

RESOLUCIÓN DEL ENCARGO A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS (CEIS), EN SU VERTIENTE DE SOPORTE A USUARIOS INTERNOS (ENC-2023-004)

Las herramientas digitales contribuyen a la modernización de las administraciones públicas porque facilitan procedimientos de gestión eficaces, centrados en la persona usuaria, mejoran la calidad de los servicios a través de interacciones flexibles y personalizadas, aumentando la eficiencia del sector público y la satisfacción de las usuarias y usuarios.

El Gobierno de la Junta de Andalucía ha afrontado el desafío de hacer realidad la transformación digital de Andalucía y, en especial, de su Administración autonómica, hacia un modelo sostenible basado en el conocimiento y la innovación bajo los principios de gobierno abierto, reduciendo a su vez la brecha digital. Las tecnologías de la información y la comunicación constituyen el instrumento clave para desarrollar las actuaciones para la transformación digital y para el desarrollo de la Sociedad Digital.

De este modo, la Administración debe ser capaz de adaptarse de manera ágil a las demandas de la Sociedad Digital, sin perjuicio de las garantías de seguridad, proporcionar información y servicios digitales en cualquier momento, en cualquier lugar y por diferentes canales, generar nuevas formas de relación con los ciudadanos, facilitar la generación de oportunidades y de realizar negocio de nuestro tejido productivo e innovar en los servicios, aprovechando las oportunidades que proporcionan estas tecnologías.

Para ello, el Gobierno de la Junta de Andalucía ha considerado necesaria la creación de una agencia administrativa, la Agencia Digital de Andalucía (en adelante Agencia o ADA), adscrita a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa (en adelante Consejería), que integra todos los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) de la Administración de la Junta de Andalucía, horizontales y verticales, y da respuesta a las necesidades específicas de las consejerías y agencias permitiendo desarrollar las actuaciones de transformación digital en toda la organización, bajo criterios de racionalización y sostenibilidad económica. Sus Estatutos fueron aprobados por el Decreto 128/2021, de 30 de marzo. El artículo 6.4 de los Estatutos atribuye a la Agencia la competencia para realizar las contrataciones propias de sus fines y funciones, así como el artículo 7 prevé la posibilidad de formalizar encargos de ejecución y licitar contratos con sujetos públicos o privados, por sí misma o a través de entidades con personalidad jurídica propia y diferenciada dependientes de ella.

Por otro lado, mediante la Orden de 3 de mayo de 2022, de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, se aprueba el plan inicial de actuación de la Agencia Digital de Andalucía. Este plan constituye la hoja de ruta de la Agencia para los próximos años, con el propósito claro de facilitar la digitalización plena de la sociedad y de la Administración andaluza, para contribuir en la mejora de calidad de vida de la ciudadanía y en la riqueza económica de nuestra región. Para cumplir con los objetivos establecidos en el plan, resulta necesario realizar análisis y prospecciones tecnológicas muy especializadas en distintas áreas emergentes (inteligencia artificial, robotización de procesos, blockchain, metaverso, open data, etc). Los resultados de estos análisis darán lugar a programas y estrategias concretas donde se materializarán los futuros proyectos tecnológicos que harán de la administración autonómica andaluza un claro referente en eficiencia administrativa y de adaptación a las necesidades de la ciudadanía. Este reto tecnológico precisa disponer de capacidades humanas con un alto grado de especialización y acceso a información y análisis técnicos de muy alto nivel.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 1/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El Decreto 99/1997, de 19 de marzo, por el que se autoriza a la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía y al Instituto de Fomento de Andalucía para la constitución de una sociedad mercantil relacionada con el sector de las telecomunicaciones, autorizó a dichas entidades, para la constitución de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), como empresa de la Junta de Andalucía de las previstas en el artículo 5 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo. SANDETEL es, por tanto, una sociedad mercantil del sector público andaluz de acuerdo con el artículo 75 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- De conformidad con el Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías y en virtud de lo establecido en el artículo 7 del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, ésta podrá formalizar encargos de ejecución para el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus funciones y competencias.

Es competente para dictar esta Resolución la persona titular de la Dirección Gerencia de la Agencia Digital de Andalucía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.3.f) del mencionado Decreto 128/2021, de 30 de marzo.

Segundo.- El artículo 32 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, regula los encargos de los poderes adjudicadores a medios propios personificados, constituyendo este artículo regulación estatal sustantiva y básica y, en consecuencia, es de aplicación general a todas las Administraciones Públicas y organismos y entidades dependientes de ella, según dispone la disposición final primera de la mencionada norma. Por tanto, dicho artículo será aplicable a este encargo en todos sus extremos.

Tercero.- El artículo 32.1 la Ley 1/2022, de 27 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2023, en relación con el régimen de financiación de la actividad de las sociedades mercantiles del sector público andaluz con cargo a aportaciones de la Junta de Andalucía y sus agencias administrativas, recoge entre los distintos instrumentos de financiación con cargo a aportaciones del Presupuesto lo siguiente: “e) Ejecución de encargos a medios propios de actuaciones de competencia de las Consejerías o sus agencias administrativas.”

Cuarto.- El artículo 53 bis a la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece lo siguiente:

“4. Las Consejerías, sus agencias y el resto de entidades que deban ser consideradas poderes adjudicadores, así como el resto de entes y sociedades que no tengan la consideración de poder adjudicador, en el ámbito de sus competencias o de su objeto, podrán ordenar al resto de entidades instrumentales del sector público andaluz que, conforme a los requisitos y condiciones establecidas en los apartados anteriores de este artículo tengan la calificación jurídica de medio propio personificado, la realización de los trabajos y actuaciones que precisen, en el marco de sus estatutos y en las materias que constituyan sus competencias o su objeto social o fundacional.”

