


CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 061 Y SEDE CENTRAL DEL CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061 DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD


PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Redactor del presente Pliego de Prescripciones Técnicas

**Subdirector SIC Supraprovincial.
Centro de Emergencias Sanitarias 061.
Servicio Andaluz de Salud.**

Es copia auténtica de documento electrónico


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 1/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 1/88	

Es copia auténtica de documento electrónico

1	OBJETO DEL CONTRATO	4
2	ANTECEDENTES.....	4
3	ALCANCE Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	4
	3.1 Alcance del servicio	4
	3.2 Ámbito temporal.....	5
	3.3 Ámbito geográfico.....	6
4	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	6
	4.1 Cartera de Servicios.....	6
	4.1.1 Dirección	7
	4.1.2 Administración de Sistemas.....	7
	4.1.3 Desarrollo.....	9
	4.1.4 Material, garantías y mantenimiento de licencias	10
	4.1.5 Seguridad.....	10
	4.1.6 Pruebas	11
	4.1.7 Implantación.....	11
	4.1.8 I+D+i	12
	4.1.9 Servicio 24x7	12
	4.2 Recursos Humanos	13
	4.2.1 Organización del equipo de proyecto	13
	4.2.2 Perfiles	14
	4.2.4 Dimensión del equipo	22
	4.2.5 Formación del personal asignado.....	23
	4.2.6 Ubicación física del personal.	24
	4.3 Horario de servicio	24
	4.4 Recursos Materiales, de Software y Comunicaciones.....	25
	4.5 Metodologías, Procedimientos y Guías.....	26
	4.5.1 Gestión de requisitos.....	27
	4.5.2 Desarrollo	27
	4.5.3 Pruebas.....	27
	4.5.4 Entregas y despliegues.....	27
	4.5.5 Mantenimiento Preventivo	27
	4.5.6 Mantenimiento Correctivo.....	28
	4.5.7 Mantenimiento Evolutivo y Adaptativo	29
	4.5.8 Gestión de la configuración	29


Centro de Emergencias Sanitarias 061
 Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
 29590 Campanillas - Málaga.
 Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 2/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 2/88	

4.5.9 Documentación	29
4.5.10 Formación	30
4.5.11 Calidad y Normalización	30
4.5.12 Seguridad.....	30
4.5.13 Seguimiento del servicio	31
4.5.14 Otros que el ofertante considere de interés.....	31
5 PLANIFICACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO	31
6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	32
6.1 Indicadores	32
6.2 Cálculo de penalizaciones	33
6.2.1 Porcentaje de mejora	33
6.2.2 Cuantía de penalización	34
7 GARANTÍA.....	34
8 ASPECTOS GENERALES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO TIC	34
9 ANEXO 1 - Breve Descripción de los Sistemas.....	48
Tecnologías de Desarrollo.....	48
Infraestructura del Sistema de despacho de llamadas Centros en Red (CCR)	49
Infraestructura de Sistemas (excluido Centros en Red):	57
10 ANEXO 2 – Acuerdo de Nivel de Servicio	61
Plantilla indicadores ANS	61
Indicadores del ANS	62
11 ANEXO 3 - Recursos Aportados por la Adjudicataria	82
12 ANEXO 4 - Localizaciones CES-061.....	83
CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EMPRESARIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	85
SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA A EMPRESAS CONCURRENTES	87
LISTADO DE TRABAJADORES PARA ACCESO AL CENTRO DE TRABAJO CES-061	88

Centro de Emergencias Sanitarias 061
 Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
 29590 Campanillas - Málaga.
 Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 3/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 3/88	

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer el alcance y describir las condiciones técnicas en las que se prestará el servicio de mantenimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) del servicio 061 y sede central del Centro de Emergencias Sanitarias 061 (en lo sucesivo CES-061).

2 ANTECEDENTES

La misión del CES-061 del Servicio Andaluz de Salud perteneciente a la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía es prestar una atención integral a las urgencias y emergencias en Andalucía, contribuyendo a la mejora de la salud de los andaluces y prestando un servicio personalizado en el ámbito prehospitalario. Para ello el CES-061 cuenta con 8 centros coordinadores de urgencias y emergencias sanitarias, 30 UVIs móviles, 5 Equipos de Coordinación Avanzada, 1 Equipo de Soporte Vital Básico, 5 equipos aéreos y 9 equipos de apoyo logístico, además de coordinar más de 700 unidades móviles de todos los distritos del Servicio Andaluz de Salud y 8 unidades de transporte secundario de críticos.

CES-061 cuenta con unos 700 profesionales sanitarios (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias sanitarias), además de personal de administración y un volumen importante de personal contratado, fundamentalmente personal de teleoperación. Todos ellos usuarios de los sistemas de información que dan soporte a los procesos internos y de relación con el ciudadano.

El CES-061 no dispone de personal TIC para el mantenimiento de sus sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones, por lo que se requiere de la contratación del servicio de mantenimiento TIC, objeto del presente expediente, en concreto para el servicio 061 y sistemas corporativos de sede central.

La prestación del servicio a contratar bajo el presente expediente responde a la necesidad de dar continuidad al servicio de soporte y mantenimiento TIC actualmente prestado bajo el expediente 20002010.

3 ALCANCE Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN


3.1 Alcance del servicio


El servicio de soporte y mantenimiento TIC cubrirá, en su más amplio sentido, los sistemas de información existentes en el CES-061 para el servicio 061 y sistemas corporativos de la sede central del CES-061.

En el Anexo 1 se encuentra un resumen de los sistemas a mantener.

En el apartado 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, se detalla el alcance del mismo y entre otras contempla las siguientes funciones principales

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 4/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 4/88	

1. Mantenimientos correctivos, preventivos, evolutivos, perfectivos y adaptativos de los sistemas de información actualmente operativos, en curso y los que resulten de su desarrollo y evolución durante el tiempo que dure el presente contrato.
2. Administración y gestión de los sistemas TIC (equipos hardware y software, aplicaciones, redes de comunicaciones de datos, de telefonía fija de voz, de terminales de telefonía móvil y equipamiento de radio).
3. Soporte y coordinación de los supervisores técnicos y técnicos de sistemas de las empresas adjudicatarias del contrato de servicio de operación y supervisión técnica en los servicios provinciales 061 de CES-061 (Expediente 0000995/2023).
4. Soporte a usuarios, tanto al personal de CES-061 como al personal de empresas de contratas y subcontratas de CES-061, en coordinación con el servicio de soporte a usuario del Servicio andaluz de Salud.
5. Soporte en las relaciones de los sistemas TIC de CES-061 con terceros (112, Teleasistencia, SANDETEL, Junta de Andalucía en general, empresas de ambulancias externas, proveedores, etc.)
6. Nuevos desarrollos de aplicaciones del sistema de información en coordinación y siguiendo los criterios establecidos por el área de desarrollo de la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud.
7. Mantenimiento del licenciamiento necesario para el funcionamiento de los sistemas de información (contact center Genesys, sistema de información geográfico Esri, así como otros definidos en el presente pliego de prescripciones técnicas).
8. Soporte del equipamiento hardware que conforman los sistemas de información del CES-061.
9. Soporte y ejecución de la migración en el retorno de los servicios de este contrato a CES-061, o la transmisión al contratista que CES-061 designe, llegado el momento de su finalización, garantizando una transferencia correctamente documentada, sin interrupción en el servicio y ajustando los recursos para minimizar los plazos de entrega.

Queda excluido el mantenimiento y administración de la plataforma de Salud Responde en Jaén y en Granada, aunque se entenderá incluida la obligación de realizar cualquier trabajo que se requiera para garantizar el correcto funcionamiento de dicha plataforma en los aspectos que guarden relación con los sistemas TIC comunes de CES-061.


3.2 Ámbito temporal


El plazo de ejecución del contrato es de 24 meses, siendo susceptible de ser prorrogado. La suma del periodo de ejecución contractual, así como de las prórrogas que pudieran acordarse, no será superior a 60 meses, lo que supone un periodo total de prórroga de 36 meses.

Habrà de tenerse en cuenta el periodo previo necesario para la adquisición de los conocimientos del estado de los sistemas de información y de la preparación requerida para que a la fecha de inicio del plazo de ejecución el servicio de soporte y mantenimiento TIC se encuentre a pleno rendimiento. Para ello el contratista del Expediente 20002010 cuya prestación viene realizándose, tiene el compromiso de realizar la transferencia, a la nueva adjudicataria, para garantizar todo el conocimiento necesario para poder ofrecer el servicio requerido.

Los honorarios asociados a la transferencia de conocimiento no se repercutirán de manera alguna a CES-061.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 5/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 5/88	

3.3 Ámbito geográfico

La red y sistemas de información de CES-061 se encuentran distribuidos por toda Andalucía, fundamentalmente entre su sede central de Málaga, los ocho centros coordinadores, uno por provincia andaluza, y sus bases, distribuidas por la geografía andaluza. Adicionalmente hay que tener muy en cuenta la movilidad de los recursos CES-061, así como la de aquellos recursos que sin ser CES-061, si se gestionan o coordinan desde los centros coordinadores de urgencias y emergencias.

Por tanto, el ámbito de actuación será toda la Comunidad Autónoma Andaluza. En el Anexo 4. LOCALIZACIONES CES-061, se indican las ubicaciones actuales de los centros CES-061, aunque éstas podrán variar a lo largo de la duración del contrato, siempre en el ámbito de Andalucía.

