

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

EXPT23-00066

Contratación de Servicios Profesionales para el mantenimiento de las Unidades de Recepción de Primer Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía

Autor del documento: Rocío Marín Cantero
Departamento/Área/Unidad: Dpto. Telecomunicaciones y Centros Gestión/Área Op. Tel. Explotación y Centros de Gestión/Coordinación de Proyectos
e-mail: rocio.marin@juntadeandalucia.es
teléfono: 670943261

Tipo de documento: Memoria de Gasto
Código del documento: **EXPTE23-00066**
Fecha de elaboración: 05/09/2023

Nº de Páginas 1 de 48

Responsable de la licitación	Director del Departamento
Rocío Marín Cantero	D. Antonio Arreciado Velasco

© 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 de 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

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 1/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 2 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

0 TABLA DE CONTENIDOS

0	TABLA DE CONTENIDOS	2
1	OBJETO	3
1.1	JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN	3
1.2	CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES.....	5
2	TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.	6
3	PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO.....	7
3.1	PRESUPUESTO POR ACTUACIÓN Y SISTEMA DE PAGO DE PRECIO.....	11
3.2	FACTURACIÓN	12
3.3	PLAZO DE EJECUCIÓN	13
3.4	GARANTÍA Y SOPORTE.....	13
4	CONFIGURACION DE LA LICITACION	13
4.1	CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA	13
4.2	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	15
4.3	ADMISIBILIDAD DE VARIANTES	22
5	EJECUCION DEL CONTRATO	22
5.1	ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO	22
5.2	INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO.....	22
5.3	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:.....	22
5.4	SUBCONTRATACIÓN	23
5.5	ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN	23
5.6	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION DEL CONTRATO DE CARÁCTER SOCIAL, ÉTICO, MEDIOAMBIENTAL O DE OTRO ORDEN.....	25
5.7	MODIFICACIONES DEL CONTRATO	27
6	INFORMACIÓN PARA INFOCOR	27
6.1	Propiedad de los Resultados de los Trabajos	28
6.2	Seguridad y Confidencialidad.....	28
6.3	Protección de Datos de Carácter Personal	29
7	RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.	29
8	CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO.....	29
9	ANEXOS.....	30

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 2/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>	Pág. 3 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

1 OBJETO

La presente memoria va dirigida a fundamentar conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de los servicios profesionales para el mantenimiento de las Unidades de Recepción de Primer Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, y se llevará a cabo en el ámbito de competencias del Departamento de Telecomunicaciones y Centros Gestión de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL).

El objeto se corresponde con el Vocabulario Común de Contratación Pública (en adelante CPV) siguiente

- **79512000-6** (Centro de llamadas).
- **79342300-6** (Servicios al cliente).

1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN

SANDETEL es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía cuya misión es contribuir a la modernización de la administración de la Junta de Andalucía a través del desarrollo de proyectos y la prestación de servicios TIC que sean fuente de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos; así como impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Andalucía.

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

Dentro de las atribuciones anteriormente indicadas, Sandetel tiene encargadas la implantación, gestión, coordinación y explotación de los Servicios de Atención a la Ciudadanía y Servicios de Soporte TIC de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

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

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 3/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 4 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

Ese mismo año, debido a la modificación de la numeración telefónica que causa la implantación de la red de telecomunicaciones y el desconcierto que este hecho provoca en la ciudadanía, SANDETEL pone en marcha un servicio de información telefónico para facilitar la nueva guía telefónica de la Junta de Andalucía, el 902 505 505, el mismo que posteriormente derivaría al Servicio de Atención General Administrativa de la Junta de Andalucía 955 062 627, actualmente único punto de atención telefónica de carácter general de la Junta de Andalucía.

La ejecución de estos dos proyectos da lugar a que diversos centros directivos encarguen a SANDETEL la implantación y ejecución de otros servicios de atención y soporte telefónico, tanto en el ámbito de la asistencia tecnológica para el personal de la Junta de Andalucía, como en el de la atención a la ciudadanía, lo que ha supuesto un incremento continuo del número de servicios y de interacciones.

Los Servicios de Atención e Información gestionados por SANDETEL se caracterizan fundamentalmente por prestar un servicio cercano y una atención personalizada a la Ciudadanía, ayudando a resolver las dudas y problemas, facilitando el conocimiento de los derechos y obligaciones, el acceso a la información y a los servicios públicos, de manera que se atiendan de la forma más directa y sencilla posible las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Para conseguir una mayor optimización de los recursos humanos y económicos a la vez que se consigue un mayor nivel de especialización en la prestación de los servicios, SANDETEL organiza los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en tres unidades de trabajo diferentes, cada una de ellas con unos perfiles, unas competencias y unas responsabilidades claramente definidas e identificadas: Unidad de Recepción de Primer Nivel, Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel y Unidad de Calidad y Control de los Servicios.

Las Unidades de Recepción de Primer Nivel son el objeto de contratación en este expediente. Estas Unidades están formadas principalmente por agentes teleoperadores con formación específica en las áreas en que las correspondientes Consejerías y Organismos son competentes, lo que permite dar una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de la ciudadanía y un apoyo continuo a la actividad desempeñada por el personal propio de los diferentes Organismos.

Para garantizar la correcta prestación de los servicios actualmente encomendados, se necesita un volumen de recursos muy elevado y variable, en función de la demanda real de actividad de los distintos servicios por lo que la disponibilidad, flexibilidad y celeridad a la hora de realizar modificaciones en las Unidades de Recepción de Primer Nivel son factores primordiales para garantizar la correcta prestación de los servicios encargados.

Por otra parte, este contrato deberá garantizar la prestación de servicios similares requeridos por otros Organismos de la Junta de Andalucía que pudieran ser considerados por SANDETEL durante la vigencia del mismo.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 4/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 5 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

Lo anterior, sumado a las limitaciones impuestas por la ley de presupuestos Generales del Estado para la incorporación de personal nuevo a la plantilla SANDETEL hacen que esta contratación resulte necesaria para poder continuar prestando los servicios profesionales propios de las Unidades de Recepción de Primer Nivel y garantizar así la correcta prestación de los diferentes Servicios de Atención e Información encargados por las diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

Para poder objetivar el proceso de licitación y que nos permita comparar las diferentes ofertas, los perfiles que se definen están basados en:

- *III CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER de resolución de 30 de mayo de 2023.*

1.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: LOTES

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

La ejecución de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía se encuentra organizada en distintas unidades de trabajo, cada una de ellas con unos perfiles, unas competencias y unas responsabilidades claramente definidas e identificadas: la Unidad de Recepción de Primer Nivel, la Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel y la Unidad de Calidad y Control de los Servicios.

En la actualidad, cada una de estas unidades de trabajo son licitadas de manera independiente, no en lotes, sino en contratos diferentes con el objetivo de obtener un mayor nivel de especialización en la ejecución de las distintas actuaciones y conseguir que los distintos contratistas se hagan control unos a otros, resultando como tal un mayor nivel de eficiencia y calidad de los servicios, reforzado por el control en la ejecución que realiza SANDETEL.

Además, las distintas actuaciones que se precisan para cumplir con el objeto del contrato constituyen una unidad funcional que opera con procedimientos comunes, y de forma flexible y polivalente entre varios servicios. El fraccionamiento del objeto del contrato conllevaría asociado una disminución de dicha flexibilidad y polivalencia de los recursos integrantes de la Unidad de Recepción de Primer Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía puesto que, actualmente, además de los recursos que componen los equipos de trabajo de los diferentes servicios, se exige al contratista disponer de grupos de agentes polivalentes que pueden en un momento dado atender las llamadas de un servicio y, en otro momento, cubrir las bajas o vacaciones de los recursos de otros servicios para los que también han sido formados, reforzar periodos de mayor actividad, etc. lo que comporta una optimización del coste de prestación de los servicios, no solo de la gestión, y una mayor eficiencia.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 5/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 6 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

Por otra parte, la división en lotes del objeto de esta licitación puede provocar una disminución de la calidad de la prestación si se redujera el volumen de trabajo de unos de los lotes e hiciera el contrato poco rentable para el contratista, lo que nos podría llevar a un incumplimiento reiterado de los acuerdos de nivel de servicio requeridos en los diferentes encargos de gestión

En definitiva, la ejecución independiente de estas actuaciones, desde el punto de vista técnico, podría comportar el riesgo de dificultar la adecuada ejecución del contrato además de aportar complejidad en la gestión de los servicios, con el consiguiente incremento del coste asociado a la misma, sin ninguna contraprestación para la Administración Pública en cuanto a nivel de especialización o competencia entre contratistas se refiere.

