

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 1 de 36

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

EXPT 25-00111: PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNICANAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA


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

Tipo de documento: Memoria Justificativa
 Código del documento: MJ-EXPT25-00111
 Fecha de elaboración: 31 de Julio de 2.025
 N° de Páginas 1 de 36

Elaborado	Revisado	Revisado
Salvador González Vaquero	Rocío Marín Cantero	Antonio Arreciado Velasco
Jefe de Proyecto	Subdirectora de Departamento	Director de Departamento

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 1/36	


Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 2 de 36

1 ÍNDICE

1	ÍNDICE.....	2
2	OBJETO	3
2.1	Justificación de la necesidad y eficacia de la contratación	3
2.2	Configuración del contrato.....	4
3	TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.	6
4	PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO ANEXO I	6
4.1	Presupuesto por actuación	10
4.2	Facturación.....	12
4.3	Garantía y soporte	12
5	CONFIGURACION DE LA LICITACION.....	13
5.1	Criterios de selección: clasificación / solvencia económica técnica o profesional exigida	13
5.2	Criterios de adjudicación	14
5.3	Admisibilidad de variantes.....	19
6	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	19
6.1	Entregables del proyecto y actas de seguimiento	19
6.2	Comités de seguimiento	20
6.3	Condiciones especiales de ejecución	20
6.4	Subcontratación	21
6.5	Ans, penalidades y causas de resolución	21
7	INFORMACIÓN PARA INFOCOR.....	26
7.1	Propiedad de los Resultados de los Trabajos.....	26
7.2	Seguridad y Confidencialidad	26
7.3	Requisitos y estándares técnicos de la Junta de ANDALUCÍA.	27
7.4	Lugar de trabajo	27
8	RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.....	28
9	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	28
10	CIBERSEGURIDAD.....	31
11	ANEXOS.....	35
11.1	Anexo a. Acreditación de proyectos similares	36

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 2/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 3 de 36

2 OBJETO

La presente memoria va dirigida a fundamentar jurídicamente y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de los (servicios, suministros u obras) cuyo objeto consiste en la selección y contratación por parte de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL), de una solución integral de Contact Center en modalidad IaaS (Infrastructure as a Service), de los elementos de apoyo a la gestión del contact center y de la selección y contratación del integrador con conocimientos técnicos de los productos para ejecutar y entregar en fecha la funcionalidad descrita en el pliego de prescripciones técnicas.

La solución contratada deberá ofrecer una atención multicanal a través de múltiples canales de comunicación (como teléfono, correo electrónico, chat web, redes sociales, mensajería instantánea, etc.), y proporcionar soporte omnicanal para permitir la continuidad y trazabilidad de las interacciones entre canales, asegurando una atención coherente, fluida y centrada en el ciudadano. Además, esta plataforma debe permitir la provisión flexible, escalable y segura de los recursos tecnológicos y funcionales necesarios para la operación de un Contact Center moderno, eficiente y alineado con las necesidades futuras de SANDETEL.

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

Código CPV	DESCRIPCIÓN
45314000-1	Instalación de equipo de telecomunicaciones
48445000	Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor
50334400-9	Servicios de mantenimiento de sistemas de comunicaciones
64200000-8	Servicios de telecomunicaciones
72212211-1	Servicios de desarrollo de software de interconectividad de plataformas
72212510-7	Servicios de desarrollo de software de comunicación

2.1 Justificación de la necesidad y eficacia de la contratación


La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) es la entidad pública de referencia, adscrita a la Consejería Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa a través de la Agencia Digital de Andalucía, que tiene como objetivo el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento y la modernización de la administración de la Junta de Andalucía en el ámbito de los sistemas de información y las telecomunicaciones.

SANDETEL proporciona entre otros servicios, los servicios avanzados de contact center a las distintas Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía, abarcando tanto la operativa diaria de los distintos servicios como el soporte tecnológico de una plataforma multicanal.

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.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 3/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 4 de 36

Esta contratación resulta necesaria, como consecuencia de la necesidad de proporcionar servicios avanzados de contact center a las distintas consejerías y organismos de la Junta de Andalucía, servicios de atención por medio de diferentes canales como el chat, correo, redes sociales, whatsapp, servicios de autogestión del usuario y la de reducir riesgos de obsolescencia y optimizar los costes de infraestructura.

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

✓ Se incorporan al INFORME ANEXO la justificación correspondiente ausencia de medios (*señalar sólo en el caso de contratos de servicios*).

✓ Se incorporan al INFORME ANEXO las consultas CP25-0249 Realizadas al mercado para la elaboración de pliegos, conforme a lo dispuesto en el artículo 115 de la LCSP.

2.2 Configuración del contrato

Las prestaciones objeto del contrato no son susceptibles de ejecución independiente:

Objeto	Importe IVA no incluido
Solución propuesta	2.697.916,23 € IVA Incluido

En este caso, las reglas para la adjudicación se basan en la comparativa de todas las licitaciones recibidas que cumplan los criterios elegibles, se compara la funcionalidad técnica y los costes asociados para dar el servicio, a continuación, se describe a alto nivel los servicios (los detalles y servicios asociados, están descrito en los documentos *01_PPT_CC Sandetel* y *03_ANEXO L_Lista de Servicios*).


Alcance del Contrato:

SANDETEL quiere contratar al adjudicatario los siguientes servicios y herramientas para transformar la experiencia de sus usuarios.

- **La (las) herramientas tecnológicas.** La solución propuesta incluirá las licencias e infraestructura tecnológica necesaria para prestar los servicios con los requisitos descritos en el capítulo **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** d el presente pliego.
- **Elementos adicionales de software o hardware.** En el caso de que la solución propuesta requiera de componentes adicionales de SW o HW no contemplados explícitamente, su provisión y licenciamiento deberán ser directamente por el adjudicatario de esta licitación. Estos elementos deberán estar claramente identificados, cuantificados e impactados en su oferta.
- **Servicios de Integración de la solución tecnológica propuesta por el licitante.** El adjudicatario deberá prestar los servicios de integración necesarios que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos y especificaciones descritas en este

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 4/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 5 de 36

pliego, así como el desarrollo e implantación de los servicios indicados en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** “Requisitos Técnicos” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **Servicios de migración.** El adjudicatario llevará a cabo las actuaciones necesarias para la migración de los servicios descritos en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** “Continuidad del Servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas, desde las plataformas actuales de Contact Center de SANDETEL a la nueva plataforma implantada por el adjudicatario del presente pliego.
- **Soporte o mantenimiento.** Se incluye la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de la solución implantada, conforme a lo establecido en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Modelo de Relación.
- **Bolsa de horas para tareas adicionales.** Se contempla así mismo la contratación de una bolsa de horas destinadas a la realización de tareas de desarrollo, configuración y/o mantenimiento evolutivo de la solución.


El modelo de prestación del servicio será bajo demanda basado en un **esquema de pago por uso**, sin compromiso de consumo mínimo por parte de SANDETEL. Esto implica que los servicios objeto del contrato deberán poder dimensionarse dinámicamente en función de las necesidades reales de operación, tanto en número de usuarios como en canales de atención o servicios complementarios. La solución deberá facilitar la activación o desactivación temporal de recursos, la escalabilidad vertical y horizontal, así como la posibilidad de modificar con agilidad la configuración y ajuste del alcance y capacidades de los servicios contratados, sin perjuicio de los compromisos contractuales indicados en el presente pliego que limiten la flexibilidad y adaptabilidad del sistema.

