MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

EXPT 23-00082: Plataforma tecnológica para la prestación de servicios basados en NLU conversacional

Autor del documento: Salvador González Vaquero
Departamento/Área/Unidad: *Telecomunicaciones y Centros de Gestión*
e-mail: salvador.gonzalez.vaquero@juntadeandalucia.es
teléfono: 671596416

Tipo de documento: Memoria Justificativa
Código del documento: MJ-EXPT23-00082
Fecha de elaboración: 28.08.2023
N° de Páginas 33

Elaborado	Elaborado	Revisado
Ernesto Garrido Martín	Salvador González Vaquero	Antonio Arreciado Velasco
Técnico	Responsable de Unidad	Director de Departamento

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Imp-103-4

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 1/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 ÍNDICE

1 ÍNDICE 2
2 OBJETO 3
2.1 JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN 3
2.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES ANEXO I 4
3 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN. 6
4 PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO 7
4.1 PRESUPUESTO POR ACTUACIÓN 10
4.2 FACTURACION 11
4.3 PLAZO DE EJECUCIÓN ANEXO I 11
4.4 GARANTÍA Y SOPORTE 11
5 CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN 13
5.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA 13
5.2 CRITERIOS DE ADJUDICACION 14
5.3 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES 20
6 EJECUCIÓN DEL CONTRATO 21
6.1 ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO 21
6.2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO 21
6.3 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN: 21
6.4 SUCONTRATACIÓN 22
6.5 ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN 22
6.6 MODIFICACIONES DEL CONTRATO 24
7 INFORMACIÓN PARA INFOCOR 25
7.1 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS 25
7.2 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 25
7.3 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. 26
7.4 FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN 26
7.5 LUGAR DE TRABAJO 26
8 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES. 27
9 TRATAMIENTODE DATOS PERSONALES 28
10 ANEXOS 33

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 2/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2 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, suministros u obras) cuyo objeto consiste en la selección y contratación de una plataforma que permita la CONCERTACIÓN DE CITA PREVIA NO ATENDIDA para VEIASA y la ATENCIÓN DE LLAMADA DEL TIPO PREGUNTA ABIERTA PARA SERVICIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA aplicando tecnología de IA y NLU, y del integrador con conocimientos técnicos de los productos para ejecutar y entregar en fecha la funcionalidad descrita en el pliego de prescripciones técnicas.

El objeto se corresponde con el **CPV** (Vocabulario Común de Contratación Pública):

45314000-1 Instalación de equipo de telecomunicaciones

50334400-9 Servicios de mantenimiento de sistemas de comunicaciones

64200000-8 Servicios de telecomunicaciones

72212211-1 Servicios de desarrollo de software de interconectividad de plataformas

72212510-7 Servicios de desarrollo de software de comunicación

2.1 JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad 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.

Esta contratación resulta necesaria como consecuencia de la necesidad de proporcionar servicios avanzados de contact center con características conversacionales a las distintas consejerías y organismos de la Junta de Andalucía, como son los servicios de autogestión del usuario, de reducir riesgos de

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 3/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

obsolescencia, de optimizar los costes de infraestructura y de que los actuales servicios IVR y pilotos realizados hasta la fecha con las herramientas y plataformas disponibles no cubren las necesidades actuales.

SANDETEL busca una solución muy flexible en el modelo de contratación y licenciamiento, principalmente debido a la demanda de servicios ofrecidos.

La solución propuesta por la presente memoria, consistente en recurrir a la licitación de las prestaciones objeto del contrato resulta más eficaz, respecto a otras, como consecuencia de impulsar el autoservicio del usuario y reducir riesgos de obsolescencia y optimizar costes de infraestructura, mejorando la calidad del servicio ofrecido.

❑ Se incorporan al INFORME ANEXO 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.

2.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES ANEXO I

❑ Procede división en lotes, conforme a lo establecido en el artículo 99 de LCSP, por concurrir, el siguiente motivo:

No procede la división por lotes al tratarse de la prestación de un servicio único bajo una infraestructura única.

El objeto del presente expediente es la prestación de un servicio para el cierre de citas automatizado para cita previa de Veiasa y descubrimiento de intención del ciudadano/usuario en un escenario de pregunta abierta. Este servicio no admite división técnica para su correcta prestación. La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificulta la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico. El riesgo para la correcta ejecución del contrato procede de la naturaleza del objeto de este, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones cuestión que se ve imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

En definitiva, la división en lotes solo aportaría complejidad en la gestión y configuración del servicio con el consiguiente incremento del coste asociado, sin ninguna contraprestación a la Administración Pública en cuanto a especialización o competencias entre contratistas.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 4/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Entre los lotes se establecen las siguientes limitaciones:

- ❑ Posibilidad de participación en lotes por un mismo licitador: SI
- ❑ Posibilidad de adjudicación de lotes a un mismo licitador: SI

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 5/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.