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1 Cartera de Servicios

A continuación se describen los servicios a cubrir, entendiéndose como un esquema de mínimos. El licitador incluirá en su oferta su propio esquema, organigrama y propuesta de organización del servicio, garantizando la cobertura de todos los aspectos requeridos en el presente pliego a los que añadirá las mejoras que considere oportunas. Adicionalmente detallará las funciones, responsabilidades e interlocución con responsables TIC del CES-061 de cada uno de los bloques de su organigrama ofertado, si bien podrá ser ajustado por ambas partes una vez adjudicado el contrato, y con carácter previo al inicio de la prestación del servicio.


El contratista asumirá las labores de coordinación de su equipo de trabajo con el equipo de técnicos del servicio de operación destacados en los Servicios Provinciales 061 de CES-061 (Expte. 0000995/2023) y disponibles las 24 horas del día, a fin de maximizar los servicios prestados. Para ello la empresa adjudicataria del servicio de teleoperación dispone de tres coordinadores de dichos técnicos.


Las tareas a desempeñar por dichos técnicos del servicio de operación serán las propias de nivel 1 en cada una de sus provincias y contarán con la supervisión y soporte de nivel 2 del equipo de soporte y mantenimiento TIC del presente expediente.

Dicho equipo de técnicos del servicio de operación consta de los siguientes integrantes:

Almería: 1 técnico
 Cádiz: 2 técnicos
 Córdoba: 1 técnico
 Granada: 2 técnicos
 Huelva: 1 técnico

Centro de Emergencias Sanitarias 061
 Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
 29590 Campanillas - Málaga.
 Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 6/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 6/88	

Jaén: 1 técnico
 Málaga: 2 técnicos
 1 coordinador de técnicos N1
 Sevilla: 2 técnicos
 Sede central: 1 coordinador de Sistemas y Seguridad
 1 coordinador de Centros en Red (ubicado en anexo sede Sevilla)

Adicionalmente se deberá coordinar con el equipo de soporte al puesto de usuario del Servicio Andaluz de Salud.

A continuación se describen las funciones, bloques o servicios mínimos requeridos:

4.1.1 Dirección

Engloba las tareas de planificación, organización, dirección, gestión tanto técnica como económica y administrativa, coordinación y control de calidad de todo el servicio.

Será el responsable de asegurar el estricto cumplimiento del contrato en todos sus términos y el interlocutor por parte de la adjudicataria para la coordinación de todo el proyecto con el responsable TIC del CES-061.

Su dedicación será del 100% al presente servicio, salvo expresa aprobación por parte de CES-061.

Queda encuadrada dicha prestación en el ámbito del Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales.


4.1.2 Administración de Sistemas


Debido a que los centros coordinadores y bases 061 dan servicio 24x7 todas las semanas del año, el servicio de administración de sistemas, que les da soporte tecnológico, se requiere también con ese mismo carácter temporal anteriormente citado. Si bien el nivel 1 de soporte de los servicios provinciales y bases será gestionado por los técnicos del servicio de tele-operación, también en régimen de 24x7 todas las semanas del año, y en el supuesto de que fuese necesaria la colaboración del nivel 2 se hará uso del servicio de administración de sistemas del presente expediente.

La plataforma que da soporte a CCR, fundamentalmente ubicada en el centro coordinador de Málaga y Sevilla como respaldo, si son administradas en exclusiva por el presente expediente, y por tanto en régimen de 24x7 todas las semanas del año -

De igual forma en Sede Central se encuentran actualmente los servidores de servicios críticos como la Historia Clínica Digital en Movilidad (HCDM) con todos sus módulos, bus de integración con sistemas de despacho, Diraya..., granja de servidores Citrix para el uso de aplicaciones por los profesionales sanitarios, generación de informes, etc., por lo que se requiere un servicio añadido de 24x7 todas las semanas del año para todos los servicios albergados en la Sede Central de CES-061. Algunos de esos sistemas, como HCDM y bus de integración se encuentran en vías de migración a una nueva plataforma hardware ubicada en el CPD del centro coordinador de Málaga.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
 Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
 29590 Campanillas - Málaga.
 Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 7/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 7/88	

Los integrantes de este servicio 4.1.2. Administración de Sistemas estarán ubicados físicamente en las instalaciones del CES-061, en la Sede Central de Málaga y servicio provincial 061 de Málaga.

En el apartado Administración de Sistemas se engloba las tareas diarias y estratégicas propias de los administradores de sistemas, entre ellas:

4.1.2.1 Administración del sistema de despacho de llamadas Centros en Red

Conlleva la administración completa de la totalidad de los sistemas que componen el despacho de llamadas Centros en Red:

- Contact center (Genesys)
- Módulo de despacho (desarrollo propio SAS)
- Barra de comunicaciones Seneca (Telefónica)
- GIS (Esri)
- Sistemas de integración con sistemas externos (112, Teleasistencia, Salud Responde, ambulancias externas, app 061, etc.)
- Puestos de coordinador/operador

4.1.2.2. Administración sistemas en movilidad

Incluye todos los sistemas relacionados con la movilidad: Historia Clínica Digital en Movilidad (HCDM), todas las apps desarrolladas, Terminales Embarcados en vehículos, etc.

4.1.2.3. Comunicaciones y electrónica de red

Debido a la dispersión por toda Andalucía de los centros de trabajo de CES-061 (sede, centros coordinadores y bases); a la naturaleza del servicio 061 (Uvis móviles, helicópteros, ECA, SVB); y a la necesidad de integración con múltiples servicios externos a CES-061 (112, Teleasistencia, Salud Responde, otros sistemas SAS, sistemas Junta de Andalucía, empresas de ambulancias, etc.), existe una fuerte dependencia de las comunicaciones, ofrecidas dentro de los servicios de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA). Queda incluida toda la gestión relacionadas con las mismas así como la coordinación necesaria con RCJA.


4.1.2.4. Servidores y sistema de almacenamiento


4.1.2.5. Administración de base de datos

4.1.2.6. Puesta en producción de los desarrollos

4.1.2.7. Administración de los CPD

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 8/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 8/88	

El servicio de administración del CPD de la Sede Central de CES-061 será cubierto en su totalidad y en exclusiva por el adjudicatario del presente expediente.

El resto de CPDs 061 de todos los servicios provinciales contarán con el soporte de los técnicos N1 del servicio de teleoperación, aunque será responsabilidad de la adjudicataria del presente expediente su supervisión y coordinación, para garantizar que se encuentran en perfecto estado, actualizados y con la documentación detallada correspondiente.

4.1.2.8. Puesto de usuario

Para cubrir el servicio de nivel 1 en todos los Servicios Provinciales 061 se contará con los Técnicos del servicio de operación y con el equipo de soporte al puesto de usuario del Servicio Andaluz de Salud. Queda por tanto incluido en este apartado de Administración de Sistemas el soporte de nivel 2 a dichos técnicos.

A diferencia de los servicios provinciales, el servicio de nivel 1 para la sede central en Málaga deberá ser ofrecido también por la adjudicataria del presente expediente.

Queda encuadrada dicha prestación en el ámbito del Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales

4.1.3 Desarrollo

Incluye todo el trabajo que requiere mantenimiento de código de las distintas aplicaciones o sistemas desarrollados para el CES-061 y propiedad del Servicio Andaluz de Salud.

La adjudicataria aportará los equipos necesarios para constituir los correspondientes entornos de desarrollo.

Se considerarán especialmente críticos los tiempos de respuesta en la ejecución de los desarrollos de impacto directo sobre el ciudadano como es el Sistema de Despacho de Llamadas y APP 061 Andalucía.

El equipo de desarrollo deberá dar respuesta a la distinta naturaleza de los desarrollos requeridos:

4.1.3.1 Sistema de Despacho de llamadas


4.1.3.2 Sistema de Información Geográfica (GIS) basado en plataforma Esri


4.1.3.3 Desarrollos en movilidad (Historia Clínica Digital en Movilidad-HCDM, Sistema de Gestión de Flota-SGF, app 061 Andalucía, app 061 Andalucía Personas Sordas, app Apoyo al Profesional Sanitario, app Turnos...)

4.1.3.4 Aplicaciones corporativas del CES-061 (Gestión del Tiempo, Gestión de Expedientes, Registros Clínicos, objetivos individuales, EDP...)

4.1.3.5 Sistema de BI, explotación de la información e informes

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 9/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 9/88	

Queda encuadrada dicha prestación en el ámbito del Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales

4.1.4 Mantenimiento de licencias y soporte software

Dicha prestación es la referenciada en el Genérico de Centro G14337 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software - Soporte, licenciamiento y garantías, que se detalla en la Memoria Justificativa y en el Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El contratista se obliga a garantizar la continuidad del funcionamiento de todo el sistema. Por tanto, gestionará, la actualización del licenciamiento (en especial Genesys y GIS Esri) o suministro de cualquier sistema que sea necesario, detallados en el Anexo 1 - Breve Descripción de los Sistemas y en los términos descritos en el Anexo 2 – Acuerdo de Nivel de Servicio, y con cargo a la partida correspondiente a este servicio, cuya ejecución deberá ser aprobada previamente por CES-061.

Todo el aspecto de licenciamiento, o suministro de cualquier sistema que sea necesario para garantizar la continuidad del sistema se abonará con cargo al Genérico de Centro y en la forma que se detalla en la documentación administrativa (Memoria Justificativa y Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) que conforman el expediente. Dichos importes recogidos en dicha documentación, se verán afectados por la minoración que suponga la oferta económica realizada por el contratista adjudicatario, y tendrá el carácter de máximo a abonar una vez tenga lugar la ejecución del mismo. El licenciamiento tendrá carácter anual, es decir, comprenderá un año, independientemente de los plazos temporales de ejecución del contrato administrativo que se suscriba.