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

La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificulta la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; existe el riesgo para la correcta ejecución del contrato debido a la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que se ven imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 5/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 6 de 36

3 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.

Calificación del contrato	Procedimiento de licitación:	Tipo de tramitación:
<input type="checkbox"/> Obras	<input type="checkbox"/> Adjudicación directa.	<input checked="" type="checkbox"/> Ordinaria
<input type="checkbox"/> Servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Abierto.	<input type="checkbox"/> Urgente
<input type="checkbox"/> Suministros	<input type="checkbox"/> Abierto simplificado. Abierto Simplificado-sumario	<input type="checkbox"/> Emergencia
<input checked="" type="checkbox"/> Mixto: Prestación Principal:	<input type="checkbox"/> Restringido.	
	<input type="checkbox"/> Licitación con Negociación.	
	<input type="checkbox"/> Negociado sin publicidad	
	<input type="checkbox"/> Basado en Acuerdo Marco	

4 PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO ANEXO I

Los presupuestos indicados más adelante están calculados en base a

- Consulta Preliminar para la Contratación de la PLATAFORMA DE ATENCIÓN OMNICAL CON SERVICIOS AVANZADOS DE IA (número de consulta CP25-0249)
- Importe del contrato en vigor EXPT21-00014
- INSTRUCCIÓN 1/2024 DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES, PRECIOS DE REFERENCIA Y DESGLOSE DE COSTES EN CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS TIC


Los servicios actuales a fecha de lanzamiento de la licitación se indican en el documento anexo 03_ANEXO I_Lista de Servicios. Hasta la puesta en producción no se podrá hacer una confirmación exacta de los volúmenes de licenciamiento y servicios, ya que las necesidades de negocio pueden cambiar y verse incrementado o decrementado el volumen de estos.

En el presente contrato se solicita la contratación de una plataforma tecnológica para la prestación de servicios de centros de contactos con funcionalidades básicas y avanzadas para atender la demanda de estos servicios que SANDETEL presta a distintos Organismos de la Junta de Andalucía y la configuración e implantación de los servicios que presta SANDETEL en el momento de la adjudicación. Por tanto, los costes asociados al licenciamiento de agentes, servicios y/o funcionalidades junto con los costes asociados al tráfico generado y recibido y los costes de mantenimiento de las plataformas forma parte directa y fundamental del coste de los servicios requeridos, y es por ello por lo que dichos costes se utilizarán como base de cálculo para estimar el valor máximo de los importes que conforman el presente contrato.

A efectos del cálculo se ha empleado la lista de Servicios a Implantar del Pliego de Prescripciones Técnicas para una plataforma omnicanal de Contact Center de acuerdo con el anexo 03_ANEXO I_Lista de Servicios junto con los datos estadísticos de tráfico recibido y generado, licencias consumidas, etc. en los actuales servicios de centros de contacto que presta SANDETEL.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 6/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 7 de 36


CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD MENSUAL
Agentes de Contact Center Básicos I	Recepción y emisión de llamadas. Sin Grabación.	Licencias nominales	222
Agentes de Contact Center Básicos II	Recepción y emisión de llamadas. Con Grabación (1 año de permanencia de las grabaciones).	Licencias nominales	284
Agentes de Contact Center Omnicanal	Recepción y emisión de interacciones de múltiples canales con grabación de llamadas e interacciones (1 año de permanencia de las grabaciones).	Licencias nominales	304
ASR/TTS básico	Identificación de comandos de voz simples y reproducción de respuestas de texto	Interacciones	71.215
Servicio transaccional entrante desatendido básico	Flujo IVR con pregunta/respuesta por DTMF	Llamadas simultáneas	72
Servicio transaccional saliente desatendido básico	Encuestas automatizadas, flujo IVR con pregunta/respuesta por DTMF.	Llamadas	16.508
Agente de Contact Center Videoconferencia	Recepción/emisión de contactos por videoconferencia como add on para un grupo de agentes ya incluido en los agentes de contact center básicos I, II y omnicanal	Licencias nominales	10
Supervisores de Contact Center	Gestión, supervisión y coordinación de las operaciones y el equipo de contact center	Licencias nominales	10
Administradores plataforma Contact Center	Gestión, configuración y mantenimiento del sistema del contact center	Licencias nominales	2
Servicio transaccional desatendido avanzado I	Chatbot usando tecnología LLM e IA generativa. No precisa el uso de ASR ni TTS	Interacciones	17.500
Servicio transaccional desatendido avanzado II	Voicebot usando tecnología LLM e IA generativa. Requiere ASR/NLU y TTS avanzado.	Minutos	115.000

© 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.

Página 7

Imp-103-4

<p> Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>		
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 7/36

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 8 de 36


CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD MENSUAL
Whatsapp entrante	Recepción de conversaciones (grupo de mensajes con último mensaje no más antiguo de 24h)	Paquete conversaciones	5.000
Whatsapp saliente	Envío de conversaciones (grupo de mensajes con último mensaje no más antiguo de 24h) a HSM	Paquete conversaciones	5.000
Buzón de Voz	Almacenamiento de mensajes de audio en buzón de voz para su posterior uso en el Contact Center	GB	250
Marcación saliente predictiva con agente.	Marcación saliente predictiva con agente.	Licencias de marcación concurrente	10
Marcación saliente progresiva con agente.	Marcación saliente progresiva con agente.	Licencias de marcación concurrente	10
Marcación saliente automatizada.	Módulo para marcación saliente automatizada	Ud	1

© 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.

Página 8

Imp-103-4

<p>Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN</p>		
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 8/36

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 9 de 36

Presupuesto

Para el cálculo del presupuesto se ha estimado un volumen de licenciamiento, consumos y servicios profesionales que se indica en el documento *06_ANEXO IV_Plantilla respuesta valoración por fórmulas*.

El presupuesto base de licitación de los trabajos descritos asciende a la cantidad de DOS MILLONES, SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL, NOVECIENTOS DIECISÉIS EUROS y VEINTITRES CÉNTIMOS DE EURO IVA NO INCLUIDO (2.697.916,23€ IVA No Incluido).

ANUALIDADES	IMPORTE
2026	1.196.609,94 €
2027	1.033.934,35 €
2028	1.033.934,35 €
TOTAL (IVA INCLUIDO)	3.264.478,64 €

Concepto	Importe
Costes Directos (CD)	2.267.156,50 €
Costes Estructurales (CE) = (13% sobre CD)	294.730,34 €
Beneficio Industrial (BI) = (6% sobre CD)	136.029,39 €
Costes Indirectos (CI) = (CE + BI)	430.759,73 €
Total (sin IVA)	2.697.916,23€
IVA (21%)	566.562,41 €
TOTAL	3.264.478,64 €

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:


Sí;

No, debido a:

- Se contempla la posibilidad de solicitar dos prórrogas adicionales de 1 año cada una, por un importe de OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL, CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN EUROS y VEINTE CÉNTIMOS DE EURO (854.491,20 €, IVA

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 9/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 10 de 36

NO incluido) a los 3 previstos por importe total de UN MILLÓN, SETECIENTOS OCHO MIL, NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS MIL EUROS y CUARENTA CÉNTIMOS DE EURO (1.708.982,40 €, IVA NO incluido).