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 2/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En consecuencia, este encargo se rige en su otorgamiento y ejecución por lo dispuesto en esta Resolución, sometiéndose en todo caso a las condiciones y trámites recogidos el artículo 53 bis de la mencionada Ley.

Quinto.- Con fecha 31 de agosto de 2022, la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía dictó Resolución por la que se aprueban las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que reciba al amparo de lo establecido en la ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Vistos los antecedentes de hecho, los fundamentos de derecho y las demás normas de general aplicación, a propuesta de la Dirección General de Estrategia Digital, en uso de las atribuciones que tengo conferidas en virtud del artículo 14.3.f) del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía,

RESUELVO

Primero.- OBJETO DEL ENCARGO

Encargar a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), en los términos contenidos en este documento y bajo la supervisión de la dirección de los trabajos, la gestión del Centro de Información y Servicios, tanto su operación como el mantenimiento de los sistemas de información, en lo que respecta a los servicios de Soporte TIC a usuarios internos de la Junta de Andalucía, en el uso de sistemas de información, y excluyendo por tanto del presente encargo, los servicios de atención y soporte a la ciudadanía prestados en el marco del servicio 012.

El Centro de Información y Servicios, en el marco contemplado en este encargo el soporte y la atención a los usuarios internos de la Junta de Andalucía en todo lo relativo al equipamiento y sistemas informáticos puestos a su disposición. Presta ese soporte y atención a través de múltiples canales, destacando:

- El portal de autogestión, en el que los usuarios pueden dar de alta solicitudes (incidencias, peticiones, consultas, ...) y hacer seguimiento de su evolución y resolución.
- El correo electrónico, mediante el cual los usuarios también pueden dar de alta solicitudes y aportar información complementaria, así como recibir información sobre los avances en la resolución, y la confirmación de la resolución.
- El teléfono 300 200, al cual los usuarios pueden llamar para gestionar sus solicitudes u obtener información sobre las mismas.

La mayoría de las solicitudes se atienden en primera instancia por la Unidad de Nivel 1, que puede resolverlas directamente o escalarlas a niveles superiores. Entre ellos, puede escalarlas a la Unidad de Nivel 2, también objeto de este encargo, o a grupos de niveles 3, 4 o 5, cuya prestación no es objeto de este encargo.

Además, en la gestión del Centro se prestan otros servicios necesarios para garantizar la operativa de la gestión de solicitudes así como su mejora continua:

- Unidad de calidad
- Infraestructuras



FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 3/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Unidad de desarrollo, en la que se distinguen los desarrollos relativos a NAOS del resto
- Coordinación de los trabajos

Todo ello en el marco establecido por el Proyecto Técnico adjunto.

Segundo.- DETERMINACIÓN DE LAS ACTUACIONES A REALIZAR

Para la ejecución de los trabajos objeto del encargo la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL) las actuaciones a realizar se enmarcarán a través de (y más detalladamente en Proyecto Técnico adjunto de este expediente):

2.1. Unidad de Nivel 1.

Esta unidad será la responsable de recibir las solicitudes de interacción a través de los distintos canales que se dispongan al efecto, atenderlas y resolver cuestiones e incidencias básicas.

Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen determinados por lo relacionado y detallado en el Proyecto Técnico.

2.2. Unidad de Nivel 2.

Este equipo estará compuesto por el personal con formación específica que dará soporte y atenderá las consultas e incidencias que no pueda resolver el nivel 1.

2.3. Unidad de Calidad.

La Unidad de Calidad es la encargada de definir el Plan de Control y Seguimiento de los distintos aspectos citados a continuación.

A) Infraestructura

Se controlará y registrará el correcto funcionamiento de la infraestructura básica para la prestación del servicio: terminales telefónicos, Monitores y Pc´s, cascos livianos, puesto físico y ambiente de trabajo (ruido, luminosidad, temperatura, etc.) y de las aplicaciones Informáticas necesarias para la prestación del mismo.

B) Gestión para el Control de Llamadas

Se controlará, gestionará y registrará al menos la siguiente información de las llamadas recibidas en el Servicio: llamadas en espera, llamadas atendidas y llamadas no atendidas (distinguiendo entre llamadas fantasmas -abandonadas en menos de 5 segundos- y llamadas abandonadas por los usuarios), tiempo medio de espera, productividad, etc.

C) Seguimiento global del Servicio

El seguimiento global del servicio se llevará a cabo mediante la ejecución periódica de las siguientes actuaciones:

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 4/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Seguimiento mediante escuchas telefónicas.**
- **Seguimiento de consultas a través de la aplicación de trabajo.**
- **Inspecciones de cliente misterioso.**

D) Medición de Calidad Percibida

- **Encuestas de satisfacción a usuarios del Servicio:**

La Unidad de Calidad desarrollará las actividades necesarias para proporcionar al Comité de Calidad los datos relativos a la Satisfacción de los Usuarios del Servicio.

- **Encuestas de Satisfacción a las personas que prestan servicios en el Centro:**

La Unidad de Calidad desarrollará las actividades necesarias para proporcionar al Comité de Calidad los datos relativos a la Satisfacción de los integrantes del Servicio.

E) Formación

Se implanta y controla junto con los responsables de los diferentes niveles que forman parte del Servicio, una operativa de trabajo que garantice en la medida de lo posible, la adecuada formación de todos los integrantes del mismo, implantando una metodología que valora la formación, tanto por parte de los alumnos, como de manera externa mediante pruebas a los mismos.