Calificación del contrato	Procedimiento de licitación:	Tipo de tramitación:
❑ Obras	☐ Adjudicación directa.	✓ Ordinaria
✓ Servicios	✓ Abierto.	❑ Urgente
❑ Suministros	☐ Abierto simplificado. Abierto Simplificado-sumario	❑ Emergencia
❑Mixto: Prestación Principal:	☐ Restringido.	
	☐ Licitación con Negociación.	
	☐ Negociado sin publicidad	
	☐ Basado en Acuerdo Marco	

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 6/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4 PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto indicado más adelantes está calculado en base a los volúmenes e indicadores de los servicios actuales a fecha de lanzamiento de la licitación, junto con las conclusiones de pruebas de concepto realizadas por Sandetel. Hasta la puesta en producción no se podrá hacer una confirmación exacta de los volúmenes de llamadas y servicios, ya que las necesidades de negocio pueden cambiar y verse incrementado o decrementado el volumen de estos.

Para la estimación de volúmenes y presupuesto del presente expediente de compra se fijan los siguientes parámetros.

	LLAMADAS MENSUALES	INTERACCIONES POR LLAMADA	INTERACCIONES MÁXIMAS FACTURABLES POR LLAMADA
CITA PREVIA VEIASA	165.000	7,75	5,50
PREGUNTA ABIERTA	40.000	1,20	5,50

El número máximo de interacciones facturables por llamada será de 5,5. Es decir, serán facturables tantas interacciones como se realicen en una llamada por debajo de 5 y a partir de la 6 interacción una llamada repercutirá 5,5 interacciones independientemente del número de interacciones realizadas.

Así mismo, teniendo en cuenta el carácter iterativo a la hora de implantar y mejora continua de los servicios como las necesidades de evaluación de los resultados obtenidos, se estima que la rampa de incorporación de servicios será la siguiente:

EJECUCIÓN CONTRATO (18 MESES)																			
		MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 13	MES 14	MES 15	MES 16	MES 17	MES 18	
		0%	0%	10%	10%	10%	15%	15%	20%	20%	25%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	50%	50%	
CITA PREVIA VEIASA	LLAMADAS	-		16.500	16.500	16.500	24.750	24.750	33.000	33.000	41.250	41.250	49.500	57.750	66.000	74.250	82.500	82.500	82.500	742.500
	INTERACCIONES	-		127.875	127.875	127.875	191.813	191.813	255.750	255.750	319.688	319.688	383.625	447.563	511.500	575.438	639.375	639.375	639.375	5.754.375
	INT. FACTURABLES	-		90.750	90.750	90.750	136.125	136.125	181.500	181.500	226.875	226.875	272.250	317.625	363.000	408.375	453.750	453.750	453.750	4.083.750
PREGUNTA ABIERTA	LLAMADAS	-	-	4.000	4.000	4.000	6.000	6.000	8.000	8.000	10.000	10.000	12.000	14.000	16.000	18.000	20.000	20.000	20.000	180.000
	INTERACCIONES	-	-	4.800	4.800	4.800	7.200	7.200	9.600	9.600	12.000	12.000	14.400	16.800	19.200	21.600	24.000	24.000	24.000	216.000
	INT. FACTURABLES	-		4.800	4.800	4.800	7.200	7.200	9.600	9.600	12.000	12.000	14.400	16.800	19.200	21.600	24.000	24.000	24.000	216.000

En el presente contrato se solicita la contratación de una plataforma tecnológica para la prestación de servicios no atendidos con funcionalidades de NLU e IA para atender la demanda de los servicios que Sandetel presta a distintos Organismos de la Junta de Andalucía y la configuración e implantación de estos que presta Sandetel

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 7/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

en el momento de la adjudicación. Por tanto, los costes asociados al licenciamiento, servicios y/o funcionalidades junto con los costes asociados al tráfico generado y recibido y los costes de mantenimiento de las plataformas forma parte directa y fundamental del coste de los servicios requeridos, y es por ello por lo que dichos costes se utilizarán como base de cálculo para estimar el valor máximo del importe del presente contrato.

Para el cálculo del presupuesto base de licitación se ha tenido en cuenta los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos para la prestación del servicio. Para ello se ha realizado un estudio de mercado sobre 2 plataformas tecnológicas diferentes capacitadas para la prestación de los servicios solicitados en el PPT.

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos para el presente contrato asciende a la cantidad de DOS CIENTOS CINCUENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SIETE EUROS Y SETENTA Y CINCO CÉNTIMOS DE EURO IVA INCLUIDO (*251.897,75*€, IVA Incluido).

Este presupuesto supone la cantidad de DOSCIENTOS OCHO MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE EUROS Y NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS DE EURO SIN INCLUIR EL IVA (*208.179,96*€ sin incluir el IVA.)

