

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA COMPRA POR LA SOCIEDAD ANDALUZA
PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. LA CONTRATACION PARA
DE UN SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN TIEMPO REAL
(TELEINTERPRETACIÓN)
EXPT24-00064**

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 1/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXBSTM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	3
3.	CONDICIONES GENERALES	8
4.	FACTURACIÓN	10
5.	REPRESENTANTE DE SANDETEL.	10
6.	DOCUMENTACIÓN E INFORMES	11
7.	CONTENIDO DE LAS OFERTAS.	11
8.	PLAZO DEL CONTRATO.	12

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 2/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXBSTM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de los servicios profesionales necesarios para la contratación de los servicios profesionales para la ejecución de la actividad de interpretación telefónica en tiempo real en adelante (teleinterpretación), tanto para los servicios ya existentes como para aquellos otros, de nueva implantación, que puedan ser considerados por SANDETEL.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

2.1 Marco del Servicio

La SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante SANDETEL) es una empresa pública perteneciente a la Junta de Andalucía que presta los servicios de Gestión de la Red Corporativa y Servicios Telemáticos de la Junta de Andalucía, así como Servicios de Valor Añadido para incorporar y mantener a Andalucía en la Sociedad de la Información.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL tiene encomendada la implantación, gestión, coordinación y explotación de Servicios de Atención a la Ciudadanía de distintos Organismos y Entidades del Sector Público.

Esta actividad se viene desarrollando desde el año 1.998, 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.

Un año más tarde, debido a la modificación de la numeración telefónica que causa la implantación de la nueva red de telecomunicaciones y el desconcierto que este hecho provoca en la ciudadanía, SANDETEL pone en marcha un centro de información telefónico para facilitar la nueva guía telefónica de la Junta de Andalucía. Este teléfono derivará posteriormente al Servicio de Atención General Administrativa de la Junta de Andalucía 902 505 505, actualmente único punto de atención telefónica de carácter general en producción en 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.

En la actualidad, los servicios que se gestionan desde los Servicios de Atención Telefónica están relacionados con:

- Información General y Especializada en cualquier materia del ámbito de la Junta de Andalucía.
- Asistencia técnica para la tramitación telemática: Con el fin de asesorar y guiar a la ciudadanía en la tramitación telemática, realizando un seguimiento de los datos y pasos necesarios para la correcta gestión de sus peticiones y evitando así en la medida de lo posible desplazamientos innecesarios.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 3/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXBSHM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Consulta de Expedientes: de asuntos relacionados con el ámbito de la Junta de Andalucía.
- Gestión de Citas Previas: Servicio de atención de llamadas entrantes a través del cual se gestiona una Cita Previa con alguna oficina presencial. Este servicio tiene como objetivo fundamental minimizar los tiempos de espera en las oficinas presenciales así como racionalizar la atención a la ciudadanía.
- Servicios de accesibilidad a colectivos especiales: interpretación y traducción de idiomas.
- Evaluación de los servicios prestados a través de encuestas de satisfacción.
- Comprobación de disponibilidad: Servicio de emisión de llamadas realizadas a la ciudadanía con la finalidad de comprobar su disponibilidad para acudir a una cita de cualquier ámbito.
- Servicios de Emergencias, Asistencia Legal y Asesoramiento Jurídico.

Estas tipologías no son excluyentes de posibles evoluciones de los servicios hacia otras áreas de atención.

Dentro de este marco de actuación, SANDETEL tiene encomendada la implantación, gestión, coordinación y explotación de Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de distintas Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía.

El servicio de Teletraducción e interpretación está recogido dentro del catálogo de servicios que ofrece SANDETEL. Este servicio facilita el acceso a los servicios e información de la Junta de Andalucía a las personas de habla no hispana. A través de una conferencia telefónica se realiza una traducción instantánea de la conversación.

