por lo que cualquier otro coste que se puede derivar de la prestación del servicio, puesto de trabajo, telecomunicaciones, etc., debe ser incluido en las tarifas ofertadas.

En base a dichas tarifas máximas, así como al número de horas anuales devengadas por estos mismos servicios prestados en la actualidad mediante el expediente EXPT16-00072, se obtiene el importe de licitación según se muestra en la siguiente tabla:

IMPORTE DE LA LICITACIÓN CON LAS TARIFAS MÁXIMAS				
Perfiles	Número de recursos por perfil	Horas anuales devengadas	Tarifas máximas IVA excluido	Importes por perfil IVA excluido
Gestor de Procesos	1	1.764	34,64 €	61.104,96 €
Experto Soporte Funcional	4	7.056	33,13 €	233.765,28 €
Experto Sistemas Operación	3	5.292	33,13 €	175.323,96 €
Jefe de Proyecto	0	0	30,12 €	0,00 €
Responsable de Servicio	3	5.292	28,98 €	153.362,16 €
Soporte Técnico Avanzado	7	12.348	22,30 €	275.360,40 €
Supervisor	4	7.056	22,82 €	161.017,92 €
Coordinador	12	21.168	18,97 €	401.556,96 €
Gestor 24x7	13	20.865	19,61 €	409.162,65 €
Agente Experto	14	24.696	15,74 €	388.715,04 €
Agente	57	100.548	15,05 €	1.513.247,40 €
	Total anual IVA excluido			3.772.616,73 €

	Total para 18 MESES IVA excluido	5.658.925,10 €

	Total para 18 MESES IVA incluido	6.847.299,36 €

ANEXO III: UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS: LA JUSTIFICACIÓN DE DICHO REQUERIMIENTO, ASÍ COMO DE LA RAZONABILIDAD Y ADECUACIÓN DEL MISMO

Bajo el presente contrato por razones de confidencialidad, disponibilidad y eficiencia de costes, podrán prestar servicio desde la ubicación que estimen conveniente, siempre que estén dentro de la cobertura de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, con un ancho de banda adecuado. Esto debe ser así porque el modelo de control de la calidad de la prestación de servicio que implementa SANDETEL obliga a que los agentes telefónicos estén logados en la plataforma de gestión de llamadas de SANDETEL, lo que permite medir la calidad real del servicio proporcionado desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Serán de cuenta del adjudicatario la totalidad de los costes de la inversión inicial de puesta en marcha del centro de trabajo, incluyendo, además de los costes de provisión y mantenimiento de las líneas necesarias de Red Corporativa para la transmisión de voz sobre IP y datos, los gastos de adecuación de las instalaciones, adquisición de mobiliario, etc.

El coste de las líneas de Red Corporativa necesarias para la correcta prestación del servicio dependerá de la ubicación de los centros, de la configuración de las líneas y del ancho de banda contratados. Se describe una estimación aproximada de los costes actuales (IVA incl.) de un servicio principal de Alta Capacidad con un servicio de 1GB 80% garantizado, con un circuito de respaldo del 50% con diversificación de camino.

- Cuota de alta del servicio: 2386,50€ (Se abona de una única vez al inicio del servicio).
- Cuota mensual: 208,72€ (desde el primer mes hasta la baja de los circuitos)

Los precios anteriormente indicados son orientativos, y podrán ser modificados debido a un cambio en los catálogos de servicios de los operadores adjudicatarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones, debido a la actualización

de los productos incluidos en los mismos, o a un cambio de adjudicatario de telecomunicaciones incluso. En caso de darse se avisará al adjudicatario con la mayor antelación posible.

El adjudicatario deberá abonar a SANDETEL las cuantías equivalentes a la habilitación y mantenimiento de la red de telecomunicaciones en los cinco primeros días de cada mes, salvo acuerdo expreso que establezca un plazo distinto. Dicho abono se realizará en la factura mensual de los servicios devengados.

En aquellos meses que por inicio o finalización del contrato o de alguna de sus prórrogas no abarquen un mes natural completo, dicha cuantía quedará prorrateada por los días del arrendamiento efectivo.