F) Herramientas de Conocimiento

La Unidad de Soporte de Segundo Nivel con el apoyo de la Unidad de Calidad, será la encargada de la gestión de las herramientas de conocimiento, llevando a cabo la implementación, revisión periódica y actualización de la documentación e información que la integran: manuales de formación, procedimientos de actuación, instrucciones técnicas, FAQ's, etc.

G) Informes de Seguimiento y Control del Servicio

Se debe mantener el control de todos los documentos que informen de la evolución del mismo. Para ello, se realizarán de manera periódica y estructurada los informes detallados en el Proyecto Técnico, sin que ello implique cualquier otro que se precise por la propia necesidad del servicio o a petición de la Dirección Técnica.

2.4. Infraestructuras.

Representa todo el equipamiento y servicios de comunicaciones que SANDETEL debe poner a disposición de este Encargo. Dentro de los elementos más destacados, se relacionan los siguientes: Distribuidor Automático de Llamadas (ACD); Herramienta de gestión de colas en tiempo real; Servicios de comunicaciones de vozIP y datos; elementos del puesto de trabajo asociados a la vozIP.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 5/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.5. Unidad de Desarrollo.

La Unidad de Desarrollo es la encargada de crear, mantener y evolucionar los aplicativos necesarios para la gestión del Centro, así como asegurar la integración con los sistemas de información de la Agencia o con los que la Dirección Técnica estime oportuno.

2.6. Coordinación de los trabajos

Las funciones de gestión, control y coordinación de la ejecución de los trabajos encomendados para la gestión del servicio será responsabilidad de la “Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.” (SANDETEL). Los niveles de servicio y responsabilidades asumidas por esta unidad vienen con mayor detalle en el Proyecto Técnico.

Los cambios en la definición de niveles de servicio, cronograma de proyecto y cuantas medidas deban adoptarse para la correcta ejecución del encargo, deberán ser aprobados por la dirección del encargo.

2.7. Órganos de dirección y seguimiento

A continuación se definen los órganos colegiados para cada uno de los cuales se establecen sus objetivos, funciones y composición:

Comisión de Seguimiento CEIS

Órgano de coordinación operativa del proyecto.

Las principales funciones que debe cumplir dicha Comisión son las siguientes:

- Realizar el seguimiento de acuerdos y controlar las desviaciones que se puedan producir respecto a lo planificado.
- Determinar la puesta en marcha de las distintas mejoras y desarrollos que se realicen.
- Evaluar el coste económico de cada mejora y/o desarrollo, así como dar el visto bueno para su ejecución.
- Decisión sobre la formación de Grupos de Trabajo, con la finalidad de conseguir asesoramiento en determinados aspectos técnicos, estableciendo su composición, finalidad y duración.

A todos los efectos, la responsabilidad de la totalidad de los trabajos corresponde a SANDETEL con independencia de las contrataciones que tuviera que realizar para prestar determinados servicios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 bis.8 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, según el cual, los negocios jurídicos que deban celebrarse por los medios propios que reciban los encargos, para la ejecución de los mismos, quedarán sometidos a las reglas previstas en el apartado 7 del artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con su naturaleza y el tipo y valor estimado de los mismos.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 6/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Tercero.- JUSTIFICACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LA FIGURA DEL ENCARGO A MEDIO PROPIO

SANDETEL es una sociedad mercantil del sector público andaluz y ente instrumental privado de la Administración de la Junta de Andalucía. Atendiendo a esta condición ha venido ejecutando, en el marco jurídico del artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público y por el artículo 53 bis de la Ley de Administración de la Junta de Andalucía, los encargos que le han realizado los poderes adjudicadores del Sector Público Andaluz, respecto de los cuales tiene la condición de medio propio y ente instrumental privado, principalmente en las siguientes actividades:

- Gestión de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- Alojamiento y Operación de infraestructuras TIC en Centros de Proceso de Datos propios.
- Operación de Servicios de Atención a la Ciudadanía y de Soporte TIC a los empleados Públicos.
- Gestión de la Seguridad Digital Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Desarrollo de Servicios y Aplicaciones Informáticas.
- Promoción y Difusión de la Sociedad de la Información en el conjunto de la ciudadanía andaluza.

Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL ha operado siempre bajo el principio de “beneficio 0” repercutiendo los costes reales de su actividad sin añadir margen de beneficio alguno.

SANDETEL recibe distintos encargos de naturaleza similar provenientes de distintos organismos de la Junta de Andalucía.

En este momento, SANDETEL gestiona los siguientes servicios de atención a usuarios internos:

- Centro de Soporte a Usuarios de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA)
- Centro de Atención a la Comunidad Educativa de la Consejería de Educación y Deporte.
- Vigilancia de Sistemas y Servicios para diversos Organismos desde el Centro de Gestión de Operaciones TIC de SANDETEL.
- Centro de Atención a Usuarios del Sistema Integrado de Servicios Sociales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación
- Soporte TIC del puesto de trabajo de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.
- Soporte técnico-administrativo a la gestión del Censo de Recursos Informáticos Hardware de la Junta de Andalucía (CRIHJA)
- Soporte de Sistemas en Producción de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.

El hecho de que Sandetel persiga los mismos objetivos e intereses que la Administración de la que depende, hace que sea el instrumento más adecuado para desarrollar este tipo de actividades, al no introducir el lógico sesgo que supone el interés comercial y económico de los proveedores privados, siguiendo en todo momento el principio de “neutralidad tecnológica” y eficiencia basada en la “reutilización”.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 7/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Concretamente en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, establece en su artículo 53bis.5.a) que para realizar encargos a medios propios personificados, como es el caso del presente encargo, debe justificarse la necesidad o conveniencia de realización de los trabajos a través de esta figura, mediante la acreditación de alguna de las circunstancias indicadas en los párrafos a) y b) del apartado 2 de dicho artículo. Y dichas circunstancias son:

a) Sea una opción más eficiente que la contratación pública y resulte sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

b) Resulte necesario por razones de seguridad pública o de urgencia en la necesidad de disponer de las prestaciones propias de los contratos citados en este apartado, suministradas por el medio propio.