- Se contempla la posibilidad de solicitar una ampliación por futuras incorporaciones de servicios/clientes nuevos o incremento de volumen en los actuales servicios prestados durante la vigencia del contrato de un 20% por importe de QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL, QUINIENTOS OCHENTA Y TRES EUROS y VEINTICINCO CÉNTIMOS DE EURO (539.583,25 €, IVA NO incluido).

Alcanzando por tanto un valor estimado de:

- IMPORTE TOTAL: CUATRO MILLONES, NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL, CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL EUROS y OCHENNTA Y OCHO CÉNTIMOS DE EURO (4.946.481,88 €, IVA NO incluido).

4.1 Presupuesto por actuación

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


Presupuesto máximo:

PROYECTO / ACTUACIÓN	% IMPUTACIÓN	IMPORTE (IVA NO incluido)
Costes de los servicios profesionales asociados a la implantación del sistema y de los servicios solicitados en el pliego. En esta partida se incluye: <ul style="list-style-type: none"> Jefatura del proyecto Implantación de la plataforma y despliegue de las comunicaciones Migración de los servicios de las actuales plataformas a la del nuevo adjudicatario indicados en el punto 6.3 del pliego. Formación y transferencia del conocimiento y del servicio indicados en el pliego en el punto 6.4 	4,98%	134.442,64 €
Costes recurrentes necesarios para la operativa de los servicios y funcionalidades desplegados de acuerdo con el alcance del presente pliego: <ul style="list-style-type: none"> Licencias Consumos Soporte y mantenimiento de la plataforma 24x7. Asociados a la infraestructura necesaria para la prestación del servicio 	87,01%	2.347.473,59 €
Bolsa de horas para desarrollos y evolutivos según lo indicado en el pliego en el punto 6.4	8,01%	216.000,00 €
TOTAL	100%	2.697.916,23 €

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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 10/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJCRC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 11 de 36

Importes sin IVA

SERVICIOS PROFESIONALES	Cantidad	Horas	Jornadas	Precio / Hora	Precio / Jornada	Precio / Utilitario	Importe
HEFATURA DE PROYECTO: Coordinación y seguimiento del proyecto en las fases indicadas en el pliego							
Heftura de proyecto	1	704	88	56,65 €	453,20 €	30.881,60 €	39.881,60 €
IMPLEMENTACIÓN: Despliegue de las comunicaciones y de la plataforma contact center (Incluidos entornos de desarrollo y producción)							
Integración Red Santelel	1	176	22	52,71 €	421,68 €	9.276,96 €	17.249,76 €
Configuración y Pruebas Plataforma	1	176	22	45,30 €	362,40 €	7.972,80 €	9.276,96 €
Especialista en redes	1	176	22	42,27 €	338,16 €	7.439,52 €	10.669,12 €
Especialista en pruebas	1	88	11	36,70 €	293,60 €	3.229,60 €	3.229,60 €
MIGRACIÓN / CONTINUIDAD DEL SERVICIO: Migración de los servicios desplegados en las actuales plataformas a la del nuevo adjudicatario							
FASE I							
Administrador de sistemas	1	176	22	43,82 €	350,56 €	7.712,32 €	7.712,32 €
Desarrollador	1	176	22	35,80 €	286,40 €	6.300,80 €	6.300,80 €
Especialista en pruebas	1	88	11	36,70 €	293,60 €	3.229,60 €	3.229,60 €
FASE II							
Administrador de sistemas	1	176	22	43,82 €	350,56 €	7.712,32 €	7.712,32 €
Desarrollador	1	176	22	35,80 €	286,40 €	6.300,80 €	6.300,80 €
Especialista en pruebas	1	88	11	36,70 €	293,60 €	3.229,60 €	3.229,60 €
FASE III							
Administrador de sistemas	1	176	22	43,82 €	350,56 €	7.712,32 €	7.712,32 €
Desarrollador	1	176	22	35,80 €	286,40 €	6.300,80 €	6.300,80 €
Especialista en pruebas	1	88	11	36,70 €	293,60 €	3.229,60 €	3.229,60 €
FORMACIÓN / DOCUMENTACIÓN: Servicios de formación y transferencia del servicio incluidos en el PPT							
Formación							
Transferencia del conocimiento y servicio	3	80	30	41,58 €	332,64 €	3.326,40 €	9.979,20 €
Analista de sistemas	1	40	5	45,30 €	362,40 €	1.812,00 €	4.934,80 €
Desarrollador	1	40	5	35,80 €	286,40 €	1.432,00 €	1.432,00 €
Especialista en redes	1	40	5	42,27 €	338,16 €	1.690,80 €	1.690,80 €
FORMACIÓN / DOCUMENTACIÓN: Servicios de formación y transferencia del servicio incluidos en el PPT							14.914,00 €
FORMACIÓN / DOCUMENTACIÓN: Servicios de formación y transferencia del servicio incluidos en el PPT							134.442,64 €

© 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.



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO	
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 11/36

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 12 de 36

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

4.2 Facturación

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

El modelo de prestación del servicio será bajo demanda basado en un **esquema de pago por uso**, sin compromiso de consumo mínimo por parte de SANDETEL. Esto implica que los servicios objeto del contrato deberán poder dimensionarse dinámicamente en función de las necesidades reales de operación, tanto en número de usuarios como en canales de atención o servicios complementarios. La solución deberá facilitar la activación o desactivación temporal de recursos, la escalabilidad vertical y horizontal, así como la posibilidad de modificar con agilidad la configuración y ajuste del alcance y capacidades de los servicios contratados, sin perjuicio de los compromisos contractuales indicados en el presente pliego que limiten la flexibilidad y adaptabilidad del sistema.

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

Periodo inicial	3 años desde su adjudicación
Prórroga	2 prórrogas de 1 año

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

Plazos parciales:

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

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

4.3 Garantía y soporte


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

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

En el caso de entrega de grabaciones encriptadas, de acuerdo con el apartado 6.4.5. del PPT, el adjudicatario deberá proveer sesenta meses de soporte al software necesario para la reproducción de estas.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 12/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 13 de 36

5 CONFIGURACION DE LA LICITACION

5.1 Criterios de selección: clasificación / solvencia económica técnica o profesional exigida

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


Código CPV	DESCRIPCIÓN
45314000-1	Instalación de equipo de telecomunicaciones
50334400-9	Servicios de mantenimiento de sistemas de comunicaciones
48445000	Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor
64200000-8	Servicios de telecomunicaciones
72212211-1	Servicios de desarrollo de software de interconectividad de plataformas
72212510-7	Servicios de desarrollo de software de comunicación

Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:

<input type="checkbox"/> Solvencia económica	<input type="checkbox"/> Se incorpora al INFORME ANEXO justificación de un volumen de negocio superior a 1,5 veces el valor estimado del contrato. La solvencia económica y financiera se acreditará por el medio o los medios que se señalan a continuación: 1. Volumen anual de negocios de la persona licitadora o candidata, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas, deberá ser al menos una vez y media el importe de referencia de la licitación, siendo el importe mínimo a acreditar el siguiente: IMPORTE: 4.339.412,44€ IVA no incluido El volumen anual de negocios de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil. 2. En el caso de profesionales que no tengan la condición de empresarios, justificación de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, con indicación expresa de los riesgos cubiertos y de su plazo mínimo de vigencia o fecha de vencimiento. La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, y mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda. 3. El patrimonio neto según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar el 20 por 100 del importe de referencia de la licitación. El patrimonio neto de la persona licitadora se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas correspondientes al último ejercicio para el que esté vencida la obligación de aprobar las cuentas anuales, y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda; si no lo estuvieran, deben presentarlas acompañadas de la certificación de su aprobación por el órgano de administración competente. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil deberán presentar sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
---	---

