

MEMORIA JUSTIFICATIVA QUE EMITE LA DIRECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA Y DE SERVICIOS GENERALES DEL CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN TÉCNICA EN LOS SERVICIOS PROVINCIALES 061.

La presente memoria justificativa se emite al objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 116.4 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, en adelante LCSP.

1. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es el servicio de operación y supervisión técnica en los Servicios Provinciales 061.

2. Justificación e idoneidad del contrato.

El Centro de Emergencias Sanitarias 061 del Servicio Andaluz de Salud (en adelante CES 061) se organiza territorialmente mediante una Sede Central y ocho Servicios Provinciales, uno en cada provincia de Andalucía. Cada Servicio Provincial, además de bases asistenciales y otras instalaciones y dependencias cuenta con un Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias el cual dispone de un sistema de despacho de llamadas con un sistema colaborativo que gestiona las demandas y recursos incluyendo la cooperación con 112 Andalucía, servicios de teleasistencia social y solicitudes de transporte sanitario de otras instituciones del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Para llevar a cabo la actividad de coordinación de la demanda asistencial de urgencias y emergencias, es necesario contar con el servicio de atención de las llamadas telefónicas mediante las que la ciudadanía contacta con los centros de coordinación de urgencias y emergencias, servicio que CES 061 viene contratando con empresas especializadas en atención telefónica desde inicio del servicio 061.

3. Insuficiencia de medios.

Se hace constar la carencia en esta Administración de medios humanos y técnicos que permitan la ejecución de la prestación por sus propios medios, siendo, absolutamente necesario, acudir a la contratación externa para la realización del objeto contractual.

4. Procedimiento de adjudicación.

El procedimiento de adjudicación de este expediente será el Procedimiento Abierto, en orden a fomentar la máxima participación y concurrencia al mismo por parte de los licitadores, ya que todo empresario interesado podrá presentar su proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 131 y 156 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, tramitándose el expediente de forma ORDINARIA.

El contrato se encuentra sujeto a regulación armonizada, por superar el umbral previsto en el artículo 22 de la LCSP y no encontrarse entre los excluidos en el artículo 19 del mismo texto legal.

5.- División del objeto del contrato en Lotes.

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/24





El objeto del contrato no se ha dividido en lotes, lo cual está justificado por los motivos que se exponen a continuación.

El desarrollo definitivo del sistema de despacho de llamadas, con la renovación funcional y tecnológica, permite un funcionamiento cooperativo entre centros coordinadores, de modo que, en caso de caída o saturación de un centro, otro con recursos disponibles pueda asumir su función y parte de la carga de trabajo, esta dinámica de funcionamiento se vería comprometida por la realización independiente de prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultando la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.

Además, la no división en lotes de los servicios contratados se justifica por:

La homogeneización de procedimientos y la simplificación en la gestión de los servicios, con líneas de actuación bajo un único ámbito de responsabilidad, unificando la interlocución con la empresa adjudicataria y estandarización de modelos de gestión y organización e indicadores de calidad.

La homogenización en la gestión de los recursos humanos, desde la formación hasta la gestión administrativa y de negociación con los representantes de los trabajadores permiten relaciones laborales homogéneas y un servicio equitativo en los distintos centros coordinadores provinciales.

Asimismo, se ha de tener en cuenta la optimización de recursos económicos y la reducción de costes de estructura que supone la prestación por un único adjudicatario, aplicando sinergias que permitan aumentar la productividad y eficiencia de los servicios contratados.

6. Plazo de ejecución del contrato.

El plazo de ejecución del contrato es de 36 meses

La fecha de inicio del plazo de ejecución será la fijada en el contrato, estimándose como fecha prevista el 1 de abril de 2024.

Duración del contrato: 36 meses

El contrato podrá ser prorrogado hasta 12 meses.

7. CPV y Clasificación.

CPV: 79512000-6 - Centro de llamadas

CPV: 50324100-3 – Servicios de mantenimiento de sistemas

La clasificación administrativa de la persona licitadora en los dos siguientes Grupos, Subgrupos y Categorías, podrá sustituir los requisitos de solvencia técnica o profesional y económica y financiera:

Grupo: U, Subgrupo: 8 y Categoría: 5

Grupo: V, Subgrupo: 3 y Categoría: 5

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/24





8. Criterios de solvencia económica y financiera y técnica o profesional.

Para celebrar el presente contrato los empresarios deberán acreditar estar en posesión de las siguientes condiciones mínimas de solvencia económica y financiera y profesional o técnica:

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA:

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante un volumen anual de negocios de la persona licitadora, 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, por importe igual o superior al del presupuesto base de licitación, IVA excluido.

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.

Justificación:

Un volumen de negocios en la proporción requerida en relación al importe del contrato permite presumir suficiencia en la capacidad del adjudicatario para producir y hacer frente a las obligaciones económicas y financieras que derivarán de la adjudicación del presente contrato. El umbral establecido, es conforme con el previsto en el artículo 87.1.a) de la LCSP.

SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL:

La solvencia técnica o profesional se acreditará mediante una relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos.

Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

El periodo para tener en consideración los servicios realizados será el de los tres últimos años, para garantizar un nivel adecuado de competencia y previa justificación en el expediente.

Deberá acreditar en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, simultáneamente:

- Un total de destinatarios públicos o privados no inferior a tres.

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/24





- Un importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución igual o superior al 70% de la anualidad media del presupuesto de licitación, IVA excluido.

Para determinar que un servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato se atenderá a los cuatro primeros dígitos de los respectivos códigos de la CPV.

Justificación:

De acuerdo con el art. 90.1 LCSP, se ha elegido el requisito de experiencia de la persona licitadora en contratos similares acordes con el objeto del contrato para tener una cierta garantía de que la persona licitadora tiene la experiencia y capacidades necesarias para llevar a cabo el contrato, y no se ha visto necesario añadir otros requisitos que la LCSP señala como posibles. Esta exigencia responde de manera adecuada al objeto del contrato, sin llegar a resultar restrictiva la exigencia para los licitadores.

REQUISITOS RELATIVOS A GARANTÍA DE LA CALIDAD, O DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, CONFORME A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 93 Y 94 DE LA LCSP:

Las personas licitadoras acreditarán el cumplimiento de las siguientes normas de garantía de la calidad mediante certificación emitida por entidad certificadora acreditada conforme a las normas europeas relativas a la certificación o certificados equivalentes establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea u otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad o de gestión medioambiental que presenten los empresarios:

- Sistemas de Gestión de la Calidad: ISO 9001

Los certificados acreditativos que se presenten deberán estar vigentes y referidos al objeto del contrato. Las empresas licitadoras deberán presentar los certificados en castellano/español o, de presentarse en otro idioma, deberá venir acompañado de traducción jurada realizada por traductor jurado o consulado, todo ello según la normativa de aplicación.