La cuantía pactada corresponde a la cesión de la infraestructura y redes de telecomunicaciones descritas, si fuera necesario un redimensionamiento de dicha infraestructura o trabajos adicionales de acondicionamiento se pactará expresamente el coste de los mismos entre las partes, quedando fuera del objeto del presente contrato.

Lugar de realización

Los trabajos serán prestados por el personal laboral que la empresa adjudicataria designe en cada momento en sus instalaciones.

Por petición del Responsable de contrato y para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en instalaciones o edificios de SANDETEL

Los puestos de operación y la red de área local deberán ser exclusivos para los servicios de este expediente y deberán estar totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando desde las mismas instalaciones.

Para la correcta prestación del servicio se podrán convocar reuniones de seguimiento o sesiones formativas junto con el resto de Unidades que componen los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía fuera de las instalaciones del adjudicatario, en la sede de SANDETEL o desde donde se está desarrollando la prestación de los servicios. Será a cuenta del adjudicatario el coste de los desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos hasta el lugar donde se celebren las reuniones. Orientativamente, como poco se mantendrán reuniones semanales de seguimiento en la sede de SANDETEL ubicada en Sevilla.

Los servicios de Vigilancia 24x7, Información y el Centro de Recursos Hardware de la JdA, se darán insitu en ubicaciones de la Junta de Andalucía en Sevilla o su zona metropolitana.

Los servicios de Vigilancia de Sistemas y Telecomunicaciones 24x7 mantenidos por el Centro de Gestión de Operaciones TIC (CGO) serán prestados desde las instalaciones de SANDETEL situadas en el centro de SANDETEL en Avenida de la Arboleda s/n, Tomares, Sevilla; dado el necesario acceso a los Sistemas Técnicos de Gestión de Telecomunicaciones de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, Sistemas Técnicos de Gestión de Sistemas de Información y de Monitorización de infraestructura de los Centros de Proceso de Datos de SANDETEL. Además, es necesario la coordinación de estos trabajos con los Centros de Gestión Personalizados que los Operadores de Telecomunicaciones adjudicatarios de los principales servicios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones disponen en el mismo centro de trabajo y con el personal de Soporte Técnico experto de SANDETEL situado en el mismo centro.

Para el Centro de Recursos Hardware de la JdA, es necesario prestar el servicio en las instalaciones de SANDETEL debido a que los agentes deben administrar y operar equipamiento informático propiedad de SANDETEL. Este equipamiento está formado por dos impresoras RFID y un lector/grabador RFID USB, que se utilizan para la impresión y codificación de las etiquetas de la Junta de Andalucía. Además, la recogida de estas etiquetas por parte de los proveedores de la Junta de Andalucía se debe realizar en las instalaciones de SANDETEL, por lo que es necesario que los agentes coordinen esta entrega en estas instalaciones

ANEXO IV: INDICADORES Y PENALIZACIONES ESPECÍFICOS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS

INDICADOR		VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZA-CIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZA-CIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZA-CIÓN
A01	Llamadas abandonadas	5% < A01 ≤ 5.5%	1%	5.5% < A01 ≤ 6%	2%	6 % < A01 ≤ 10% 10 % < A01 ≤ 50% A01 > 50%	3% 4% 5%
A02	Tiempo medio de espera	10 s < A02 ≤ 20 s	0'5%	20 s < A02 ≤ 30 s	1%	A02 > 30 s	2%
A03	Avisos completados al 100% en el primer nivel.	35% ≥ A03 > 30%	0'25%	30% ≥ A03 > 25%	0'5%	A03 ≤ 25%	1%
A04	Calidad Servicio Telefónico mensual	3'5 > A04 ≥ 3	0'25%	3 > A04 ≥ 2'5	0'5%	A04 < 2'5	2%
A05	Calidad de los tickets de incidencias	3.5% < A05 ≤ 4%	0'75%	4 % < A05 ≤ 4.5%	1'5%	4.5 % < A05 ≤ 10% 10 % < A05 ≤ 50% A05> 50%	3% 4% 5%
A06	Calidad de los tickets de provisión	3.5% < A06 ≤ 4%	0'75%	4 % < A06 ≤ 4.5%	1'5%	4.5 % < A06 ≤ 10% 10 % < A06 ≤ 50% A06> 50%	3% 4% 5%