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 13/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 14 de 36

<input type="checkbox"/> Solvencia técnica	El criterio para la acreditación de la solvencia técnica o profesional será el de la experiencia en la realización de trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, que se acreditará mediante la relación de los trabajos efectuados por el interesado en el curso de los tres últimos años correspondientes al mismo tipo o naturaleza al que corresponde el importe de referencia de la licitación y el requisito mínimo será que la suma de los importes de los servicios ejecutados sea igual o superior al 70% del importe máximo para el contrato, 2.025.059,14€ (IVA no incluido). Para acreditar la solvencia técnica se deberá presentar una tabla similar a la que sigue, convenientemente cumplimentada (ANEXO A).
<input type="checkbox"/> Solvencia Profesional	N/A

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

No

Sí, se incorpora al INFORME ANEXO la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación del mismo.

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

5.2 Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación definidos en la presente licitación se han establecido con el objetivo de garantizar la selección de la oferta técnicamente más ventajosa. Su finalidad es asegurar que la solución contratada proporcione la máxima calidad técnica, funcional y operativa, garantice la continuidad de los servicios actuales y que establezca un marco de relación que permita un adecuado gobierno del contrato.

Los criterios se estructuran en cuatro bloques, cada uno de los cuales responde a uno de los ámbitos enunciados anteriormente para la correcta implantación y explotación del servicio de Contact Center en modalidad IaaS:

Funcionalidades (30%): este criterio valora la amplitud, calidad técnica y grado de adecuación funcional de la solución propuesta respecto a los requisitos establecidos en el pliego. Se pretende garantizar que la plataforma ofrezca un servicio omnicanal avanzado, seguro, escalable y alineado con las necesidades operativas y estratégicas de SANDETEL. Su peso refleja la importancia de disponer de una solución madura, flexible e integrada con los entornos tecnológicos del SANDETEL.

Arquitectura (5%): se evalúa la solidez, seguridad y escalabilidad de la arquitectura técnica propuesta, así como su capacidad para asegurar una conectividad robusta y de alta disponibilidad con la RCJA. Este criterio permite valorar la calidad del diseño técnico, el cumplimiento de los requisitos de redundancia y monitorización, y la transparencia en la gestión de la infraestructura.


Continuidad del servicio (10%): este criterio mide la capacidad del adjudicatario para garantizar la prestación ininterrumpida del servicio que se presta en las plataformas de contact center actuales en el proceso de migración a la nueva plataforma adjudicataria. Su peso refleja la relevancia de servicios críticos como los de atención a usuarios.

Modelo de relación (5%): se valorará la propuesta organizativa y el modelo de gobernanza ofrecido por el licitador, incluyendo los mecanismos de coordinación, seguimiento y comunicación con SANDETEL. Este criterio permite evaluar la capacidad del adjudicatario para establecer una relación de colaboración efectiva, transparente y orientada a la mejora continua del servicio.

La ponderación asignada a cada criterio refleja el equilibrio entre la calidad funcional de la solución, la robustez técnica de la arquitectura, la garantía de continuidad operativa y la idoneidad del modelo de relación, asegurando así una evaluación objetiva y coherente con los objetivos del contrato.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 14/36	

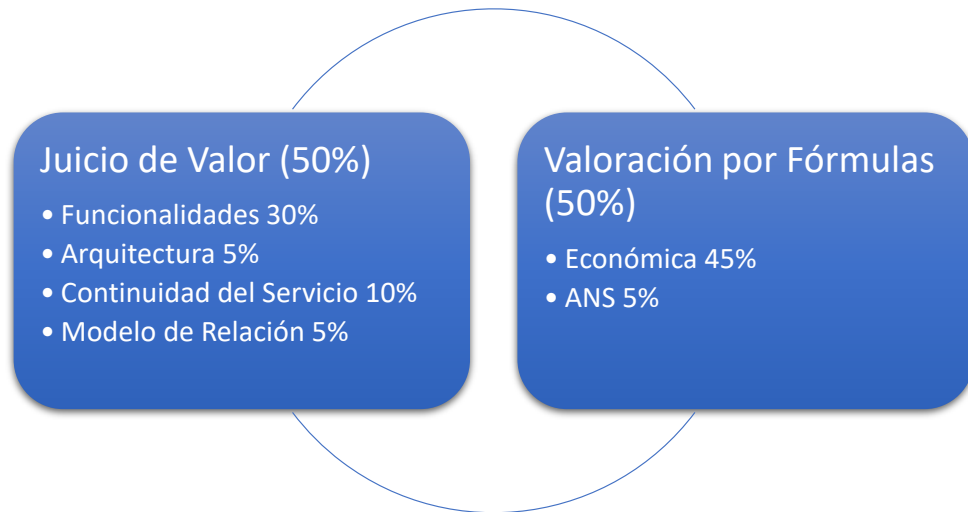
Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 15 de 36

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

- La adjudicación se hará a un solo licitador, conforme a la aplicación de los criterios de adjudicación.
- Los criterios para la obtención de puntuaciones se basan en criterios funcionales (por juicio de valor) y económicos (por fórmulas), que se describen más adelante.

Valoración y obtención de las puntuaciones.

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



Los criterios de adjudicación están basados en la valoración de:


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

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

La puntuación máxima obtenida por el licitador es de 100 puntos y la mínima de 0 puntos. De acuerdo con la asignación de pesos, se asigna una puntuación máxima de 50 puntos para los requisitos valorados por juicio de valor y 50 puntos para las condiciones valoradas por fórmulas.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 15/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 16 de 36

<i>Criterios Evaluables</i>	<i>Peso</i>	<i>Puntuación Máxima</i>
Por juicio de valor	50%	50 Puntos
Evaluable mediante fórmulas	50%	50 Puntos
<i>Total</i>	<i>100%</i>	<i>100 Puntos</i>


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

La valoración de los requisitos funcionales y técnicos se basa en la asignación fija de un valor porcentual por cada requisito solicitado, donde la suma de todos los valores porcentuales de todos los requisitos es del 100%, la asignación de cada valor porcentual de los requisitos está basada en las necesidades de negocio de SANDETEL.