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

2 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.

SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA: ☒ Sí; ☐ No

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	

FONDOS EUROPEOS:

Financiación con Fondos Europeos:

Tipo de Fondo: _Fondos Next Generation EU_

Porcentaje de Cofinanciación: 1,43%.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia: Si

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	29/12/2023	PÁGINA 6/48
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMF2DGH4SEEMGE43AZLQB744	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 7 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

Este contrato está financiado por el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia de la Unión europea, establecido por el Reglamento (UE) 2020/2094 del Consejo, de 14 de diciembre de 2020, por el que se establece un Instrumento de Recuperación de la Unión Europea para apoyar la recuperación tras la crisis de la COVID-19, y regulado según Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Proyecto Tractor. Componente a cuya consecución contribuye el contrato: La actuación prevista tiene su encaje en el componente 19 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia con título “*Plan Nacional de Competencias Digitales (digital skills)*”

Medida: C19i3 Competencias digitales para el empleo. Subproyecto C19I3S1P1 “Mejora de las capacidades digitales para personas desempleadas para impulsar el emprendimiento y desarrollo rural y reducir la brecha de género. (MED)”.

- Objetivo: Formar a 59.002 mujeres.
- Plazos temporales para su cumplimiento: Como indicador de seguimiento, hasta el cuarto trimestre de 2022, al menos un 20% del total de personas previstas como objetivo CID habrían participado en competencias digitales. Asimismo, hasta el cuarto trimestre de 2023, al menos otro 20% (en total un 40% entre 2022 y 2023) del total de personas previstas como objetivo CID habrán participado en formaciones sobre competencias digitales.

3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos asciende a la cantidad de **SIETE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS DIECISIETE EUROS (7.962.917,00 euros)**, I.V.A. excluido.

Este presupuesto supone la cantidad de **NUEVE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTINUEVE EUROS CON CINCUENTA Y SIETE CÉNTIMOS DE EURO (9.635.129,57 euros)** con el I.V.A. incluido.

Anualidad	Importe (€)
2024	5.308.611,33 €
2025	2.654.305,67 €

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:

☐ Sí;

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	29/12/2023	PÁGINA 7/48
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMF2DGH4SEEMGE43AZLQB744	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 8 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

☒ No. Se prevé la posibilidad de PRORROGAR el contrato hasta 36 meses adicionales (12 meses + 12 meses + 12 meses); y de MODIFICACIÓN del mismo hasta un máximo del 20% del importe inicial para el caso de que, durante la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente o hubiera que implantar algún servicio de atención e información a la ciudadanía en modalidad presencia.

Teniendo en cuenta todo ello y, al amparo de lo establecido en la Disposición Adicional Trigésima Tercera de la LCSP se indica que, el importe estimado del contrato asciende a la cantidad de TREINTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS DE EURO (33.444.251,40€) I.V.A. excluido.

Por otra parte, el presupuesto máximo de licitación se ha calculado en base al número de recursos y horas estimadas para la prestación de los servicios y las tarifas por perfil, tomando como referencia para el cálculo de éstas los salarios brutos recogidos en el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center en vigor para el 2024, que es cuando se prevé que este contrato entre en vigor, para las correspondientes categorías profesionales, así como otros incrementos económicos en concepto de costes de RRHH (costes de seguridad social, despidos, absentismo, etc.), gastos de estructura (personal mínimo solicitado en el PPT para supervisión, coordinación, formación, etc.), gastos generales (costes de estructura del centro, infraestructura de comunicaciones, equipos informáticos,...) y beneficio empresarial.

Horas anuales Convenio	1.764
Coste de RRHH	39,0%
Gastos de Estructura	29,1%
Gastos generales	12,0%
Beneficio Empresarial	15,0%

En lo que respecta al desglose de los costes salariales con desagregación por género, no es posible establecerlo, puesto que no existen diferencias retributivas aplicable entre géneros según el Convenio, así como no es posible conocer el género del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato.

Teniendo en cuenta los datos anteriores, las tarifas máximas por perfil serían las siguientes:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 8/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQB744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 9 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

CONVENIO DE CONTACT CENTER			
Perfil	Grupo Profesional	Nivel	Salario 2024
Teleoperador Especialista	D	10	16.059,43 €
Gestor Telefónico	D	9	16.983,40 €
Coordinador	D	8	17.599,36 €
Supervisor	D	7	18.523,35 €
Reponsable de Servicio	D	5	22.747,19 €

ESTIMACIÓN COSTES PROVEEDOR					
Perfil	Tarifa/hora	Costes de RRHH	Gastos Estructura	Gastos Generales	Beneficio Empresarial
Teleoperador Especialista	9,10 €	12,65 €	16,34 €	18,30 €	21,04 €
Gestor Telefónico	9,63 €	13,38 €	17,28 €	19,35 €	22,25 €
Coordinador	9,98 €	13,87 €	17,90 €	20,05 €	23,06 €
Supervisor	10,50 €	14,60 €	18,84 €	21,10 €	24,27 €
Reponsable de Servicio	12,90 €	17,92 €	23,14 €	25,92 €	29,80 €

Los recursos de perfil COORDINADOR y SUPERVISOR solo serán facturables cuando sean solicitados expresamente por SANDETEL como recursos adicionales.

Se considerará horario laboral el establecido en el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center en vigor en cada momento. Para los trabajos extra que se realicen fuera del horario habitual de los servicios el licitador especificará el recargo que aplicará a las tarifas ofertadas. En cualquier caso, dichos recargos no serán superiores a:

	Recargo (%)
Plus nocturnidad	15
Recargo Domingo	15
Recargo festivos normales	40
Recargo festivos especiales	80

Se consideran días festivos, y por tanto no hábiles para los servicios, aquéllos que así sean considerados con carácter nacional y autonómico en Andalucía.

Tendrán la consideración de festivos especiales, los días 25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 9/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>	Pág. 10 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

Así mismo, para los servicios de 24x7 se dispondrá de una tarifa plana mensual nocturna que incluirá la prestación del servicio, de lunes a domingo, en horario nocturno (de las 22:00 horas de un día a las 6:00 horas del día siguiente), incluidos los festivos tanto locales, como autonómicos y nacionales:

	Tarifa Máxima	Tarifa Ofertada
Servicio mensual nocturna	BASE: 5.472,00 €	
	IVA: 1.149,12 €	
	TOTAL: 6.621,12 €	

El horario del servicio nocturno será el constituido por jornadas continuas de 8 horas diarias comprendidas entre las 22:00 horas de un día y las 7:00 horas del día siguiente.

Normalmente los servicios que operan en horario de 24x7 son servicios críticos. Es por esto que, el licitante, deberá garantizar el correcto dimensionado de estos servicios y adaptarlo a la demanda real de los mismos en cada momento. En cualquier caso, durante las franjas horarias que cubre la tarifa mensual nocturna, el servicio deberá estar atendido por un mínimo de 1 recurso, dedicado en exclusiva, en cada momento.

Se establecerá igualmente un coste fijo mensual por puesto de trabajo para los casos en que sea necesario alojar en las instalaciones del adjudicatario de la Unidad de Recepción al personal de otras Unidades:

Puestos de Trabajo	TOTAL TARIFA MÁXIMA	TOTAL TARIFA OFERTADO
Puestos de Trabajo completos	BASE: 125,00 €/mes	
	IVA: 26,25 €/mes	
	TOTAL: 151,25 €/mes	

Estos puestos de trabajo estarán dotados de toda la infraestructura de comunicaciones y resto de accesos necesarios para poder garantizar el correcto desarrollo de las tareas propias del personal.

Por último, la facturación de los servicios adicionales solicitados en el PPT para aportar valor añadido a los propios de la Unidad de Recepción de Primer Nivel se justará a los requerimientos siguientes:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 10/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>	Pág. 11 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

SERVICIO	UNIDADES DE MEDIDA	TARIFA MÁXIMA (*)	TARIFA OFERTADA (*)
Diseño y Desarrollo de Servicios de Valor Añadido	Nº horas	40€/h	
Servicio de VoiceBot	Nº canales empleados	58€/mes	
Servicio de Agente Virtual	Nº puestos agente	58€/mes	
Servicios de RPA (Hora de uso efectiva de Robot)	Nº horas de uso efectivo robot	4€/mes	

(*) Tarifas I.V.A excluido

- ☒ Se incorpora el INFORME ANEXO II en relación a la justificación correspondiente a la forma en que se han calculado las tarifas y el valor estimado del contrato.