	ANUALIDADES
2023	54.900,00 €
2024	89.608,64 €
2025	63.671,32 €
	208.179,96 €

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 8/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

COSTES	IMPORTE (IVA EXCLUIDO)	IVA (21%)	IMPORTE (IVA INCLUIDO)
DIRECTOS (costes laborales y otros costes directos)	166.610,61 €	34.988,23 €	201.598,84 €
INDIRECTOS (5% sobre Costes Directos)	8.330,53 €	1.749,41 €	10.079,94 €
Gastos Generales (13% s/CD+ CI)	22.742,35 €	4.775,89 €	27.518,24 €
Beneficio Industrial (6% s/ CD+ CI)	10.496,47 €	2.204,26 €	12.700,73 €
TOTAL	**208.179,96 €**	**43.717,79 €**	**251.897,75 €**

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:

❑ Sí;

✓ No, debido a:

Se contempla la posibilidad de solicitar una prórroga de 18 meses adicionales a los 18 meses previstos por importe de:

- DOS CIENTOS NOVENTA Y UN MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE EUROS Y NOVENTA Y DOS CÉNTIMOS DE EURO IVA NO INCLUIDO (291.559,92 €, IVA NO Incluido)
- TRES CIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS Y CINCUENTA CÉNTIMOS DE EURO IVA INCLUIDO (*352.787,50*€, IVA Incluido).

El número de interacciones previsto (tabla adjunta) para la prórroga de 18 meses ascienda a la cantidad de 8.599.500 superior a las 4.299.750 de los primeros 18 meses.

PRÓRROGA (18 MESES)																				
		MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	MES 13	MES 14	MES 15	MES 16	MES 17	MES 18	
		50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	
CITA PREVIA VEIASA	LLAMADAS	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	82.500	1.485.000
	INTERACCIONES	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	639.375	11.508.750
	INT. FACTURABLES	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	453.750	8.167.500
PREGUNTA ABIERTA	LLAMADAS	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	360.000
	INTERACCIONES	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	432.000
	INT. FACTURABLES	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000	432.000

Por tanto, el valor estimado de la licitación asciende a:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 9/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- CUATRO CIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS TREINTA Y OCHO EUROS Y OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS DE EURO IVA NO INCLUIDO (499.738,88 €, IVA NO Incluido)
- SEIS CIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO EUROS Y VEINTICINCO CÉNTIMOS DE EURO IVA INCLUIDO (604.685,25 €, IVA Incluido).

4.1 PRESUPUESTO POR ACTUACIÓN

La distribución del presupuesto máximo indicado entre las distintas actuaciones aprobadas es la siguiente:

PROYECTO / ACTUACIÓN	% IMPUTACIÓN	IMPORTE
Costes de los servicios profesionales asociados a la implantación del sistema y de los servicios solicitados en el PPT.	26,37%	54.900,00 €
Costes recurrentes por consumo de interacciones necesarias para la operativa de los servicios descritos en el PPT, en esta partida se incluye los costes de mantenimiento de la plataforma en horario 24x7.	66,40%	138.279,96 €
Bolsa de 150 horas anuales para el soporte evolutivo	7,20%	15.000,00 €
TOTAL	**100%**	**208.179,96 €**

Los importes por actuación se obtienen como se ha indicado anteriormente analizando distintas plataformas capacitadas para proporcionar los servicios requeridos en el presente pliego y el convenio colectivo estatal de consultoría.

							Costes No Recurrentes		
							Importe	IVA	TOTSL
							69.900,00 €	17.829,00 €	102.729,00 €
Costes Servicios Profesionales Implantación	**Cantidad**	**Horas**	**Jornadas**	**Precio / Hora**	**Precio/Jornada**	**Precio /Unitario**	54.900,00 €	11.529,00 €	66.429,00 €
Jefe de Proyecto	1,00	40,00	5,0	80,00 €	640,00 €	3.200,00 €	3.200,00 €	672,00 €	3.872,00 €
Análisis y Diseño	1,00	180,00	22,5	65,00 €	520,00 €	11.700,00 €	11.700,00 €	2.457,00 €	14.157,00 €
Configuración y pruebas Herramienta	1,00	100,00	12,5	60,00 €	480,00 €	6.000,00 €	6.000,00 €	1.260,00 €	7.260,00 €
Integración Red Sandetel/EXPT21-00014	1,00	80,00	10,0	65,00 €	520,00 €	5.200,00 €	5.200,00 €	1.092,00 €	6.292,00 €
Desarrollos Servicios	1,00	360,00	45,0	55,00 €	440,00 €	19.800,00 €	19.800,00 €	4.158,00 €	23.958,00 €
Formación	1,00	100,00	12,5	45,00 €	360,00 €	4.500,00 €	4.500,00 €	945,00 €	5.445,00 €
Documentación	1,00	100,00	12,5	45,00 €	360,00 €	4.500,00 €	4.500,00 €	945,00 €	5.445,00 €
Costes Futuros desarrollos							15.000,00 €	3.150,00 €	18.150,00 €
Bolsa de Horas	1,00	150,00	18,8	100,00 €	800,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €	3.150,00 €	18.150,00 €

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 10/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

En el expediente se incorpora el certificado que acredita la existencia de financiación para ejecutar los trabajos objeto de licitación en el presente expediente.

4.2 FACTURACION

Mensual según conceptos consumidos y precios ofertados de acuerdo a las certificaciones realizadas por SANDETEL

4.3 PLAZO DE EJECUCIÓN ANEXO I

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

Periodo inicial	18 meses desde su adjudicación
Prórroga	18 meses

❑ Acuerdo marco: se adjunta al INFORME ANEXO la justificación de la duración establecida, conforme a lo establecido en el artículo 219 de la LCSP.