CRITERIO	SUBCRITERIO	VALORACIÓN	PESO	PUNTUACIÓN
VALORACIÓN POR JUICIO DE VALOR			50%	50,00
FUNCIONALIDADES			30%	30,00
	GESTIÓN DE CONTACTOS	10,00	25%	7,50
	CAPA DE HERRAMIENTAS	10,00	15%	4,50
	ASISTENTE IA	10,00	35%	10,50
	EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA	10,00	15%	4,50
	INTEGRACIÓN ENTORNO DE VOZ Y DATOS DE SANDETEL	10,00	5%	1,50
	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	10,00	5%	1,50
ARQUITECTURA			5%	5,00
	CALIDAD DE LA ARQUITECTURA DE CONECTIVIDAD Y REDUNDANCIA	10,00	30%	1,50
	SOLIDEZ DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA ENTREGADA	10,00	20%	1,00
	CAPACIDAD DE MONITORIZACIÓN INTEGRADA Y PROACTIVA	10,00	25%	1,25
	CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE TICKETING PROPUESTA	10,00	15%	0,75
	FACILIDAD DE ESCALABILIDAD Y CONTINUIDAD OPERATIVA	10,00	10%	0,50
CONTINUIDAD DEL SERVICIO			10%	10,00
	COMPRENSIÓN TÉCNICA DEL ENTORNO ACTUAL	10,00	20%	2,00
	CALIDAD TÉCNICA DE LA PROPUESTA DE MIGRACIÓN	10,00	25%	2,50
	ESTRATEGIA DE MIGRACIÓN SIN IMPACTO AL SERVICIO	10,00	20%	2,00
	IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS TÉCNICOS	10,00	15%	1,50
	PROPUESTA DE PRUEBAS TÉCNICAS POST-MIGRACIÓN	10,00	10%	1,00
	MEJORA DE LOS PLAZOS DE MIGRACIÓN	10,00	10%	1,00
MODELO DE RELACIÓN			5%	5,00
	ORGANIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA ⁽¹⁾	10,00	50%	2,50
	PLAN DE FORMACIÓN	10,00	25%	1,25
	EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	10,00	20%	1,00
	ANS's	10,00	5%	0,25
(1) Incluye Fase de Lanzamiento, Plan de Proyecto, Plan de Auditoría de Requisitos, Plan de Transferencia, Estructura Organizativa y Documentación				

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 16/36

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 17 de 36

Para obtener la valoración de los requisitos funcionales y técnicos, el licitador deberá presentar una Memoria explicativa donde se describa la solución propuesta, y donde se detalle explícitamente la forma de resolución de dicho requisito. La puntuación de cada requisito se multiplicará el valor porcentual asignado a cada requisito (estos valores están definido de acuerdo con la clasificación, obligatorio "OB", Y OPCIONAL "OP" e importancia de cada requisito para el negocio de SANDETEL) por el valor resultante de la evaluación técnica realizada por el personal de SANDETEL, cada requisito puede tener una valoración entre 0 y 10 puntos, la asignación de puntos se basa en los criterios de cumplimiento de cada requisito solicitado.

Forma de obtener puntuación en la valoración (Ver *05_ANEXO III_ Criterios de valoración por juicio de valor*).

El incumplimiento de cualquier requisito obligatorio (OB), supondrá la desestimación de la propuesta presentada. Estos requisitos se detallan en el Anexo b (apartado 10.2 del presente documento)

Para proceder a la apertura del sobre 3 será necesario obtener una valoración mínima de 30 puntos sobre los 50 correspondientes a los criterios que dependen de juicio de valor.

Criterios para la valoración de los requisitos por Fórmulas (50% de la oferta)

Para la valoración económica se va a aplicar el método de proporcionalidad inversa considerando el valor de licitación, comparando la oferta a valorar con el valor de referencia de licitación.

La puntuación máxima obtenida en la valoración económica es de 45 puntos.


La puntuación máxima obtenida en la valoración de ANS es de 5 puntos.

La valoración económica se divide en 4 criterios evaluables (Migración, Escenario 1, Escenario 2 y Desarrollo).

Cada criterio evaluable tiene una valoración máxima de 10 puntos y la suma de las puntuaciones máximas es de 50 puntos, el detalle de las puntuaciones máximas se describe a continuación.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 17/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 18 de 36

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	VR	OF	MOF	VALORACIÓN	PESO	PUNTAJÓN
VALORACIÓN POR FÓRMULAS							50%	50,00
ECONÓMICOS							45%	45,00
1.- MIGRACIÓN	Costes de los servicios profesionales asociados a la implantación del sistema y de los servicios solicitados en el pliego. En esta partida se incluye: - Jefatura del proyecto - Implantación de la plataforma y despliegue de las comunicaciones - Migración de los servicios de las actuales plataformas a la del nuevo adjudicatario - Formación y transferencia del conocimiento		134.442,62 €			10,00	10,00%	4,50
2.- ESCENARIO 1	Costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios en esta partida se incluye: - Los costes de soporte y mantenimiento de la plataforma 24x7. - Los costes de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio	$10 \times (VR-OF) / (VR-MOF)$	630.281,86 €			10,00	45,00%	20,25
3.- ESCENARIO 2	Costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios en esta partida se incluye: - Los costes de soporte y mantenimiento de la plataforma 24x7. - Los costes de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio	VR = Valor Referencia OF = Oferta licitante MOF = Mejor oferta	782.491,20 €			10,00	40,00%	18,00
4.- DESARROLLO	Bolsa de Horas		72.000,00 €			10,00	5,00%	2,25
ANS'S							5%	5,00
5.- S-1	Disponibilidad de los servicios	$10 \times (VR-OF) / (VR-MOF)$	99,90			10,00	25,00%	1,25
6.- I-1	Tiempo medio de atención de incidencias con criticidad alta	VR = Valor Referencia	1,00			10,00	25,00%	1,25
7.- I-2	Tiempo medio de resolución de incidencias con criticidad alta	OF = Oferta licitante	2,00			10,00	25,00%	1,25
8.- P-1	Tiempo de provisión de servicios recurrentes	MOF = Mejor oferta	5,00			10,00	25,00%	1,25

Se deberá cumplimentar el documento *06_ANEXO IV_Plantilla respuesta valoración por fórmulas*

La puntuación total es la suma de los puntos obtenidos de los requisitos funcionales y técnicos (máximo 50 Puntos) más los puntos obtenidos de los requisitos por fórmulas (máximo 50 Puntos).

El licitador que obtenga la mayor puntuación comparando las puntuaciones, será el adjudicatario.

PARAMETROS OBJETIVOS PARA CONSIDERAR UNA OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados serán los siguientes:


En el caso de que el valor de la proposición económica en su conjunto, o alguno de sus criterios, sea un 40% inferior con respecto al importe de licitación o un 20% inferior con respecto al valor medio de las ofertas presentadas en cada uno de los escenarios evaluados.

El valor mínimo del precio unitario de licitación de cada uno de los criterios es el siguiente:

SERVICIO	IMPORTE MÁXIMO DE LICITACIÓN SIN IVA	IMPORTE MÍNIMO DE LICITACIÓN SIN IVA (40% INFERIOR)
COSTES ASOCIADOS A LOS SERVICIOS PROFESIONALES	134.442,64 €	80.665,58 €
BOLSA DE HORAS	216.000,00 €	129.600,00 €
COSTES ASOCIADOS AL ESCENARIO 1 (ANEXO IV)	630.281,86 €	378.169,12 €
COSTES ASOCIADOS AL ESCENARIO 2 (ANEXO IV)	782.491,20 €	469.494,72 €

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 18/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 19 de 36

Asimismo, con el fin de garantizar la coherencia entre la calidad técnica ofertada y la viabilidad económica de la propuesta, se considerará anormal o desproporcionada cualquier oferta que cumpla simultáneamente las dos condiciones siguientes:

- Que haya obtenido una puntuación igual o superior al 90% de la puntuación máxima en los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor (45 puntos), y
- Que el precio ofertado para alguno de los conceptos incluidos en la tabla de precios unitarios resulte inferior en más de un 30 % respecto al precio de licitación o un 20 % respecto al valor medio de las ofertas en cada uno de los escenarios evaluados.