3.1 PRESUPUESTO POR ACTUACIÓN Y SISTEMA DE PAGO DE PRECIO

La prestación del servicio se ha definido estimativamente en cuanto al número de recursos que lo integrará, al no poder quedar determinado con exactitud en el momento de la preparación de la presente licitación. La concreción final se producirá durante la ejecución del contrato en función de las necesidades de la Administración.

Por ello, dado que la mayoría de estos servicios se financian a través de encargos de gestión anuales, y a la fecha de tramitación del presente expediente no podemos garantizar la continuidad o renovación de los mismos para el periodo considerado, se establece un compromiso de consumo de aproximadamente el 37% del importe máximo de adjudicación (2.946.300,00 €, I.V.A excluido), no existiendo compromiso alguno ni sobre el resto del importe de licitación ni sobre el importe asociado a las prórrogas en el caso de que las hubiera.

Por otra parte, hay que señalar que este contrato debe dar cobertura al encargo recibido de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo, mediante Resolución de 21 de junio de 2022 de la Secretaría General de Ordenación de la Formación, para "LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO, EJECUCIÓN Y DESPLIEGUE TERRITORIAL DEL SUBPROYECTO C19I3S1P1 INCARDINADO EN LA MEDIDA C19I3 "MEJORA DE LAS CAPACIDADES DIGITALES PARA PERSONAS DESEMPLEADAS PARA IMPULSAR EL EMPRENDIMIENTO Y EL DESARROLLO RURAL Y REDUCIR LA BRECHA DE GÉNERO (MED)" financiado íntegramente por fondos europeos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), ascendiendo, el importe estimado para la ejecución de esta actividad a la cantidad de 114.216,35€ I.V.A. excluido, es decir, aproximadamente un 1,43% del importe total de licitación.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 11/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 12 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

3.2 FACTURACIÓN

La facturación se efectuará mensualmente y el importe de la misma será el derivado de la aplicación de las tarifas contenidas en la oferta de licitador que resulte adjudicatario.

El licitador deberá repercutir en la tarifa ofertada todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

La facturación se efectuará según los servicios, dedicación y trabajos realmente realizados, no teniendo derecho a percibir ninguna si no se efectuara servicio ninguno.

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

Las certificaciones de los servicios financiados con fondos europeos deberán estar identificadas inequívocamente, para lo que el proveedor emitirá la correspondiente certificación de forma independiente a la del resto de los servicios.

Para los servicios de CITA PREVIA, el importe de la facturación mensual se calculará a través de la siguiente fórmula, descontando el importe de las penalizaciones que hayan podido producirse:

$$\text{Facturación (€)} = \text{Nº Llamadas Atendidas} * \text{TMA} * \text{Corrección Productividad} * \text{Precio Hora Ofertado (€)}$$

Considerándose para el cálculo:

Nº Llamadas Atendidas	Número mensual de llamadas atendidas dentro del horario establecido de prestación de los servicios y que entra en contacto con un agente teleoperador
TMA	Tiempo medio de atención, valor fijo definido dependiente del servicio.
Corrección Productividad	Un valor fijo de 1,33 como corrección de tiempos improductivos, como son el tiempo disponible esperando atender una llamada, tiempos administrativos, descansos, etc.
Precio Hora Ofertado	Precio ofertado

El valor del TMA será establecido al inicio del servicio y estará basado en parámetros reales y alcanzables tomando como referencia los datos históricos de los servicios. En caso de no disponer de histórico previo, el

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 12/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 13 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

TMA considerado será el valor real del servicio calculado como el tiempo de atención de todas las interacciones atendidas dividido por el número de interacciones atendidas. Esto será así hasta que se pueda determinar el TMA de referencia del servicio.

Para el RESTO DE LOS SERVICIOS prestados a través de este contrato, el importe de la facturación mensual se obtendrá de aplicar la tarifa ofertada por el número de horas efectivamente ejecutadas para la prestación de dichos servicios.

3.3 PLAZO DE EJECUCIÓN

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

Periodo inicial	12 meses
Prórroga	12 meses + 12 meses + 12 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: *(describir)*

3.4 GARANTÍA Y SOPORTE

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

4 CONFIGURACION DE LA LICITACION

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

Se requiere para la contratación la siguiente clasificación: ☐ No; ☒ Sí: *(describir)* /CPV: 79512000-6 (Centro de llamadas) y 79342300-6 (Servicios al cliente).

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 13/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imME2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 14 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:

☒ Solvencia económica	La solvencia económica y financiera se acreditará por el medio o los medios que se señalan a continuación: ALTERNATIVOS
	☒ 1. Declaración Jurada relativa a la cifra anual de negocios, del licitador o candidato que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y medio el valor anual del contrato (11.944.375,50 €). El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
	☒ 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, por un importe mínimo de 11.944.375,50 €.
	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 del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas correspondientes al último ejercicio cerrado y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda, si está vencido el plazo de presentación y se encuentran depositadas; si no lo estuvieran, deben presentarlas acompañadas de la certificación de su aprobación por el órgano de administración competente.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 14/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 15 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

	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	Debido a la criticidad de los servicios a prestar y para evitar merma en la calidad de la ejecución de los mismos, se requiere que la adjudicataria presente la relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. 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 sujeto privado, mediante un certificado expedido por este 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; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. A efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen unos y otros, y en los demás casos a la coincidencia entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV. El requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del valor estimado del contrato, o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado del contrato.
☐ Solvencia Profesional	

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

☐ No

☒ Sí, se incorpora al INFORME ANEXO III ubicación de los servicios: la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

4.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la valoración por juicio de valor, se presentará una memoria alusiva a la planificación y organización de los trabajos objeto de contratación. La memoria tendrá una puntuación máxima de 50 puntos en función de la inclusión o no de los ítems considerados fundamentales, así como de la adecuación

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 15/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 16 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

y adaptación de éstos para la prestación de los trabajos licitados. Se considera suficiente que dicha memoria esté compuesta por 40 folios escritos a una cara y con un tamaño de letra de 12, ANEXOS incluidos a excepción de los currículos del personal o relación de experiencias en proyectos similares que desee aportar la empresa, que podrían ir separadamente.

Los aspectos fundamentales que se deberán describir en la oferta serán los siguientes:

- **Modelo de producción:** Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, indicando:
 - Plan de Implantación/reversión y cronograma propuesto, indicando las distintas tareas a desarrollar, duración de las mismas y los recursos dedicados.
 - Relación y descripción de la infraestructura propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación y tiempo de despliegue.
 - Descripción del Centro de Trabajo: ubicación, número y detalle de la infraestructura que compone las salas de operación, reuniones y de formación, número de puestos de trabajos disponibles, recursos materiales, etc.
 - Plan de Contingencia para garantizar la continuidad del servicio ante cualquier incidente:
 - Ratio de puestos de back up disponibles para solventar problemas y para la bolsa de refuerzo de agentes.
 - Otras soluciones de contingencia propuestas para garantizar la prestación de los servicios en situaciones de riesgo.
 - Modelo de captación para la constitución del equipo de trabajo y de la bolsa de agentes de refuerzo:
 - Ratio de agentes
 - Política de mantenimiento de bolsa
 - Gestión de la formación y mantenimiento del conocimiento
 - Ratio de coordinación y supervisores
 - Gestión de dimensionamiento: metodología e indicadores propuestos para disparar el incremento o disminución de los recursos propuestos y cubrir la demanda real de los servicios. Tiempos de respuesta.
 - Control Absentismo
 - Control de la rotación del personal
 - Plan de formación y mejora continua. El plan de formación propuesto deberá dejar constancia de:
 - Concreción de los cursos: cantidad, programa y horas formativas.
 - Los objetivos perseguidos con cada acción formativa
 - El sistema de evaluación del grado de consecución de los objetivos perseguidos.
 - Personas que intervendrán
 - Presupuesto destinado a la formación del personal

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 16/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 17 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