<u>Indicadores y Penalización Específicos para Centros de Atención a los Uusarios (CSU).</u>
(La suma de las penalizaciones no superará el 20% mensual, en caso de que se llegue dos meses al 20% podrá ser motivo de la recisión del contrato)

La penalización se aplicará según la fórmula siguiente:

K = ∑ PUNTOS PENALIZACIÓN (A0i)

PENALIZACIÓN MENSUAL = K %

FACTURACIÓN MES SIGUIENTE = (1-K/100)*CMS (CMS: Cuota mensual del servicio)

12 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A EFECTUAR:

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego podría tratar datos de carácter personal.
El tratamiento consistirá en las operaciones de tratamiento de datos personales estrictamente necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás documentación integrante del mismo:

- Realización de escuchas telefónicas para analizar la idoneidad en la atención ciudadana.
- Medición de la percepción de ciudadanos y usuarios con respecto al servicio y la atención recibida a través de los diferentes canales habilitados de acceso a los servicios.
- Tratamiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios

Los datos se tratarán únicamente por el personal adscrito y con el único fin de efectuar el alcance contratado.

12.1 Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamiento y principales colectivos de interesados	Principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
Recabados de datos del firmante del contrato: Firma del contrato	Apoderado de la empresa contratista	D.N.I., nombre y apellidos, dirección, correo electrónico y firma
SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Personas usuarias de los diferentes servicios de información y atención a la ciudadanía de la Junta de Andalucía	Datos identificativos (nombre, DNI, dirección, teléfono, email...), datos profesionales (organización, cargo, formación académica,..), voz del usuario.

12.2 Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

x Recogida (captura de datos)	☐ Registro (grabación	☐ Estructuración
☐ Modificación	☐ Conservación (almacenamiento)	☐ Extracción (retrieval)
x Consulta	☐ Cesión	☐ Difusión
☐ Interconexión (cruce)	☐ Cotejo	☐ Limitación
☐ Supresión	☐ Destrucción (de copias temporales)	☐ Conservación (en sus sistemas de inf.)
☐ Duplicado	**x Copia (copias temporales)**	☐ Copia de seguridad
☐ Recuperación	☐ Otros (especificar):	

12.3 Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, la persona adjudicataria debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

12.4 Medidas de seguridad

El Encargado del tratamiento estará sujeto a unas medidas de seguridad que serán adecuadas para la protección de los datos personales y demás información que deberá llevarse a cabo por el Encargado del tratamiento y de acuerdo con el resultado de la evaluación de riesgos realizada por El Responsable del Tratamiento habida cuenta del estado de la tecnología, los costes de aplicación, la naturaleza de los datos almacenados, el alcance y los fines del tratamiento y los riesgos a que estén expuestos. El Anexo recoge las medidas de seguridad que el Responsable del Tratamiento establece como resultado del análisis de riesgos y la evaluación del impacto sobre la protección de los datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el Encargado de tratamiento. Estas medidas de seguridad tendrán como vigencia la duración del presente contrato

El presente Anexo incluye una descripción de las medidas de seguridad físicas, técnicas y organizativas mínimas que el Encargado del tratamiento está obligado a implementar para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los datos personales objeto de tratamiento, garantizando la seguridad de los mismos, de conformidad con lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos.

El Responsable del Tratamiento se reserva el derecho a verificar la correcta definición, funcionamiento y aplicación de dichas medidas de seguridad y el Encargado del tratamiento se compromete a facilitar las evidencias que El Responsable del Tratamiento considere necesarias. El Encargado del tratamiento deberá facilitar al Responsable del Tratamiento, las evidencias necesarias que pongan de manifiesto su cumplimiento con lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales así como cualquier otra información de la que disponga Como mínimo (siempre que estuviera a su disposición), la siguiente información:

- Los fines y los medios del tratamiento previsto.
- Las medidas de seguridad implementadas.
- La evaluación de impacto, en caso de que el Encargado del tratamiento haya llevado a cabo una.