5.3 Admisibilidad de variantes

En la presente licitación se admiten variantes: No; Sí

6 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

6.1 Entregables del proyecto y actas de seguimiento

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

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

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

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


Documentación: la documentación a aportar será:

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

Funcionamiento o servicio funcionando correctamente conforme al PPT.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 19/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 20 de 36

6.2 Comités de seguimiento

SANDETEL designará un Responsable del Contrato para la planificación, coordinación, supervisión y aceptación (comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato que puedan afectar a la buena marcha del proyecto).

La supervisión y coordinación de los distintos servicios aportados por la empresa adjudicataria será llevada a cabo por el Jefe de Proyecto.

El Responsable del Contrato de SANDETEL procederá a la recepción y aceptación de los servicios solicitados, así como de la documentación conforme al Plan Técnico de Implantación aprobado por él.

Será el Responsable del Contrato de SANDETEL quien determine todos los aspectos globales y específicos de los servicios objeto de contratación, y será también la encargada de resolver cuantas cuestiones no hayan sido suficientemente explicitadas en dicho documento.

En el caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será el Responsable del Contrato de SANDETEL quien valide la solución más adecuada propuesta por la empresa adjudicataria del contrato.

En caso de existir disconformidades bien con alguna entrega o bien con la prestación de algún servicio, SANDETEL emitirá los informes pertinentes al adjudicatario. 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 Jefe de Proyecto, en cuyo caso el adjudicatario dispondrá de un plazo de diez días hábiles para proponer otro candidato, sin perjuicio de la aplicación de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

La falsedad en la documentación e informes elaborados por la empresa adjudicataria podrá ser motivo de resolución de contrato.

Se mantendrán Comités de Seguimiento con periodicidad determinada (al menos mensual) entre el Responsable del Contrato de SANDETEL y el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario, o persona en la que éste delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos marcados, la resolución de las incidencias detectadas, la adecuación del número de efectivos dedicado al proyecto y la validación de los programas de actividades realizadas.

6.3 Condiciones especiales de ejecución

Sí


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

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

- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art. 211 de la LCSP: NO
- Se considera su incumplimiento infracción grave: NO

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 20/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 21 de 36

6.4 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:
(control de pagos a subcontratistas, mecanismos de comunicación)

6.5 Ans, penalidades y causas de resolución


Se establecen penalidades: No; Sí.

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

ANS: No;
 Sí

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo 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.


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 21/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 22 de 36

ID	INDICADOR DE SERVICIO (ANS)	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO (SLA)	PENALIZACIÓN
M-1	% Migraciones a tiempo	Porcentaje de servicios migrados dentro del plazo establecido en el cronograma aprobado	Medición mensual. Número de servicios migrados frente a servicios migrados	95%	2%. Sobre la facturación correspondiente a los servicios profesionales asociados a la implantación del sistema y de los servicios solicitados en el pliego
S-1	Disponibilidad	El adjudicatario garantizará la disponibilidad efectiva y continua de los servicios proporcionados a través de la infraestructura laas contratada, incluyendo, entre otros, el acceso de los agentes a la plataforma de Contact Center, el servicio de videoconferencia, los servicios de grabación, las funcionalidades de IA generativa integradas, integraciones y comunicaciones. Se entiende como disponibilidad la capacidad del sistema para ser accedido y utilizado por los usuarios finales conforme a las condiciones de funcionamiento esperadas. Quedarán excluidos los eventos que aun afectando al servicio no sean responsabilidad del adjudicatario	La disponibilidad se calculará de forma mensual para cada uno de los servicios contratados, conforme a la fórmula: Disponibilidad (%) = [(Tiempo total del periodo - Tiempo de indisponibilidad no planificada) / Tiempo total del periodo] x 100 Se considerará tiempo de indisponibilidad no planificada cualquier interrupción total del servicio que implique su uso normal y no esté debidamente notificada como mantenimiento planificado (con al menos 48 horas de antelación y previa autorización). La monitorización podrá realizarse mediante herramientas automáticas de supervisión o a través de registros del propio adjudicatario	99,90%	3%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios
I-1	Tiempo medio de atención de incidencias con criticidad alta	Incidencia con criticidad alta: Fallo en el funcionamiento que impide completamente la operativa de un servicio. El adjudicatario deberá garantizar una capacidad de atención rápida ante incidencias de nivel crítico que afecten a la disponibilidad o el rendimiento del servicio contratado.	Se calculará el tiempo medio de atención (Mean Time to Acknowledge - MTTA) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte de SANDETEL, y finaliza cuando con la primera respuesta del adjudicatario	1 hora	3%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	

18/11/2025


PÁG. 22/36

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJRC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 23 de 36

ID	INDICADOR DE SERVICIO (ANS)	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO (SLA)	PENALIZACIÓN
1-2	Tiempo medio de resolución de incidencias con criticidad alta		Se calculará el tiempo medio de resolución (Mean Time to Resolve - MTTR) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando el servicio es restaurado a condiciones normales	2 horas	3%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios
1-3	Tiempo medio de atención de incidencias con criticidad media	Incidencia con criticidad media: Fallo en el funcionamiento que dificulta la operativa habitual de un grupo de usuarios o exista alguna degradación en un servicio. El adjudicatario deberá garantizar una capacidad de atención rápida ante incidencias de nivel medio que afecten a la disponibilidad o el rendimiento del servicio contratado.	Se calculará el tiempo medio de resolución (Mean Time to Acknowledge - MTTA) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando la primera respuesta del adjudicatario	8 horas	2%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios
1-4	Tiempo medio de resolución de incidencias con criticidad media		Se calculará el tiempo medio de atención (Mean Time to Acknowledge - MTTA) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando el servicio es restaurado a condiciones normales	48 horas	2%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios
1-5	Tiempo medio de atención de incidencias con criticidad baja	Incidencia con criticidad baja: Fallo en el funcionamiento que no tiene implicaciones en la operativa habitual. El adjudicatario deberá garantizar una capacidad de atención rápida ante incidencias de nivel bajo que afecten a la disponibilidad o el rendimiento del servicio contratado.	Se calculará el tiempo medio de atención (Mean Time to Acknowledge - MTTA) de las incidencias críticas registradas en el mes. El cómputo se inicia desde el registro de la incidencia por parte del adjudicatario o su notificación por parte del órgano contratante, y finaliza cuando con la primera respuesta del adjudicatario	16 horas	1%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios

© 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.