- Horas de formación por perfil asumidas por el adjudicatario sin cuantía para el proyecto.
- Procedimientos, recursos y métodos empleados para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de realizar las mediciones, métricas de seguimiento, periodicidad y propuestas de mejora.
- **Modelo de relación y seguimiento de la actividad propuesto.** Puesto que se trata de un contrato que se apoya fundamentalmente en los servicios proporcionados por las personas que ejecutan las tareas necesarias para prestarlos, con los niveles de calidad y satisfacción adecuados, el organigrama presentado, así como la experiencia y formación de los profesionales propuestos en el mismo, son esenciales para garantizar la buena marcha del contrato. Por ello, se requiere la definición del organigrama del equipo sugerido por la empresa licitadora para realizar las funciones de seguimiento del proyecto y la interlocución con SANDETEL detallando:
 - **Currículos y títulos de la estructura que compone la Dirección de Proyecto y de todos los perfiles** que la empresa licitadora destine a la ejecución del contrato, así como documentación acreditativa de la formación y experiencia reportada, en especial en servicios similares para la Administración Pública.
 - Currículo Tipo propuestos para los distintos perfiles solicitados para la ejecución del contrato.
 - Descripción del contenido de los distintos informes a elaborar aportando información sobre las fechas de entrega y periodicidad de los mismos:
 - Informes de actividad del servicio
 - Informes de productividad
 - Informes de evaluación del desempeño
 - Informes de incidencias técnicas
 - Etc.
- **Descripción técnica de los Servicios adicionales de valor añadido solicitados en el PPT.** Descripción detallada de las capacidades y metodología a aplicar para su despliegue, operativa, plazos de implantación, infraestructura disponible para la prestación de los mismos, soporte técnico, etc.
- Detalle de la **Evaluación del desempeño y Plan de Incentivación** propuestos para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal; especificando los aspectos que se tendrá en cuenta, los objetivos que se persiguen, la forma de cálculo y de aplicación, la frecuencia y las cuantías, si las hubiera, de incentivos y la manera en que éstas serán distribuidas.

Deberá observarse la máxima diligencia a la hora de elaborar la documentación del sobre 2 para que no incluya ninguna información a valorar mediante criterios objetivos del sobre 3 ya que dicho error podría ser motivo de exclusión del procedimiento.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 17/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 18 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

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 (EXPT23-00066) 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 para la presentación de las propuestas.

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

Orden	Criterio	Puntuación máxima
A) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR		
1º	Modelo de producción: Plan de implantación/reversión. Detalle de la infraestructura y metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales.	22
2º	Modelo de relación y seguimiento propuesto Modelo de relación con SANDETEL para garantizar el control y el seguimiento del trabajo.	10
3º	Descripción Técnica de los Servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT: Descripción técnica detallada de los diferentes Servicios de Valor Añadido solicitados en el PPT, plazos de implantación, tecnología empleada, capacidades y metodología a aplicar para su despliegue, operativa, infraestructura disponible, soporte técnico, etc.	8
4º	Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.	10
B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE FÓRMULAS		
5º	Tarifas Perfiles de Operación	40
6º	Otras Tarifas y Recargos	5
7º	Tarifas de los Servicios Adicionales de Valor Añadido solicitados en el PPT	5

La valoración de los criterios del apartado B) se hará aplicando la siguiente fórmula donde se asigna la mayor puntuación a la mejor oferta y el resto de puntuaciones se obtienen de forma inversamente proporcional:

$$PL = \frac{MO}{OL} \cdot \text{Peso}$$

Donde:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	29/12/2023	PÁGINA 18/48
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 19 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

PL = Puntuación del licitador
MO = Mejor Oferta (el OL de menor valor)
OL = Oferta del licitador
Peso = Valor máxima puntuación

- (1) La mejor oferta (MO) y la oferta del licitador (OL) que se tendrán en cuenta para el cálculo de la puntuación del licitador será la que se obtenga de la aplicación de la fórmula siguiente:

$$OL = \sum_{k=1}^n P_i \times \varepsilon_i$$

Siendo:

P_i = Tarifa ofertada para el perfil i

ε_i = Peso asociado al perfil i

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

- Criterio 5º: Tarifas Perfiles de Operación (40 Puntos)**

Perfil	ε_i	Peso (%)
Teleoperador Especialista	ε_1	50%
Gestor Telefónico	ε_2	15%
Coordinador	ε_3	25%
Supervisor	ε_4	5%
Responsable de Servicio	ε_5	5%

- Criterio 6º: Otras tarifas y recargos (5 Puntos)**

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 19/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQB744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 20 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

Tarifa	$\mathcal{E}_i$	Peso (%)
Recargo Nocturno	$\mathcal{E}_1$	15%
Recargo Domingo	$\mathcal{E}_2$	30%
Recargo festivos normales	$\mathcal{E}_3$	15%
Recargo festivos especiales	$\mathcal{E}_4$	5%
Servicio mensual nocturno	$\mathcal{E}_5$	30%
Tarifa mensual puesto de trabajo	$\mathcal{E}_6$	5%

- **Criterio 7º: Tarifas de Servicios adicionales de valor añadido (5 puntos)**

SERVICIO	$\mathcal{E}_i$	Peso (%)
Diseño y Desarrollo de Servicios de Valor Añadido	$\mathcal{E}_1$	25%
Servicio de VoiceBot	$\mathcal{E}_2$	25%
Servicio de Agente Virtual	$\mathcal{E}_3$	25%
Servicios de RPA (Hora de uso efectiva de Robot)	$\mathcal{E}_4$	25%

Se considerará que la proposición no podrá ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados en el caso de que la Oferta del Licitador (OL) para el caso de las tarifas ofertadas para los perfiles de operación (criterio 5º) sea inferior a 17,34.

Se considera que por debajo de este valor (OL) el licitador no podrá llevar a cabo de forma satisfactoria la oferta en su conjunto por lo que será necesario justificar la composición de la oferta en base al reglamento vigente.

No se valoran criterios adicionales de viabilidad de la oferta, dado que en el presente pliego ya están exigidos criterios de solvencia profesional, adscripción de medios materiales, requisitos mínimos de cualificación y experiencia de los perfiles solicitados (detallados en el PPT), que son los requisitos restantes para garantizar la viabilidad de la ejecución.

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

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

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 21 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

Así, por ejemplo, si la oferta que se está valorando es un 10% más elevada que la mejor oferta, su puntuación se ve reducida en 10%. Si es un 20% más elevada se reduce un 20% su puntuación y así se van determinando las puntuaciones de los distintos licitadores, de forma absolutamente clara y objetiva.

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

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

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

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

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

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

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: Si.

Se requiere un mínimo de 30 puntos sobre los 50 para abrir el sobre 3

DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR PARA EL SOBRE 3

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 21/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 22 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

- **Proposición económica.** La proposición, debidamente firmada y fechada, deberá ajustarse al modelo que figura en el ANEXO V.

4.3 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

En la presente licitación se admiten variantes: ☒ No; ☐ Sí, (*describir*)

5 EJECUCION DEL CONTRATO

5.1 ENTREGABLES DEL PROYECTO Y ACTAS DE SEGUIMIENTO

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

No aplica.

5.2 INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO

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

5.3 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

☒ Sí, Describir:

Cumplimiento de normativa legal y convencional:

Las personas físicas o jurídicas que pretendan participar en la licitación de este contrato, deberán cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.

La persona adjudicataria además de cumplir, respecto de las personas trabajadoras vinculadas a la ejecución del contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, deberá cumplir el convenio colectivo aplicable, respetando las condiciones que, respecto a la subrogación de personas trabajadoras se establezcan en dicho convenio y abonando, en todo caso, al menos el salario recogido en el mismo según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 22/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 23 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

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

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento íntegro de los servicios que son objeto de esta contratación.

En aras a realizar una rápida implantación de los servicios, además de atender a la necesidad de mantener el conocimiento que ostentan los trabajadores que vienen prestando el servicio para el contratista actual y de mantener los niveles de calidad necesarios, se establece como condición especial de ejecución mantener a la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato.

5.4 SUBCONTRATACIÓN

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: (*Describir*).
(control de pagos a subcontratistas, mecanismos de comunicación)

5.5 ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Se establecen penalidades: ☐ No; ☒ Sí,

A) ANS, Penalidades y causas de resolución correspondientes a incumplimientos del contrato

- Plazo de Puesta en Marcha o Implantación

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 23/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQB744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 24 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

El adjudicatario deberá presentar un cronograma en el que se detallen las tareas a desarrollar y plazos de ejecución derivadas de la adjudicación del presente pliego. El plazo de implantación o puesta en marcha de la plataforma en ningún caso debe superar los 30 días a contar desde la fecha de notificación de la adjudicación, siempre y cuando no medie acuerdo entre las partes. Se aplicará una penalización del 0,5% del importe de la adjudicación del contrato por cada día de retraso en relación con dicho plazo.