9. Criterios de adjudicación.

Los criterios de adjudicación del expediente están directamente relacionados con la prestación contractual, siendo los que a continuación se relacionan:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA O MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS:

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/24





N.º Orden Criterio	Criterio	Puntos máximos	Nº Orden subcriterio	Descripción	Ponderación (puntos máximo)
1.	OFERTA ECONÓMICA	40	1.1	Puntuación obtenida a partir del importe ofertado para los conceptos Servicio de operación y actividades complementarias y Supervisión técnica con precio a tanto alzado sobre el presupuesto base de licitación de acuerdo a la siguiente fórmula: $Pec = 39 (1-0,5^b)$ Donde: Pec es la puntuación asignada a la propuesta b es el porcentaje de bajada respecto al presupuesto base de licitación. Por ejemplo, si el porcentaje de bajada propuesto es 10%, b=10.	39
			1.2	Puntuación obtenida a partir del importe de precio unitario ofertado para el concepto Horas adicionales de operación sobre el precio unitario en presupuesto base de licitación de acuerdo a la siguiente fórmula: $Pec = 1 (1-0,5^b)$ Donde: Pec es la puntuación asignada a la propuesta b es el porcentaje de bajada respecto al presupuesto base de licitación. Por ejemplo, si el porcentaje de bajada propuesto es 10%, b=10.	1
2.	MEJORAS SALARIALES Y OTRAS CONDICIONES LABORALES	15	2.1	Se asignará el número de puntos que se establece a continuación a las propuestas que se comprometan a aplicar desde el año 2025, conforme a las normas de determinación de las condiciones retributivas que procedan, un incremento mínimo del salario bruto total anual por todos los conceptos a excepción de los pluses salariales y extrasalariales previstos en los artículos 48 a 54 del III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, a todo el personal adscrito al servicio: -Importe de incremento mínimo (euros) < 1000 (0 puntos). -Importe de incremento mínimo (euros) =1000 (1 punto). -Importe de incremento mínimo (euros) >1.000 y <=1050 (3 puntos). -Importe de incremento mínimo (euros) >1050 y <= 1150 (5 puntos). -Importe de incremento mínimo (euros) >1150 y < 1.250 (7 puntos). -Importe de incremento mínimo (euros) = 1.250 (10 puntos) El importe de incremento mínimo ofertado, que está referido a contrato de trabajo a jornada completa aplicándose proporcionalmente en otro caso, incluye y, por tanto, absorberá, el incremento aplicable en el año 2025 respecto al salario total anual sin incluir pluses salariales y extrasalariales, conforme a lo establecido en el III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center. Asimismo, el referido importe de incremento mínimo ofertado absorberá, incluso hasta su completa compensación, cualquier otro incremento del salario total anual sin incluir pluses salariales y extrasalariales, que pueda derivarse de resoluciones administrativas o sentencias judiciales aplicables a las retribuciones por los citados conceptos retributivos devengados por los trabajadores desde la fecha de inicio del plazo de ejecución del contrato de SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN TÉCNICA EN LOS SERVICIOS PROVINCIALES 061 objeto de la presente licitación hasta el 31 de diciembre de 2025. El salario bruto anual del año 2025 ya incrementado como mínimo en el importe ofertado, será actualizado a partir del año 2026 y siguientes mediante la aplicación del mismo porcentaje de incremento que para el salario base anual del nivel que en cada caso corresponda, se establezca en el convenio colectivo.	10
			2.2	Se valora la propuesta que favorezca una mejor conciliación de los trabajadores a partir de un calendario laboral previsto a más largo plazo, y comunicado con una antelación mínima de un mes antes de su inicio y una reducción de jornada laboral anual de 50 horas a partir del año 2026 respecto a la jornada laboral anual vigente en el año 2023: • Calendario laboral semestral y reducción en 50 horas de la jornada anual a partir de 2026 = 1,5 puntos • Calendario laboral anual y reducción en 50 horas de la jornada anual a partir de 2026 = 3 puntos	3
			2.3	El apartado 3. Dimensionamiento del pliego de prescripciones técnicas establece un mínimo del 80% de horas de actividad de operación mediante contratación a jornada igual o superior a 30 horas semanales, para favorecer la estabilidad en la prestación del servicio. Se valora el compromiso que incremente dicho porcentaje mínimo en cómputo de anualidad de contrato: • Compromiso igual o superior al 85% e inferior al 90% = 1 punto • Compromiso igual o superior al 90% = 2 puntos	2

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR O NO AUTOMÁTICOS:

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/24





CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR O NO AUTOMÁTICOS. Puntuación global:					45
N.º Orden Criterio	Criterio	Puntos máximos	Nº Orden subcriterio	Descripción	Ponderación (puntos)
3	PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO (Plan de gestión del servicio es la propuesta de cada licitador de un diseño sobre la mejor forma de manejar la prestación del servicio de operación 061 teniendo en cuenta el tipo de demanda, donde se establecerá la estructura organizativa, el dimensionamiento diario/semanal/mensual por nodos de los gestores, así como el plan de acción por la ocurrencia de eventos imprevistos afectan a la prestación del servicio así como modelo de incentiviación y conciliación de los profesionales del servicio. Incluye el Plan de calidad de Supervisión Técnica con las dedicaciones horarias, recursos materiales, plan de trabajo e indicadores de calidad.)	20	3.1	Se valorará la idoneidad de la estructura organizativa propuesta por el licitador para la gestión del servicio, en relación con el dimensionamiento de la plantilla de gestores según el tipo de demanda y la distribución provincial en sala tanto diaria como semanal, con el control de los tiempos efectivos de operación, los tiempos de descanso y PVD establecidos, que deberán seguir para maximizar la actividad teniendo en cuenta lo recogido en el convenio colectivo del sector, con especial incidencia a los cambio de turno, así como la homogenización en la actividad en cada una de las salas, haciendo especial énfasis en la distribución por nodo (Andalucía Occidental y Oriental) así como la adecuación a los protocolos . (máximo 8 puntos) Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	8
			3.2	Se valorará el sistema de evaluación de la prestación de los servicios de operación, donde se establecerá el cumplimiento de los aspectos y criterios de calidad, el modelo de obtención de información adicional para ser tenidos en cuenta para valorar el correcto funcionamiento del servicio así como plan de acción de mejoras necesarias, teniendo en cuenta en dicho sistema, entre otros, indicadores de servicio, trazabilidad del servicio, sistema de auditoria, adecuación a los protocolos y procedimientos de trabajo y satisfacción de los usuarios, incluyendo en el sistema a evaluar la propuesta de modelo de gobernanza dentro del servicio y de seguimiento con la dirección del CES061, así como las actuaciones propuestas ante las desviaciones que se produzcan en los procesos de gestión de los servicios. (máximo 6 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	6
			3.3	Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio de supervisión técnica el Plan de Calidad presentado en relación con las dedicaciones horarias por tareas, recursos materiales, plan de trabajo e indicadores de calidad del servicio. (máximo 4 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	4
			3.4	Se valorarán los planes y medidas de incentiviación y conciliación de la vida familiar propuestos en beneficio de los trabajadores que se adscriben al servicio objeto del contrato. (máximo 2 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	2

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/24





Nº Orden Criterio	Criterio	Puntos máximos	Nº Orden subcriterio	Descripción	Ponderación (puntos)
4	PLAN DE CONTINGENCIAS ESTABLECIDO (Un plan de contingencia es la estrategia de respaldo del servicio donde se establecerá la respuesta si la ocurrencia de eventos imprevistos afectan a la prestación del servicio)	15	4.1	Se valorará el plan de acción para gestionar las ausencias no previstas para dar la respuesta más inmediata posible y garantizar la reposición sin afectación al servicio en la salas y perfiles, valorándose la cobertura inmediata o con menor crona de las ausencias no previstas en términos de hora/s. (Máximo 7 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	7
			4.2	Se valorará el plan de acción para hacer frente a los incrementos repentinos de la demanda, y estrategias y herramientas que garantizarán su cumplimiento, valorándose la adecuación a las necesidades del servicio de las acciones que permitan incrementar el número de gestores o cualquier otro instrumento o herramienta que permita dar respuesta a esos incrementos repentinos de la demanda. (Máximo 5 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	5
			4.3	Se valorarán los compromisos concretos asumidos en cuanto al incremento del volumen de gestores y el plazo de tiempo en el que estarán plenamente operativos, valorandose el número de gestores y el menor plazo de tiempo de operatividad de los mismos en términos de hora/s. (Máximo 3 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	3
5	PLAN DE TRANSICIÓN (Un plan de transición es la propuesta de cada licitador de como organizará la transferencia de procesos y conocimientos necesarios para el inicio y finalización del servicio)	5	5.1	PLAN DE INICIO DE CONTRATO Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para garantizar la transición para el inicio de la prestación sin afectación al servicio y garantizando el mantenimiento de los indicadores de calidad durante la transición, en el mismo se valorará la especificación de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. (Máximo 3 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	3
			5.2	PLAN DE FINALIZACIÓN DEL CONTRATO Se valorará el grado de adecuación a las necesidades del servicio del plan de transición propuesto en relación con las tareas, herramientas y calendario para la transferencia de documentación y conocimientos al nuevo adjudicatario al finalizar el contrato, en el mismo se valorará especificando de las tareas en relación con la cartera de servicios, la distribución del dimensionamiento de los gestores, así como la calendarización de dichas tareas y las herramientas de sistema de información que se utilizarán en la misma. (Máximo 2 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	2