4.1.5 Mantenimiento de hardware y pequeño material


Dicha prestación es la referenciada en el Genérico de Centro E87466 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica - que se detalla en la Memoria Justificativa y en el Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El mantenimiento de la infraestructura de equipos, así como equipamiento necesario en la prestación del servicio que se contrata, es un elemento esencial para garantizar la eficacia del servicio contratado, y atendiendo tanto al aspecto cuantitativo de equipos existentes, así como al estado cualitativo en que los mismos se encuentran, precisan que se asegure con esta contratación un correcto estado de mantenimiento de todos ellos.

Dicho mantenimiento en cuanto se refiere a su operatividad, requerirá la presentación con carácter previo de un presupuesto por el contratista, el cual tendrá que ser aprobado por el Responsable del Contrato. Se establece esta necesidad, en la medida en que si el presupuesto aportado se entiende que es superior en más de un 6% al que haya podido obtener el CES061 en el mercado, el contratista estará obligado a respetar, y aplicar, el precio que esta Administración Sanitaria haya obtenido, pudiendo, únicamente, incrementar dicho precio en un porcentaje máximo de un 6% en concepto de gastos de gestión.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 10/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 10/88	

En el Anexo 1 - Breve Descripción de los Sistemas se detalla el conjunto mínimo de equipos hardware que deberán contar con soporte y garantía contratados con cargo a la presente partida.

4.1.5 Seguridad

Al margen de que pueda existir o no, un perfil o equipo específico relativo a la seguridad, todos los servicios (administración de sistemas, desarrollo...) deberán tener en cuenta requisitos relativos a la seguridad con especial atención a:

- Normativa relativa a la protección de Infraestructuras Críticas
- Ley Orgánica de Datos de Carácter Personal (L.O.P.D.)
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- Medidas de seguridad de los sistemas (copias de seguridad, redundancia, mecanismos de protección de redes, etc.)
- Plan de Contingencias

En la oferta quedará claramente explícito cómo se cubrirá este aspecto de la seguridad en todo lo relativo a la prestación del servicio de soporte y mantenimiento TIC teniendo en cuenta siempre la coordinación y directrices marcadas por la Unidad de Seguridad TIC del SAS (USTIC), quien marca la estrategia, medidas concretas y realiza las supervisiones de toda la actividad TIC del SAS en materia de ciberseguridad.

Queda encuadrada dicha prestación en el ámbito del Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales.

4.1.6 Pruebas

Todo nuevo desarrollo o sistema deberá ser testado de acuerdo a procedimientos específicos, garantizando el cumplimiento de los requisitos funcionales, de seguridad, de rendimiento... y en general de calidad para dicho sistema, intentando en la medida de lo posible automatizar el mayor número de pruebas posible.

Para dichas pruebas se podrá contar con las plataformas de preproducción propiedad del CES-061 del SAS.


Queda encuadrada dicha prestación en el ámbito del Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales.


4.1.7 Implantación

Con carácter general la responsabilidad del contratista alcanzará hasta la implantación de cualquier modificación en los sistemas de información en cualquiera de las ubicaciones de CES-061, asegurando su buen funcionamiento. Así como su posterior mantenimiento.

El servicio de soporte y mantenimiento TIC no se limita con el suministro o instalación de una nueva aplicación o sistema, sino que ha de contemplar su implantación final, y por tanto cubrirá:

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 11/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 11/88	

- Formación necesaria a usuarios, técnicos de operación, técnico de soporte al puesto de usuario y técnicos de AyudaDigital, para que puedan ejercer su labor de nivel 1 del sistema a implantar
- Seguimiento de su uso
- Resolución de problemas
- En general la gestión del cambio para su implantación efectiva.

Por lo tanto, el contratista se obliga a impartir a dichos técnicos la formación técnica suficiente para el desempeño de sus tareas, especialmente ante cualquier tipo de cambio que se introduzca en los sistemas, tanto hardware, software o de comunicaciones, con la finalidad de que este personal pueda resolver en el mayor grado posible las incidencias que se produzcan.

Queda encuadrada dicha prestación en el ámbito del Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales.

4.1.8 I+D+i

Con este apartado se pretende reflejar la necesidad de detección de necesidades, prospección de productos de mercado y desarrollos propios de productos y servicios que considere que aportarán valor a CES-061. Aunque este trabajo se desarrollará a lo largo de todo el contrato, en el mes de diciembre de cada año, se entregará un informe con los objetivos, descripción, alcance, impacto, plazo y presupuesto de cada proyecto de I+D+i planteado.

4.1.9 Servicio 24x7

Queda encuadrada dicha prestación en el ámbito del Genérico de Centro G14331 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7).


El servicio de 24x7 se entiende como localizado, sin necesidad de presencia física, excepto que la envergadura del problema lo requiera. El licitador expresará en su oferta el tiempo máximo de respuesta en el que se compromete a acudir a cada uno de los Servicios Provinciales 061 y Sede Central (Málaga).


Dicho servicio se prestará todos los días del año.

Se catalogan, de principio, como sistemas críticos los siguientes:

1. Centros en Red (CCR) incluyendo todos sus módulos (contact center, despacho, barra comunicaciones, GIS, integraciones con terceros...)
2. Historia Clínica Digital en Movilidad (HCDM)
3. APPs relacionadas con ciudadano (061 Andalucía, 061 Andalucía Personas Sordas, Primer Interviniente...)
4. Terminal embarcado y sistema de gestión de flotas de empresas externas
5. Comunicaciones (datos, telefonía, radio, móviles...) de todos los Servicios Provinciales 061 y Sede Central de CES-061
6. Comunicaciones con las bases 061

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 12/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 12/88	

7. Aplicación de Gestión del Tiempo y APP-Turnos
8. APPs para profesionales (APP-APS)
9. Aplicación de Gestión Económico-Financiero
10. Escritorio CES-061
11. Acceso remoto al Escritorio (teletrabajo)
12. Servidor de ficheros
13. Sistema BI, ITR, explotación e informes
14. Soporte a directivos y responsables
15. Incidencias de seguridad

El catálogo de sistemas críticos podrá variar a lo largo del contrato, incrementándose, o decrementándose en base a la implantación o eliminación de sistemas de información considerados como críticos. Para variar la lista de sistemas críticos se notificará y tratará en el comité director de proyecto.

4.2 Recursos Humanos

4.2.1 Organización del equipo de proyecto

Los licitadores deberán reflejar en su oferta la organización de la plantilla asignada a cada uno de los bloques definidos el apartado anterior 4.1, incluyendo el 24x7 y forma de asignación de guardias, o en su caso con la configuración de servicios que el ofertante determine.

Quedará claramente identificado el número de integrantes, su grado de dedicación al proyecto (total, o un porcentaje de su tiempo), el número de horas anual estimado para cada bloque del apartado 4.1 y la ubicación física del personal.


Se valorará los recursos de esta naturaleza dedicados en exclusiva a este proyecto.


Es responsabilidad de la empresa contratista y sus delegados impartir todas las órdenes, criterios de realización de trabajo y directrices a sus trabajadores, siendo CES-061 del todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. Corresponde asimismo a la empresa contratista, de forma exclusiva, la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, es responsabilidad exclusiva del contratista, en la forma establecida en los pliegos, asegurar que el servicio quede convenientemente cubierto, se garantice la interlocución con los equipos de trabajo y se respete la priorización y tareas establecidas por los responsables TIC de CES-061.

El adjudicatario contará para el mantenimiento del Sistema de Información de CES-061, así como para la realización del mantenimiento preventivo y la asistencia técnica de nivel 1, con el personal técnico del servicio de tele-operación 061, equipo técnico de soporte al puesto de usuario del SAS y AyudaDIGITAL.

El personal TIC de tele-operación 061 está ubicado físicamente en todos y cada uno de los servicios provinciales tal y como se detalla en el apartado 4.1.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 13/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 13/88	

El personal de soporte al puesto de usuario del SAS podrá estar ubicado tanto físicamente en las instalaciones del CES-061 como en remoto.

El personal de AyudaDIGITAL colaborará de forma remota.

A su vez, serán dichos técnicos TIC los encargados de escalar las incidencias o peticiones al adjudicatario, siempre que consideren necesaria la actuación de personal con mayor cualificación técnica para resolver cualquier solicitud del personal de los servicios provinciales 061.

La empresa adjudicataria tendrá disponible para ofrecer el servicio, personal de sustitución para suplir las bajas, vacaciones, o solicitudes por parte de CES-061 en momentos de mayor actividad.

La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar al CES-061 información actualizada para contactar en cualquier momento con los interlocutores del servicio.

4.2.2 Perfiles

Los licitadores presentarán a CES-061 una propuesta de asignación de perfil para cada uno de los profesionales integrantes del proyecto, adjuntando su curriculum vitae y categoría profesional para la que se propone contratar, acorde al convenio colectivo.


En caso de modificación durante la ejecución del contrato, la integración de un profesional no será válida hasta su plena aceptación expresada en acta de aceptación de perfiles por ambas partes. Una vez aceptada, la adjudicataria podrá facturar las horas de dedicación de cada profesional de acuerdo al perfil asignado. No se aceptará la facturación de horas de un nuevo profesional que no haya sido previamente incluido en el acta de aceptación de perfiles. La adjudicataria presentará al CES-061 acta de perfiles actualizada cada vez que solicite incluir un nuevo profesional en plantilla, adjuntando su curriculum vitae, categoría propuesta que siempre será acorde a la categoría profesional de su contrato y acorde al convenio colectivo. De igual forma solicitará actualización del acta de perfiles cuando se produzca algún cambio en las funciones con las que participa alguno de los profesionales incluidos en dicho acta.