En concreto, las medidas de seguridad mínimas, que el Encargado del tratamiento está obligado a implementar son las siguientes:

Verificación de las medidas de seguridad

El Responsable del Tratamiento, en cumplimiento de su capacidad de control, podrá realizar por su cuenta revisiones que verifiquen el cumplimiento de las políticas y medidas de seguridad exigidas en este acuerdo para la protección de los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento. Las revisiones podrán ser en los sistemas de información e instalaciones de tratamiento de datos del Encargado del tratamiento o bien a través de la recopilación de información que corrobore el cumplimiento por parte del Encargado del tratamiento de lo establecido en este acuerdo.

En cualquier caso, el Encargado del tratamiento se obliga a tener a disposición del Responsable del Tratamiento, de sus Auditores Externos o del regulador u otra parte interesada, la documentación (en soporte físico o electrónico) que acredite el cumplimiento de sus obligaciones conforme a lo establecido en el presente acuerdo.

Asimismo, el Encargado del tratamiento deberá acreditar que ha realizado los correspondientes análisis de riesgos y, si procede, las evaluaciones de impacto sobre la protección de datos pertinentes.

El Encargado del tratamiento se obliga a realizar auditorías y afrontar su coste siempre que exista una regulación vigente que así lo exija dentro de los servicios que presta al Responsable del Tratamiento.

El Responsable del Tratamiento se reserva el derecho de realizar auditorías afrontando su coste, y a solicitar evidencias sobre el cumplimiento de lo establecido en el presente acuerdo por el Encargado del tratamiento, de cara a cumplir aspectos regulatorios, legales y/o contractuales. En este caso, El Responsable del Tratamiento notificará al Encargado del tratamiento su voluntad de realizar dichas auditorías, con al menos quince días de antelación a la fecha en la que desee llevarlas a cabo, adaptando su realización a los protocolos y procedimientos de intervención del Encargado del tratamiento.

Adicionalmente, El Responsable del Tratamiento podrá realizar auditorías al objeto de evaluar el grado de calidad de la prestación del servicio objeto de este contrato y particularmente el nivel de cumplimiento por el Encargado del tratamiento de las mejores prácticas de seguridad (conocidos como hacking y pentesting) cuando se presten servicios que impliquen la utilización de información propiedad del Responsable del Tratamiento o proporcionada por clientes del Responsable del Tratamiento. A estos efectos, el Encargado de tratamiento se obliga (i) a colaborar en todo lo que fuere necesario para la realización de la Auditoría descrita, y (ii) a adoptar las medidas que fueren necesarias para corregir de forma inmediata las debilidades que fueran detectadas por la Auditoría, particularmente en materia de Seguridad.

En los procesos de auditoría, el Encargado del tratamiento deberá facilitar el acceso a la información adecuada para responder a las necesidades de estas partes interesadas. Las evidencias y otra documentación generada para el proceso de auditoría deberán almacenarse en un repositorio del Responsable del Tratamiento que ambas partes acuerden. A fin de facilitar o incluso evitar la revisión por parte del Responsable del Tratamiento, el Encargado del tratamiento podrá aportar las oportunas certificaciones cuyos ámbitos de aplicación incluyan los servicios y personal ofrecidos por este al Responsable del Tratamiento. Si el Encargado del tratamiento decidiera aportar las mencionadas certificaciones, deberá asimismo aportar la documentación pertinente, certificación, ámbito de aplicación, así como presentar los informes de las auditorías a las que de acuerdo a la certificación se encuentra sometida. En caso de que El Responsable del Tratamiento encontrase incumplimientos de seguridad incompatibles con lo establecido en el presente acuerdo según el análisis de riesgos realizado por éste, dependiendo de la gravedad de los mismos, podrá requerir al Encargado de tratamiento la resolución inmediata de los problemas detectados mediante la elaboración de un plan de corrección que deberá hacerse efectivo en un plazo determinado acordado por ambas partes.

Notificaciones de violaciones de seguridad

El Encargado del Tratamiento notificará al Responsable del Tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

El Responsable del Tratamiento será el responsable de realizar las notificaciones de las violaciones de seguridad a las Autoridades de Protección de Datos que procedan, así como realizará las comunicaciones de las violaciones de seguridad a los afectados, cuando así se establezca por la normativa.

El Responsable del Tratamiento, realizará un seguimiento periódico del estado de la resolución del incidente, comprometiéndose el Encargado del tratamiento a colaborar con los informes que le sean solicitados.