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAZ0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/24





Nº Orden Criterio	Criterio	Puntos máximos	Nº Orden subcriterio	Descripción	Ponderación (puntos)
6	PLAN DE FORMACIÓN. Se valorará el Plan de formación, tanto en los procesos de incorporación de nuevos gestores y restantes perfiles profesionales, como en la formación continua de los ya contratados,	5	6.1	Se valorarán los diferentes Planes de formación continua en atención al análisis de necesidades y metodología, diferenciando los distintos perfiles profesionales implicados en la gestión. valorandose la herramienta según la metodología, el catálogo de formación prevista, así como el retorno de la inversión (ROI) en formación previsto y la propuesta de medición del ROI. (Máximo 3 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	3
			6.2	Se valorarán los sistemas e-learning de aprendizaje y herramientas específicas para apoyo a la formación, así como todo aquello que represente un valor en este apartado para la prestación del servicio, valorandose igualmente el ROI y la medición sobre el mismo propuesta . (Máximo 2 puntos). Obtendrá la máxima puntuación la propuesta mejor orientada a las necesidades del servicio. El resto de ofertas se valorará porporcionalmente en comparación con la propuesta mejor valorada.	2
Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo:					
El umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar en el proceso selectivo es del 50 por ciento de la puntuación global de los criterios de adjudicación NO automáticos: 22,5 puntos					

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS O EVALUABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS:

OFERTA ECONÓMICA

Resulta adecuado, en orden a la determinación de la mejor relación calidad-precio, la valoración del mejor precio ofertado. La elección de la fórmula económica se justifica en una distribución de la puntuación total, de manera que se otorgará la máxima puntuación a la oferta económica que tenga el precio más bajo y el resto de propuestas se valorarán mediante la fórmula indicada para la valoración de económica de la oferta.

MEJORAS SALARIALES Y OTRAS CONDICIONES LABORALES

Para cumplir los objetivos establecidos por el Servicio Andaluz de Salud para el Centro de Emergencias 061 es necesario que interactúen las prestaciones de servicio no presenciales con los recursos de los Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias, conforme a un principio de continuidad asistencial.

Por todo ello, el CES061 tiene entre sus principales objetivos la organización, administración y gestión de los dispositivos sanitarios para el acceso no presencial de la ciudadanía a las prestaciones sanitarias. Para dar respuesta a este objetivo, desde hace más de 30 años empezó a funcionar los centros de coordinación de urgencias y emergencias, en adelante CCU; donde el servicio de operación y supervisión que se licita en el presente expediente de contratación se establece como la parte nuclear de dicho servicio, donde la prestación del servicio realizada por el personal de operación es clave y funciona como eje principal para la consecución de los objetivos. En el presente expediente de servicio, más del 99% de los costes directos se corresponde con retribuciones y gestión del personal adscrito al servicio según el III convenio del Contac Center.

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/24





En el convenio colectivo del Contac Center se encuadran en la prestación de servicios todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya sea por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital, o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceros en entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de back office, información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, etc., así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados, incluyéndose las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal.

El servicio de operación y supervisión de 061, conjuntamente con el servicio de operación de Salud Responde lo conforman aproximadamente unos 800 gestores telefónicos, donde, teniendo en cuenta la amplitud, complejidad y criticidad del servicio que prestan, donde podemos destacar la gestión de los diferentes tipos de demanda según los procedimientos establecidos en el mapa de procesos del CES 061 incluye entre otros, la clasificación y tipificación de las demandas según los procedimientos establecidos, la aplicación de las Guías Telefónicas de Triage (GTT), la activación y ejecución de planes de acción programados, la derivación de las llamadas cuando así esté definido, el seguimiento de las demandas incluyendo rellamadas hasta su completa finalización, la comunicaciones a través de todos los sistemas disponibles en la Sala de Coordinación, el seguimiento y control operativo de los terminales de radio, para todo ello se hace necesario e imprescindible unos conocimientos y unas habilidades, donde una alta rotación de los profesionales llevaría a unos niveles de servicios alejados de los estándares establecidos, a mayor abundamiento para el personal de operación de nueva incorporación en 061 es necesario una formación inicial anual de unas 250 horas, así como formación continua adicional, como prevé el pliego de prescripciones técnicas dentro de un plan de formación continua con un mínimo de 38h/año, que deberán prever su adaptación a los cambios y actualizaciones de procedimientos, herramientas y sistemas de trabajo que sean necesarios ante un cambio organizativo, de tecnología, o establecimiento de procesos reglados de asignación de recursos asistenciales, e incluye la impartición, al menos cada dos años, de una serie de formación específica, todo ello para dar un servicio con la calidad exigida de la criticidad que son los Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias 061.

En el sector del Contac Center según datos publicados el pasado mes de junio por la Asociación CEX (de Compañías de Experiencia con Cliente), cuyos asociados representan en la actualidad el 88 % de la facturación total en España, la facturación total se incrementó un 5,78% respecto de las cifras del año anterior. Las entidades de CEX dieron trabajo el año pasado a un total de 96.614 personas, siendo el 69% concentrado en Andalucía, Cataluña y Madrid. Actualmente, de acuerdo con un informe de Adecco (2020), el problema de la rotación está en el punto de mira de muchas empresas españolas puesto que la rotación se encuentra en un 22,6%. Esta cifra se sitúa muy por encima del porcentaje de rotación ideal para el sector de servicios, estimada en un 8.2% (IPSOS, 2013). No obstante, se deben de tomar estos datos como aproximados, puesto que, de acuerdo con Posey (2019), muchos call centers prefieren no compartir sus datos para elaborar una media y prefieren centrarse en su propia rotación. La alta rotación de personal y la consecuente formación de nuevos empleados supone un problema al que, a menudo, las empresas y organizaciones deben enfrentarse, y en mayor medida los call centers (Hillmer et al., 2004), las

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/24





consecuencias son que niveles de alta rotación en servicios críticos como 061 generan, no solo una disminución en los niveles de producción ya que cuando el candidato se incorpora al nuevo puesto de trabajo debe recibir la formación inicial necesaria para desarrollar su actividad por lo que el tiempo en el que la producción se ve disminuida es aún mayor, sino también disminución de niveles de calidad ya que puede surgir como consecuencia de tener que alcanzar el objetivo establecido con menos miembros del equipo, lo que provoca que se realicen los trabajos más rápidamente y prestando menor atención, y añadido a un clima laboral desfavorable puesto que cuando un empleado se va, se producen cambios en los UOPIS pudiendo afectar negativamente a la confianza en el equipo y con ello, a la efectividad del trabajo.