No se llevará a cabo la sustitución de un profesional adscrito al servicio hasta que CES-061 valide y acepte la incorporación del sustituto propuesto por el contratista.

Los perfiles profesionales, conforme al modelo de referencia "Ee-CF: European e-Competence Framework" y Dirección General de Política Digital de la Junta de Andalucía, que deberán integrarse en el servicio y por los que se podrá facturar son los siguientes:

- Gestor de Proyecto (*Project Manager*)
- Analista de Sistemas (*System Analyst*)
- Arquitecto de Sistemas (*System Architect*)
- Desarrollador (*Developer*)

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 14/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 14/88	

- Especialista en pruebas (*Test Specialist*)
- Administrador de Datos (*Data Administrator*)
- Administrador de Sistemas (*System Administrator*)
- Especialista en Redes (*Network Specialist*)
- Especialista Técnico (*Technical Specialist*)
- Soporte de Servicios (*Service Support*)
- Consultor Digital (*Digital Consultant*)

A continuación se resumen brevemente las funciones de cada uno de dichos perfiles profesionales TIC:

4.2.2.1 Gestor de proyecto (Project Manager)

Gestiona proyectos para lograr resultados y un rendimiento óptimo.

Tareas principales:

- Organiza, coordina y lidera el equipo de proyecto.
- Mantiene la comunicación y el compromiso con los interesados.
- Supervisa el progreso del proyecto.
- Coordina, registra y asegura el cumplimiento de la calidad.
- Circula y distribuye información del propietario del proyecto.
- Asegura que el proyecto ayuda a soportar los objetivos de la organización.
- Cumple con el presupuesto y los tiempos de entrega.
- Actualiza el proyecto de acuerdo a circunstancias cambiantes.

4.2.2.2. Analista de sistemas (Systems Analyst)

Analiza los requisitos de la organización y especifica los requerimientos de software y sistemas para las nuevas soluciones TIC.

Tareas principales:


- Analiza modelos de negocio y sistemas existentes.
- Recomienda mejoras y soluciones a problemas.
- Proporciona soluciones integradas.
- Asegura la seguridad mediante el diseño.
- Relaciona y documenta los interfaces entre los sistemas legacy y los nuevos.


4.2.2.3. Arquitecto de sistemas (Systems Architect)

Planifica, diseña e integra componentes de sistemas TIC incluyendo hardware, software y servicios.

Tareas principales:

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 15/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 15/88	

- Especifica e implementa la arquitectura de soluciones TIC complejas.
- Lidera el desarrollo y la integración de componentes.
- Lidera y/o conduce la integración de sistemas.
- Asegura la incorporación de la seguridad mediante diseño.
- Analiza requisitos técnicos y de negocio.
- Desarrolla y mantiene un registro de los requerimientos de usabilidad.

4.2.2.4. Desarrollador (Developer)

Diseña y codifica componentes de acuerdo a las especificaciones de la solución propuesta.

Tareas principales:

- Desarrolla e integra componentes.
- Sigue la normativa de usabilidad y experiencias de usuario.
- Es consciente y aborda las vulnerabilidades de seguridad conocidas, aplicando la seguridad desde el diseño.
- Redacta la documentación.
- Proporciona soporte avanzado sobre los componentes técnicos.
- Resuelve errores de programación previos y posteriores al testing.

4.2.2.5. Especialista en pruebas (Test Specialist)

Diseña y ejecuta planes de prueba.

Tareas principales:


- Selecciona y desarrolla la integración de técnicas de testing para asegurar que se cumplen los requisitos del sistema.
- Diseña y adapta test de integración, identificando problemas.
- Organiza planes de prueba y procedimientos para pruebas de caja blanca y negra a distintos niveles: unidad, módulo, sistema e integración.
- Establece procedimientos para el análisis de resultados.
- Diseña e implementa procedimientos de gestión de defectos.
- Escribe programas de test para evaluar la calidad del software.
- Desarrolla herramientas para incrementar la efectividad de los tests.


4.2.2.6. Administrador de Datos (Data Administrator)

Diseña, implementa o monitoriza y mantiene conjuntos de datos, estructurados (bases de datos) y no estructurados (big data).

Tareas principales:

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 16/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 16/88	

- Aplica metodologías y herramientas estándar para medir e informa sobre un amplio conjunto de indicadores de rendimiento relevantes (tiempo de respuesta, disponibilidad, seguridad, integridad).
- Crea procedimientos sobre conjuntos de datos e instrucciones para otros analistas y administradores.
- Monitoriza y mantiene los sistemas de gestión de datos.
- Asegura la integridad y seguridad de los sistemas de gestión de datos existentes.
- Identifica, investiga y corrige problemas o incidencias relacionadas con los sistemas de gestión de datos.
- Proporciona formación, soporte, consejos y guías sobre aspectos de los conjuntos de datos para otros profesionales de Sistemas de Información.

4.2.2.7. Administrador de Sistemas (Systems Administrator)

Administra las operaciones diarias para satisfacer las necesidades de continuidad del servicio, recuperación, seguridad y rendimiento.

Tareas principales:

- Investiga, diagnostica y resuelve problemas relacionados con sistemas.
- Instala y actualiza software.
- Prueba las actualizaciones.
- Planifica el trabajo de instalación para minimizar la interrupción del servicio.
- Diagnostica y resuelve problemas hardware y software.
- Cumple con los procedimientos de la organización para asegurar la integridad y seguridad del sistema.

4.2.2.8. Especialista en Redes (Network Specialist)

Asegura el alineamiento de la red, incluyendo la infraestructura de telecomunicaciones y ordenadores, a las necesidades de comunicaciones de la organización.


Tareas principales:


- Asegura las necesidades de rendimiento, recuperación y seguridad de las comunicaciones de acuerdo a los estándares de acuerdo de servicio.
- Investiga, diagnostica y resuelve problemas de red.
- Usa herramientas de gestión de redes para determinar la carga de la red y las estadísticas de rendimiento.
- Conoce la legislación relevante que afecta a la seguridad de la red.
- Configura la red para proteger frente a amenazas de seguridad.
- Monitoriza la red para identificar y tratar cuellos de botella en el tráfico de red.

4.2.2.9. Especialista Técnico (Technical Specialist)

Mantiene y repara hardware, software y aplicaciones de servicio.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 17/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 17/88	

Tareas principales:

- Identifica problemas de hardware y software y lo repara.
- Ejecuta un mantenimiento regular sobre componentes software y hardware.
- Instala cables y configura hardware y software.
- Documenta configuraciones de sistemas.
- Ejecuta programas de diagnósticos y usa equipos de test para localizar fuente de problemas.
- Comunica de forma efectiva con usuarios finales.
- Mantiene la seguridad y la funcionalidad a través de la aplicación de parches temporales a los programas.

4.2.2.10. Soporte de Servicios (Service Support)

Proporciona una guía o diagnóstico remoto o presencial para clientes externos e internos con problemas técnicos.

Tareas principales:

- Identifica y diagnostica incidencias y problemas.
- Categoriza y registra soluciones proporcionadas.
- Da soporte a la identificación de problemas.
- Aconseja a los usuarios en el curso de una acción.
- Monitoriza incidencias desde el inicio hasta su resolución.
- Escala, si es necesario, problemas no resueltos a un nivel mayor de soporte.
- Proporciona consejos de seguridad esenciales de forma telemática y da soporte.

4.2.2.11. Consultor Digital (Digital Consultant)

Analiza como la tecnología digital añade valor al negocio.


Podrá existir uno o varios consultores, según el sistema de información, tecnología o temática concreta afectada de la que se requiera el servicio de consultoría.


Tareas principales:

- Aconseja sobre como optimizar el uso de herramientas y sistemas existentes y concretos.
- Eleva la conciencia de las innovaciones de las tecnologías de la información y el valor potencial para el negocio.
- Hace recomendaciones para el desarrollo y la implementación de una solución tecnológica.
- Participa en el alcance del caso de negocio para potenciales proyectos.
- Participa en la evaluación y elección de soluciones digitales.
- Evalúa los riesgos de cambio de la continuidad del negocio y de seguridad de la información.

4.2.3 Requerimientos mínimos para asignación de perfiles

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 18/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 18/88	

Para favorecer la calidad de la gestión del servicio, así como la de los productos a entregar y maximizar la agilidad de las respuestas en cada tipo de intervención, se requiere que la plantilla de profesionales esté compuesta por técnicos muy cualificados, comprometidos, experimentados, habituados a trabajar en un entorno de calidad muy exigente, sujeto a un alto nivel de cumplimiento de metodologías y normas y procesos especiales del proyecto en cuanto a disponibilidad horaria, capacidad de trabajo en equipo, conocimiento en el manejo de sistemas complejos, compromiso con la seguridad y estabilidad de sistemas críticos que manejan datos sensibles. Es por ello que a la hora de seleccionar al mejor empresario que pueda prestar el servicio con la calidad deseada, se tenga en cuenta que la empresa disponga de profesionales que acrediten tener una gran capacitación, conocimiento y experiencia en proyectos y tecnologías similares.