Luego por lo tanto se ha optado por realizar un encargo a SANDETEL en lugar de por la contratación pública por los dos motivos de los apartados a) y b), haciendo más hincapié a la justificación del apartado b), como a continuación se indica:

1. Por ser una opción más eficiente que la contratación pública y resultar sostenible y eficaz

Aplicando criterios de rentabilidad económica, realizar un encargo a SANDETEL supone una opción más eficiente que la contratación pública por las siguientes razones:

- Como ente instrumental de la Junta de Andalucía, SANDETEL opera con unos criterios diferentes de los de mercado repercutiendo los costes reales sin margen de beneficio, de manera que el coste de ejecución material de las actividades desarrolladas por la entidad presenta un balance positivo frente a la alternativa de que esa misma actividad la desarrollaran empresa privadas.
- La centralización de la contratación de servicios genera economías de escala y aumenta el poder de negociación con los proveedores. SANDETEL obtiene precios en determinados servicios que no podrían ser obtenidos de forma individual por los organismos.
- Sandetel ha realizado las actividades objeto de este encargo durante muchos años, con lo que atesora un importante conocimiento práctico (saber hacer) sobre la prestación de este servicio así como sobre las políticas y estrategias de la Junta de Andalucía en relación a este tipo de servicios. Ello proporciona un elevado grado de confianza en la calidad del servicio que proporciona, y constituye un activo intangible de gran valor del que carecen otros agentes que operan en el mercado y cuya transferencia a dicho mercado supondría el incremento de los costes como resultado de la aplicación del correspondiente margen de beneficio. Contratar estos servicios a una empresa en régimen de licitación pública podría además suponer un elevado riesgo de pérdida de calidad y aumento de la complejidad de la gestión.
- La Intervención General de la Junta de Andalucía realiza, de forma periódica, control financiero a Sandetel, como ente instrumental del sector público andaluz, con el objeto de comprobar su funcionamiento económico-financiero. Esto permite verificar la eficiente asignación de los recursos en los encargos, así como la sujeción al criterio de repercusión en los mismos de los costes reales, sin el incremento en el coste que supone el margen de beneficio que aplican las empresas privadas.

Por tanto, la elección del encargo frente al aprovisionamiento mediante contratistas a través de licitaciones públicas responde a elementos de eficiencia y racionalidad económica, y a una mayor eficacia de la actuación administrativa.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 8/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2. Por razones de seguridad pública

En el marco de este encargo se tratan datos personales de numerosos ciudadanos y empleados públicos, y se resuelven incidencias, consultas y peticiones sobre asuntos tan sensibles como los tributos y la vivienda, entre otros muchos aspectos. Estos datos están expresamente protegidos por la normativa de protección de datos personales. Dado que Sandetel es una entidad instrumental de la Junta de Andalucía, y medio propio de la misma, se tiene una elevada confianza en que realizará un tratamiento adecuado de esos datos y guardará la debida confidencialidad al respecto. Resulta muy complicado alcanzar un grado de confianza similar con cualquier empresa privada.

Ahondando en las garantías de **seguridad** que ofrece Sandetel, esta entidad está dotada de personal experto sobre la calidad de la prestación del servicio, sobre la protección de datos, la confidencialidad de la información del ciudadano y las medidas de seguridad adicionales para los ficheros que se generen, aporta el más estricto control posible sobre los datos personales generados en la prestación de los servicios, derivado de la entrada en vigor del nuevo Reglamento Europeo 2016/679, de 25 de abril, General de Protección de Datos Personales, que en su Considerando 39 y en sus artículos 32 y siguientes alude a la seguridad como principio y obligación en el tratamiento de datos personales; así como de las exigencias de seguridad incluidas en el Esquema Nacional de Seguridad y la regulación sobre Administración Electrónica.

La capa de control en la prestación de los servicios que aporta SANDETEL permite un mayor control y **seguridad** de la información que fluye desde la Administración a la Ciudadanía y viceversa mediante auditorías de calidad. Dicha información debe tener una especial salvaguarda en la infraestructura de almacenamiento de datos de SANDETEL. Es de destacar la especial confiabilidad de SANDETEL en este aspecto por ser un medio propio adscrito a la Agencia Digital de Andalucía, sin ánimo de mostrar una mejor prestación del servicio por tener interés comercial, aportando en todo momento la neutralidad necesaria desde un punto de vista de mejor servicio público.

La aportación de valor de SANDETEL en la mejor implementación de medidas de **seguridad** en el ámbito de las telecomunicaciones e informática se basa tanto en el Esquema Nacional de Seguridad como el Reglamento Europeo de Protección de Datos.