Tanto en el 112 de Andalucía, como los principales servicios de operación de emergencias en otras comunidades autónomas, se han ido estableciendo en los últimos años expedientes donde entre los criterios de valoración se han ido incluyendo mejoras laborales y sociales, orientadas a dar estabilidad a las plantillas como herramienta para reducir la rotación y la pérdida de conocimiento y que favorezcan, por tanto, la calidad del servicio, dado que la movilidad del personal dentro del sector del Contac Center es muy alta. Fruto de esta estrategia para retener el talento, las retribuciones anuales de 2023 de los servicios de emergencias se reflejan en esta tabla:

Servicio	Salario Base 2023	Complementos Fijos	Plus Objetivos	TOTAL SALARIO 2023	Jornada Operativa Incluyendo Formación	Plus Actividad	Retribución Media
061 CLM	16.489 €	5.000 €		21.489 €	1.650,00	1.800 €	13,02 €
061 SEM	16.489 €	2.520 €	2.100 €	21.108 €	1.630,00	1.800 €	12,95 €
112 VALENCIA	16.489 €	4.511 €		21.000 €	1.550,00	1.900 €	13,55 €
112 CYL	16.489 €	2.500 €	1.844 €	20.833 €	1.550,00	1.950 €	13,44 €
061 ANDALUCIA	16.489 €	2.141 €		18.630 €	1.600,00	1.800 €	11,64 €
SALUD RESPONDE	16.489 €	1.106 €		17.595 €	1.764,00	1.800 €	9,97 €
112 CLM	16.489 €	2.011 €		18.500 €	1.572	1.800 €	11,77 €
112 AND	16.489 €	1.140 €		17.629 €	1.532	1.800 €	11,51 €
112 MURCIA	16.489 €	540 €		17.029 €	1.460,00	1.200 €	11,66 €
SUMMA 112	15.592 €	341 €		15.933 €	1.764,00	1.800 €	9,03 €
PROMEDIO	16.399 €	2.181 €	1.972 €	18.974 €	1.607,20	1.765 €	11,86 €
MEDIANA	16.489 €	2.076 €	1.972 €	18.565 €	1.586,00	1.800 €	11,72 €
MEDIA SIN EXTREMOS	16.489 €	2.059 €		19.040 €	1.606,00	1.813 €	12,00 €

Los recursos humanos previstos en la licitación están destinados a garantizar la prestación de un servicio de 24 horas, un servicio inmaterial cuyo valor lo componen las personas que trabajan, para conseguir una alta calidad del servicio pasa por incidir directamente en la profesionalización de las personas, fortaleciendo la plantilla con más formación, mayor estabilidad laboral y mejoras salariales, evitando la excesiva rotación del personal, en este contexto se refieren los criterios de valoración de mejoras salariales y otras condiciones.

En relación con el criterio de calendario anual y reducción de la jornada anual en 50 horas/año, va en la línea en principio de la retención del talento y la reducir la rotación en la plantilla del personal, así como de ir convergiendo a las jornadas anuales que se tienen establecido los servicios de emergencias del resto de comunidades, y en su caso a las 112 de Andalucía con una jornada anual máxima de 1.500 h.

En lo que respecta al principio de no discriminación e igualdad de trato consagrado en el artículo 1 de la LCSP, las mejoras salariales se evaluarían sobre la base del mismo convenio colectivo, ya que la prestación del servicio se realiza en las mismas instalaciones provinciales del Centro de Emergencias Sanitarias 061 al

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAZ0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/24





amparo del III Convenio Colectivo del Contac Center, por lo que esto no favorecerían a la postre a licitadores con mayor capacidad económica.

La Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública, pone de relieve la dimensión instrumental de la contratación pública para alcanzar un crecimiento inteligente, sostenible e integrador siguiendo la pauta marcada por la Estrategia Europa 2020 e impulsa el concepto de contratación pública socialmente responsable que debe conducir a los órganos de contratación a utilizar la compra pública para alcanzar fines sociales y ambientales que ayuden a la asunción del desarrollo de determinadas políticas públicas.

En esta línea, la LCSP, regula los requisitos y las clases de criterios de adjudicación de los contratos y prevé como forma ordinaria, que se valoren las ofertas mediante una pluralidad de criterios, en base a la mejor relación calidad-precio y que ésta mejor relación calidad-precio se evalúe de acuerdo con criterios económicos y cualitativos.

El nuevo concepto amplio de vinculación con el objeto del contrato establecido por la citada Directiva 2014/24/UE, y recogido en la nueva Ley de contratos, en el apartado 6 del artículo 145 considera que se da esta vinculación cuando el criterio de adjudicación se refiere o integra las prestaciones que deban realizarse en virtud del contrato, en cualquiera de sus aspectos y en cualquier etapa de su ciclo de vida, incluidos los factores que intervienen en el proceso específico de producción, de prestación o comercialización de, en su caso, las obras, suministros o servicios, con especial referencia a formas de producción, prestación o comercialización medioambiental y socialmente sostenibles y justas o en el proceso específico de otra etapa de su ciclo de vida, incluso cuando estos factores no formen parte de su sustancia material.

En este sentido, la LCSP en el apartado 2 del artículo 145 contempla que, para adjudicar un contrato, en la evaluación de la mejor relación calidad-precio se puedan valorar aspectos sociales como son las mejoras de las condiciones laborales y salariales y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, vinculadas al objeto del contrato en la forma establecida en el antes referido apartado 6 del artículo 145.

En la presente licitación, se establecen como criterios de adjudicación la posibilidad de una mejora salarial para todos los trabajadores, el incremento del porcentaje de contratación con jornada igual o superior a 30 horas semanales y las propuestas que favorezcan una mejor conciliación de la vida laboral y personal de los trabajadores mediante la previsión de un calendario laboral a más largo plazo y comunicado a los trabajadores con una antelación mínima de un mes antes de su inicio, junto con una reducción de jornada laboral a partir del 2026, criterios todos ellos orientados a fomentar la estabilidad de la plantilla en un servicio complejo y crítico, lo que redundará en la calidad de la prestación gracias a la retención del conocimiento, habilidades y competencias adquiridas por los actuales integrantes de dicha plantilla, lo que pone de manifiesto la vinculación de dichos criterios con el objeto del contrato, considerándose que una oferta será cualitativamente mejor cuanto mejor sean las condiciones laborales de las personas que deben ejecutar la prestación en relación a las de las otras ofertas, toda vez que se trata de una prestación crítica para el cumplimiento de los objetivos de los Centro de Coordinación de Urgencias y Emergencias 061 y en un sector como es el del Contac Center con mucha oferta laboral, siendo la gestión del personal adscrito al servicio uno de los principales factores que determinan dicho cumplimiento de objetivos.

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/24





Los licitadores habrán de cumplimentar el modelo de oferta técnica para su valoración conforme a los criterios de valoración automáticos contenida en el Anexo 2 del Cuadro Resumen del PCAP.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR O NO AUTOMÁTICOS:

Los criterios evaluables mediante juicio de valor o no automáticos se estructuran en la elaboración de cuatro planes que cubren diferentes ámbitos, cada uno de ellos con diferentes subcriterios que valoran distintos aspectos de la prestación:

- Plan Gestión del Servicio: criterios orientados a disponer de herramientas de seguimiento y gestión del desarrollo de la actividad, desde el dimensionamiento necesario en cada momento hasta los procedimientos o la interlocución con la Dirección de CES 061.
- Plan de Contingencia: criterios orientados a garantizar las coberturas ante ausencias y la gestión de los incrementos de actividad imprevistos para conseguir los niveles de actividad óptimos en cada momento.
- Planes de transición del servicio: criterios orientados a garantizar transiciones suaves sin afectación en el nivel de servicio al inicio y finalización del contrato.
- Plan de formación: criterios orientados a disponer de las herramientas y los recursos para garantizar la adecuada formación de todo el personal adherido al contrato.

10. Presupuesto base de licitación y su desglose. Términos en los que se formula el precio del contrato.

El presupuesto base de licitación (PBL) asciende a 38.523.972,55 euros (IVA incluido), formulado en términos de precio a tanto alzado y en términos de precio unitario, conforme al desglose que se muestra a continuación:

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023	
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página 12/24	



CONCEPTO	TÉRMINOS DEL PRECIO	Precio unitario IVA incluido	PBL	IMPORTE PBL IVA NO INCLUIDO	IVA 21%
Operación y actividades complementarias.	PRECIO A TANTO ALZADO		34.186.656,69	28.253.435,28	5.933.221,41
Supervisión técnica	PRECIO A TANTO ALZADO		3.181.523,86	2.629.358,56	552.165,30
Horas adicionales de operación	PRECIO UNITARIO	25,68	1.155.792,00	955.200,00	200.592,00
TOTAL PRESUPUESTO			38.523.972,55	31.837.993,84	6.685.978,71

El detalle del precio por cada anualidad de contrato, con indicación del número de unidades y de los precios unitarios para los conceptos con precio en términos de precios unitarios, se muestra a continuación:

CONCEPTO	ANUALIDAD CONTRATO			Total
	Primera	Segunda	Tercera	
Operación y actividades complementarias.	9.215.729,53	9.408.921,90	9.628.783,85	28.253.435,28
Supervisión técnica	857.666,86	875.619,22	896.072,48	2.629.358,56
Número de Horas adicionales de operación	15.000	15.000	15.000	45.000
Precio unitario de Horas adicionales de operación	20,76	21,21	21,71	21,23
Importe de Horas adicionales de operación	311.400,00	318.150,00	325.650,00	955.200,00
Total IVA no incluido	10.384.796,39	10.602.691,12	10.850.506,33	31.837.993,84
Importe de IVA	2.180.807,24	2.226.565,14	2.278.606,33	6.685.978,71
Total IVA incluido	12.565.603,63	12.829.256,26	13.129.112,66	38.523.972,55

Sistema de abono del precio

1. El precio del contrato de los servicios de “Operación y actividades complementarias” y “Supervisión técnica”, con precio a tanto alzado, será el ofertado por el adjudicatario, con abono mensual en cada anualidad de contrato de la doceava parte del importe que resulte de aplicar la baja ofertada al importe en PBL de la anualidad de contrato correspondiente.