❑ Plazos parciales:

Inicio de los trabajos: Dentro de los 15 días hábiles a contar desde la fecha de la formalización del contrato.

La entrega de los trabajos y servicios descritos en el PPT deben estar en producción como máximo a partir de los 2 meses desde el inicio del contrato.

4.4 GARANTÍA Y SOPORTE

El periodo de garantía comprenderá, como mínimo, **1 año** (12 Meses) posterior a la aceptación y recepción de los trabajos. Durante dicho periodo El adjudicatario deberá garantizar por un mínimo de doce meses las condiciones descritas en el PPT. Los doce meses contarán desde la fecha de finalización de los trabajos derivados de este contrato, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita Sandetel.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 11/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 12/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

5 CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN

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

Se requiere para la contratación la siguiente clasificación: ❑ No; ❑ Sí: (*describir*) /CPV:
Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:

❑ Solvencia económica	❑ Se incorpora al INFORME ANEXO justificación de un volumen de negocio superior a 1,5 veces el valor estimado del contrato. La solvencia económica y financiera se acreditará por el medio o los medios que se señalan a continuación: [X] 1. Volumen anual de negocios de la persona licitadora o candidata, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas, deberá ser al menos una vez y media la anualidad media del contrato, siendo el importe mínimo a acreditar: 208.179,96 € IVA no incluido El volumen anual de negocios de la persona licitadora 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. 2. En el caso de profesionales que no tengan la condición de empresarios, justificación de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, con indicación expresa de los riesgos cubiertos y de su plazo mínimo de vigencia o fecha de vencimiento. La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, y mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda. 3. El patrimonio neto según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar el 20 por 100 del importe del contrato. El patrimonio neto de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas correspondientes al último ejercicio para el que esté vencida la obligación de aprobar las cuentas anuales, y depositadas

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 13/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	en el Registro Mercantil u oficial que corresponda; si no lo estuvieran, deben presentarlas acompañadas de la certificación de su aprobación por el órgano de administración competente. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil deberán presentar sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
❑ Solvencia Técnica	El criterio para la acreditación de la solvencia técnica o profesional será el de la experiencia en la realización de trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, que se acreditará mediante la relación de los trabajos efectuados por el interesado en el curso de los tres últimos años correspondientes al mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato y el requisito mínimo será que la suma de los importes de los servicios ejecutados sea igual o superior al 70% del importe máximo para el contrato. El importe máximo es de 251.897,75 € IVA incluido)
❑ Solvencia Profesional	N/A

Para ello, si se deberá presentar una tabla similar a la que sigue, convenientemente cumplimentada:

Proyecto	Cliente	Importe	Fecha Inicio	Fecha Fin	Principales tareas u objetivos por los que val esta referencia

Se recuerda que la acreditación de la relación de los trabajos presentada por el interesado tendrá que estar avalada por los correspondientes certificados de buena ejecución, que podrán ser requeridos en cualquier momento del proceso de licitación.

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 la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

El personal técnico que componga el equipo de trabajo, que será responsable de la realización de todos los trabajos detallados en la presente memoria.

5.2 CRITERIOS DE ADJUDICACION

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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 14/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Los criterios para la obtención de puntaciones se basan en criterios funcionales (por juicio de valor) y económicos (por fórmulas), que se describen más adelante.

Valoración y obtención de las puntuaciones

La puntuación se realiza mediante la comparación de todas las ofertas, según las fórmulas establecidas para cada criterio de adjudicación.

Los criterios de adjudicación están basados en la valoración de:

- 50%: Requisitos funcionales y técnicos (Por juicio de valor)
- 50%: Condiciones económicas (Por fórmulas)

Se asigna un peso del 50% del total de la valoración de la licitación a los requisitos funcionales y técnicos y el otro 50% a las condiciones económicas.

La puntuación máxima obtenida por licitante es de 10 puntos y la mínima de 0 puntos. De acuerdo a la asignación de pesos, se asigna una puntuación máxima de 5 puntos para los requisitos funcionales y 5 puntos para las condiciones económicas.

Criterios Evaluables	*Peso*	*Puntación Máxima*
Por juicio de valor	50%	5 Puntos
Evaluable mediante fórmulas	50%	5 Puntos
Total	*100%*	*10 Puntos*

Criterios para la valoración de los requisitos funcionales y técnicos (Por juicio de valor - 50% de la oferta)