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		18/11/2025
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 23/36

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. M-JRC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecomunicaciones Y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: <i>Memoria Justificativa</i>		Página: 24 de 36

ID	INDICADOR DE SERVICIO (ANS)	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO (SLA)	PENALIZACIÓN
1-6	Tiempo medio de resolución de incidencias con criticidad baja	El adjudicatario deberá garantizar la provisión ágil de servicios ya contemplados en el alcance del pliego y que no requieran desarrollos o configuraciones específicas adicionales (provisión recurrente). Este indicador se refiere al tiempo transcurrido desde la aceptación formal de la solicitud por parte del adjudicatario hasta la disponibilidad operativa del servicio solicitado, incluyendo casos como la creación de nuevos accesos para agentes, asignación de licencias adicionales, activación de funcionalidades predefinidas, o ampliaciones de capacidad previamente contempladas	Se calculará el tiempo medio de provisión (Mean Time to Provision - MTTP) de las provisiones registradas en el mes. Se medirá el tiempo medio entre la solicitud formal al adjudicatario y la puesta en funcionamiento efectiva del servicio, considerando únicamente solicitudes de servicios recurrentes sin personalización. Estas provisiones no comportan costes adicionales.	96 horas	1%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios
P-1	Tiempo de provisión de servicios recurrentes	El adjudicatario deberá proporcionar en plazo una propuesta técnica y económica para aquellas solicitudes de provisión que requieran estudio de viabilidad, análisis técnico, desarrollos adicionales, personalización o evolución de los servicios actualmente contratados (no recurrentes). Este indicador mide la capacidad del adjudicatario para evaluar y responder formalmente a estas solicitudes, con el nivel de detalle suficiente para permitir su aprobación por parte del órgano contratante.	Se medirá mensualmente el tiempo medio transcurrido entre la recepción formal de las solicitudes por parte del adjudicatario y la entrega de la propuesta técnica y económica completa, lista para su validación.	10 días laborables	2%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios
P-2	Tiempo de respuesta a solicitudes de provisión no recurrente	El adjudicatario deberá proporcionar en plazo una propuesta técnica y económica para aquellas solicitudes de provisión que requieran estudio de viabilidad, análisis técnico, desarrollos adicionales, personalización o evolución de los servicios actualmente contratados (no recurrentes). Este indicador mide la capacidad del adjudicatario para evaluar y responder formalmente a estas solicitudes, con el nivel de detalle suficiente para permitir su aprobación por parte del órgano contratante.	Se medirá mensualmente el tiempo medio transcurrido entre la recepción formal de las solicitudes por parte del adjudicatario y la entrega de la propuesta técnica y económica completa, lista para su validación.	10 días laborables	2%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios

© 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.


Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		18/11/2025
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 24/36

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJ-RC-25-00111
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 25 de 36

ID	INDICADOR DE SERVICIO (ANS)	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	VALOR OBJETIVO (SLA)	PENALIZACIÓN
C-1	Tiempo de respuesta a una Solicitud de Cambio y Evolutivos	El adjudicatario deberá presentar una propuesta de Solicitud de Cambio a instancias de SANDETEL, donde se especifique la respuesta, viabilidad e impacto.	Se medirá mensualmente el tiempo medio transcurrido entre las Solicitudes de Cambio y la propuesta realizada por el adjudicatario.	5 días laborables	2%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios
C-2	Tiempo de propuesta de nuevo candidato para la sustitución de un miembro del Equipo de Trabajo	El adjudicatario deberá presentar una propuesta de nuevo candidato para sustituir el personal aprobado en el Lanzamiento del Proyecto (a instancias de SANDETEL o de mutuo acuerdo).	Se medirá mensualmente el tiempo medio transcurrido entre las Solicitudes de Sustitución de personal actual del equipo de trabajo y la propuesta de nuevo candidato.	7 días laborables	2%. Sobre la facturación mensual correspondiente a los costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios obligatorios

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		18/11/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 25/36

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 26 de 36

7 INFORMACIÓN PARA INFOCOR

El presente contrato exige informe de INFOCOR:

- No
 Sí

7.1 Propiedad de los Resultados de los Trabajos

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

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

La persona contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático a la Administración todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a la Administración contratante, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad. Esta cesión no afectará a estos derechos preexistentes, sino que se aplicará a los trabajos o productos resultados de la contratación.

7.2 Seguridad y Confidencialidad

Información a la que se le atribuye carácter confidencial:

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

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


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

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

La empresa adjudicataria, en cumplimiento del REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD) (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de SANDETEL y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 26/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 27 de 36

conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en la LOPD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales). En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

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

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

7.3 Requisitos y estándares técnicos de la Junta de ANDALUCÍA.

Los trabajos en el ámbito de la encomienda deberán cumplir los marcos y directrices de carácter general definidos en la Junta de Andalucía, tales como:

- ✓ Herramientas y componentes corporativos.
- ✓ Disponibilidad Pública de los Programas.
- ✓ Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía (MADEJA): Se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por MADEJA, así como las pautas y procedimientos definidos en este.
- ✓ Marco de Interoperabilidad Digital (*RD 4/2010 de 8 de enero*). Todos los trabajos realizados bajo esta contratación serán conformes a la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad Digital haya dictado la Junta de Andalucía, por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y sistemas de información interadministraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de los sistemas informáticos.
- ✓ Disposiciones en materia de Seguridad de la Información y Confidencialidad de la Información (descritas anteriormente).
- ✓ Integración con la Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA), de forma que permita la gestión unificada de las identidades digitales de los usuarios de los sistemas de información de la Junta de Andalucía, así como tratar de una forma directa la autenticación e identificación de las identidades, proporcionando garantías de privacidad y seguridad sobre las aplicaciones y sistemas.

7.4 Lugar de trabajo


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

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

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

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 27/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 28 de 36

8 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	Salvador González Vaquero
Responsable del contrato	Ernesto Garrido Martín
Técnicos valoradores	Salvador González Vaquero Ernesto Garrido Martín Soledad Pascual Calderón

9 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento de datos personales derivado de la ejecución del presente contrato se limitará a la recogida y gestión de aquellos datos estrictamente necesarios para la correcta identificación de los usuarios de los servicios de Contact Center y para la adecuada prestación de los servicios transaccionales contemplados en el presente pliego. Dicho tratamiento se realizará exclusivamente con fines vinculados a la ejecución del contrato, conforme a los principios de minimización, limitación de la finalidad y proporcionalidad establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Sandetel trata los datos personales para gestionar los procedimientos contractuales, en sus distintas fases de licitación, seguimiento y ejecución, así como para llevar a efecto otras actuaciones derivadas de los mismos, tales como constitución y ejecución de garantías, retenciones de crédito, autorizaciones de gasto y pagos.

- El tratamiento de los datos personales se limitará al mínimo imprescindible para llevar a cabo las finalidades descritas.
- Los datos personales no serán tratados de manera incompatible con dichas finalidades ni para la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidos en el presente pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

Legitimación: ejecución del contrato y aplicación de medidas precontractuales, cumplimiento de obligaciones legales y ejercicio de poderes públicos (artículo 6.1, apartados b), c) y e) del RGPD).

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.


Destinatarios: no se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.

Derechos: los interesados tienen derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición:

- Obtener confirmación sobre si Sandetel trata sus datos personales o no.
- Solicitar su rectificación si son inexactos, o su supresión si ya no son necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
- Solicitar, en determinadas circunstancias, la limitación de su tratamiento, en cuyo caso únicamente se conservarán para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Oponerse al tratamiento, en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 28/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 29 de 36

B) Colectivos y Datos Tratados

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


TRATAMIENTOS Y PRINCIPALES COLECTIVOS DE INTERESADOS	PRINCIPALES COLECTIVOS DE INTERESADOS	DATOS PERSONALES DEL TRATAMIENTO A LOS QUE SE PUEDE ACCEDER
Recabados de datos del firmante del contrato: firma del contrato	Persona física Apoderado de la empresa contratista.	Nombre, apellidos y DNI En su caso, datos de contacto y datos profesionales.
Recabados de datos durante el proceso de desarrollo del proyecto	Participantes en actuaciones de sensibilización enmarcadas dentro del encargo para la gestión de la estrategia de asesoramiento tecnológico para la igualdad de trato de mujeres y hombres y para la conciliación del Instituto Andaluz de la Mujer	Sexo, nombre, apellidos, DNI, correo electrónico, teléfono, entidad a la que pertenece y cargo que ocupa en la misma.