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/24





2. El precio del contrato de las “Horas adicionales de operación”, con precio unitario, será el ofertado por el adjudicatario, con abono mensual en cada anualidad de contrato de las horas efectivamente realizadas y certificadas por el responsable del contrato multiplicado por el importe que resulte de aplicar la baja ofertada al importe en PBL del precio unitario en la anualidad correspondiente.

En la determinación del PBL se ha tenido en cuenta, además de los costes derivados de la aplicación de las normativas laborales vigentes, los derivados del convenio colectivo sectorial de aplicación, así como otros costes que se derivan de la ejecución material, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, cuyo desglose se muestra a continuación:

CONCEPTO	Costes directos	Costes indirectos (11,71 %)	TOTAL COSTES IVA NO INCLUIDO	IVA 21%	PBL
Operación y actividades complementarias.	25.291.062,59	2.962.372,69	28.253.435,28	5.933.221,41	34.186.656,69
Supervisión técnica	2.353.670,31	275.688,24	2.629.358,56	552.165,30	3.181.523,86
Horas adicionales de operación	855.047,28	100.152,72	955.200,00	200.592,00	1.155.792,00
TOTAL PRESUPUESTO	28.499.780,18	3.338.213,65	31.837.993,84	6.685.978,71	38.523.972,55

Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del presupuesto base de licitación. Adecuación a precios de mercado.:

En virtud del artículo 100.2 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, los órganos de contratación deben cuidar de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado, para lo cual deberán desglosar los costes directos e indirectos, y otros eventuales gastos considerados para su determinación. Además, en el citado artículo se establece que cuando formen parte del precio total del contrato los costes laborales de las personas empleadas para su ejecución, éste se debe desglosar por categoría profesional y género a partir del convenio laboral de referencia.

Dicho desglose se muestra a continuación:

A) Concepto Operación y actividades complementarias.

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023		
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO				
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página		14/24



Actividad	Dimensionamiento anual (horas)	Categoría profesional	Nivel	Jornada operativa anual (horas)	Dimensionamiento anual (Nº de profesionales)	Importe del salario anual				
						2023	2024	2025	2026	2027
Operación	363.168,00 Horas	Gestor Telefónico	9	1.568	231,61	18.630,00	19.188,90	19.572,68	20.061,99	20.463,23
Supervisión de operación	9.408,00 Horas	Supervisor A	6	1.568	6,00	23.805,00	24.519,15	25.009,53	25.634,77	26.147,47
Actividades complementarias y de soporte	35.685,72 Horas	Oficial Administrativo	8	1.764	20,23	17.086,76	17.599,36	17.951,35	18.400,13	18.768,14
Formación	5.292,00 Horas	Formador	8	1.764	3,00	17.086,76	17.599,36	17.951,35	18.400,13	18.768,14
Responsable de Servicio	14.112,00 Horas	Responsable Servicios	5	1.764	8,00	34.155,00	35.179,65	35.883,24	36.780,32	37.515,93
						268,84				

Operación y actividades complementarias.		Nivel		2024	2025	2026	2027
Salario anual	Gestor Telefónico	9		4.444.384	4.533.272	4.646.604	4.739.536
Salario anual	Supervisor A	6		147.115	150.057	153.809	156.885
Salario anual	Oficial Administrativo	8		356.035	363.156	372.235	379.679
Salario anual	Formador	8		52.798	53.854	55.200	56.304
Salario anual	Responsable Servicios	5		281.437	287.066	294.243	300.127
Coste total Salario anual				5.281.769	5.387.405	5.522.091	5.632.531
Condiciones AD PERSONAM				71.964	73.403	75.238	76.743
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (5,00% de Coste total Salario anual)				264.088	269.370	276.105	281.627
Pluses salariales: festivos, domingos y nocturnidad (incluida retribución en vacaciones)				415.498	424.251	435.160	444.041
Pluses no salariales (transporte)				31.019	31.623	32.427	33.081
Total coste retribución				6.064.339	6.186.052	6.341.021	6.468.022
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)				2.001.232	2.041.397	2.092.537	2.134.447
Otros costes directos				143.420	143.420	143.420	143.420
Total costes directos				8.208.991	8.370.869	8.576.978	8.745.889
Costes indirectos 11,71% (Gastos generales y Bº industrial)				961.529	980.490	1.004.632	1.024.417
Importe Servicio de operación y supervisión (IVA no incluido)				9.170.520	9.351.359	9.581.610	9.770.306

Los costes de personal se han calculado a partir de las horas de trabajo por categoría profesional necesarias para cubrir las horas de servicio y número de profesionales conforme al dimensionamiento establecido en el apartado 3. DIMENSIONAMIENTO., 4. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS E INTERLOCUCIÓN y 5. FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO del pliego de prescripciones técnicas, tomando como referencia a efectos de jornada y retribución el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026, publicado en el BOE nº 137 de 9 de junio de 2023 por Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, teniendo en cuenta lo siguiente en el salario anual considerado para el cálculo:

- Con carácter general, los incrementos salariales pactados en convenio colectivo para los años 2023 a 2026, del 3,5% en 2023, 3% en 2024, 2% estimado para 2025 y 2,5% estimado para 2026, porcentaje este que también se ha considerado como previsión de incremento salarial en 2027.

Convenio colectivo: Artículo 45. Incrementos salariales

Año 2023: 3,5%

Año 2024: 3%.

Año 2025: IPC cerrado año anterior (mínimo 1% tope 3,5%).

Año 2026: IPC cerrado año anterior + diferencial 0,5% (mínimo 1% - tope 3,5%).

- Específicamente, para el personal adscrito al servicio de Operación, Supervisión de operación y Responsables de servicio: las condiciones salariales establecidas en el contrato SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN TÉCNICA EN LOS SERVICIOS PROVINCIALES DEL 061 (EXPTE. E/21002050/000) actualmente vigente en cumplimiento de los compromisos adquiridos por el contratista en materia de salario anual mínimo consistentes en aplicar a partir del séptimo mes de vigencia del contrato los siguientes importes mínimos de salario bruto total anual por todos los conceptos a excepción de los pluses salariales y extrasalariales previstos en los artículos 46 a 52 del II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center:

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/24





- Servicio de Operación. Operadores: 18.000,00 euros/año.
- Servicio de Operación. Supervisores de operación: 23.000,00 euros/año.
- Responsables de Servicio: 33.000,00 euros/año.

Los importes de retribución mínima, que están referidos a contrato a jornada completa aplicándose proporcionalmente en otro caso, serán actualizados a partir del año 2023 mediante la aplicación del mismo porcentaje de incremento que, para el salario base anual del nivel que en cada caso corresponda, se establezca en el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.”

En el importe total coste retribución se incluye el coste de las condiciones individuales de profesionales adscritos al servicio por la actual empresa contratista en cuyas condiciones laborales se ha de subrogar la empresa adjudicataria del contrato, respetando las condiciones más beneficiosas del personal a subrogar que tengan reconocidas a título personal manteniéndose estrictamente “ad personam”.