La prestación de determinados servicios por SANDETEL aporta medidas de muy alta de **seguridad**, a la vez que garantizan la compatibilidad y la comunicabilidad, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, basadas en los siguientes aspectos:

- Uso de equipamiento propio de Telecomunicaciones de SANDETEL de la Red Privada de Telecomunicaciones titularidad de la Junta de Andalucía. Todas las comunicaciones de voz y datos producidas durante la prestación del servicio se producen dentro de esta red segura de comunicaciones, no teniendo que implementar medidas especiales de protección de la información en tránsito tal y como recoge el artículo 22.1 del ENS, que necesariamente han de gestionarse y pueden estar sujetas a fallos. De esta manera se asegura la comunicabilidad y seguridad de las comunicaciones con la máxima eficiencia y eficacia. Al mismo tiempo, de esta forma no es necesario interconectar redes de terceros con las redes y servicios informáticos de la Junta de Andalucía para la prestación del servicio, con la necesaria protección perimetral tal y como recoge el artículo 23 del ENS, cuya securización también sería necesaria operar, gestionar y está sujeta a fallos de seguridad y de disponibilidad.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 9/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Centro experto en seguridad de la Junta de Andalucía operado por SANDETEL. Mediante encargo de la Agencia Digital de Andalucía SANDETEL gestiona el centro Andalucía CERT, teniendo por tanto un equipo experto en seguridad que audita los servicios gestionados por SANDETEL en el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad, asegurando el cumplimiento del artículo 31 del ENS con la mejor eficacia y eficiencia.

El presente encargo no supondrá cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad de la Agencia Digital de Andalucía dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de la misma.

3. Conclusión:

La ejecución de los servicios por la vía del encargo supone un beneficio al interés público, por razones de **seguridad pública** y de **urgencia** de disponer de los bienes o servicios públicos suministrados por el medio propio, con motivo de una neutralidad tecnológica necesaria en el tratamiento de los datos e información relativas a los medios tecnológicos incluidos en el encargo, así como por la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información.

Como conclusión general, se deduce que lo más eficiente desde el punto de vista técnico y de **seguridad** informática, así como por la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información, es encargar al medio propio SANDETEL la ejecución de diferentes servicios de análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de productos digitales de relación con la ciudadanía.

Cuarto.- DIRECCIÓN DE LAS ACTUACIONES OBJETO DEL ENCARGO.

SANDETEL realizará sus actuaciones conforme al Proyecto Técnico del encargo facilitado y siguiendo las indicaciones de la persona encargada de la dirección de las actuaciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 bis.6 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, la cual podrá supervisar en cualquier momento la correcta realización del objeto del encargo y, especialmente, verificar la correcta ejecución de los contratos que para el cumplimiento de dicha finalidad se concierten. Con mayor especificación en el apartado 2.7 y 4 de la Memoria Justificativa.

La Dirección del encargo corresponderá a la Jefatura del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo de la Agencia Digital de Andalucía. Ésta velará por el cumplimiento de las obligaciones recogidas en el encargo.

Para el seguimiento de los trabajos se realizarán reuniones e informes de progreso con periodicidad mensual, en los que se dará cuenta de la marcha de los mismos y se recogerá la situación actualizada del proyecto y presupuesto técnico conforme a las directrices de la dirección técnica de las actuaciones.

Todos los trabajos se desarrollarán en la herramienta TEO a la que la Dirección del encargo accederá para comprobar el estado de los trabajos en todo momento. La estructura de los proyectos en dicha herramienta será propuesta por la jefatura de proyecto y aprobado por la Dirección del Encargo pudiendo realizar cualquier modificación al respecto.

La conformidad por parte de la Dirección del encargo consistirá en la certificación de la correcta prestación de los servicios contenidos en la factura correspondiente, su conformidad con el proyecto técnico y las directrices de la jefatura de los trabajos y la aplicación de las tarifas o costes correspondientes.

A continuación se definen los órganos colegiados para cada uno de los cuales se establecen sus objetivos, funciones y composición:

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 10/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmRDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Comisión de Seguimiento CEIS

Órgano de coordinación operativa del proyecto. Tiene como objetivos los siguientes:

- Coordinación a nivel de operaciones de todos los elementos involucrados en el desarrollo del proyecto.
- Evitar la consumación de cualquiera de los riesgos detectados, promoviendo para ello las medidas oportunas.
- Promover la excelencia técnica en el desarrollo del proyecto.

Las principales funciones que debe cumplir dicha Comisión son las siguientes:

- Realizar el seguimiento de acuerdos y controlar las desviaciones que se puedan producir respecto a lo planificado.
- Determinar la puesta en marcha de las distintas mejoras y desarrollos que se realicen.
- Evaluar el coste económico de cada mejora y/o desarrollo, así como dar el visto bueno para su ejecución.
- Decisión sobre la formación de Grupos de Trabajo, con la finalidad de conseguir asesoramiento en determinados aspectos técnicos, estableciendo su composición, finalidad y duración.

Quinto.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El artículo 53 bis.5.c) de la Ley 9/2007, de la Administración de la Junta de Andalucía, de 22 de octubre, dispone que la resolución del encargo de cada actuación se comunicará formalmente a la entidad que recibe el encargo, a la que también le será facilitado el proyecto o presupuesto del servicio concreto calculado conforme a las tarifas aprobadas y el programa de los trabajos o actuaciones a realizar que en este caso vienen reflejados en el mencionado Proyecto Técnico.

Asimismo, dicho artículo establece que la comunicación de la resolución por la que se efectúa el encargo de una actuación al medio propio supondrá la orden para iniciarlo.

Los trabajos relacionados con la ejecución de este encargo durarán 12 meses desde el día de la comunicación de la Resolución, sin perjuicio de la posibilidad de prórroga, que será acordada por el órgano que aprueba la presente resolución.