Medidas de seguridad aplicables a los tratamientos

1) Funciones y obligaciones del personal

• Las funciones y las obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas por el Encargado de tratamiento.

• El Encargado de tratamiento deberá adoptar las medidas necesarias para que el personal con acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del tratamiento conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

2) Registro de incidencias

• El Encargado de tratamiento deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento que contendrá un registro en el que se haga constar:

o el tipo de incidencia

o el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado

o la persona que realiza la notificación

o a quién se le comunica

o los efectos que se hubieran derivado de la misma

o las medidas correctoras aplicadas

• El Encargado del tratamiento deberá resolver las vulnerabilidades críticas (según las escalas y métricas determinadas por CVSS) en el plazo de 1 mes desde que hayan sido detectadas y en caso de no ser críticas en el plazo máximo acordado entre ambas partes para su resolución.

3) Control de acceso

• Los usuarios deberán tener acceso únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

• El Encargado del tratamiento deberá elaborar una relación actualizada de los usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos, así como establecer los mecanismos necesarios para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.

• Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los datos y recursos, conforme a los criterios que debe establecer el Encargado del tratamiento.

• Proceso formal para el control y gestión de las autorizaciones respecto a los sistemas de información y siguientes dispositivos:

o Se mantendrá un control en la entrada y utilización de instalaciones, tanto habituales como alternativas.

o Se mantendrá un control en la entrada de equipos en producción, en particular, equipos que involucren criptografía.

o Se mantendrá un control en la entrada de aplicaciones en producción.

o Se mantendrá un control en el establecimiento de enlaces de comunicaciones con otros sistemas.

o Se mantendrá un control en la utilización de medios de comunicación (tanto habituales como alternativos).

o Se mantendrá un control en la utilización de soportes de información.

o Se mantendrá un control en la utilización de equipos móviles.

• Para el acceso a los datos se deberá establecer un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

4) Gestión de soportes y documentos

• Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal del Responsable del tratamiento deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado. Criterios de archivo. Se debe garantizar la correcta conservación, localización y consulta de los documentos y posibilitar el ejercicio de derechos.

• La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales en donde estén ubicados los ficheros, deberá ser autorizada por la persona que designe el Encargado de tratamiento o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad. Dichos soportes deberán estar cifrados.

• En el traslado de la documentación que contenga datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, el Encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas necesarias para evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte. Se deberá mantener un registro de entrada y salidas de soportes o documentos que identifique quién accede y la fecha de los mismos.

• Siempre que se vaya a desechar cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, el Encargado del tratamiento deberá proceder a su destrucción o borrado, mediante

la adopción de las medidas necesarias para evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

• Los soportes que contengan datos de carácter personal especialmente sensibles se deberán identificar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas.

• Los dispositivos de almacenamiento que contengan datos de carácter personal especialmente sensibles se deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura, o en su defecto, medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.

• Se debe custodiar la documentación cuando no se encuentre en archivada en los dispositivos de almacenamiento.

• Se exigirá que los puestos de trabajo permanezcan despejados, sin más material encima de la mesa que el requerido para la actividad que se está realizando en cada momento.

5) Identificación y autenticación

• El Encargado del tratamiento debe establecer una segregación interna de funciones adecuada, con la finalidad de gestionar el riesgo de acceso por parte de usuarios no autorizados. El Encargado del tratamiento establecerá las medidas suficientes y necesarias para asegurar que los derechos de acceso (roles y perfiles) asignados internamente por el Encargado del tratamiento para prestar el servicio, lo son de acuerdo a las necesidades funcionales del proyecto y a la seguridad para el Responsable del Tratamiento.

• El Encargado del tratamiento deberá garantizar la trazabilidad de las acciones realizadas en los sistemas que almacenan información del Responsable del Tratamiento pudiendo identificarse en todo momento la persona concreta que las realizó. No se permitirá la existencia de usuarios genéricos salvo aquellos requeridos por las tecnologías empleadas y en este caso, su uso debe estar inventariado y controlado. Debe ser aprobado y validado por el Responsable del Tratamiento.