Se ha incluido el coste de sustituciones por incapacidad temporal y permisos retribuidos sobre la base del histórico del servicio.

Asimismo, se han incluido los pluses salariales por trabajo en festivos, domingos y noches, incluida la retribución en vacaciones, y el plus extrasalarial de transporte conforme al siguiente desglose:

			Importe unitario				
Pluses salariales:		Nº Uds. por año	Retrib. en vacac.	2024	2025	2026	2027
Gestor Telefónico	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	80.006	7.758	1,85	1,89	1,94	1,98
Gestor Telefónico	Horas Festivos especiales	3.666	355	11,74	11,97	12,27	12,52
Gestor Telefónico	Horas Festivos normales	11.299	1.096	5,53	5,64	5,78	5,90
Gestor Telefónico	Horas Domingos	50.689	4.915	1,91	1,95	2,00	2,04
Supervisor A	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	2.073	201	1,85	1,89	1,94	1,98
Supervisor A	Horas Festivos especiales	95	9	12,80	13,06	13,39	13,66
Supervisor A	Horas Festivos normales	293	28	6,04	6,16	6,31	6,44
Supervisor A	Horas Domingos	1.313	127	2,08	2,12	2,17	2,21

			Importe anual				
Pluses salariales:		Nº Uds. por año	Retrib. en vacac.	2024	2025	2026	2027
Gestor Telefónico	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	80.006	7.758	162.364	165.875	170.263	173.774
Gestor Telefónico	Horas Festivos especiales	3.666	355	47.193	48.127	49.334	50.339
Gestor Telefónico	Horas Festivos normales	11.299	1.096	68.589	69.906	71.641	73.129
Gestor Telefónico	Horas Domingos	50.689	4.915	106.064	108.428	111.208	113.432
Supervisor A	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	2.073	201	4.206	4.297	4.411	4.502
Supervisor A	Horas Festivos especiales	95	9	1.331	1.358	1.392	1.420
Supervisor A	Horas Festivos normales	293	28	1.937	1.975	2.024	2.065
Supervisor A	Horas Domingos	1.313	127	2.997	3.053	3.125	3.183
Localización				20.816	21.232	21.763	22.198
Total				415.498	424.251	435.160	444.041

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAZ0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/24





		Importe unitario			
Pluses no salariales:	Nº Uds. por año	2024	2025	2026	2027
Gestor Telefónico Transporte	4.900	6,17	6,29	6,45	6,58
Supervisor A Transporte	127	6,17	6,29	6,45	6,58

		Importe anual			
Pluses no salariales:	Nº Uds. por año	2024	2025	2026	2027
Gestor Telefónico Transporte	4.900	30.236	30.824	31.608	32.245
Supervisor A Transporte	127	783	799	819	835
Total		31.019	31.623	32.427	33.081

Sobre el coste total de retribuciones descrito anteriormente, se ha calculado el coste de la Seguridad Social a cargo de la empresa.

En otros costes directos se contempla el gasto en equipamientos y otros recursos materiales necesarios para la prestación del servicio, así como gastos de desplazamiento y de formación externa del personal, con el siguiente desglose:

OTROS COSTES DIRECTOS	Nº UNIDADES AÑO	PRECIO UNIT IVA EXCL	TOTAL ANUAL
SILLERIA PUESTOS DE OPERACIÓN	27 SILLONES PROMEDIO	900,00	24.000
AURICULARES	90 AURICULARES PROMEDIO	75,00	6.750
EQUIPOS MULTIFUNCIÓN (ALQUILER)	8 ANUALIDADES DE ALQUILER	800,00	6.400
EQUIPOS MULTIFUNCIÓN (COPIAS)	270.000 COPIAS (B/N Y COLOR)	0,0122	3.300
PRENSA	23 SUSCRIPCIONES ANUALES	90,00	2.070
PAPELERÍA Y MATERIAL OFICINA	8 SERVICIOS PROVINCIALES	4.000,00	32.000
MENSAJERÍA Y CORREOS	8 SERVICIOS PROVINCIALES	3.000,00	24.000
DESPLAZAMIENTOS DISPOSITIVOS RIESGO			5.000
FORMACIÓN EXTERNA (operación y activ. compl.)	285 PROFESIONALES	140,00	39.900
Total operación y activ. complem.			143.420

Para el cálculo de los importes por anualidad de contrato se ha considerado como fecha de inicio del plazo de ejecución el 1 de abril de 2024, con la siguiente distribución mensual:

ANUALIDAD DEL CONTRATO			
	Primera	Segunda	Tercera
Año	nº meses del año incluidos en la anualidad		
2024	9,00		
2025	3,00	9,00	
2026		3,00	9,00
2027			3,00

El desglose de costes por anualidad de contrato se muestra a continuación:

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/24





Operación y actividades complementarias.		Nivel	Nº prof.	ANUALIDAD DEL CONTRATO			
				Primera	Segunda	Tercera	Total
Salario anual	Gestor Telefónico	9	231,61	4.466.606	4.561.605	4.669.837	13.698.048
Salario anual	Supervisor A	6	6,00	147.851	150.995	154.578	453.424
Salario anual	Oficial Administrativo	8	20,23	357.815	365.426	374.096	1.097.337
Salario anual	Formador	8	3,00	53.062	54.191	55.476	162.729
Salario anual	Responsable Servicios	5	8,00	282.844	288.860	295.714	867.419
Total Salario anual				5.308.178	5.421.077	5.549.701	16.278.956
Condiciones AD PERSONAM				72.324	73.862	75.614	221.800
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (5,00%)				265.409	271.054	277.485	813.948
Pluses salariales: festivos, domingos y nocturnidad (incluida retribución en vacaciones)				417.686	426.979	437.380	1.282.045
Pluses no salariales (transporte)				31.170	31.824	32.590	95.584
Total coste retribución				6.094.767	6.224.794	6.372.771	18.692.333
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)				2.011.273	2.054.182	2.103.015	6.168.470
Otros costes directos				143.420	143.420	143.420	430.260
Total costes directos				8.249.460	8.422.396	8.619.206	25.291.062
Costes indirectos 11,71% (Gastos generales y Bº industrial)				966.269	986.526	1.009.578	2.962.373
Importe Servicio de operación y supervisión (IVA no incluido)				9.215.730	9.408.922	9.628.784	28.253.435
IVA				1.935.303	1.975.874	2.022.045	5.933.221
PBL				11.151.033	11.384.796	11.650.828	34.186.657

Pluses salariales:		ANUALIDAD DEL CONTRATO			
		Primera	Segunda	Tercera	Total
Gestor Telefónico	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	163.242	166.972	171.141	501.354
Gestor Telefónico	Festivos especiales	47.426	48.429	49.585	145.440
Gestor Telefónico	Festivos normales	68.918	70.340	72.013	211.271
Gestor Telefónico	Domingos	106.655	109.123	111.764	327.541
Supervisor A	Nocturnidad (horas de 22:00 a 06:00)	4.229	4.326	4.434	12.988
Supervisor A	Festivos especiales	1.338	1.366	1.399	4.103
Supervisor A	Festivos normales	1.947	1.988	2.034	5.968
Supervisor A	Domingos	3.011	3.071	3.139	9.222
	Localización	20.920	21.365	21.872	64.157
Total		417.686	426.979	437.380	1.282.045

Pluses no salariales:		ANUALIDAD DEL CONTRATO			
		Primera	Segunda	Tercera	Total
Gestor Telefónico	Transporte	30.383	31.020	31.767	93.171
Supervisor A	Transporte	787	804	823	2.414
Total		31.170	31.824	32.590	95.584