- **Perfiles del Equipo de Trabajo**

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento durante la vigencia del contrato, y no sólo en el momento de la licitación, que todo el equipo de trabajo que resulte necesario para la correcta prestación del servicio cumple con los perfiles ofertados por el adjudicatario.

Se aplicará una penalización del 3% del importe total de facturación mensual por cada recurso prestatario del servicio en un determinado mes, que no cumpla los requisitos de los perfiles propuestos en la oferta adjudicataria. Se establece como límite máximo de penalización a lo largo de la vigencia del contrato el 10% de su importe total.

Adicionalmente a dichas penalizaciones, el reiterado (más de tres) incumplimiento de este parámetro podrá ser causa de rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas.

- **Incumplimiento defectuoso por rotación de personal.**

Cuando los servicios se vean afectados negativamente teniendo incumplimiento defectuoso demostrado como consecuencia, por iniciativa del adjudicatario, de una rotación de personal mayor del 15% a lo largo de un mes natural, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación mensual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización.

Cuando los servicios se vean afectados negativamente teniendo incumplimiento defectuoso demostrado, como consecuencia, por iniciativa del adjudicatario, de una rotación de personal mayor del 20% a lo largo de un año natural, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación anual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización.

- **Penalidades por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral: SI**

Entre el personal dependiente de la adjudicataria y SANDETEL no existirá ninguna relación laboral, siendo por cuenta exclusiva de la adjudicataria cuantas obligaciones fiscales, laborales de Seguridad Social o de cualquier otro tipo del referido personal les afecten en virtud de dicha adscripción.

La adjudicataria se compromete a cumplir con toda la normativa laboral y de Seguridad Social, en materia de contratación, jornada de trabajo, realización de horas extraordinarias, cotización, prevención de riesgos laborales, etc., de conformidad con lo establecido en la normativa vigente y convenio colectivo aplicable en cada momento.

La adjudicataria asumirá todas las responsabilidades de patronal respecto a todas las cuestiones que se puedan plantear respecto al personal dispuesto por ella para la prestación de los servicios contratados (pago puntual de nóminas, responsabilidades en SS, prevención de riesgos laborales etc.), y hará frente a todos

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 24/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 25 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

los costes de cualquier tipo que el incumplimiento de estas responsabilidades pueda conllevar tanto en las actividades diarias como ante las reclamaciones de todo tipo que se vea obligada a atender.

El incumplimiento de las obligaciones referidas y, en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 de la LCSP.

- B) ANS, Penalidades y causas de resolución correspondientes a incumplimientos en la prestación de los servicios.

Se adjunto ANEXO I con el detalle de los indicadores y penalizaciones a aplicar en el caso de incumplimientos en la prestación de los servicios objeto de contratación

5.6 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION DEL CONTRATO DE CARÁCTER SOCIAL, ÉTICO, MEDIOAMBIENTAL O DE OTRO ORDEN

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento íntegro de los Servicios que son objeto de esta contratación.

En aras a realizar una rápida implantación de los servicios además de atender a la necesidad de mantener el conocimiento que ostentan los trabajadores que vienen prestando el servicio para el contratista actual y de mantener los niveles de calidad necesarios, se establece como condición especial de ejecución mantener a la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato.

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

- Si se incumpliera la condición especial de mantenimiento la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato, se penalizará con un 0,5% del importe total del contrato por recurso afectado, siempre que la modificación sea sin el consentimiento y por causas ajenas al trabajador. No se considerará incumplimiento cuando el cese se produzca por decisión puramente voluntaria del trabajador, o en base a una decisión extintiva por parte del empresario, con fundamento en alguna de las causas admitidas por la ley.
El importe máximo de la penalización no podrá superar el 10% del importe total del contrato, pudiendo optar sandetel en dicho caso por la resolución del contrato.

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

1. Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	29/12/2023	PÁGINA 25/48
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión	Pág. 26 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía y a los efectos del artículo 211 g) de la LCSP, será causa de resolución del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual.

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

- La falsedad en el nivel de conocimientos o en la experiencia del personal propuesto, deducida del contraste entre los valores declarados y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos.
- La detección de falsedades en la información o en la documentación elaborada por la empresa adjudicataria.
- El incumplimiento reiterado (más de tres veces a lo largo de un año) en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada o la persistencia de disconformidades previamente notificadas por SANDETEL sobre la prestación del servicio. Se considerará que se produce este supuesto, cuando, en caso de existir disconformidades respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los recursos empleados por la adjudicataria, una vez transcurridos tres días hábiles siguientes desde su comunicación por parte de SANDETEL, estos no se hubieran corregido.
- La ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.
- El hecho de que los perfiles propuestos para la prestación de los servicios no cumplan con los requisitos demandados y/o los comprometidos por el ADJUDICATARIO en la Oferta Técnica presentada:
 - En el supuesto que el servicio se viese afectado de forma negativa como consecuencia de que el contratista hubiese sustituido al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos, podrá ser considerada como causa de resolución del contrato (tómese como referencia la Resolución 546/2015 de 12 Jun. 2015, Rec. 458/2015, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales).
 - La oferta deberá incluir relación nominal del personal técnico (responsable del servicio) que va a participar en el contrato con el compromiso de su adscripción al mismo, a tiempo completo, firmada por el representante de la empresa licitadora. Una vez abiertas y valoradas las ofertas y antes de procederse a la adjudicación del contrato, el licitador cuya proposición resulte seleccionada por el órgano de contratación como la más ventajosa económicamente deberá acreditar la disposición del equipo de trabajo. La adscripción de medios a la ejecución del

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 26/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 27 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

contrato tendrá el carácter de obligación contractual esencial y será de obligado cumplimiento para el contratista adjudicatario.

3. Salvo acuerdo de ambas partes, el plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto de contratación será de 30 días laborables a contar desde la fecha de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos. Sobrepasar este plazo en 7 días naturales puede ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalizaciones pertinentes incluidas anteriormente al principio de este apartado.

Igualmente, durante el periodo que dure el plan de reversión del servicio el adjudicatario del mismo estará obligado a continuar la prestación de los servicios con los máximos niveles de calidad y recursos. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 de la LCSP.

ANS: ☒ No; ☐ Sí, ver ANEXO IV.

5.7 MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Se prevé modificación del contrato:

☐ No

☒ Sí, por importe:

- De 1.592.583,40 €, lo que supone el 20% del importe de la licitación inicial para cubrir posibles incrementos vegetativos de los servicios no previstos al comienzo del contrato o para el caso de que surgiera la necesidad de prestar algún servicio de atención e información a la ciudadanía en modalidad presencial.

6 INFORMACIÓN PARA INFOCOR

El presente contrato exige informe de INFOCOR:

☐ No

☒ Si, debido a que aproximadamente un 15% (1.194.437,55€ sin IVA) del importe del contrato va destinado a la atención de empleados TIC de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Dicha atención es realizada por los mismos agentes que atienden el servicio de atención a la ciudadanía, perfiles de teleoperación polivalentes acogidos al Convenio Colectivo Estatal de Sector de Contact Center, no estando estos perfiles incluidos en el ANEXO III de la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo, de la Agencia Digital de

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 27/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 28 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

Andalucía sobre Perfiles, Precios de Referencia y Desglose de Costes en Contratos de Bienes y Servicios TIC para Contrataciones de la Junta de Andalucía ni en el Marco Europeo sobre Competencias Digitales.

6.1 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 Sandetel 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 Sandetel todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a Sandetel 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.

6.2 Seguridad y Confidencialidad

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, de SANDETEL.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de SANDETEL.

Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 28/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>	Pág. 29 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto	

En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, de la legislación tributaria en este ámbito, así como de las directrices que se fijen en relación con la gestión de riesgos digitales del Proyecto.

6.3 Protección de Datos de Carácter Personal

El adjudicatario, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a:

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

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

7 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.