Las titulaciones y las certificaciones técnicas exigidas para estos perfiles se justifican por la complejidad y el volumen de información gestionado por el CES-061, donde las metodologías referenciadas en dichas certificaciones son los instrumentos que garantizan los resultados de calidad y eficiencia requeridos. Del mismo modo, la experiencia solicitada para estos perfiles queda justificada por la complejidad y el volumen de las solicitudes y proyectos a gestionar, donde los trabajos a realizar tienen un impacto directo sobre las prestaciones sanitarias ofrecidas por el servicio 061, lo que conlleva una elevada responsabilidad. Estos perfiles, por tanto, deben tener el conocimiento suficiente, sustentado en su experiencia profesional, que les permita asumir la responsabilidad que implica su desempeño en el servicio descrito en este pliego.

Los perfiles profesionales requeridos deberán cumplir los requisitos mínimos que a continuación se detallan. Adicionalmente se valorará la aportación de certificados oficiales por parte de los integrantes del servicio propuestos, en las tecnologías utilizadas, especialmente en las relativas a CCR, como Genesys, GIS-Esri, Nutanix y Oracle.

En el Anexo 1 se detallan los sistemas utilizados.

4.2.3.1 Gestor de proyecto (Project Manager)


- Máster, Licenciado o Ingeniero Superior, preferentemente en ingeniería informática o ingeniería de telecomunicaciones. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Experiencia de, al menos, 15 años en el sector de las TIC sobre gestión de proyectos y servicios relacionados con este contrato.


Al perfil "Gestor de Proyecto" se le solicita una experiencia de 15 años porque debe responder ante cualquier problema estratégico en la prestación del servicio y, habida cuenta de la complejidad del entorno tecnológico existente y de la criticidad de los servicios prestados por el CES-061, este rol requiere de una preparación de excelencia, pues en caso de no contar con el suficiente conocimiento y experiencia, el impacto en los servicios al ciudadano se vería gravemente condicionado.

4.2.3.2. Analista de sistemas (Systems Analyst)

- Máster, Licenciado o Ingeniero Superior, preferentemente en ingeniería informática o ingeniería de telecomunicaciones. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Experiencia de, al menos, 5 años en el sector de las TIC como analista de sistemas en las tecnologías empleadas en los sistemas de información y comunicaciones del CES-061.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 19/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 19/88	

4.2.3.3. Arquitecto de sistemas (Systems Architect)

- Máster, Licenciado o Ingeniero Superior, preferentemente en ingeniería informática o ingeniería de telecomunicaciones. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Experiencia de, al menos, 5 años en el sector de las TIC como arquitecto de sistemas en las tecnologías empleadas en los sistemas de información y comunicaciones del CES-061.

4.2.3.4. Desarrollador (Developer)

- Al menos, Ciclo Formativo de Grado Superior de Formación Profesional relacionado con Informática. Nivel Mecas 1, Nivel EQF 5
- Experiencia de al menos 3 años en el sector de las TIC como desarrollador en las tecnologías empleadas en los sistemas de información del CES-061.

4.2.3.5. Especialista en pruebas (Test Specialist)

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Experiencia de al menos 2 años en el sector de las TIC en *testing* en sistemas similares a los existentes en CES-061.

4.2.3.6. Administrador de Datos (Data Administrator)


- Máster, Licenciado o Ingeniero Superior, preferentemente en ingeniería informática. Nivel Mecas 3, Nivel EQF 7.
- Experiencia de, al menos, 5 años en el sector de las TIC como arquitecto de sistemas en las tecnologías empleadas en los sistemas de información y comunicaciones del CES-061.


4.2.3.7. Administrador de Sistemas (Systems Administrator)

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecas 2, Nivel EQF 6.
- Experiencia de al menos 3 años en el sector de las TIC en administración de sistemas similares a los existentes en CES-061.

4.2.3.8. Especialista en Redes (Network Specialist)

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 20/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 20/88	

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecos 2, Nivel EQF 6.
- Experiencia de al menos 3 años en el sector de las TIC en redes similares a las empleadas por el CES-061.

4.2.3.9. Especialista Técnico (Technical Specialist)

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecos 2, Nivel EQF 6.
- Experiencia de al menos 3 años en el sector de las TIC en desarrollo y/o mantenimiento de sistemas de información similares a los que realizará su trabajo en el CES-061.

4.2.3.10. Soporte de Servicios (Service Support)

- Al menos, Graduado, Diplomado o Ingeniero Técnico, preferentemente en ingeniería en informática o en ingeniería de las tecnologías de Telecomunicación. Nivel Mecos 2, Nivel EQF 6.
- Experiencia de al menos 2 años en el sector de las TIC en soporte de sistemas de información similares a los realizará su trabajo en el CES-061.

4.2.3.11. Consultor TIC (ICT Consultant)


- Máster, Licenciado o Ingeniero Superior, preferentemente en ingeniería informática o ingeniería de telecomunicaciones. Nivel Mecos 3, Nivel EQF 7.
- Experiencia de, al menos, 7 años en el sector de las TIC como consultor en las tecnologías empleadas en los sistemas de información y comunicaciones del CES-061.


Hay que tener en cuenta la situación actual del sector TIC desde el punto de vista de la formación de sus profesionales, considerando que la definición de los perfiles necesarios en el presente contrato se basa en el estándar e-CF (European Competency Framework), publicado a instancia de la Comisión Europea. Por lo tanto, y para ayudar a la evaluación de los profesionales y estudiar su idoneidad para la ejecución de los servicios estipulados en el presente contrato, se aporta la siguiente tabla, la cual relaciona los niveles e-CF con las titulaciones englobadas dentro del marco europeo (EQF, Marco Europeo de Cualificaciones) y español (MECES, Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior):

Nivel e-CF	Nivel EQF	Equivalencia MECES
2	5 (Técnico Superior)	1 (Técnico Superior de Formación Profesional)
3	6 (Grado)	2 (Graduado, Diplomado, Ingeniero Técnico)
4	7 (Máster)	3 (Máster, Licenciado o Ingeniero Superior)

Correspondencia entre los niveles e-CF, EQF, MECES y de requisitos de titulación de la presente contratación

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 21/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 21/88	

Para la referencia a las titulaciones, se puede obtener más información en página web del Ministerio competente en materia de Educación en cuanto a la Correspondencia entre Títulos Universitarios Oficiales ('pre-Bolonia') y niveles MECES, y la correspondencia con el marco europeo de cualificaciones para el aprendizaje permanente (EQF) y MECES.

Las ofertas deberán garantizar, y así lo reflejarán, la cobertura de todos los servicios y sistemas a cubrir en el presente proyecto, con el curriculum vitae de cada uno de los integrantes.

Entre otros aspectos quedarán claramente cubiertos perfiles con los siguiente conocimientos:

- Conocimiento alto en entornos Contact Center Genesys
- Conocimiento alto del área de negocio del proyecto (Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía, Diraya)
- Conocimiento alto en la utilización de tecnología Web Services como infraestructura de integración
- Conocimiento alto en base de datos Oracle y Weblogic y SQL Server.
- Conocimientos alto en tecnología de hiperconvergencia Nutanix
- Conocimiento en sistemas de información geográfica Esri
- Conocimiento alto en BI y explotación de información y cuadro de mandos.
- Conocimiento en tecnologías de movilidad (apps iOS, Android)
- Conocimiento en materia y normativa de ciberseguridad
- Conocimiento alto de las normativas, metodologías, estándares y buenas prácticas relacionadas con el análisis y diseño de Sistemas de Información.


Con respecto al personal disponible para la realización de sustituciones, la adjudicataria tendrá entregado su currículo vitae y la categoría acordada de forma previa siguiendo los criterios establecidos en el presente apartado.


4.2.4 Dimensión del equipo

El volumen de horas mínimas a disposición del servicio por perfil y año son las indicadas en la siguiente tabla:

Perfil	Horas	Factor Conversión HBS
Gestor de Proyecto (GP)	1.700	1,79
Analista de Sistemas (AnaS)	11.900	1,43
Arquitecto de Sistemas (ArqS)	9.400	1,67
Desarrollador (D)	4.900	1,13
Especialista Pruebas (EP)	1.700	1,16
Administrador de Datos (AdmD)	5.000	1,42

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 22/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 22/88	

Administrador Sistemas (AdmS)	4.900	1,38
Especialista Redes (ER)	6.600	1,34
Especialista Técnico (ET)	1.700	1,21
SopORTE de servicios (SS)	1.700	1,00
Consultor Digital (CD)	40	1,62
TOTAL HORAS HBS	69.756,41	1,00

Tabla 1 – Horas mínimas anuales por perfil.

El número de horas anuales por perfil indicadas en la Tabla 1 tendrán el carácter de mínimo exigible que el contratista se compromete a poner a disposición del servicio.

Podrán trasvasarse horas de una categoría a otra respetando el incremento o decremento del precio de su tarifa/hora de forma que se ajustaría el volumen de horas respetando el presupuesto global en honorarios. Para ello se utilizará el concepto de hora básica en salud (HBS) que coincide con la de tarifa de menor coste. Es decir las horas de un perfil se podrán reconvertir, de forma acordada con CES-061, a otro perfil multiplicándose por su factor de conversión a HBS y dividiéndose posteriormente por el factor de conversión del perfil deseado.

4.2.5 Formación del personal asignado

La formación inicial requerida por parte del personal que preste el servicio responderá al entorno del Sistema de Información de CES-061 actual. Será estrictamente necesario aportar profesionales cuyos conocimientos y experiencia cubran el 100% de los sistemas actuales, muy especialmente el sistema CCR, y por tanto con conocimientos y experiencia demostrable en Genesys, Oracle, Esri y Nutanix.