B) Concepto Supervisión técnica

						Importe del salario anual				
Actividad	Dimensionamiento anual (horas)	Categoría profesional	Nivel	Jornada operativa anual (horas)	Dimensionamiento anual (Nº de profesionales)	2023	2024	2025	2026	2027
Supervisión técnica	12.348,00 Horas	Técnicos Sistema B	5	1.764	7,00	31.050,00	31.981,50	32.621,13	33.436,66	34.105,39
Supervisión técnica	8.820,00 Horas	Técnicos Sistema A	4	1.764	5,00	36.225,00	37.311,75	38.057,99	39.009,43	39.789,62
Supervisión técnica (coordinación técnica)	5.292,00 Horas	Analistas Funcionales	3	1.764	3,00	41.400,00	42.642,00	43.494,84	44.582,21	45.473,86
						15,00				

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/24





Supervisión técnica		Nivel	2024	2025	2026	2027
Salario anual	Técnicos Sistema B	5	223.871	228.348	234.057	238.738
Salario anual	Técnicos Sistema A	4	186.559	190.290	195.047	198.948
Salario anual	Analistas Funcionales	3	127.926	130.485	133.747	136.422
Coste total Salario anual			538.356	549.123	562.851	574.108
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (5,00% de Coste total Salario anual)			26.918	27.456	28.143	28.705
Total coste retribución			565.274	576.579	590.994	602.813
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)			186.540	190.271	195.028	198.928
Otros costes directos			12.168	12.168	12.168	12.168
Total costes directos			763.982	779.018	798.189	813.909
Costes indirectos 11,71% (Gastos generales y Bº industrial)			89.486	91.247	93.493	95.334
Importe Servicio de operación y supervisión (IVA no incluido)			853.468	870.265	891.682	909.243

Los costes de personal se han calculado a partir de las horas de trabajo por categoría profesional necesarias para cubrir las horas de servicio y número de profesionales conforme al dimensionamiento establecido en el apartado 3. DIMENSIONAMIENTO y 2.2. SUPERVISIÓN TÉCNICA del pliego de prescripciones técnicas, tomando como referencia a efectos de jornada y retribución el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026, publicado en el BOE nº 137 de 9 de junio de 2023 por Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, teniendo en cuenta lo siguiente en el salario anual considerado para el cálculo:

- Con carácter general, los incrementos salariales pactados en convenio colectivo para los años 2023 a 2026, del 3,5% en 2023, 3% en 2024, 2% estimado para 2025 y 2,5% estimado para 2026, porcentaje este que también se ha considerado como previsión de incremento salarial en 2027.

Convenio colectivo: Artículo 45. Incrementos salariales

Año 2023: 3,5%

Año 2024: 3%.

Año 2025: IPC cerrado año anterior (mínimo 1% tope 3,5%).

Año 2026: IPC cerrado año anterior + diferencial 0,5% (mínimo 1% - tope 3,5%).

- Específicamente, para el personal adscrito al servicio de Supervisión Técnica: las condiciones salariales establecidas en el contrato SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN TÉCNICA EN LOS SERVICIOS PROVINCIALES DEL 061 (EXPT. E/21002050/000) actualmente vigente en cumplimiento de los compromisos adquiridos por el contratista en materia de salario anual mínimo consistentes en aplicar a partir del séptimo mes de vigencia del contrato los siguientes importes mínimos de salario bruto total anual por todos los conceptos a excepción de los pluses salariales y extrasalariales previstos en los artículos 46 a 52 del II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center:
 - Servicio de Supervisión Técnica. Coordinadores de Área Técnica: 40.000,00 euros/año.
 - Servicio de Supervisión Técnica. Técnicos de Sistemas A: 35.000,00 euros/año.
 - Servicio de Supervisión Técnica. Técnicos de Sistemas B: 30.000,00 euros/año.

Los importes de retribución mínima, que están referidos a contrato a jornada completa aplicándose proporcionalmente en otro caso, serán actualizados a partir del año 2023 mediante la aplicación del mismo porcentaje de incremento que, para el salario base anual del nivel que en cada caso corresponda, se establezca en el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.”

Se ha incluido el coste de sustituciones por incapacidad temporal y permisos retribuidos sobre la base del histórico del servicio.

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAZ0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/24





Sobre el coste total de retribuciones descrito anteriormente, se ha calculado el coste de la Seguridad Social a cargo de la empresa.

En otros costes directos se contempla el gasto en equipamientos y otros recursos materiales necesarios para la prestación del servicio, así como gastos de desplazamiento y de formación externa del personal, con el siguiente desglose:

OTROS COSTES DIRECTOS	Nº UNIDADES AÑO	PRECIO UNIT IVA EXCL	TOTAL ANUAL
FORMACIÓN EXTERNA (supervisión técnica)	15 PROFESIONALES	140,00	2.100
EQUIPOS INFORMÁTICOS SUPERVISIÓN TÉCNICA	15 ANUALIDADES AMORTIZACIÓN EQUIPO 900€ 5 AÑOS VIDA ÚTIL	180,00	5.000
DESPLAZAMIENTOS SUPERVISIÓN TÉCNICA	24.132 KM	0,21	5.068
Total supervisión técnica			12.168

Para el cálculo de los importes por anualidad de contrato se ha considerado como fecha de inicio del plazo de ejecución el 1 de abril de 2024, con la siguiente distribución mensual:

ANUALIDAD DEL CONTRATO			
Año	nº meses del año incluidos en la anualidad		
2024	9,00		
2025	3,00	9,00	
2026		3,00	9,00
2027			3,00

El desglose de costes por anualidad de contrato se muestra a continuación:

				ANUALIDAD DEL CONTRATO						
Supervisión técnica				Nivel	Nº prof.	Primera	Segunda	Tercera	Total	
Salario anual	Técnicos Sistema B			5	7,00	224.990	229.775	235.227	689.993	
Salario anual	Técnicos Sistema A			4	5,00	187.492	191.479	196.022	574.993	
Salario anual	Analistas Funcionales			3	3,00	128.566	131.301	134.416	394.282	
Total Salario anual						541.048	552.555	565.665	1.659.268	
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (5,00%)						27.052	27.628	28.283	82.963	
Total coste retribución						568.100	580.183	593.949	1.742.231	
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)						187.473	191.460	196.003	574.936	
Otros costes directos						12.168	12.168	12.168	36.503	
Total costes directos						767.741	783.811	802.119	2.353.671	
Costes indirectos 11,71% (Gastos generales y Bº industrial)						89.926	91.809	93.953	275.688	
Importe Servicio de operación y supervisión (IVA no incluido)						857.667	875.619	896.072	2.629.359	
						IVA	180.110	183.880	188.175	552.165
						PBL	1.037.777	1.059.499	1.084.248	3.181.524

C) Concepto Horas adicionales de operación

El importe unitario resulta de dividir los costes de retribución y pluses salariales entre el número de horas de la actividad, incrementado en el coste de la Seguridad Social a cargo de la empresa,

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/24





habiéndose previsto la necesidad de un máximo de 45.000 horas en el plazo de ejecución del contrato, con una distribución anual estimada en 15.000 horas por anualidad de contrato.

El desglose del cálculo del precio unitario se muestra a continuación:

Precio unitario de hora adicional de operación	2024	2025	2026	2027
Salario anual Gestor Telefónico	4.444.384	4.533.272	4.646.604	4.739.536
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (5,00%)	222.219	226.664	232.330	236.977
Coste retribución Operación excepto plus salariales	4.666.603	4.759.936	4.878.934	4.976.513
Total horas año de Operación	363.168	363.168	363.168	363.168
Coste unitario retribución Operación excepto plus salariales	12,85	13,11	13,43	13,70
Plus salariales de Operación	384.210	392.336	402.446	410.673
Total horas operación	363.168	363.168	363.168	363.168
Coste unitario plus salariales operación	1,06	1,08	1,11	1,13
Coste unitario Retribuciones operación	13,91	14,19	14,54	14,83
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)	4,59	4,68	4,80	4,89
Total coste unitario directo	18,50	18,87	19,34	19,72
Costes indirectos 11,71% (Gastos generales y Bº industrial)	2,17	2,21	2,27	2,31
Total coste unitario	20,67	21,08	21,61	22,03

Para el cálculo de los importes por anualidad de contrato se ha considerado como fecha de inicio del plazo de ejecución el 1 de abril de 2024, con la siguiente distribución mensual:

ANUALIDAD DEL CONTRATO			
	Primera	Segunda	Tercera
Año	nº meses del año incluidos en la anualidad		
2024	9,00		
2025	3,00	9,00	
2026		3,00	9,00
2027			3,00

El desglose de costes por anualidad de contrato se muestra a continuación:

ANUALIDAD DEL CONTRATO				
Precio unitario de hora adicional de operación	Primera	Segunda	Tercera	Total
Salario anual Gestor Telefónico	4.466.606	4.561.605	4.669.837	13.698.048
Coste de sustituciones por IT y permisos retribuidos (5,00%)	223.330	228.081	233.492	684.903
Coste retribución Operación excepto plus salariales	4.689.936	4.789.686	4.903.329	14.382.951
Total horas año de Operación	363.168	363.168	363.168	1.089.504
Coste unitario retribución Operación excepto plus salariales	12,91	13,19	13,50	13,20
Plus salariales de Operación	386.242	394.863	404.502	1.185.607
Total horas operación	363.168	363.168	363.168	1.089.504
Coste unitario plus salariales	1,06	1,09	1,11	1,09
Coste unitario Retribuciones operación	13,97	14,28	14,61	14,29
Seguridad Social a cargo de la empresa (33,00%)	4,61	4,71	4,82	4,72
Total coste unitario directo	18,58	18,99	19,43	19,01
Costes indirectos 11,71% (Gastos generales y Bº industrial)	2,18	2,22	2,28	2,23
Total coste unitario	20,76	21,21	21,71	21,24
Nº de horas	15.000	15.000	15.000	45.000
Importe horas adicionales de operación (IVA no incluido)	311.400	318.150	325.650	955.200
IVA	65.394	66.812	68.387	200.592
PBL	376.794	384.962	394.037	1.155.792

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/24





El III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center establece, en su artículo 20. Sucesión en caso de finalización de la campaña o servicio a terceras empresas., que en caso de que al finalizar el servicio contratado la Administración contratante volviera a adjudicar y/o sacar a concurso la misma campaña o servicio de características similares a la finalizada, serán de aplicación los efectos del artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores sobre subrogación de empresas con los derechos y responsabilidades que ello implica.

Por tanto, en la licitación del presente contrato, cuyo objeto se corresponde con el del contrato actualmente vigente denominado el **Servicio de Operación y Supervisión Técnica en los Servicios Provinciales 061 (Expte E/21002050/000)**, es de aplicación lo dispuesto en el artículo 130. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo., de la LCSP.

La desagregación de género del personal actualmente adscrito al servicio se muestra a continuación:

- Hombres 17,2 %
- Mujeres 82,8 %

En el presupuesto base de licitación establecido, IVA excluido, se consideran unos costes directos de 28.499.780,18 euros y unos costes indirectos del 11,71 % sobre costes directos desglosado en un 6,81 % en concepto de gastos generales de estructura y un 4,90 % de beneficio industrial, porcentajes que se derivan de la aplicación al precio del contrato de los Ratios Sectoriales de las Sociedades no Financieras publicados por el Banco de España a través de la Central de Balances para el sector de actividad (CNAE) N822 “Actividades de los centros de llamadas” y todos los tamaños en términos de cifra neta de negocio, referidos al año 2021, último publicado, y tomando como referencia los valores del cuartil Q2 (50%) donde se encuentra la media de toda la serie de datos.

Considerando el parámetro R01 “Valor añadido / Cifra neta de negocios” como el margen bruto sobre ventas, el R02 “Gastos de personal / Cifra neta de negocios” entendiéndose que se trata de una actividad de prestación de servicios intensiva en Mano de Obra Directa (MOD) que consume el 97% del gasto salarial y considerando el ratio R03 “Resultado económico bruto / Cifra neta de negocios” como beneficio industrial, los cálculos para estimar los costes directos e indirectos de la contratación son los siguientes:

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/24



**Ratios Sectoriales de las Sociedades no Financieras**

País: España

Año: 2021

Sector de actividad (CNAE): N822 Actividades de los centros de llamadas

Tamaño (cifra neta de negocio): Total tamaños

Tasa de cobertura (% número de empresas): 45,06

Tasa de cobertura (% número de empleados): 64,05

Concepto	Ratio Q2	% s/ Cifra negocios	% s/ Costes directos
Cifra de negocios		100,00%	
Consumos / Cifra neta de negocios		28,89%	
Valor añadido / Cifra neta de negocios	R01	71,11%	
Gastos de personal / Cifra neta de negocios	R02	62,50%	
M.O.D. / Gastos de personal		97,00%	
Total costes directos		89,52%	
Gastos generales y de estructura / Cifra de negocios		6,10%	6,81%
Resultado económico bruto / Cifra neta de negocios	R03	4,39%	4,90%
Total costes indirectos		10,49%	11,71%

11. Valor estimado del contrato y cálculo del mismo.

Valor estimado del contrato: 49.056.098,94 euros (IVA no incluido).

El valor estimado del contrato resulta de la suma del presupuesto base de licitación por importe de 31.837.993,84 euros, IVA excluido, para 36 meses de contrato inicial más el importe de 10.850.506,33 euros, IVA excluido, de los 12 meses de posible prórroga de la contratación, más un importe de 6.367.598,77 euros, IVA excluido, correspondiente a posibles modificaciones del contrato en los siguientes casos:

- Necesidad de aumentar el presupuesto para horas adicionales de operación en caso de que las necesidades reales sean superiores a las estimadas inicialmente.

El cálculo del valor estimado se detalla a continuación:

PRESTACIÓN	ANUALIDAD CONTRATO INICIAL				Prórrogas (IVA no incluido)	Modificaciones (IVA no incluido)	Valor estimado
	Primera	Segunda	Tercera	Total (IVA no incluido)			
Operación y actividades complementarias.	9.215.729,53	9.408.921,90	9.628.783,85	28.253.435,28	9.628.783,85	5.650.687,06	43.532.906,19
Supervisión técnica	857.666,86	875.619,22	896.072,48	2.629.358,56	896.072,48	525.871,71	4.051.302,75
Número de Horas adicionales de operación	15.000	15.000	15.000	45.000	15.000		
Precio unitario de Horas adicionales de operación	20,76	21,21	21,71	21,23	21,71		
Importe de Horas adicionales de operación	311.400,00	318.150,00	325.650,00	955.200,00	325.650,00	191.040,00	1.471.890,00
TOTAL (IVA no incluido)	10.384.796,39	10.602.691,12	10.850.506,33	31.837.993,84	10.850.506,33	6.367.598,77	49.056.098,94

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFYdeL	Fecha	23/11/2023
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/24





12. Condiciones especiales de ejecución.

De conformidad con lo establecido en el artículo 202.1 de la LCSP se establece la siguiente condición especial de ejecución de entre las que se enumeran en el apartado 2 del artículo 202 de la LCSP y que, estando vinculada al objeto del contrato, no resulta directa o indirectamente discriminatoria, siendo compatible con el derecho comunitario:

- La persona adjudicataria quedará obligada, durante la ejecución del contrato, al envío a través de medios telemáticos de todos los documentos y entregables derivados de la prestación del servicio, como pueden ser informes de ejecución, reporte de actividades, etc. con el objetivo de mejorar valores medioambientales mediante la entrega electrónica de documentos, con el consiguiente ahorro de papel, la eliminación de envases, plásticos, etc., así como la reducción de emisiones de CO2.

13. Improcedencia de revisión de precios.

No procede Revisión de Precios, ni durante el tiempo de ejecución contractual previsto, como en el de prórroga que pudiese formalizarse, de conformidad con el principio de buena administración a que se refiere el artículo 34 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como en virtud de lo previsto en el artículo 103 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

EL DIRECTOR ECONÓMICO Y DE SERVICIOS GENERALES
CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

José Luis García Cano

Código:	7GTMZ805PFIRMAFGUAz0THvNFNYdeL	Fecha	23/11/2023		
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO				
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		Página		24/24