Conforme a lo dispuesto en la Política 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	Rocío Marín Cantero
Responsable del contrato	Rocío Marín Cantero / Antonio Arreciado Velasco
Técnicos valoradores	Rocío Barrera Ruiz/ Cinta Cabeza / Daniel Villar Cueli

8 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

CONDICIONES ESPECIALES DE COMPATIBILIDAD:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 29/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imME2DGH4SEFMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 30 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

De conformidad con el artículo 70.2 de la LCSP: “Los contratos que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, no podrán adjudicarse a las mismas empresas adjudicatarias de los correspondientes contratos, ni a las empresas a estas vinculadas, en el sentido establecido en el apartado anterior “

Por ello, al tratarse de un servicio de atención de primer nivel (N1), la empresa adjudicataria final de este expediente no podrá ser adjudicatario del contrato de calidad y control de los servicios de atención a la ciudadanía, ni del contrato de servicios de seguimiento y atención especializada de segundo nivel de atención (N2), es decir, no podrá ser adjudicataria de los siguientes contratos vigentes en el momento de elaborar esta memoria:

- EXPT22-00030: UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGUNDO NIVEL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.
- EXPT20-00159: UNIDAD DE CALIDAD Y CONTROL PARA LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

9 ANEXOS

ANEXO I: ANS y Penalizaciones

ANEXO II: Justificación Importe de Licitación y Valor Estimado

ANEXO III: Ubicación Física de los Servicios

ANEXO IV: Tratamiento de Datos Personales

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 30/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 31 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

ANEXO I – Indicadores y Penalizaciones para incumplimientos correspondientes a la prestación de los servicios

A continuación, se recogen los indicadores y penalizaciones específicos que se tendrán en cuenta para las Unidades de Recepción de Primer Nivel de los Servicios de Atención a la Ciudadanía.

INDICADOR		VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN
A01	Llamadas abandonadas servicios SAC NO CITA PREVIA ⁽¹⁾	5% < A01 ≤ 7,5%	0,75%	7,5% < A01 ≤ 13%	1,5%	A01 > 13%	3,00%
A02	Tiempo medio de espera en cola (segundos)	20 seg < A02 ≤ 30 seg	0,50%	30 seg < A02 ≤ 45 seg	1,0%	A02 > 45 seg	2,00%
A03	Retrasos en la entrega de informes planificados (días)	1 d < A03 ≤ 2 d	0,75%	2 d < A03 ≤ 3 d	1,5%	A03 > 3 d	4,00%

(1) Dependiendo del servicio, este indicador podría empezar a penalizar a partir del 10%. En estos casos, SANDETEL lo comunicará previamente y la fórmula de penalización a aplicarlos sería la misma sumándole 5 puntos porcentuales a cada valor umbral.

A01 y A01B1 = Llamadas abandonadas < 5%. a Fórmula: (Llamadas abandonadas / Llamadas totales recibidas en el periodo) x100;
A02= Tiempo Medio de Espera < 20segundos a Fórmula: (Tiempo de espera de cada llamada / Total de llamadas en el periodo
A03 = Retrasos en la entrega de informes planificados < 1 días
A01B2 y A02B = Tasa de respuesta



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 32 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

Para los servicios SAC de Gestión de Citas Previas el indicador A01 no será de aplicación, en su defecto se aplicarán los indicadores y penalizaciones contemplados en la tabla siguiente:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 32/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES
DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA
CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Fecha: 05/09/2023

Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión

Pág. 33 de 48

Tipo de documento: Memoria de Gasto

INDICADOR		VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN	VALOR INDICADOR	PUNTOS PENALIZACIÓN
A01B	Σ PUNTOS PENALIZACIÓN (A01B1,A01B2,A01B3)	A01B<20%	Σ PUNTOS PENALIZACIÓN (A01B1,A01B2,A01B3) * Cuota Mensual del Servicio mes incumplimiento	A01B≥20%	20% * Cuota Mensual del Servicio mes incumplimiento		
A01B1	Llamadas abandonadas servicios SAC cita previa. (Aunque este indicador comienza a penalizarse en un 5%, puede llegar a comenzarse a ser penalizado hasta en un 10%, dependiendo del servicio y consensuado previamente con Sandetel, en ese caso la fórmulas de penalización serían los mismos sumándole un 5 puntos porcentuales a cada umbral)	5% < A01B1 ≤ 7,5%	3%	7,5% < A01B1 ≤ 13%	5,00%	A01B1 > 13%	8,00%
A01B2	Número de días con tasa de respuesta diaria SAC Cita Previa < 85%	A01B3= 4 A01B3 = 5 A01B3 = 6 A01B3 = 7 A01B3 = 8 A01B3 = 9 A01B3 = 10	1% 2% 3% 4% 5% 6% 10%				
A02B	Tasa de respuesta por franja horaria diaria SAC Cita Previa	70% > A02B ≥ 69% 69% > A02B ≥ 68% 68% > A02B ≥ 67% 67% > A02B ≥ 66% 66% ≥ A02B ≥ 65% 65% ≥ A02B ≥ 64% 64% ≥ A02B ≥ 63% 63% ≥ A02B ≥ 62% 62% ≥ A02B ≥ 61% 61% > A02B	1% de penalización sobre el resultado del total de Cuota Mensual del Servicio/Total días laborales del mes" por cada punto de desviación a la baja del valor de 70% de Tasa de Respuesta hasta un máximo de 10%/día. En caso de incumplir en más de un día al mes, las penalizaciones serán acumulables.				



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 34 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

A01B se aplicará sobre la cuota mensual del servicio correspondiente al mes de incumplimiento.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 34/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 35 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

ANEXO II - JUSTIFICACIÓN IMPORTE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto máximo de licitación se ha calculado en base al número de recursos y horas estimadas para la prestación de los servicios y las tarifas por perfil, tomando como referencia para el cálculo de éstas los salarios brutos recogidos en el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center en vigor para el 2024, que es cuando se prevé que este contrato entre en vigor, para las correspondientes categorías profesionales, así como otros incrementos económicos en concepto de costes de RRHH (Seguros Sociales, formación, despidos, absentismo, etc.), gastos de estructura (personal solicitado en el PPT para supervisión de los servicios, coordinación, etc.), gastos generales (infraestructura del centro, línea de comunicaciones, equipos informáticos,...) y beneficio empresarial.

En lo que respecta al desglose de los costes salariales con desagregación por género, no es posible establecerlo, puesto que no existen diferencias retributivas según el Convenio aplicable entre géneros, así como no es posible conocer el género del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato.

Las tablas siguientes recogen las operaciones anteriormente descritas para obtener las tarifas máximas de licitación propuestas para los perfiles requeridos tomando como referencia los datos siguientes:

Horas anuales Convenio	1.764
Coste de RRHH	39,0%
Gastos de Estructura	29,1%
Gastos generales	12,0%
Beneficio Empresarial	15,0%

Según lo anterior, para los diferentes perfiles requeridos se proponen las siguientes tarifas máximas de licitación:

CONVENIO DE CONTACT CENTER				ESTIMACIÓN COSTES PROVEEDOR				
Perfil	Grupo Profesional	Nivel	Salario 2024	Tarifa/hora	Costes de RRHH	Gastos Estructura	Gastos Generales	Beneficio Empresarial
Teleoperador Especialista	D	10	16.059,43 €	9,10 €	12,65 €	16,34 €	18,30 €	21,04 €
Gestor Telefónico	D	9	16.983,40 €	9,63 €	13,38 €	17,28 €	19,35 €	22,25 €
Coordinador	D	8	17.599,36 €	9,98 €	13,87 €	17,90 €	20,05 €	23,06 €
Supervisor	D	7	18.523,35 €	10,50 €	14,60 €	18,84 €	21,10 €	24,27 €
Responsable de Servicio	D	5	22.747,19 €	12,90 €	17,92 €	23,14 €	25,92 €	29,80 €

La prestación del servicio se ha definido estimativamente en cuanto al número de horas de operación que lo integrará, al no poder quedar determinado con exactitud en el momento de preparación del contrato. La concreción final se producirá durante la ejecución del contrato en función de las necesidades de la Administración.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 35/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 36 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

Así, tomando como referencia las tarifas anteriores y teniendo en cuenta que el número de recursos y de perfiles, así como las horas de dedicación de éstos, es variable durante el tiempo de ejecución del contrato, pudiendo haber recursos de ciertos perfiles que formen parte del equipo de proyecto inicial y otros que se incorporen con posterioridad o de forma discontinua y, teniendo en cuenta el histórico de los proyectos que a fecha de tramitación de este expediente hacen uso de los servicios propios de las Unidades de Atención e Información a la Ciudadanía de Primer Nivel, se obtiene el importe máximo de licitación.