Los costes de formación de los integrantes del proyecto correrán íntegramente a cargo de la adjudicataria.


Quedarán claramente plasmados en la oferta los compromisos de formación por parte del licitador con cada uno de los integrantes del proyecto, especificando las horas anuales comprometidas con los trabajadores en materias relacionadas directamente con los sistemas a mantener en CES-061. Dichas horas y cualquier otro gasto (desplazamientos, dietas, tiempos de formación...) de dicha formación no serán imputables a CES-061 y por tanto irán íntegramente a cargo de la adjudicataria. En cualquier caso garantizarán el correcto conocimiento sobre las materias que necesiten para el desempeño de sus funciones.

El personal de sustitución estará formado, previo a su incorporación, en las tecnologías y sistemas de CES-061 para ser operativo desde el momento que se integre de forma activa en el proyecto.

Para poder contar con el nivel 1, ofrecido por los técnicos del servicio de operación 061, personal técnico de soporte a puesto de usuario del SAS y AyudaDIGITAL, el adjudicatario será el encargado de formar por cada modificación implantada, a dichos técnicos. De igual forma el adjudicatario se compromete a formar a los técnicos en aquellos sistemas hardware, software o comunicaciones existentes en su centro con el fin de poder dar el mejor servicio en su centro.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 23/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 23/88	

Para facilitar las labores de formación de dicho personal CES-061 pone a disposición del adjudicatario los medios existentes en los distintos centros, como son las redes de comunicaciones, sistemas de comunicaciones unificadas, salas, etc.

Las empresas indicarán su proceder en la transferencia de conocimiento ante la baja de cualquier integrante del proyecto, y los compromisos que formarán parte del acuerdo a nivel de servicios en relación con este aspecto.

4.2.6 Ubicación física del personal.

El personal integrante del equipo de soporte y mantenimiento TIC estará ubicado en las instalaciones de la adjudicataria, o en las instalaciones de CES-061 Málaga para aquellos perfiles que por sus labores encomendadas sea necesario o aconsejable se ubiquen en las instalaciones deL CES-061. En cualquier caso estarán ubicados en CES-061 (sede central y servicio provincial 061 Málaga) al menos los siguientes perfiles que cubren la administración de sistemas y comunicaciones:

- Administración de sistemas
- Arquitecto de sistemas
- Administrador de datos
- Administrador de sistemas
- Especialista en redes
- Especialista técnico
- Soporte de servicios

En todo caso, teniendo en cuenta lo descrito en el apartado 3.3 Ámbito geográfico, todos los gastos de desplazamiento (kilometraje, manutención y alojamiento) del personal serán por cuenta de la adjudicataria, incluidos aquellos derivados de desplazamientos para realizar trabajos o apoyo solicitados expresamente por CES-061 por considerarlos necesarios para la correcta prestación del servicio. En cualquier caso por la eficiencia del servicio se intentarán evitar desplazamientos no necesarios realizando reuniones por videoconferencia.


A título orientativo no limitativo, se estiman anualmente 6 desplazamientos de 400 kilómetros/desplazamiento, con alojamiento, y 24 desplazamientos de 400 kilómetros/desplazamiento, sin alojamiento.


4.3 Horario de servicio

Para las actividades no críticas el adjudicatario deberá disponer de la organización necesaria para cubrir el servicio durante todo el año, con el calendario de fiestas laborales en Andalucía, y para cada una de las localidades a las que les afecta el servicio, y garantizando la asistencia como mínimo en horario de 08:00 a 15:00, de lunes a viernes. Además, deberá quedar perfectamente cubierto el servicio en el caso de vacaciones y bajas del personal que preste dicho servicio.

Para los servicios con dicho horario (no críticos), cuando se requieran actividades especiales o que supongan una parada de los sistemas, previa comunicación por parte de CES-061 al adjudicatario con antelación suficiente, se atenderán dichos

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 24/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 24/88	

eventos especiales fuera del mencionado horario o en días no laborables. Dichas horas serán consideradas como horas normales a efectos de cómputo y facturación.

Los trabajos programados que puedan poner en riesgo la caída del sistema se realizarán de forma que se minimicen las molestias posibles al usuario final, fijándose el día y hora de acuerdo con éste.

En caso de reposiciones planificadas con antelación, y siempre que la criticidad del sistema, o la envergadura de la reposición lo requiera, se realizarán siempre en horarios de mínima actividad, como puede ser horario nocturno.


Para el caso de sistemas críticos se podrá requerir el servicio de 24x7 cualquier día del año, independientemente de festivos, y a cualquier hora. En dicho servicio 24x7 todas las semanas del año deberá cubrirse cualquier tipo de actividad sobre el sistema declarado como crítico para su solución inmediata.


4.4 Recursos Materiales, de Software y Comunicaciones

En la oferta se detallará la configuración y arquitectura de las plataformas de desarrollo y pruebas, así como las comunicaciones necesarias entre las ubicaciones del adjudicatario o donde se ubique el personal destinado al presente servicio, y las instalaciones del CES-061. Para lo cual se tendrá en consideración los siguientes aspectos:

- Los equipos necesarios para constituir los correspondientes entornos de preproducción serán propiedad del CES-061, poniendo CES-061 a disposición del proyecto los sistemas actuales de preproducción.
- Las comunicaciones de CES-061 pertenecen a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Las comunicaciones entre las sedes de la adjudicataria y CES-061 se realizarán según establece la Red Corporativa de la Junta de Andalucía y con las medidas determinadas por la Unidad de Seguridad TIC del SAS, por lo que el adjudicatario tendrá que solicitar su conectividad con la misma al organismo que lo gestiona (SANDETEL). El coste de dicha comunicación correrá a cargo de la adjudicataria y deberá ser acorde a las necesidades. En caso de considerar CES-061 son ineficaces o insuficientes para el servicio requerido podrá exigir las mejoras que se consideren necesarias y razonables, y la adjudicataria estará obligado a su mejora inmediata.
- Las comunicaciones serán cifradas, estableciéndose un túnel VPN site to site entre CES-061 y la sede de la adjudicataria. Será a través de dicho túnel como habrán de conectarse los profesionales de la adjudicataria.
- CES-061 pone a disposición del adjudicatario para realizar el servicio a contratar los sistemas de comunicaciones existentes en todos los centros CES-061.
- Se permitirá al adjudicatario la instalación de elementos de tele-supervisión, tele-control, así como equipos redundantes, a los efectos de evitar desplazamientos y agilizar el desarrollo de sus trabajos, siempre dentro de las medidas establecidas por CES-061, SAS y la Junta de Andalucía.
- Los entornos de desarrollo necesarios para el mantenimiento de los sistemas y desarrollos software correrán a cargo del adjudicatario.
- Las plataformas de los entornos de preproducción y producción correrán a cargo de CES-061. CES-061, asimismo, pone a disposición del servicio sus instalaciones (centro de proceso de datos, salas de comunicaciones, etc.)
- El contratista dotará de los equipos terminales y todo el material y equipamiento necesario para que sus trabajadores puedan realizar sus tareas de manera completa y correcta, acorde con la calidad y organización de los servicios comprometida (ordenador, licencias software, teléfono, dispositivos de almacenamiento portátiles, herramientas para trabajar con el hardware, etc.) incluido el personal ubicado físicamente en instalaciones CES-061.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 25/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 25/88	

El licitador detallará en su oferta, cumplimentando el Anexo 3 de este pliego, todo el equipamiento (hardware, software y comunicaciones) que ofrece para el presente proyecto y disponible durante toda la duración del mismo. El detalle con la plantilla del Anexo 3, cumplimentado, se incluirá en el Sobre nº 2 con la documentación relativa a los criterios valorados mediante un juicio de valor.

En el caso del Sistema de Despacho de Llamadas, cuando sea necesario trasladar equipos para su reparación el adjudicatario dispondrá del correspondiente equipo suplente para evitar la discontinuidad del servicio. Los equipos se trasladarán por cuenta y riesgo del adjudicatario.

4.5 Metodologías, Procedimientos y Guías

En lo referente a la metodología, procedimientos, guías y buenas prácticas a seguir en el transcurso del proyecto se tenderá al uso y adaptaciones de estándares internacionales como ITIL, ISO 27000, Cobit; nacionales como MÉTRICA v3; y los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en el Servicio Andaluz de Salud de la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

La metodología se adaptarán a las circunstancias y sistemas específicos de CES-061 con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

Para la elaboración de los procedimientos se tendrá en cuenta todo lo establecido en el acuerdo de nivel de servicio.


Durante el transcurso del proyecto se irán modificando los procedimientos y recursos en relación a las nuevas necesidades de los sistemas a medida que sean modificados y actualizados los sistemas de información.


Los procedimientos ofrecidos por el adjudicatario serán revisados por CES-061 de forma que se podrán acordar entre las dos partes, CES-061 y adjudicatario, modificaciones a dichos procedimientos en cualquier momento a lo largo del proyecto. Si bien se aportarán en la oferta las propuestas de dichos procedimientos y se acordará una primera versión efectiva al inicio del proyecto.

El conjunto de procedimientos que proponga en su oferta el licitador no tiene que ser exacto al listado que se detalla más adelante. Si es necesario que en las metodologías que éstas oferten se incluyan como mínimo todos los aspectos tratados por los procedimientos referenciados a continuación. Es decir en una metodología o procedimiento podrán concurrir parte, uno o varios de los apartados mencionados a continuación.

Las metodologías, procedimientos y guías deberán integrarse con las aplicaciones establecidas por el Servicio Andaluz de Salud (Jira, Confluence, Altiris...)