Los criterios para la valoración de los requisitos funcionales y técnicos se basan en la asignación fija de un valor porcentual por cada requisito solicitado, donde la suma de todos los valores porcentuales de todos los requisitos es del 50%, la asignación de cada valor porcentual de los requisitos está basada en las necesidades de negocio de Sandetel. A continuación, se detalla los valores porcentuales asignados a cada requisito.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 15/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PESO
Funcionalidades de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Capacidades integradas en el asistenfuncional para el servicio de cita previa no atendida de VEIASA - Capacidades integradas en el asistenfuncional para el servicio de pregunta abierta - Solución de monitorización propuesta - Capacidades de los entornos de la solución -...	25%
Arquitectura de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Flexibilidad y escalabilidad - Integración plataforma Contact Center de Sandetel - Compatibilidad con entorno Openshift - Esquema de alta disponibilidad - Middleware de integración - Almacenamienta de grabaciones y logs - Entornos de desarrollo, preproducción y producción - Transferencia de información de negocio y explotación a Sandetel - Integración con la RCJA - ...	10%
Transferencia del conocimiento y documentación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Plan de formación - Documetnación asociada a la implantación de servicios - Documetnación asociada la plataforma -...	5%
Soporte y Mantenimiento	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Servicios de post implantación, correctivo e incidencias y Evolutivo - Modelo de servicio - SLA´s - Herramietnas para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento - ...	5%
Plan de implantación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Planifiación - Definición de entregables - ...	5%
		50%

Para calcular la puntuación obtenida por cada oferta personal de Sandetel evaluará los criterios especificados asignando una puntuación de 0 a 10. La asignación de puntos se basa en los criterios de cumplimiento de cada requisito solicitado. La puntuación de cada criterio se multiplicará por el valor porcentual asignado a cada uno de ellos siendo la suma de estos valores la puntuación obtenida por la oferta.

La puntuación máxima que puede tener una oferta en la valoración de los requisitos por juicio de valor es de 5 Puntos.

Ejemplo práctico para la puntuación:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 16/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PESO	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Funcionalidades de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Capacidades integradas en el asistenfuncional para el servicio de cita previa no atendida de VEIASA - Capacidades integradas en el asistenfuncional para el servicio de pregunta abierta - Solución de monitorización propuesta - Capacidades de los entornos de la solución - ...	25%	8	2,00
Arquitectura de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Flexibilidad y escalabilidad - Integración plataforma Contact Center de Sandetel - Compatibilidad con entorno Openshift - Esquema de alta disponibilidad - Middleware de integración - Almacenamienta de grabaciones y logs - Entornos de desarrollo, preproducción y producción - Transferencia de información de negocio y explotación a Sandetel - Integración con la RCJA - ...	10%	7	0,70
Transferencia del conocimiento y documentación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Plan de formación - Documetnación asociada a la implantación de servicios - Documetnación asociada la plataforma - ...	5%	10	0,50
Soporte y Mantenimiento	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Servicios de post implantación, correctivo e incidencias y Evolutivo - Modelo de servicio - SLA´s - Herramietnas para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento - ...	5%	6	0,30
Plan de implantación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Planifiación - Definición de entregables - ...	5%	8	0,40
		50%		3,90

En este ejemplo, la puntuación obtenida es de 3,90 puntos.

Para abrir el sobre 3 será necesario obtener una valoración mínima de 3 puntos sobre los 5 correspondientes a los criterios que dependen de juicio de valor.

Criterios para la valoración de los requisitos económicos (Mediante fórmula - 50% de la oferta)

Para la valoración económica se va a aplicar el método de proporcionalidad inversa considerando el precio máximo de la licitación, consiste en, comparar la oferta a valorar con la oferta más económica con el precio de la licitación pública.

La puntuación máxima obtenida en la valoración económica es de 5 puntos

La valoración económica se divide en 3 criterios evaluables.

Cada criterio evaluable máxima y la suma de las puntuaciones máximas es de 5 puntos, el detalle de las puntuaciones máximas se describe a continuación.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 17/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Conceptos para valorar y su puntuación máxima.

CRITERIO	*DESCRIPCIÓN*	*PESO*	*Puntación Máxima*
1	Costes de los servicios profesionales asociados a la implantación del sistema y de los servicios solicitados en el PPT.	10%	1,00
2	Costes recurrentes por consumo de interacciones necesarios para la operativa de los servicios, en esta partida se incluye los costes de: - Soporte y mantenimiento 24x7 de la plataforma. - La infraestructura necesaria para la prestación del servicio	35%	3,50
3	Bola de Horas	5%	0,50
	Total valoración económica	*100%*	*5,00*

Fórmulas para calcular las puntuaciones:

La fórmula para calcular el valor de la puntuación obtenida de los criterios evaluables económicamente se describe a continuación.

Para cada criterio económico evaluable se aplica la siguiente fórmula de evaluación económica.

$$P = M \times \frac{MOF}{OF}$$

Donde:

- P = Puntuación Obtenida
- M = Puntuación máxima posible (la indicada por cada criterio evaluable)
- MOF = Mejor Oferta presentada
- OF = Oferta realizada

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 18/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Ejemplo práctico por criterio evaluable económicamente:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PESO	M	MOF	OF	P
1	Costes de los servicios profesionales asociados a la implantación del sistema y de los servicios solicitados en el PPT.	10%	1,00	38.430,00 €	40.000,00 €	0,96
2	Costes recurrentes por consumo de interacciones necesarios para la operativa de los servicios, en esta partida se incluye los costes de: - Soporte y mantenimiento 24x7 de la plataforma. - La infraestructura necesaria para la prestación del servicio	35%	3,50	96.795,97 €	125.000,00 €	2,71
3	Bola de Horas	5%	0,50	10.500,00 €	10.500,00 €	0,50
Puntuación obtenida por valoración mediante fórmulas						**4,17**

Calculo puntuación total:

La puntación total es la suma de los puntos obtenidos de los requisitos funcionales y técnicos (máximo 5 Puntos) más los puntos obtenidos de los requisitos económicos (máximo 5 Puntos). Siguiendo con el ejemplo práctico, la puntuación total obtenida por el licitante es de 3,90 puntos (Valoración por juicio de valor) + 4,17 puntos (Valoración por fórmulas), hace un total de **8,07 Puntos**.