Sexto.- PRESUPUESTO DE LA ACTUACIÓN Y DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTARIA

Los ítems e importes estimados para determinar el presupuesto (detallados en apartado 7 de la Memoria Justificativa) se basan en el tarifario publicado en la Resolución del Director Gerente de la Agencia Digital de Andalucía de 31 de agosto de 2022, por la que se lleva a cabo la actualización de las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., en ejecución de los encargos que recibe de los poderes adjudicadores aprobadas mediante Orden de 28 de abril de 2018, de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, y sus sucesivas modificaciones.

https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-perfil.jsf?perfilContratante=EICE21

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 11/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFVWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Las tarifas aplicables serán las recogidas en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas, por Consejería de la que dependa SANDETEL como medio propio personificado, vigentes en el periodo de prestación del servicio en cada caso considerando que de esta forma se cumpliría con el mandato establecido en el art. 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se recoge que las tarifas deben representar los costes reales de realización de las unidades producidas.

Los servicios y trabajos anteriores constituyen una selección de los servicios y oficinas reflejados en el tarifario publicado cuya versión actualizada es consultable en el perfil de contratante de SANDETEL:

<https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/EICE21.html>

En el presupuesto detallado en el Anexo I del Proyecto Técnico adjunto a este expediente, se incluye la modificación a la baja de los precios de tarifa por el volumen de este servicio, que integra de forma homogénea servicios que anteriormente se prestaban de forma diferenciada.

En previsión de nuevas necesidades que se puedan presentar durante la ejecución del encargo, se considera necesario permitir igualmente la facturación de cualquier otro ítem incluido en el tarifario de servicios de SANDETEL vigente, relacionado con el objeto del presente encargo.

La Disposición Final Décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, establece la no sujeción al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) de los servicios prestados por cualesquiera entes, organismos o entidades del sector público, en los términos a que se refiere el artículo 3.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, a favor de las Administraciones Públicas de la que dependan o de otra íntegramente dependiente de estas, cuando dichas Administraciones Públicas ostenten la titularidad íntegra de los mismos. Por tanto se aplica la no sujeción al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) de este encargo, según el art. 7.8.C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Para la financiación de estas actividades, se autoriza un presupuesto máximo de **2.115.946,23 € (DOS MILLONES CIENTO QUINCE MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS CON VEINTITRÉS CÉNTIMOS)**, que será certificado de acuerdo a las tarifas unitarias definidas conforme al artículo 32 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014.

El gasto citado se imputará a la posición presupuestaria **0131010000 G/12D/22830/00 01** y tendrá la siguiente distribución de anualidades:

- **2023: 1.498.793,14 €**
- **2024: 617.153,09 €**

En esta distribución de anualidades se ha previsto que, por razones operativas, los trabajos del mes de diciembre de 2023 se facturen en la anualidad 2024, por lo que el importe de 2023 corresponde a 8 meses y el de 2024 a 4 meses.

Subcontratación.

La ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en su artículo 32.7, establece:

“A los negocios jurídicos que los entes destinatarios del encargo celebren en ejecución del encargo recibido de conformidad con el presente artículo, se le aplicarán las siguientes reglas:

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 12/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

a) El contrato quedará sometido a esta Ley, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre y el tipo y valor estimado de los mismos y, en todo caso, cuando el medio propio no sea un poder adjudicador se le aplicarán las normas contenidas en el Título I del Libro Tercero de la presente Ley.

b) El importe de las prestaciones parciales que el medio propio pueda contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía del encargo. No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

No será aplicable lo establecido en esta letra a los contratos de obras que celebren los medios propios a los que se les haya encargado una concesión, ya sea de obras o de servicios. Igualmente, no será de aplicación en los supuestos en los que la gestión del servicio público se efectúe mediante la creación de entidades de derecho público destinadas a este fin, ni a aquellos en que la misma se atribuya a una sociedad de derecho privado cuyo capital sea, en su totalidad, de titularidad pública.

Tampoco será aplicable a los contratos que celebren los medios propios a los que se les haya encargado la prestación de servicios informáticos y tecnológicos a la Administración Pública con el fin de garantizar la compatibilidad, la comunicabilidad y la seguridad de redes y sistemas, así como la integridad, fiabilidad y confidencialidad de la información."

En consecuencia, a este encargo no le resulta aplicable limitación en el importe de las prestaciones parciales que el medio propio puede contratar con terceros.

A continuación se incluye el detalle de qué tarifas son susceptibles de ser prestadas mediante contratación con terceros, según la previsión comunicada por Sandetel para la prestación de este encargo. No obstante, la disponibilidad de recursos de Sandetel puede variar durante la vida del encargo, y por tanto podría ser viable prestar con recursos propios de Sandetel servicios que inicialmente estaba previsto subcontratar, o ser necesario contratar con terceros servicios no previstos inicialmente.

Las tarifas utilizadas para el dimensionamiento del encargo son las siguientes (los importes indicados incluyen los gastos generales:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TARIFA	UNIDAD	PRESTACIÓN PARCIAL CONTRATADA CON TERCEROS	FACTURACIÓN
S-NIE-005	Sop.TIC Us.internos	4.080,30	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-NIE-015	Sop.TIC Us.internos	6.415,69	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-NIE-021	Sop.TIC Us.internos	4.147,38	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-N2C-003	Segundo Nivel Funcional Básico	4518,03	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-N2C-004	Segundo Nivel TIC Experto	6459,38	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 13/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