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 26/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 26/88	

Los manuales y procedimientos del Servicio Andaluz de Salud o CES-061 relativos a los sistemas de información serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria, así como toda la legislación existente relacionada con las TIC (LOPD, ENS, ENI, infraestructuras críticas, etc.)

A continuación se indican algunos aspectos relevantes que el licitador deberá describir en su oferta de manera clara, concreta y concisa:

4.5.1 Gestión de requisitos

Se explicará en detalle la metodología, formatos, herramientas, entregables e indicadores de calidad que empleará para la toma, especificación y gestión de requisitos del sistema a lo largo del proyecto.

4.5.2 Desarrollo

Se detallará la metodología a emplear, procedimientos, guías empleadas, entregables e indicadores de calidad en todas las fases de desarrollo de sistemas de información.

Se seguirán las directrices en materia de desarrollo y recursos disponibles, marcadas por la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones del SAS.

4.5.3 Pruebas

Se detallarán los pasos a seguir en relación a las pruebas necesarias de los desarrollos y sistemas, previo a su puesta en producción. Se detallará la totalidad de la documentación generada, perfiles involucrados, herramientas, tipos de pruebas, indicadores de calidad, etc.

4.5.4 Entregas y despliegues

Se detallará el procedimiento a seguir para la puesta en producción.


4.5.5 Mantenimiento Preventivo


Descripción del plan detallado de los mantenimientos preventivos específicos para cada uno de los sistemas (CCR, HCDM, SGF, Apps, Aplicaciones corporativas, etc.) dentro del alcance del presente proyecto.

Se realizarán revisiones mensuales comprobando su correcto funcionamiento, realización de test de diagnóstico, ajuste, y cuantas operaciones se consideren necesarias para asegurar una razonable garantía de funcionamiento continuado del sistema. Serán como mínimo los detallados a continuación, a los que la adjudicataria propondrá aquellos adicionales que considere de interés para garantizar el correcto funcionamiento del servicio:

- Verificaciones de seguridad
- Verificaciones de *logs*
- Revisión de copias de seguridad

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 27/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 27/88	

- Ajustes y controles a efectos de mejorar la calidad y rendimiento de los equipos.
- Sustitución de componentes de duración limitada.
- Revisión de salas de videoconferencia
- Revisión y sustitución de los elementos físicos que estén en mal estado, o que permitan prever un posible fallo futuro a corto/medio plazo.

Antes de realizar cualquier tarea que pueda poner en riesgo la pérdida de la integridad de los datos exigirá que se haya realizado convenientemente las copias de backup necesarias. Cualquier coste ocasionado por el incumplimiento de este requisito será sufragando íntegramente por el contratista.

4.5.6 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo deberá integrarse con el procedimiento de CES-061 de Gestión de Incidencias.

El mantenimiento correctivo incluirá los recursos necesarios para el diagnóstico de las averías y los repuestos necesarios para la corrección de las mismas, así como el procedimiento planteado para la reposición de material hardware o software.

Se establecerán unos tiempos máximos para la solución de los errores detectados, según criticidad y siempre que no sea dependiente de sistemas de terceros. Dichos tiempos serán contados a partir de su notificación y establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ver apartado 6 y Anexo 2).

La reposición de piezas o equipos defectuosos se hará con piezas de repuesto originales de la marca del equipo averiado siempre que ello sea posible, y en su defecto con repuestos homologados de otras primeras marcas a fin de mantener las garantías y calidades de los sistemas.

De manera habitual se procederá a la sustitución inmediata del módulo averiado para proceder a su reparación en laboratorio o almacén y posterior reposición. La reparación de componente sólo se realizará con la previa autorización de la CES-061 y siempre que no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad.


Cuando sea necesario trasladar equipos para su reparación fuera del centro se recabará la autorización del supervisor técnico. En caso de ser equipos pertenecientes a CCR el adjudicatario dispondrá del correspondiente equipo suplente para evitar la discontinuidad del servicio.


El adjudicatario notificará a CES-061 con una antelación razonable, las actuaciones que conlleven inmovilización de los equipos, indicándose la causa de la misma y el tiempo estimado de la inmovilización.

La adjudicataria hará acopio de las piezas más críticas de CCR para garantizar en todo momento el normal funcionamiento del sistema en los plazos establecidos en el ANS.

Si excepcionalmente la adjudicataria no dispone en ese momento de los repuestos adecuados, podrá proceder, previa autorización de CES-061, a la sustitución del elemento o equipo afectado, por otro que pueda cumplir como mínimo, las funciones que realizaba el averiado, hasta la instalación del mismo equipo una vez reparado u otro equipo definitivo, idéntico o equivalente que cumpla idénticas o superiores prestaciones que el que estaba inicialmente instalado.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 28/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 28/88	

La adjudicataria toma bajo su responsabilidad la previsión de cualquier clase de repuesto necesario para cubrir el correcto funcionamiento de los equipos, para ello planificará la disponibilidad de los stock's necesarios, tanto en las propias instalaciones de CES-061 para acelerar al máximo la respuesta ante averías, como en sus propios almacenes, o en almacenes de fabricantes, o recurriendo a la contratación con los servicios postventa de fabricantes que garanticen los tiempos de respuesta comprometidos.

La adjudicataria prestará su apoyo a la determinación de problemas que puedan generar dudas de "frontera", por ejemplo avería de difícil determinación si se debe a un componente hardware o software, o a defecto de los circuitos de comunicaciones.

4.5.7 Mantenimiento Evolutivo y Adaptativo

Contemplará el procedimiento relativo al mantenimiento evolutivo y adaptativo de todos los desarrollos y sistemas CES-061, teniendo en cuenta la existencia de sistemas de terceros (ERP Económico-Financiero, módulos de CCR, etc.) en los que habrá que coordinarse con los terceros, contratados por CES-061 para ello.

En los sistemas catalogados como críticos, el adjudicatario se compromete a adaptarlos a la legislación vigente en cada momento, y repondrá todos aquellos equipos que sean descatalogados por los fabricantes, siempre bajo la supervisión y aprobación de CES-061.

4.5.8 Gestión de la configuración

Se explicará el procedimiento, y herramientas en su caso, propuestos para la gestión de la configuración de los sistemas, teniendo en cuenta las directrices marcadas por la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones en todo momento.

4.5.9 Documentación


Aún cuando cada procedimiento deberá reflejar de forma clara la documentación generada se detallará en este apartado toda la documentación manejada en el servicio, y muy especialmente la que detalla el estado de los sistemas y desarrollos, así como la organización y acceso de todos los integrantes del servicio a los documentos generados a lo largo del servicio.


El repositorio de información será el establecido por la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones del SAS (Confluence y Jira).

Toda la documentación estará en todo momento disponible y actualizada.

Contemplará como mínimo cualquier modificación realizada sobre el sistema, ya sea hardware o software.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 29/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 29/88	

Quedará registrada en el repositorio acordado (Jira y Confluence) la documentación técnica en la que se describirá cualquier modificación realizada sobre el sistema, ya sea hardware o software, con carácter previo al momento en que se lleve a cabo dicha modificación.

El código fuente generado habrá de estar debidamente comentado para poder realizar un adecuado seguimiento del mismo, y todos los desarrollos deberán ir acompañados obligatoriamente de la documentación generada para su producción como son los documentos de especificación de requisitos, análisis funcional, etc.

El adjudicatario entregará un acta tras cada reunión realizada en el plazo máximo de tres días laborales a partir de la fecha de la reunión celebrada.

CES-061 podrá determinar un tercero para el seguimiento o auditoría de cualquier aspecto, y al cual el adjudicatario deberá notificar toda la documentación que se le requiera.

Se respetará toda la normativa en materia establecida por FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo Regional) en aquellos trabajos que le fuesen de aplicación (formatos, logos, etc.)

4.5.10 Formación

Se detallará la metodología, procedimientos y documentación para formar a los usuarios destinatarios de cada uno de los evolutivos o correctivos, así como al personal técnico de los servicios provinciales en caso de que les sea de aplicación para poder desempeñar su labor de soporte al usuario.

4.5.11 Calidad y Normalización

Se detallarán los controles y metodología empleada en el control de la calidad del software, estándares, normativas, buenas prácticas e indicadores a cumplir a lo largo del desarrollo del proyecto.

Se seguirá en todo momento la normativa establecida por el Servicio Andaluz de Salud y la Junta de Andalucía en materia de normalización de sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones, así como el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.


Se detallará el plan de realización de las auditorías indicando la periodicidad con la que se realizarán cada una de ellas, que permitan un análisis exhaustivo del funcionamiento de los centros en lo que a sistemas de información y comunicaciones se refiere.


CES-061 podrá solicitar en cualquier momento a un tercero la realización de auditorías, para lo cual el contratista se obliga a entregar manuales, documentos de especificación, desarrollo, incidencias de mantenimiento, procedimientos de seguridad, log, etc. así como cualquier otra información relativa al servicio contratado que sea requerida.

4.5.12 Seguridad

En la oferta quedarán detallados todos los aspectos relativos a seguridad con especial atención al cumplimiento de:

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 30/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 30/88	

- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

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 Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Se detallarán las medidas de seguridad de los sistemas (copias de seguridad, redundancia, mecanismos de protección de redes, etc.) que deberá estar integrado con las medidas de seguridad CES-061.

Deberá reflejarse el planteamiento que propone la empresa licitante en relación a los planes de Contingencias y que deberán estar integrados en el plan de contingencias CES-061.