El licitante que obtenga la mayor puntuación será el adjudicatario.

NOTA: solo se valoran las ofertas económicas donde la valoración previa por juicio de valor sea igual o superior a 3 puntos.

Para resolver cualquier duda sobre la documentación a incluir en cada sobre enviar correo a licitaciones.sandetel@juntadeandalucia.es indicando en el asunto del correo el número del expediente (EXPT23-00082) y el nombre de la entidad interesada en la licitación. Las dudas se resolverán siempre y cuando sean presentadas con una antelación de 72 horas a la fecha prevista la para la presentación de las propuestas.

VALORES ANORMALES O DESPROPORCIANADOS.

Tanto mediante los criterios de solvencia técnica como mediante lo criterios de adjudicación mediante juicio de valor se define el tipo y perfil de empresa que técnicamente puede y sabe prestar servicios objeto de este pliego.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 19/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

(1) No hay ningún criterio evaluable mediante juicio de valor que tenga influencia decisiva para determinar la anormalidad de una oferta, siendo el único criterio real la oferta económica, por ello se utilizan los siguientes parámetros:

(2) No se considerará válida ni aceptable ninguna Tarifa Base Ofertada para el servicio requerido que sea inferior al 70,00% de la Tarifa Base Máxima establecida, por considerarla inasumible.

En estos supuestos se estará a lo previsto en la LCSP y en el RGLCAP.

Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo, en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, aquella que fuere más baja, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurran en unión temporal de conformidad con lo establecido en el artículo 86.1 del RGLCAP.

5.3 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

En la presente licitación se admiten variantes: ✓ No; ❑ Sí

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 20/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

6.1 ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO

Para todos los trabajos realizados se desarrollarán y entregarán, los siguientes entregables:

Planificación del Proyecto, el licitante aportará un plan de proyecto que cumple con los requisitos establecido en el pliego de prescripciones técnicas. El plan debe incluir actividades desde las firmas del contrato hasta el final del alcance especificado. También debe incluir cómo va a plantear el desarrollo, las pruebas y la transferencia de conocimiento. El plan debe incluir los recursos dedicados y los tiempos estimados.

Actas de informe de Seguimiento del proyecto, donde comunicará el estado de avance del proyecto, las incidencias, riesgos encontrados y los próximos pasos a realizar.

Plan de formación: el licitante aportará el plan de formación a impartir al personal de Sandetel,

Documentación: la documentación a aportar será:

- Manuales de Usuario
- Manuales de Administración
- Manuales de Seguridad
- Documentación de la solución implantada y sus componentes (interfaces, modelos de datos, procesos técnicos, etc.)
- Documentación de las integraciones realizadas
- Documentación de los servicios implantados
- Documentación de garantías
- Documentación de APIs
- Cualquiera otra documentación relevante.

6.2 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.

6.3 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

❑ Sí

Condiciones especiales de ejecución obligatorias, a escoger entre las previstas en artículo 202.2 LCSP:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 21/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El adjudicatario, en los servicios prestados durante la ejecución de este contrato realizará las comunicaciones formales, documentos, resúmenes, informes, etc, en formato digital y se remitirán vía telemática, a fin de evitar el uso de papel.

- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art. 211 de la LCSP: NO
- Se considera su incumplimiento infracción grave: NO
- Penalidad aplicable: 0,02 € por página entregada en papel hasta un máximo del 1 % del importe del contrato.

6.4 SUCONTRATACIÓN

El presente pliego prevé subcontratación:

❑ No

❑ Sí

Prestaciones críticas no susceptibles de subcontratación:

❑ No

❑ Sí, las descritas a continuación, justificándose su incorporación en INFORME ANEXO:
(control de pagos a subcontratistas, mecanismos de comunicación)

6.5 ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Se establecen penalidades: ❑ No; ✓ Sí.