• Si el mecanismo de autenticación se basa en la existencia de contraseñas deberá existir un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad. Las contraseñas se cambiarán con la periodicidad que indique el Responsable del tratamiento, que en ningún caso será superior a un año, y mientras estén vigentes se almacenarán de forma ininteligible.

6) Copias de respaldo y recuperación

• El Encargado de tratamiento deberá encargarse de verificar la definición y correcta aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos responsabilidad del Responsable del tratamiento y deberá realizar copias de respaldo, al menos semanalmente, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.

• Los procedimientos establecidos para la realización de copias de respaldo y para la recuperación de los datos deberán garantizar en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción. En el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.

• El Encargado del tratamiento deberá verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento.

• Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal del Responsable del tratamiento no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de seguridad. Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

7) Verificación

• El Encargado de tratamiento deberá someterse a un proceso de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas periódicamente o tras cada cambio importante en la organización.

8) Seguridad en los accesos a datos a través de redes de comunicaciones

• Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a través de redes de comunicaciones deben garantizar un nivel de seguridad equivalente a los accesos en modo local anteriormente mencionados.

• El Encargado de tratamiento deberá garantizar que las comunicaciones se realizan mediante protocolos de comunicación seguros (SSH, S-FTP, Editran, SSL, IPSec VPN, etc.). La transmisión de datos a través de redes públicas o de redes inalámbricas debe ser cifrada por algoritmos acreditados por el CCN.

• El Encargado de tratamiento deberá establecer mecanismos de defensa perimetral a la red (Cortafuegos, Proxy, DMZ, IPS/IDS, etc.).

• El Encargado del tratamiento deberá garantizar el adecuado aislamiento entre los diferentes clientes.

• Ambas partes se comprometen a reducir al mínimo necesario las conexiones entre ambas empresas.

• El Encargado del tratamiento deberá tomar las medidas preventivas necesarias para evitar que un incidente potencial en cualquier elemento de su red sea propagado al Responsable del Tratamiento.

• El Responsable del Tratamiento podrá realizar auditorías técnicas para validar la adecuada segmentación de dichas redes así como el nivel de seguridad de los elementos conectados.

9) Registros de accesos

• Para todo tratamiento de dato sensible el prestador de servicios todas las actividades de los usuarios en el sistema de información. Deberá indicar quién realiza la actividad, cuándo la realiza y sobre qué información, sea cual sea el usuario.

• El registro de acceso se mantendrá un mínimo de los dos últimos años de forma ininterrumpida.

• El Encargado de tratamiento revisará mensualmente los registros de accesos y emitirá un informe con las incidencias surgidas durante la revisión, que podrá ser solicitado por el Responsable del Tratamiento.

10) Planes de contingencia y continuidad

• Planes de contingencia para los servicios que van a prestarse al Responsable del Tratamiento El plan de contingencia deberá haber sido probado o disponer de un plan de pruebas y como tal el Encargado de tratamiento deberá facilitar evidencias, resultado y/o la realización de las pruebas si así lo requiere el Responsable del Tratamiento.

• Plan de continuidad del Encargado de tratamiento. El plan de continuidad deberá haber sido probado y como tal el Encargado de tratamiento deberá facilitar evidencias y resultado de su última prueba si así lo requiere el Responsable del Tratamiento.

11) Cifrado

• Se protegerá la Información que contenga datos sensibles (datos especialmente protegidos: datos de ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud, vida sexual, datos genéticos, biométricos, las infracciones y condenas penales, aunque no las administrativas) almacenados en el disco mediante cifrado, de manera que un tercero no autorizado no pueda leerla.

12) Para encargados de tratamiento que desarrollen software

• El desarrollo de software se realizará sobre la base de las mejores prácticas de la industria, debiendo velar en todo el ciclo de desarrollo del software (diseño, desarrollo y prueba) por la seguridad de la información.

• El desarrollo de las aplicaciones web (tanto internas como externas siempre que incluyan acceso administrativo web a la aplicación) se basarán en directrices de codificación segura tales como la Guía OWASP (Open Web Application Security Project / Proyecto abierto de seguridad de aplicaciones web), por lo que el Encargado de tratamiento deberá enfocar la seguridad de aplicaciones informáticas desarrolladas considerando ésta todas sus dimensiones: personas, procesos y tecnología