Servicio	Perfil	Tipo de Servicio	Nº FTEs (6H)	Importe anual (IVA excl.)
SAC CEETA Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	18	565.370,95 €
MUJERES PREPARADAS Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	4	114.216,35 €
SIAC (Información Medioambiental) Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Energía Azul	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	9	282.685,47 €
CAUCE Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional	Coordinadores	Servicio Diurno	4	162.709,82 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	84	2.893.819,54 €
SAC IEM Consejería de Industria, Energía y Minas	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	6	188.456,98 €
SAC CUII Consejería de Universidad, Investigación e Innovación	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	5	157.047,49 €
SAC IAD Instituto Andaluz de Deporte	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	2	57.108,18 €
Teléfono Andaluz de Ayuda a las Mujeres Instituto Andaluz de la Mujer	Coordinadores	Servicio Diurno	1	40.677,46 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	9	290.008,01 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Nocturno	3	189.788,08 €
Servicio Telefónico del SAE Servicio Andaluz de Empleo	Coordinadores	Servicio Diurno	2	81.354,91 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	34	1.117.922,90 €
Gestión de Citas ITV Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	58	1.821.750,84 €
Total ANUAL				7.962.917,00 €

Por tanto, el importe total de licitación para los 12 meses de duración del contrato asciende a la cantidad de **SIETE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS DIECISIETE EUROS (7.962.917,00 euros) I.V.A.**

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 36/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 37 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

excluido, lo que equivale a la cantidad de **NUEVE MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTINUEVE EUROS CON CINCUENTA Y SIETE CÉNTIMOS DE EURO (9.635.129,57 euros)** con el I.V.A. incluido. De estos, se estima que, aproximadamente un 1,43€ (114.216,35€) estarían financiados por fondos europeos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) y un 15% del mismo sería destinado a la prestación de servicios de soporte TIC para empleados de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.

Por otra parte, dado que la mayoría de estos servicios se financian a través de encargos de gestión anuales y a la fecha de tramitación del presente expediente no podemos garantizar la continuidad o renovación de los mismos para el periodo considerado, se establece un compromiso de consumo de aproximadamente el 37% del importe de la licitación (2.946.300,00 € sin Iva).

A tal efecto, si durante la vigencia del contrato se viera que las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas, se contempla la posibilidad modificar el contrato por una cantidad máxima del 20% del importe de licitación y de prorrogar la duración del mismo hasta 36 meses adicionales (12 meses + 12 meses + 12 meses); ambas cantidades han sido consideradas dentro del presupuesto estimado de la licitación tal y como establece el artículo 101 de la LCSP.

El importe estimado del contrato asciende, por tanto, a la cantidad de **TREINTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS DE EURO (33.444.251,40€)** I.V.A. excluido.

A continuación, se recoge el desglose del importe de licitación en costes directos, indirectos y beneficio industrial:

	%	Importe Anualidad 2024	Importe Anualidad 2025
Costes directos	77,64%	4.121.592,65 €	2.060.796,32 €
- Costes salariales	60,14%	3.192.558,21 €	1.596.279,10 €
- Gastos materiales	17,50%	929.034,44 €	464.517,22 €
Costes indirectos	22,36%	1.187.018,68 €	593.509,34 €
- Gastos generales	9,32%	494.591,12 €	247.295,56 €
- Beneficio Industrial	13,04%	692.427,56 €	346.213,78 €
IMPORTE TOTAL		5.308.611,33 €	2.654.305,67 €

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 37/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imME2DGH4SFFMGE43A7LQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 38 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

ANEXO III: UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS

SANDETEL presta servicios de Atención a la Ciudadanía implementando un modelo estándar basado en la interrelación de distintas unidades de trabajo:

- Unidad de Recepción de Primer de Nivel de Atención.
- Unidad de Seguimiento y Atención Especializada de Segundo Nivel.
- Unidad de Calidad y Control de los Servicios.

Sobre la prestación integrada de estas tres unidades se construyen los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía en modalidad No Presencial que proporciona SANDETEL, ejerciendo SANDETEL la Jefatura del Proyecto, que consta de la definición del mismo junto con los clientes, su dirección, la coordinación de las diversas unidades, validación de entregables, etc.

A efectos de dar cumplimiento al Artículo 18 (7 y 14) del Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center vigente a la fecha de redacción del presente documento se informa de que, en la actualidad, los servicios a los que este contrato daría cobertura se prestan desde dos plataformas diferentes ubicadas en distintas localidades de Andalucía, una en Linares (Jaén) y otra en Mairena del Aljarafe (Sevilla).

Bajo el presente contrato, por razones de confidencialidad, disponibilidad y eficiencia de costes, el licitador podrá prestar servicio desde la ubicación que estime conveniente, siempre que estén dentro de la cobertura de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, con un ancho de banda adecuado. Esto debe ser así porque el modelo de control de la calidad de la prestación de servicio que implementa SANDETEL requiere que los recursos de las Unidades de Recepción de Primer Nivel de Atención de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía accedan a diferentes aplicativos ubicados en servidores de la Junta de Andalucía.

Serán de cuenta del adjudicatario la totalidad de los costes de la inversión inicial de puesta en marcha del centro de trabajo, incluyendo, además de los costes de provisión y mantenimiento de las líneas necesarias de Red Corporativa para la transmisión de voz sobre IP y datos, los gastos de adecuación de las instalaciones, adquisición de mobiliario, etc.

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

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 38/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 39 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

diversificación de camino.

Cuota de alta del servicio: 2.386,93€ (Se abona de una única vez al inicio del servicio).

Cuota mensual: 208,72€ (desde el primer mes hasta la baja de los circuitos).

Los precios anteriormente indicados son orientativos, y podrán ser modificados debido a la actualización de los productos incluidos en el correspondiente catálogo o a un cambio de adjudicatario del lote de datos de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía. En caso de darse se alguna de estas situaciones SANDETEL informaría con la mayor antelación posible.

El adjudicatario deberá abonar a SANDETEL íntegramente las cuantías equivalentes al alta y mantenimiento de la línea en los cinco primeros días de cada mes, salvo acuerdo expreso que establezca un plazo distinto.

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

Para la correcta prestación del servicio de forma integral es importante que los representantes de cada una de las unidades mantengan reuniones periódicas, junto con SANDETEL en el rol de coordinación, y el hecho de que sean presenciales hace que la comunicación sea más fluida y se formen equipos más conjuntados.

De la misma manera, y de forma no siempre planificada, es común que sean necesarias reuniones presenciales técnicas entre miembros de coordinación de los distintos equipos y de SANDETEL, para aclaración de dudas, realización de acciones formativas, unificación de criterios, etc. Por lo que los tiempos de reacción deben ser rápidos y flexibles.

El adjudicatario del contrato deberá asumir el coste de los desplazamientos que su personal deba realizar a las dependencias donde se realicen dichas convocatorias.

Será igualmente responsabilidad del adjudicatario del contrato el aprovisionamiento y mantenimiento de los puestos de trabajo y de los equipos accesorios necesarios. La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de un número mínimo de puestos de trabajo completos de reserva, y un tiempo de resolución de averías de 24 horas máximo para cualquiera de los equipos dispuestos para la prestación del servicio, bien por resolución de estas bien por sustitución de los elementos afectados. Se estima que el número mínimo de equipos de reserva, completos y totalmente operativos, que debe haber disponibles en cada una de las plataformas de operación habilitadas por el adjudicatario del contrato para la prestación de los servicios deben ser de 1 por cada 30 puestos de operación.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 39/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 40 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

Será obligatorio que:

- Los puestos de operación y la red de área local deberán ser exclusivos para los servicios de este expediente y deberán estar totalmente aislados física y lógicamente de cualquier otro servicio que el adjudicatario pueda estar prestando desde las mismas instalaciones. Para eso, el adjudicatario podrá optar por instalar los servicios de este contrato de forma aislada o, aun estando ubicados en los mismos espacios desde donde se presten otros servicios del adjudicatario, que éstos se encuentren físicamente separados por mamparas, etc. Por razones de seguridad y confidencialidad, los servicios especiales catalogados como críticos (como el del IAM) deberán estar emplazados de forma aislada del resto de servicios gestionados por el adjudicatario.
- Disponibilidad de puestos de supervisión para cuando el personal de SANDETEL se desplace hasta las instalaciones del adjudicatario para reunirse con los Coordinadores o Responsables del Proyecto por parte del adjudicatario, coordinarse con ellos y supervisar el servicio prestado. Dichos puestos deberán estar separadas físicamente de la zona de puestos de los agentes del servicio y estar dotadas de equipamiento informático de apoyo (impresoras, etc.) y conexión a internet. Adicionalmente, será imprescindible que se reserven en los centros de trabajo habilitados por el adjudicatario para la prestación de los servicios, dos plazas de aparcamiento destinadas a la utilización por parte del personal de SANDETEL, que tendrán acceso no limitado y permanente a las instalaciones en las que se prestan los servicios durante sus horarios de apertura.
- Los puestos de trabajo tengan una instalación física de semi-cabina que permita el aislamiento de cada puesto y que, estén provistos de Portátil de 15" pulgadas fullhd con cámara para facilitar tanto el teletrabajo como la asistencia a convocatorias de reuniones y jornadas formativas en modo no presencial, monitor, teclado y ratón óptico con los siguientes requisitos mínimos:
 - Hardware:
 - Monitor Color 24" fullhd 75 hz (con Display port y HDMI).
 - 8 GB de RAM y Procesador de 4 cores / 8 hilos.
 - Disco duro de 256 GB SSD.
 - Ethernet 10/100/1000 integrada.
 - Tres puertos USB (dos tipo A, uno tipo C).
 - Salida de video tamaño completo (No mini) DP o preferentemente HDMI.
 - Salida de cascos y entrada de micrófono.
 - Webcam de al menos 720p (preferible FHD).
 - Teclado Multimedia y ratón óptico.
 - Cascos Binaurales con cancelación de ruido para conectar al teléfono o a la tarjeta de sonido.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 40/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 41 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

- Tarjeta de sonido con salida para cascos y micrófono.
- Amplificador de señal de audio.
- Software
 - Dirección de correo electrónico corporativa.
 - Microsoft Windows 10 Profesional, 64 bits
 - Microsoft Office 2019.
 - Internet Explorer 11, Chrome y Firefox, en las últimas versiones.
 - Antivirus.
 - Adobe Acrobat Reader.
- Servidores de alta disponibilidad: Se deberá proveer de un plan de respaldo de información y carpetas compartidas con accesos limitados por perfiles.
- Equipos Accesorios:
 - Monitores de televisión de 40 pulgadas con conexión a PCs para monitorización de las colas de llamadas de los servicios. El adjudicatario determinará el número de monitores a implantar teniendo en cuenta la distribución de las salas y el número de puestos disponibles para garantizar la visibilidad de los monitores desde todos ellos.
 - En el caso del personal con discapacidad, los componentes de los puestos de trabajo y demás herramientas deberán estar adaptados.
 - Cascos telefónicos manos libres, con micrófono con anulación de ruido, ajuste de volumen, botón mute y switch de audio para poder escuchar una grabación dos personas desde el mismo puesto. Soporte manos libres para los operadores.
 - Material de archivo y mantenimiento de los manuales y la información referente a los servicios prestados.
 - Impresora, fax, proyector y scanner.
 - Cabinas, sillas giratorias, mobiliario, papelería, luminarias, etc.
 - Cartelería con información del Servicio prestado con tamaño mínimo de 100 cm de ancho x 80 cm de alto. El diseño y producción del cartel será por cuenta de la empresa adjudicataria, una vez SANDETEL le facilite las especificaciones técnicas de los diseños y sea aprobado el diseño final por SANDETEL.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 41/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 42 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

- Salas de Formación totalmente equipadas para la realización de las acciones formativas (aire acondicionado, proyector, PCs, etc.).

En todo caso, el equipamiento y sistema operativo propuestos tendrán que ser compatibles con las herramientas necesarias dispuestas por SANDETEL para la prestación de los Servicios.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 42/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQB744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 43 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

ANEXO IV: TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar:

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego podría tratar datos de carácter personal.

El tratamiento consistirá en las operaciones de tratamiento de datos personales estrictamente necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato de conformidad con el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás documentación integrante del mismo:

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

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

B) Colectivos y Datos Tratados

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

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

C) Elementos del tratamiento

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

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 44 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

☒ 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:

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.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 44/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 45 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

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 o contactos proporcionados por la Dirección de Proyecto de conformidad con el procedimiento de gestión de brechas de seguridad en materia de protección de datos personales y la Normativa de gestión de incidentes de seguridad TIC disponible en [https://ws040.juntadeandalucia.es/estaticos/internet/seguridad/Normativas/USTICNormativa de gestión de incidentes de seguridad TIC.pdf](https://ws040.juntadeandalucia.es/estaticos/internet/seguridad/Normativas/USTICNormativa%20de%20gesti%20n%20de%20incidentes%20de%20seguridad%20TIC.pdf).

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.

(1) En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, la persona adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, se emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 45/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLOBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 46 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

ANEXO V: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D., mayor de edad, vecino de....., con domicilio en.....y Documento Nacional de Identidad.....en representación de....., con CIF nº....., enterado de las condiciones y requisitos exigidos para la adjudicación del expediente de contratación.....(EXPDTE23-00066) convocado por Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., manifiesta que acepta plenamente los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas, comprometiéndose a la ejecución del mismo con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por la cantidad que a continuación se detalla:

1) Oferta Tarifas Perfiles de Operación:

Perfil	Tarifa máxima licitación (€)	Tarifa ofertada (€)
Teleoperador Especialista	BASE: 21,04 €	BASE:
	IVA: 4,42 €	IVA:
	TOTAL: 25,46 €	TOTAL:
Gestor Telefónico	BASE: 22,25 €	BASE:
	IVA: 4,67 €	IVA:
	TOTAL: 26,93 €	TOTAL:
Coordinador	BASE: 23,06 €	BASE:
	IVA: 4,84 €	IVA:
	TOTAL: 27,90 €	TOTAL:
Supervisor	BASE: 24,27 €	BASE:
	IVA: 5,10 €	IVA:
	TOTAL: 29,37 €	TOTAL:
Reponsable de Servicio	BASE: 29,80 €	BASE:
	IVA: 6,26 €	IVA:
	TOTAL: 36,06 €	TOTAL:

2) Oferta Otras tarifas y Recargos:

Para la realización de horas extras y la operación en jornadas especiales, se aplicarán los siguientes recargos máximos:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 46/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión		Pág. 47 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

	Recargo Máximo (%)	Recargo Ofertado (%)
Plus nocturnidad	15	
Recargo Domingo	15	
Recargo festivos normales	40	
Recargo festivos	80	

Para los servicios nocturnos se establece un importe fijo mensual:

	Tarifa Máxima	Tarifa Ofertada
Servicio Mensual Nocturno	BASE: 5.472,00 €	
	IVA: 1.149,12 €	
	TOTAL: 6.621,12 €	

Se establecerá igualmente un coste fijo mensual por puesto de trabajo para los casos en que sea necesario alojar en las instalaciones del adjudicatario de la Unidad de Recepción al personal de otras Unidades:

Puestos de Trabajo	TOTAL TARIFA MÁXIMA	TOTAL TARIFA OFERTADO
Puestos de Trabajo completos	BASE: 125,00 €/mes	
	IVA: 26,25 €/mes	
	TOTAL: 151,25 €/mes	

3) Tarifas de Servicios adicionales de valor añadido:

La facturación de los servicios adicionales solicitados en el PPT para aportar valor añadido a los propios de la Unidad de Recepción de Primer Nivel se justará a los requerimientos siguientes:

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 47/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE RECEPCIÓN DE PRIMER NIVEL DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE DIFERENTES CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA		Fecha: 05/09/2023
<i>Departamento/Área/Unidad: Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión</i>		Pág. 48 de 48
Tipo de documento: Memoria de Gasto		

SERVICIO	UNIDADES DE MEDIDA	TARIFA MÁXIMA (*)	TARIFA OFERTADA (*)
Diseño y Desarrollo de Servicios de Valor Añadido	Nº horas	40€/h	
Servicio de VoiceBot	Nº canales empleados	58€/mes	
Servicio de Agente Virtual	Nº puestos agente	58€/mes	
Servicios de RPA (Hora de uso efectiva de Robot)	Nº horas de uso efectivo robot	4€/mes	

(*) Tarifas I.V.A excluido

.....de.....de 202x
(Fecha y firma del proponente)

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		29/12/2023	PÁGINA 48/48
	ROCIO MARIN CANTERO			
VERIFICACIÓN	Pk2imMF2DGH4SEEMGE43AZLQBBY744		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	