ANS= Acuerdo Nivel de Servicio

Como ANS´s para la atención a las incidencias se ha definido:

- ANS de respuesta: Confirmación que se ha recibido la incidencia y se está trabajando en el análisis (no cuenta autocontestaciones)
- ANS de restauración: El servicio vuelve a estar disponible y funcionando de manera normal.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 22/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Indicador	Descripción	Criterios	ANS (%cumplido)	Penalización
Disponibilidad de la Plataforma	Se entiende como Caída del Servicio y se medirá por el tiempo durante el cual no es posible acceder a al servicio, siempre que el problema resida del lado del licitante (y no de terceros)	ANS: 99,9%	ANS: 99,9%	2 % de la facturación mensual
Incidencia Criticidad ALTA	Se entiende cuando el fallo en el funcionamiento impide completamente la operativa de un servicio.	ANS: Respuesta: ≤ 1 h Restauración ≤ 2 h	ANS: 95%	2 % de la facturación mensual
Incidencia Criticidad MEDIA	Se entiende cuando el fallo en el funcionamiento dificulta la operativa habitual de un grupo de usuarios o exista alguna degradación de un servicio.	ANS: Respuesta ≤ 4 h Resolución ≤ 24 h	ANS: 90%	2 % de la facturación mensual
Incidencia Criticidad BAJA	Se entiende cuando el fallo en el funcionamiento no tiene implicaciones en la operativa habitual.	ANS: Respuesta: ≤ 16 h Resolución ≤ 72 h	ANS: 90%	2 % de la facturación mensual

Como ANS´s para la atención del soporte evolutivo se han definido:

- Tiempo de atención: Tiempo transcurrido desde la petición/consulta hasta que el licitante entrega la información solicitada a Sandetel, bien respondiendo a la consulta bien documentando técnicamente el evolutivo solicitado.
- Tiempo de ejecución: Tiempo transcurrido entre la petición por parte de Sandetel hasta la entrega del servicio solicitado.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 23/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Indicador	Descripción	Criterios (Días laborables)	ANS (%cumplido)	Penalización
Evolutivo >40h Complejidad: ALTA	Petición de modificación para aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema.	ANS Atención ≤ 12 días	80% A medir en su conjunto	0,5 % de la facturación mensual
Evolutivo 8h a 40h Complejidad: MEDIA	Petición de modificación para aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema.	ANS: Atención ≤ 8 días.		
Evolutivos <8h Complejidad: BAJA	Petición de modificación para aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema.	ANS Atención ≤ 4 días		
Tarea básica de mantenimiento	Tareas de mantenimiento tales como apagados controlados, reinicios, etc.	ANS Ejecución ≤ 4 días		
Atención a dudas y/o consultas	Atención a dudas de funcionamiento del servicio o consultas sobre sobre algún tema concreto de un servicio	ANS Ejecución ≤ 4 días		

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

ANS: ❑ No; ☒ Sí

Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden: (*obligatorio al menos una*)

6.6 MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Se prevé modificación del contrato:
☑ No
☐ Sí, por importe de:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 24/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7 INFORMACIÓN PARA INFOCOR

El presente contrato exige informe de INFOCOR:

❑ No

☑ Sí

7.1 PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS DE LOS TRABAJOS

Salvo que se disponga otra cosa en el anexo I o en el documento contractual, los contratos de servicios que tengan por objeto la adquisición de programas de ordenador desarrollados a medida o el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de este a la Administración contratante. En todo caso, y aun cuando se excluya la cesión de los derechos de propiedad intelectual, el órgano de contratación podrá siempre autorizar el uso del correspondiente producto a los entes, organismos y entidades pertenecientes al sector público.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

La persona contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Administración 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 la Administración contratante, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad. Esta cesión no afectará a estos derechos preexistentes, sino que se aplicará a los trabajos o productos resultados de la contratación.

7.2 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Información a la que se le atribuye carácter confidencial:

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos ejecutados o información proporcionada por SANDETEL en el contexto del mismo a personas o entidades ajenas al proyecto sin el consentimiento por escrito de la empresa. El adjudicatario, si así se lo exigiere SANDETEL, vendrá obligado a suscribir acuerdo de confidencialidad en este sentido si así le fuera exigido.

El personal del adjudicatario tendrá acceso a información y documentación electrónica de uso exclusivo por personal de SANDETEL, por lo que deberán suscribir un documento de confidencialidad y sigilo en el que se comprometa a la no divulgación de ningún tipo de información no autorizada.

Quedará totalmente prohibida la realización de copias no autorizadas por SANDETEL S.A. de archivos en soportes físicos que abandonen las instalaciones de ésta.

La empresa adjudicataria deberá establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 25/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La empresa adjudicataria, en cumplimiento del REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD) (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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de Sandetel y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en la LOPD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales). En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Cualquier incumplimiento de estos supuestos supondrá la resolución inmediata del contrato y la toma, por parte de SANDETEL, de las medidas legales oportunas.

Plazo durante el que la persona contratista deberá mantener el deber de confidencialidad: 5 AÑOS

7.3 REQUISITOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

7.4 FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN

7.5 LUGAR DE TRABAJO

EL lugar de trabajo para efectos de la implantación y mantenimiento de los servicios del pliego puede ser presenciales o de forma remota.

En los casos que el trabajo se realiza de forma Remota: El servicio se prestará mediante conexión remota, a través de VPN a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA), siguiendo la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1 y 20000-2 y UNE-ISO/IEC 27002: 2005.Para el acceso al servicio de VPN se requiere la instalación de un software del fabricante. El acceso se hará mediante conexión cifrada (TLS), concediéndose el acceso al servicio mediante autenticación por medio del LDAP del usuario, y estableciéndose el túnel mediante certificado de la FNMT expedido al usuario. Será responsabilidad del adjudicatario mantener en servicio y en perfecto estado operativo las conexiones VPN y el software oportuno para la correcta prestación del servicio de soporte, sin detrimento de los tiempos de respuesta acordados.