Con fecha 1 de Julio de 2019, la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (Sandetel) recibe la resolución de la Dirección de Instituto Andaluz de la Mujer, en adelante IAM, por la que se le encarga la gestión del Servicio Andaluz Telefónico de Información y Atención a las Mujeres 900 200 999, estos encargos se han ido renovando hasta la fecha actual, y se requiere que Sandetel preste el servicio de teleinterpretación, dentro el servicio de Servicio Telefónico de Información a las mujeres para atender a distintos colectivos usuarios del mismo. Aunque este servicio es susceptible de poder ser solicitado por cualquier otro organismo, por lo que su contratación está abierta a posibles demandas y se cumplan los requisitos contemplados en el tarifario de SANDETEL.

Debido a que las personas usuarias que acceden a los servicios de Atención e Información a la Ciudadanía, pueden ser de distintas nacionalidades y no hable el idioma español

El servicio de Interpretación Telefónica posibilita la comunicación entre personas de habla no hispana, facilitando la comunicación no presencial. Este servicio debe de ser prestado en el momento, por lo tanto la atención debe de ser inmediata. Favorece la accesibilidad a los servicios que los Organismos prestan y a los Contact Center que la Junta de Andalucía tiene a disposición de la ciudadanía y personas usuarias.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 4/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXB5HM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

2.1 Alcance de los servicios a prestar

Los centros de Teleinterpretación desde los que el contratista preste los servicios deberán contar con los siguientes requisitos mínimos:

- Central telefónica 24x7.
- Plataforma de servidores y puestos de operación.
- Intérpretes profesionales en 51 idiomas.
- Los procesos de trabajo han de estar ajustados al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) para el acceso y tratamiento de datos del máximo nivel de sensibilidad, así como al Reglamento que desarrolla la citada Ley.
- El contratista habilitará un acceso telefónico a SANDETEL que permita su atención permanente, siempre accesible, durante las 24 horas del día, todos los días del año, conforme lo descrito a continuación:
- El contratista recibirá llamadas telefónicas que canalizará las peticiones de traducción de los diversos centros.
- El servicio, que se prestará en modalidad no presencial, será realizado por los traductores del contratista de forma telefónica.
- En las solicitudes realizadas vía telefónica, el contratista recibirá llamadas desde el servicio específico y facilitará un traductor (intérprete profesional) en el idioma solicitado que tendrá como labor servir de intérprete entre el centro solicitante y el ciudadano no hispano hablante.
- Las traducciones se realizarán de forma inmediata.
- Cabe la posibilidad de que deban atenderse simultáneamente llamadas en el mismo idioma. La empresa licitadora deberá garantizar al menos 10 llamadas al mismo tiempo en aquellos idiomas cuya demanda supere el 10% de utilización. El porcentaje de utilización se revisará trimestralmente de manera que el servicio se adapte a la demanda del momento.
- Requisitos mínimos de capacidad: El servicio telefónico de interpretación deberá estar garantizado como mínimo para atender:
 - Simultaneidad máxima en pico imprevisto: 50 servicios de interpretación simultáneos.
 - Simultaneidad máxima en pico previsto: 90 servicios de interpretación concurrentes

Al objeto de valorar la calidad de la prestación del servicio se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- Tiempo de acceso al traductor inferior al 30 segundos.
- Porcentaje de traducciones no completadas inferior al 1 por mil
- No conformidades al servicio por parte de los centros solicitantes inferior al 1%
- Tiempo de Respuesta a Peticiones de traducción on line (TR): Tiempo máximo transcurrido desde la atención de una llamada en un idioma de habla no hispana hasta que se produce el multiconferencia a tres entre el agente de Contact Center de los servicios que Sandetel presta y el traductor en el idioma requerido: Inferior a 50 segundos.
- El contratista dispondrá de personal cualificado que resuelva las cuestiones técnicas que se planteen en orden a conseguir el adecuado funcionamiento de los sistemas para prestar servicio en las mejores condiciones posibles.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 5/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXB5HM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El contratista pondrá a disposición del servicio, durante las 24 horas del día, todos los días del año, los medios técnicos y humanos necesarios y suficientes que garanticen en todo momento la correcta prestación del servicio, en los siguientes idiomas: Alemán, Albanés, Armenio, Búlgaro, Bosnio, Checo, Catalán, Danés, Francés, Gallego, Euskera, Inglés, Italiano, Holandés, Portugués, Brasileño, Eslovaco, Esloveno, Georgiano, Húngaro, Lituano, Polaco, Rumano, Ruso, Serbo-croata, Ucraniano, Danés, Finés, Noruego, Sueco, Chino Cantones, Chino Mandarín, Japonés, Taiwanés, Sonique, Coreano, Tailandés, Afgano, Árabe, Persa, Sirio, Turco, Bambara, Bereber, Farsi, Hindi, Griego, Mandinga, Pulaar, Urdu, Wolof.