S-N2C-005	Segundo Nivel TIC Avanzado	4518,03	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-N2C-006	Segundo Nivel TIC Básico	3803,20	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-QCC-001	Calidad Contact Center Básico	4909,31	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-QCC-002	Calidad Contact Center Avanzado	5695,62	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
S-QCC-003	Calidad Contact Center Experto	6226,11	Unidad de Trabajo	Si	Cargo único
C-DES-042	Analista funcional BPM Sénior	48,12	Horas	Si	Mensual
C-DES-043	Analista programador BPM Sénior	41,66	Horas	Si	Mensual
S-BIN-006	Analista funcional BI Experto	41,13	Horas	Si	Mensual
C-DESA-002	Consultor / Gestor de Desarrollo	39,19	Horas	Si	Mensual
C-DESA-003	Analista funcional	35,30	Horas	Si	Mensual
C-DESA-141	Coordinador programas de Desarrollo	54,88	Horas	Si	Mensual
S-CON-001	Consultoría de infraestructura y procesos TI	58,35	Horas	No	Mensual
C-TELE-003	Consultor Telecom / Gestor de Proyectos	41,71	Horas	No	Mensual
C-TESO-001	Técnico Sénior	40,91	Horas	Si	Mensual
C-TECC-008	Niv. 2 CC Técnico medio/Sop. técn. Avanzado CSU	27,24	Horas	Si	Mensual
C-DESA-002	Consultor / Gestor desarrollo	39,19	Horas	Si	Mensual
S-MAN-027	Analista programador Des. BPM Senior	41,66	Horas	Si	Mensual
S-MAN-044	Jefe de Proyecto Des PW Senior	42,40	Horas	Si	Mensual
S-NAO-003	Soporte NAOS – Complejidad Alta 1	2691,32	Meses	Si	Mensual
S-NAO-011	Mantenimiento evolutivo de servicios en NAOS	41,69	Horas	Si	Mensual

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 14/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Seguimiento Subcontratación.

Ateniéndonos al artículo 215.2.b) 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, considerado como legislación básica dictada al amparo del artículo 149.1.18.ª de la Constitución en materia de legislación básica sobre contratos y concesiones administrativas y, en consecuencia, son de aplicación general a todas las Administraciones Públicas y organismos y entidades dependientes de ellas, según la Disposición Final Primera, apartado 3 de la misma:

Disposición Final primera, apartado 3, 2º párrafo. Títulos competenciales:

No obstante, no tendrán carácter básico los siguientes artículos o partes de los mismos: Letra a) del apartado 1 del artículo 21; letra a) del apartado 1 del artículo 22; artículo 30; la letra c) del apartado 6 del artículo 32; artículos 45 y 46.1 a 46.3; artículo 69.3; artículo 71.1.f); artículo 76; artículo 83; artículo 95; artículo 104; artículo 105; párrafo segundo del apartado 1 del artículo 107; segundo párrafo del apartado 3 y apartado 5 del artículo 116; artículo 118.4; letras a) y c) del apartado 2 del artículo 119; letra b) del artículo 120.1; apartado 1 del artículo 121; apartados 5, 6 y 7 del artículo 122; artículos 123 y 124; cuarto párrafo del apartado 4 del artículo 149; artículo 153; apartado 2 del artículo 154; artículo 191.2; artículo 192.2 y 3; artículo 193.2 a 5; artículo 194; apartados 2 y 5 del artículo 212; apartado 8 del artículo 215; artículo 228; apartados 1, 2, 5; el párrafo segundo del apartado 6, y apartados 7 y 8 del artículo 229; artículo 230; apartados 1.e) y 4 del artículo 233; artículo 234; artículo 235; artículo 236; artículo 237; artículo 238.2; artículo 240; apartado 1 del artículo 241; el apartado 4, salvo la previsión de la letra b) del primer párrafo y el segundo párrafo, y 5 del artículo 242; artículo 243; artículo 253; artículo 256; artículo 260; apartados 2 y 3 del artículo 263; artículo 266; apartado 5 del artículo 267; artículo 268; artículo 272.6; artículo 273.2; artículo 294.b); artículo 298; apartados 2 y 3 del artículo 300; artículo 302; artículo 303; artículo 304; artículo 305; apartados 2 y 3 del artículo 307; apartados 2 y 3 del artículo 313; apartados 3, 4, 5 y 6 del artículo 314; artículo 315; artículo 323; artículo 324; artículo 325; artículos 326 y 327; artículo 328, salvo el apartado 4; artículo 335.4; apartados 1, 2 y 7 del artículo 347; letra a) y segundo párrafo de la letra f) del apartado 1 de la disposición adicional primera; el párrafo tercero, apartado 1, de la disposición adicional cuarta; disposición adicional decimocuarta; disposición adicional decimonovena; disposición adicional vigésima; disposición adicional vigésima cuarta; disposición adicional vigésima novena; disposición adicional trigésima; disposición transitoria primera; disposición final séptima, y disposición final octava.

Artículo 215.2.b) :

b) En todo caso, el contratista deberá comunicar por escrito, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de este, al órgano de contratación la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 15/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en prohibición de contratar de acuerdo con el artículo 71.

Ajustando en este caso el momento de la Adjudicación al momento de la comunicación de la Resolución del Encargo en cuestión al medio propio personificado, y que según artículo 53.bis.5.c; de Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía:

c) La resolución del encargo de cada actuación se comunicará formalmente a la entidad que reciba el encargo, a la que también le será facilitado el proyecto o presupuesto del servicio concreto u obra calculado conforme a lo indicado en el párrafo b) de este apartado, con desagregación de las partidas que podrán ser subcontratadas, así como en su caso el programa de los trabajos o actuaciones a realizar. La comunicación de la resolución por la que se efectúa el encargo de una actuación al medio propio supondrá la orden para iniciarlo.

En conclusión, el presente encargo deberá cumplir los preceptos anteriormente expuestos para una gestión y ejecución del mismo, con las mayores garantías de transparencia posible en la figura de subcontratación realizada por SANDETEL y sus posibles subcontratistas, remarcando que la comprobación se llevará a cabo en la aprobación de los documentos que acrediten la conformidad, de nuevo haciendo referencia tanto a la Disposición Final sobre legislación básica, aplicable también al artículo 198.4 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:

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 210 y en el apartado 1 del artículo 243, la Administración deberá aprobar las certificaciones de obra o los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados o servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la entrega efectiva de los bienes o prestación del servicio.