En los casos que el trabajo requiera ser presencial: Se realizarán en las oficinas de la sede central de SANDETEL en Sevilla, siempre bajo la autorización del personal de Sandetel.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 26/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

8 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.

Conforme a lo dispuesto en la Politica relativa a la contratación sujeta a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (PL-021), se designan a los siguientes:

Responsable de licitación	Salvador González Vaquero
Responsable del contrato	Ernesto Garrido Martín
Técnicos valoradores	Rocío Marín Cantero Ernesto Garrido Martín Salvador González Vaquero

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 27/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9 TRATAMIENTODE DATOS PERSONALES

El adjudicatario deberá garantizar la confidencialidad e integridad de cualquier dato manejado y de la documentación a la que pueda tener acceso. En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en la LOPD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

No se tratan datos de carácter personal salvo los descritos en el apartado siguiente.
Especificar de acuerdo con el artículo 28.3 RGPD naturaleza, finalidad, objeto del tratamiento:

- Finalidad: SANDETEL trata los datos personales para gestionar los procedimientos contractuales, en sus distintas fases de licitación, seguimiento y ejecución, así como para llevar a efecto otras actuaciones derivadas de los mismos, tales como constitución y ejecución de garantías, retenciones de crédito, autorizaciones de gasto y pagos.
- El tratamiento de los datos personales se limitará al mínimo imprescindible para llevar a cabo las finalidades descritas.
- Los datos personales no serán tratados de manera incompatible con dichas finalidades ni para la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.
- Legitimación: ejecución del contrato y aplicación de medidas precontractuales, cumplimiento de obligaciones legales y ejercicio de poderes públicos (artículo 6.1, apartados b), c) y e) del RGPD).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 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.
- Destinatarios: no se cederán datos de licitadores a terceros, salvo obligación legal.
- Derechos: los interesados tienen derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición:
- Obtener confirmación sobre si SANDETEL trata sus datos personales o no.
- Solicitar su rectificación si son inexactos, o su supresión si ya no son necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
- Solicitar, en determinadas circunstancias, la limitación de su tratamiento, en cuyo caso únicamente se conservarán para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Oponerse al tratamiento, en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular.

B) Colectivos y Datos Tratados

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 28/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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

Tratamientos 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.*	*Nombre, apellidos y DNI* *En su caso, datos de contacto y datos profesionales datos bancarios financieros y económicos.*

Datos Personales tratados por SANDETEL:

Tratamientos y principales colectivos	Finalidad	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder
Ciudadanos, miembros de la administración pública, consejerías y organismos de la Junta de Andalucía	*Tratamiento para dar servicio de citación, gestión e información a los ciudadanos de los diferentes organismos de la Junta de Andalucía.*	• *Datos identificativos durante la llamada, como teléfono, DNI, matrícula del vehículo, bastidor o similares para ser utilizados únicamente durante la prestación del servicio, estos datos se almacenan temporalmente en un registro de Log´s para su trazabilidad, no se almacena ni graba ningún dato de este tipo para otro fin.*

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 29/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

		• *Grabación de llamadas para efectos de calidad, custodiadas con los mecanismos de acuerdo a los estipulados por la ley de protección de datos para tal fin.* • *Grabación de llamadas ante una reclamación de usuarios, todas las grabaciones se garantizan los mecanismos de custodia con los mecanismos de acuerdo con los estipulados por la ley de protección de datos para tal fin.*

C) Elementos del tratamiento

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

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

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, la persona adjudicataria debe:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 30/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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.

E) Medidas de seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- En todo caso, notificación inmediata de cualquier incidente de seguridad al contacto proporcionado por la Dirección de Proyecto.
- Aceptación de las políticas, normativas y procedimientos de Seguridad TIC de la Junta de Andalucía y de la Consejería de la que dependan los sistemas afectados por el objeto del contrato.
- Según lo dispuesto por la Disposición adicional primera de la LO 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales, el Esquema Nacional de Seguridad incluirá las medidas que deberán implementarse a los tratamientos de datos personales realizados en el ámbito del sector público. Por tanto, se aplicarán las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. Adicionalmente se aplicarán las medidas de seguridad que se definan por la Dirección del Proyecto durante la ejecución de este.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 31/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La persona adjudicataria no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del órgano de contratación.
A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por el órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 32/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

10 ANEXOS

❑ Se adjunta a la presente INFORME ANEXO con la justificación de los elementos que se señalan en la presente memoria.

☑ Otros:

Nombre del Anexo	Breve Descripción
01_PPT_23-99999_IA + NLU_v6	Descripción completa del Pliego, se describe las características técnicas específicas en relación con la contratación de la plataforma para la prestación de servicios no atendidos.
03_PRESUPUESTO-23-99999_IA+NLU_v5	Plantilla para el cálculo del presupuesto de la licitación

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	27/09/2023	PÁGINA 33/33
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYZNZNRFTWUHT5RDVDDQBBLFH	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	