Datos personales tratados por Sandetel:

Tratamientos y principales colectivos	Finalidad	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 29/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center		Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>		Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa		Página: 30 de 36

<i>Ciudadanos, miembros de la administración pública, consejerías y organismos de la Junta de Andalucía</i>	<i>Tratamiento para dar servicio de citación, gestión e información a los ciudadanos de los diferentes organismos de la junta de Andalucía.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Datos identificativos durante la llamada, como teléfono, DNI, matrícula del vehículo, bastidor o similares para ser utilizados únicamente durante la prestación del servicio, estos datos se almacenan temporalmente en un registro de Log´s para su trazabilidad, no se almacena ni graba ningún dato de este tipo para otro fin.</i> • <i>Grabación de llamadas para efectos de calidad, custodiadas con los mecanismos de acuerdo con los estipulados por la ley de protección de datos para tal fin.</i> • <i>Grabación de llamadas ante una reclamación de usuarios, todas las grabaciones se garantizan los mecanismos de custodia con los mecanismos de acuerdo con los estipulados por la ley de protección de datos para tal fin.</i>
---	---	---

C) Elementos del tratamiento


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

Recogida (captura de datos) - X	Registro (grabación) - X	Estructuración
Modificación	Conservación (almacenamiento)	Extracción (retrieval)
Consulta - X	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

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO ROCIO MARIN CANTERO SALVADOR GONZALEZ VAQUERO	18/11/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 30/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 31 de 36

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.

E) Medidas de seguridad

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

- En todo caso, notificación inmediata de cualquier incidente de seguridad al contacto proporcionado por la Dirección de Proyecto.
- Aceptación de las políticas, normativas y procedimientos de Seguridad TIC de la Junta de Andalucía y de la Consejería de la que dependan los sistemas afectados por el objeto del contrato.

- Según lo dispuesto por la Disposición adicional primera de la LO 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales, el Esquema Nacional de Seguridad incluirá las medidas que deberán implementarse a los tratamientos de datos personales realizados en el ámbito del sector público. Por tanto, se aplicarán las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre. Adicionalmente se aplicarán las medidas de seguridad que se definan por la Dirección del Proyecto durante la ejecución del mismo.

- Las previstas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, teniendo en cuenta especialmente lo dispuesto en su artículo 81.

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.


10 CIBERSEGURIDAD

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información dictados por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 31/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 32 de 36

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 adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad, que se detallan a continuación:

Dimensión de Seguridad	Descripción	Nivel de Seguridad Requerido	Justificación
Confidencialidad	Protección frente al acceso no autorizado a la información gestionada (datos de usuarios y agentes, grabaciones, interacciones, etc.)	Medio	La información contiene datos sensibles de carácter especial, identificativos o relativos a la atención ciudadana, cuya divulgación indebida podría afectar a la privacidad de los interesados.
Integridad	Garantía de que la información no se altera de forma no autorizada o accidental	Medio	La alteración de datos o registros de interacción podría impactar directamente en la trazabilidad y en la calidad del servicio prestado.
Disponibilidad	Aseguramiento del acceso a los servicios e informaciones en los tiempos requeridos	Medio	El servicio de Contact Center tiene carácter crítico en la atención a usuarios y su interrupción supondría un impacto operativo significativo.
Autenticidad	Verificación de la identidad de usuarios, sistemas y comunicaciones	Medio	Es necesario garantizar la autenticación robusta de agentes y administradores, sin que se requiera autenticación de nivel reforzado o biométrico.
Trazabilidad	Capacidad de registrar, auditar y reconstruir las acciones realizadas sobre el sistema y la información	Medio	Se requiere la plena trazabilidad de las actuaciones, especialmente en el marco de la monitorización, ticketing y control de incidencias.

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS). El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la Política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.


Se atenderá también a la normativa interna del organismo contratante en materia de ciberseguridad.

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de contratación.

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 del CERT del

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 32/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 33 de 36

Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y a las indicaciones del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía.

Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema

El adjudicatario colaborará con la realización de los análisis de riesgos que se realicen, que tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de los activos relevantes dentro del alcance considerado del Sistema de Información.
- Valoración cualitativa de los activos más valiosos del sistema. La valoración de los activos corresponde a los responsables designados en la política de seguridad del organismo. Para ello se tendrá en cuenta el perjuicio que supondría su degradación.
- Identificación y cuantificación de las amenazas más probables.
- Identificación y valoración de las salvaguardas que protegen de dichas amenazas.
- Identificación y valoración del riesgo residual.

El adjudicatario deberá prestar al organismo la colaboración necesaria durante la realización de auditorías técnicas y de cumplimiento normativo.

Certificación ENS de la empresa

En cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad aprobada por Resolución de 13 de octubre de 2016 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el adjudicatario deberá disponer de Certificación de Conformidad con el ENS categoría MEDIA, aplicable a los sistemas y servicios empleados en la prestación del servicio de Contact Center objeto del presente expediente; para la prestación de los servicios o provisión de las soluciones contempladas en este expediente, en caso de existir en el alcance de esta contratación servicios no prestados desde las instalaciones de la Junta de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube). Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar sobre soluciones proporcionadas o servicios prestados por el operador del sector privado que estén relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente, según apartado VII.1 de la Instrucción Técnica de Seguridad citada.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Declaración o Certificación de Conformidad indicada, se le otorgará un plazo máximo de 6 meses para la obtención de ésta, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

Interlocución y roles en materia de ciberseguridad

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.


Punto de contacto (PoC) de seguridad

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	PK2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 33/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 34 de 36

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.

Gestión de incidentes

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC (<https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29>). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).

Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la entidad contratante Agencia Digital de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.


El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 34/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 35 de 36


11 ANEXOS

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

Nombre del Anexo	Breve Descripción
01_PPT_CC Sandetel	Descripción completa del Pliego, se describe las características técnicas específicas en relación con la contratación de la plataforma de atención contactos omnicanal.
03_ANEXO I_Lista de Servicios	Listado y descripción de todos los servicios a valorar económicamente
04_ANEXO II_Estructura Organizativa	Organigrama que muestra las dependencias jerárquicas y funcionales del equipo de proyecto
05_ANEXO III_Criterios de valoración por juicio de valor	Estructura de valoración por juicios de valor
06_ANEXO IV_Plantilla respuesta valoración por fórmulas	Estructura de valoración por fórmulas
07_ANEXO V_Requisitos obligatorios	Listado de requisitos de obligado cumplimiento

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO	18/11/2025	
	ROCIO MARIN CANTERO		
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG	PÁG. 35/36	

Plataforma omnicanal de Contact Center	Cód. MJ-RC-25-00111
<i>Departamento /Área/Unidad: Telecomunicaciones y centros de gestión</i>	Fecha: 07.11.2025
Tipo de documento: Memoria Justificativa	Página: 36 de 36


11.1 Anexo a. Acreditación de proyectos similares

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

PROYECTO	CLIENTE	IMPORTE	FECHA INICIO	FECHA FIN	OBJETO PRINCIPAL

© 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	ANTONIO ARRECIADO VELASCO			18/11/2025
	ROCIO MARIN CANTERO			
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO			
VERIFICACIÓN	Pk2jm5NJZLQ5SS3BK5DUSF8HL6ATEG		PÁG. 36/36	