Séptimo.- RÉGIMEN DE PAGOS

El pago del importe de los trabajos realizados se efectuará una vez expedida la certificación de conformidad por la Dirección de la Actuación, con mayor detalle en el apartado 8 de la Memoria Justificativa.

Las tarifas aplicables serán las recogidas en la última Orden de Tarifas de SANDETEL, o Resolución de actualización de éstas, por la Consejería o Agencia de la que dependa SANDETEL como medio propio personificado, vigentes en el periodo de prestación del servicio en cada caso considerando que de esta forma se cumpliría con el mandato establecido en el art. 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se recoge que las tarifas deben representar los costes reales de realización de las unidades producidas.

Las tarifas vigentes en el momento de la prestación de los servicios serán las aplicables a la facturación de dichos servicios.

Podrán facturarse productos, incluidos en la Orden de Tarifas o Resolución de actualización de tarifas

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 16/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de SANDETEL vigentes en el periodo de facturación, aunque no estén incluidos en el proyecto técnico, siempre y cuando sean necesarios para cumplir con las actividades objeto del encargo y no se altere su presupuesto. Se informará puntualmente de esto al responsable del encargo con carácter previo a la ejecución de servicios que incluyan esos productos diversos.

La facturación de los servicios será de carácter mensual, excepto el mes de diciembre, que se facturará conjuntamente con el de enero, formando parte de la anualidad del año siguiente a efectos presupuestarios.

En cada factura se aportará la siguiente información:

- Certificado en el que conste la aplicación de las tarifas aprobadas a los trabajos ejecutados, conforme al artículo 53 bis. 7 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Resumen de los servicios efectivamente prestados, atendiendo a lo dispuesto en el Anexo I del Proyecto Técnico y al menos con el nivel de detalle en él indicado.
- En el caso de prestaciones parciales que el medio propio contrate con terceros, relación valorada con las facturas abonadas por el medio propio.
- No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiriera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciable de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

Octavo.- MODIFICACIÓN Y REVOCACIÓN

Cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo o revocarlo, deberá acordarse mediante resolución del órgano competente, tal como establece el artículo 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, en su apartado 10.

Cuando por retraso en el comienzo de la ejecución del encargo sobre lo previsto al iniciarse el expediente, modificaciones en la misma o por cualesquiera otras razones de interés público debidamente justificadas se produjese desajuste entre las anualidades establecidas y las necesidades reales en el orden económico que el normal desarrollo de los trabajos y actuaciones exija, se procederá a reajustar las anualidades por el mismo órgano que efectuó el encargo, siempre que lo permitan los créditos presupuestarios.

Noveno.- PUBLICACIÓN

En virtud de lo dispuesto en el artículo 32.6.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, la Resolución por la que se formalice la autorización del presente encargo deberá publicarse en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

Décimo.- INSTRUCCIONES DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN

Durante el desarrollo del encargo, atendiendo a razones organizativas o con el objeto de mejorar en eficacia y eficiencia, podrán reestructurarse los diferentes servicios encargados con la conformidad del director del encargo.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 17/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Apoyándose en la flexibilidad interna con la que se concibe el centro, se podrán configurar los módulos y perfiles adecuados en cada momento, en función de sus características, alcance horario, capacidades de interacción etc. La capacidad del servicio será ajustada por decisión de la dirección del encargo, que será comunicada a SANDETEL.

Estos cambios organizativos tendrán siempre la limitación presupuestaria marcada por el importe máximo del encargo.

SANDETEL, a través de la jefatura del proyecto designada por la misma, asumirá las funciones y responsabilidades de gestión, control y coordinación interna definidas en el Proyecto Técnico, siempre bajo la superior dirección, control y coordinación de la Dirección del encargo.

Corresponde igualmente a SANDETEL, como proveedora de servicios, asegurar el funcionamiento e idoneidad de la gestión.

Undécimo. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A) CONFIDENCIALIDAD.

SANDETEL, como medio propio deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del encargo, pudiendo poner en conocimiento de terceros aquella información que le autorice expresamente la [Secretaría General (o entidad competente) del Organismo], a los exclusivos efectos de ejecución del encargo. Este compromiso debe trasladarse a los miembros de su organización y se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso del poder adjudicador que le hace el encargo, siendo en todo caso necesario que se trasladen las presentes pautas de confidencialidad a los precitados terceros.

B) PROTECCIÓN DE DATOS.

SANDETEL, deberá cumplir el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD y GDD) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

Para ello, y en aplicación analógica de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la persona contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento en aquellos aspectos que impliquen el acceso de SANDETEL a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el poder adjudicador que hace el encargo. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD.

C) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos requiere que, cuando una entidad proceda al tratamiento de datos personales por cuenta de otra, se formalice un contrato u otro acto jurídico que vincule al encargado respecto del responsable y establezca el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 18/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Siendo que el encargo a un medio propio, conforme a lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y 53 bis de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía, tiene naturaleza de acto unilateral del poder adjudicador al que se somete el medio propio, se considera que este mismo encargo debe ser el acto jurídico empleado para regular el tratamiento de datos personales por parte del encargado. Para ello, se incluye el Anexo III en el que se regulan estas cuestiones.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica.

DIRECTOR GERENTE DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA
Fdo: Raúl Jiménez Jiménez

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	30/03/2023	PÁGINA 19/19
VERIFICACIÓN	Pk2jmrDER5JFWHF88GP5SA55RPEFHT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	