Adicionalmente, el licitador podrá ofertar otros idiomas con los mismos requisitos anteriormente indicados, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Los licitadores deberán acreditar que disponen de los recursos técnicos y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio. Estos medios darán soporte en los idiomas ofertados. Asimismo, deberá indicar los procedimientos que emplearán para incorporar nuevos perfiles y la formación propuesta para los mismos.

La adjudicataria orientará la formación del personal a las características específicas de la prestación del servicio.

Será responsabilidad de la adjudicataria disponer de la infraestructura, instalaciones, mobiliario, equipamiento tecnológico, PC's, software base y sus correspondientes licencias, PABX, ACD y líneas de teléfono.

La empresa adjudicataria debe disponer:

Medios:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de SANDETEL una centralita con una numeración exclusiva a los servicios que presta SANDETEL

A efectos de garantizar la confidencialidad de las llamadas, la empresa debe disponer de un sistema de seguridad que evite el uso del altavoz por parte del interprete.

Facilitará a SANDETEL un manual personalizado donde se identifique la forma de utilizar el servicio de Teleinterpretación, dicho manual deberá de ser claro, conciso y gráfico, que facilite a SANDETEL la rápida comprensión.

Sistema de facturación que contenga detalle de la factura en minutos, llamadas, día. Y este en concordancia con los datos obtenidos por SANDETEL. Reporting de certificación del tarificador que se utilizar para contabilizar los minutos facturados.

La empresa adjudicataria deberá acreditar estar en posesión de las certificaciones de calidad SO9001/15 Y LA ISO17100

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 6/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXB5HM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Características técnicas y equipamiento

Se describirán las características de la plataforma en cuanto a alta disponibilidad: Garantizar accesibilidad de muchos números de origen de forma simultánea, y el dimensionamiento de intérpretes según demanda.

Monitorización del uso del servicio: disponer de indicadores tales como tiempos de acceso o llamadas no atendidas, datos de uso y de control del servicio.

Contingencia: Describir redundancia, medidas de contingencia y garantizar aspectos clave del CPD (Centro de proceso de datos).

Requisitos Mínimos de Seguridad

Posibilidad de desastres naturales

Interferencias electromagnéticas

Fuentes de vibraciones

Medidas perimetrales de seguridad

Actividades de riesgo próximas

Aislamiento de instalaciones con respecto a edificios próximos

Calidad estructural de las instalaciones

No compartición de instalaciones con otras empresas

Accesibilidad y tiempo de respuesta de los servicios de emergencia

Aislamiento de elementos contaminantes

Separación de elementos con riesgo de incendios

Riesgos de inundación

Soporte

El equipo humano debe estar a la disposición del cliente desde el primer momento para atender cualquier complejidad ya fuera esta técnica o idiomática.

Horario

Sera de 24x7 todos los días.

Certificaciones

La empresa adjudicataria del contrato deberá presentar los certificados de los proveedores de la plataforma telefónica y del tarifador telefónico donde consten las características técnicas de la solución, y las garantías al licitante sobre las instalaciones y la infraestructura que proporciona. Será motivo de resolución del contrato la no existencia o presentación de la acreditación correspondiente.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 7/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXBSHM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

La supervisión y coordinación de los distintos servicios aportados por la empresa adjudicataria será llevada a cabo por SANDETEL quien, resolverá todas las cuestiones operativas y de diseño que puedan afectar a la buena marcha del proyecto.

Se utilizarán los recursos necesarios que permitan llevar a cabo tareas de seguimiento con periodicidad determinada entre el responsable del proyecto por parte del adjudicatario y el Jefe de Proyecto de SANDETEL, o persona en la que éste delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados, de incidencias detectadas y de las variaciones de efectivos del personal dedicado al proyecto; y la validación de las programaciones de actividades realizadas. Será de cuenta del adjudicatario el coste de los desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de las reuniones.

Será SANDETEL, quien determine todos los aspectos globales y específicos del Servicio, y será también la encargada de resolver cuantas cuestiones no hayan sido suficientemente explicitadas en el presente documento.

3.2 Aceptación de la Documentación Elaborada y de los Servicios

El Jefe de Proyecto de SANDETEL procederá a la recepción de la documentación y a la aceptación de los mismos. Para ello, el adjudicatario estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios descritos, con los perfiles propuestos, y a cumplir con el calendario determinado por la Dirección del Proyecto para la entrega de los servicios y de la documentación acordada.

Los documentos y los servicios efectuados serán revisados por el Jefe de Proyecto de SANDETEL para su aceptación. En caso de existir disconformidades bien con alguna entrega o bien con la prestación de algún servicio, el Jefe de Proyecto de SANDETEL emitirá los informes pertinentes al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones. El contratista dispondrá de tres días hábiles para su corrección y entrega conforme.

La disconformidad reiterada, en la prestación de los servicios o en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada podrá ser motivo de solicitud de sustitución del responsable de los trabajos, en cuyo caso el contratista dispondrá de un plazo de diez días hábiles para proponer otro candidato que cumpla con los requisitos solicitados en el concurso; e incluso podría suponer la rescisión del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

Todos los trabajos y documentos realizados deberán contar con el VºBº de Jefe de Proyecto de SANDETEL para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato. La falsedad en la documentación e informes elaborados por la empresa adjudicataria podrá ser motivo de resolución de contrato.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 8/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmJDMCERRXBSTM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.3 Régimen del personal del adjudicatario.

Entre el personal dependiente de la adjudicataria y SANDETEL no existirá ninguna relación laboral, siendo por cuenta exclusiva de la adjudicataria cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes en cada momento en materia laboral, de seguridad social, así como de prevención de riesgos laborales.

El adjudicatario del presente concurso deberá cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente en relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

Las instrucciones a dicho personal serán dadas por la empresa adjudicataria, según los requerimientos de los servicios contratados.

En el caso de que la empresa adjudicataria incumpla alguna de sus obligaciones de naturaleza laboral y/o seguridad social, será responsable de los pagos que SANDETEL tuviera que efectuar al ser condenada por resolución administrativa y/o judicial.

3.4 Confidencialidad de la información

La información a la que tenga acceso la empresa a la firma del contrato así como durante la prestación del servicio de teleinterpretación tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de SANDETEL.

En el caso de que empresa adjudicataria la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

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

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a Sandetel en el momento en que ésta lo solicite.

3.5 Seguridad.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad <<<BÁSICA | MEDIA | ALTA >> (tachar el que no proceda) conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA COMPRA POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. LA CONTRATACION PARA EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA (TELEINTERPRETACIÓN) EXPT24-00064 P. 9/12

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 9/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXBSHM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web el CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

La infraestructura deberá ser validada por los estándares de las ISO 27001 acerca de la seguridad de la información.

Las comunicaciones estarán encriptadas bajo protocolos criptográficos y el personal estará formado en la Ley Orgánica de Protección de Datos, interpretación de la normativa europea sobre protección de datos de carácter personal, siendo uno de los estándares más estrictos del mundo.

3.6 Incumplimientos graves

Se considerarán infracciones graves y, por tanto, motivos de extinción del contrato el incumplimiento reiterado de cualquiera de las obligaciones del adjudicatario.

Igualmente se entenderá motivo suficiente de extinción de contrato las acciones u omisiones llevadas a cabo por la empresa proveedora que supongan un perjuicio económico o de imagen para SANDETEL y las Consejerías u Organismos correspondientes.

4. 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 la adjudicataria, según los servicios, dedicación y trabajos realmente realizados, no teniendo derecho a percepción alguna si no se efectuara servicio alguno.

Las tarifas ofertadas se mantendrán fijas e invariables durante el periodo de vigencia del contrato. El licitador deberá repercutir en las tarifas ofertadas todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

El proveedor deberá entregar a SANDETEL las certificaciones de los servicios prestados a la finalización del periodo a facturar.

5. REPRESENTANTE DE SANDETEL.

SANDETEL designará un director de los Trabajos que será la persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 10/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2jmJDMCERRXB5HM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6. DOCUMENTACIÓN E INFORMES

6.1 Entregables del Proyecto y Actas de Seguimiento

La empresa deberá facilitar todos los documentos y materiales resultantes de los trabajos indicados. En concreto, tras la finalización de cada mes se deberán facilitar los siguientes entregables.

Informe resumen de las llamadas atendidas que incluyan como mínimo la siguiente información:

- Duración de llamada.
- Idioma traducción.
- Teléfono de origen.
- Hora de inicio llamada.
- Día de la llamada
- Nivel que atiende la llamada

Deberán suministrarse manuales originales de operación y referencia, y cualquier otra documentación necesaria, en castellano.

7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas, que se presentarán tanto en papel como en soporte digital, tendrán el siguiente contenido:

7.1. Oferta económica.

No obstante, y con carácter previo al inicio de ejecución del contrato el licitador debe presentar un programa de trabajo que deberá incluir los siguientes contenidos en materia técnica y dicho programa deberá tener el visto bueno de Sandetel.

- **Plan de Calidad del Contrato:** Procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas.
- **Relación y descripción de la infraestructura propuesta** para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación y tiempo de despliegue.
- **Sistema de facturación** que contenga detalle de la factura en minutos, llamadas, día. Y este en concordancia con los datos obtenidos por SANDETEL
 - Reporting de certificación del tarificador que se utilizará para contabilizar los minutos facturados.
 - Facilidades de acceso a la plataforma para que SANDETEL pueda efectuar análisis de datos de consumo reportados por la empresa adjudicataria.
 - Plan de contingencia

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO		06/06/2024	PÁGINA 11/12
	MARIA DE LA CINTA CABEZA BARROSO			
VERIFICACIÓN	Pk2imJDMCERRXBSHM4A7TCNN3SUT67		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- **Equipo de trabajo propuesto**
 - Definición del organigrama del equipo y de la interlocución con SANDETEL
 - Procedimiento selección titulación requeridas a los intérpretes.
- **Metodología de trabajo propuesta:** Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, indicando:
 - Tiempos de respuesta desde la solicitud por parte de SANDETEL.
- **Modelo de relación y seguimiento del servicio:** Modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo incluyendo las aprobaciones y las fechas de entrega de informes
 - Registro horas y detalle de llamadas con los minutos consumidos e idiomas utilizados
 - Ejemplos de informes de seguimiento propuestos:
 - Informes de actividad del servicio
 - Informes de tarificación de las llamadas
 - Informes de incidencias técnicas
- **Modelo de producción:** Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, incluyendo las aprobaciones e indicando:
 - Tiempos de respuesta para la ampliación/disminución del nº de recursos
 - Bolsa de Agentes de refuerzo
 - Ratio de agentes
 - Política de mantenimiento de bolsa
 - Gestión de dimensionamiento: metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de la Unidad a la demanda del servicio.
- **Mejoras.**

El programa de trabajo deberá incluir un cuadro resumen de los criterios a modo de índice, donde se muestre el epígrafe y la página en los que se encuentran descritos cada criterio ofertado.

8. PLAZO DEL CONTRATO.

La duración máxima estimada es de 36 MESES en total, (incluido el periodo de prórroga) comenzando los trabajos de manera efectiva una vez comunicada formalmente la adjudicación.

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

Periodo inicial	24 meses
Prórroga 1	12 meses