4.5.13 Seguimiento del servicio

Cada mes se entregará a CES-061 el Cuadro de Mandos acordado entre CES-061 y el adjudicatario, a partir de la propuesta concreta entregada en la oferta del adjudicatario, pudiéndose solicitar modificaciones a dicho Cuadro de Mandos para fechas posteriores. En el Cuadro de Mando quedarán recogidos todos aquellos elementos que el adjudicatario considere relevantes para evaluar el buen funcionamiento del servicio prestado, así como aquellos propuestos por CES-061 y que resulte posible obtener.

Dicho informe se entregará por el adjudicatario con anterioridad suficiente (mínimo dos días) a las reuniones de seguimiento, para que pueda ser analizado de forma previa por los responsables de CES-061.

Los ofertantes detallarán la agenda de actividades propuestas para el correcto seguimiento del proyecto.


4.5.14 Otros que el ofertante considere de interés


La empresa concursante incluirá tantos procedimientos, metodologías, guías, indicadores, etc. como estime oportuno siendo de relevancia para el servicio.

5 PLANIFICACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Para que el inicio de los servicios sea efectivo se requiere que las empresas licitantes entreguen con su oferta el plan propuesto para la puesta en marcha del servicio, que garantice una continuidad del servicio actual, sin sufrir mermas en el mismo.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 31/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 31/88	

Para todos los trabajos que surjan durante la ejecución del contrato, y que puedan ser planificados, CES-061 podrá fijar la prioridad de los mismos, comprometiéndose el adjudicatario en plazos de entrega, según la prioridad establecida, los recursos necesarios y respetando el precio unitario ofertado para cada perfil profesional. En cualquier caso se deberá siempre asegurar el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio.

La estructura del proyecto así como el Acuerdo de Nivel de Servicio podrá sufrir variaciones, pactadas entre ambas partes, en lo referente a las modificaciones producidas por los nuevos proyectos.

Habrà que tener en cuenta que cualquier nuevo desarrollo encargado al adjudicatario, o a cualquier otra empresa, una vez concluido, y pasadas las pruebas de calidad que el adjudicatario estime oportunas, podrá ser incorporado en este contrato, como cualquiera de las aplicaciones que actualmente componen el Sistema de Información, debiendo en dicho caso la adjudicataria planificar su incorporación en el servicio. La empresa adjudicataria se compromete a dar cobertura de igual forma a los sistemas resultantes, ya sean añadidos o modificación de los existentes, en las mismas condiciones ofertadas, incluidas las tarifas por perfil.

A la finalización del servicio el adjudicatario estará obligado a realizar la transferencia de conocimientos y de activos empleados en el servicio que no sean propiedad de la propia adjudicataria, a CES-061 o a quien CES-061 contratase en un futuro para la ejecución del mismo servicio. Para ello las empresas licitantes incorporarán en sus ofertas un Plan de Transferencia del Conocimiento que será ejecutado a la finalización del contrato, transfiriendo el conocimiento necesario para que posteriores adjudicatarias puedan dar continuidad al servicio de soporte y mantenimiento TIC sin mermas de ningún tipo.

6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

6.1 Indicadores

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos indicadores de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), que la empresa adjudicataria tendrá la obligación de cumplir.


El ANS se basará en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva y medible la organización del servicio y calidad real con la que se presta. Especial atención se le darán a los aspectos más críticos del mismo.


En las ofertas se detallarán todos aquellos indicadores "medibles" que proponga el licitador para hacer un correcto seguimiento del proyecto garantizando un nivel de servicio aceptable.

En el Anexo 2 se detallan los indicadores que se establecen como mínimos, pudiendo las licitadoras ofrecer mejoras a los mismos, o añadir indicadores adicionales en las condiciones que se expresan a continuación.

Los indicadores adicionales deberán ser elaborados, y presentados por los licitadores en sus ofertas, atendiendo a los siguientes criterios:

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 32/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 32/88	

- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que CES-061 pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que el adjudicatario de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.
- El establecimiento de un sistema de penalización que relacione el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.
- El seguimiento y control de los indicadores de calidad de servicios recogidos en el ANS se realizará con el mayor nivel de automatismo posible.

Todos los indicadores adicionales serán detallados por los licitadores en su oferta mediante la ficha del Anexo 2, indicando:

- Identificador propuesto para el indicador
- Descripción detallada del indicador en lenguaje natural
- Determinación del umbral por debajo del cual se aplicarán penalizaciones
- Exclusiones contempladas para evitar se distorsione el indicador por casos que puedan justificar su incumplimiento.
- Fórmula de cálculo del indicador

El incumplimiento de cualquiera de los indicadores establecidos en el PPT o cualquiera de los ofertados durante 6 meses distintos, para el caso de los mensuales, consecutivos o no, en un mismo año, podrá ser motivo de resolución del contrato, si así lo estimase CES-061.

Con carácter mensual la empresa adjudicataria entregará a CES-061 los indicadores diarios y mensuales relativos al mes vencido.

6.2 Cálculo de penalizaciones


Cada indicador tendrá un valor por debajo, o por encima, dependiendo del caso, a partir del cual se considerará un incumplimiento de la calidad del servicio prestado. En el Anexo 2 se indican los niveles de cumplimiento establecidos como mínimos, pudiendo la adjudicataria mejorarlos.


6.2.1 Porcentaje de mejora

Para ofertar la mejora la adjudicataria indicará expresamente el porcentaje de mejora que será aplicado a la totalidad de los indicadores establecidos como mínimos. Este porcentaje, **que no podrá ser superior a 100%**, se referirá a la diferencia entre el nivel mínimo establecido y el nivel máximo posible.

Es decir, en el caso de un nivel de disponibilidad del 95%, en la oferta se indicará el porcentaje de mejora respecto a la diferencia entre 100% (mejor resultado posible) y 95% (mínimo establecido). Si el porcentaje de mejora de ANS fuese 50% ello implicaría que la adjudicataria se compromete a un nivel de disponibilidad del sistema de un 97,5%.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 33/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 33/88	

En los casos en los que el umbral se exprese en horas, si se establece un tiempo de resolución de 4 horas como máximo para incidencias graves (nivel mínimo de servicio establecido), y el porcentaje de mejora ofrecido por el licitante es de un 25%, teniendo en cuenta que el mejor resultado posible es 0 horas, se considera que el compromiso para dicho indicador es de un tiempo de resolución para incidencias graves de un máximo de 3 horas.

En el caso de tiempos de resolución en errores de código (ANS-TR-M-EF/EM/ED), el porcentaje de mejora se aplicará exclusivamente al tiempo (horas/días) de resolución. Es decir se mantendrá el 90% de los casos como umbral de penalización y lo que mejorará el porcentaje de mejora es el número de horas/días que tarde en resolverse.

El mismo y único porcentaje de mejora será de aplicación a la totalidad de los indicadores expresados como mínimos y detallados en el Anexo 2.

6.2.2 Cuantía de penalización

La cuantía de penalización para los indicadores del ANS se establece en el Anexo 2. Se valorará positivamente la oferta de incremento por parte de los licitadores para lo cual indicarán en su propuesta el porcentaje de incremento a aplicar.

7 GARANTÍA

La garantía de todos los desarrollos y trabajos realizados al amparo del presente contrato cubrirá desde la fecha de su implantación hasta doce meses a partir de la conclusión de este contrato, así como de sus prórrogas en caso de llevarse a cabo.

8 ASPECTOS GENERALES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO TIC


Este apartado describe las condiciones generales para expedientes de contratación TIC. La aplicación concreta de cada una de ellas al objeto de esta contratación depende directamente del entorno tecnológico en el que se encuadra.


8.1 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 34/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 34/88	

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

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.

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta lo dispuesto en la Resolución de 8 de abril de 2021, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, por la que se aprueba la Política de Seguridad de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) del Servicio Andaluz de Salud, así como las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y la Unidad de Seguridad TIC del Servicio Andaluz de Salud.

Además, 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 Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>).

Para todas las tareas de montaje, instalación y puesta en marcha que estén relacionadas con la integración/interoperabilidad de sistemas de información, ciberseguridad, conectividad a la red telemática y/o cualquier otra actuación relacionada con las TIC, se deberán seguir las indicaciones del equipo TIC del centro, así como la unidad de Seguridad TIC.


La empresa adjudicataria deberá colaborar con el SAS en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y si corresponde, (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga. Para ello, comunicará previamente los datos de contacto en el ámbito TIC del responsable del sistema y el responsable de seguridad, y si procede, delegado de protección de datos.


Asimismo, pondrá a disposición del SAS, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el SAS.

Respecto a la cadena de subcontrataciones con terceros, en su caso, la empresa adjudicataria principal lo pondrá en conocimiento previo del SAS para recabar su autorización y estarán sujetos a las mismas obligaciones impuestas para esta en materia de seguridad, confidencialidad y protección de datos.

Para la coordinación en caso de incidentes de seguridad o de continuidad (desastres) se cumplirá el procedimiento vigente en la materia en el CES-061.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 35/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 35/88	

La gestión de incidentes que afecten a datos personales tendrá en cuenta lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos; la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, en especial su disposición adicional primera, así como el resto de normativa de aplicación, sin perjuicio de los requisitos establecidos en el ENS.

8.2 Tratamiento de datos de carácter personal


De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 del REGLAMENTO (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) en adelante RGPD, la figura del responsable del tratamiento, que recae en el Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud (en adelante SAS), representado por cada Dirección Gerencia de los centros, realizará la evaluación de riesgos que determinen las medidas apropiadas para garantizar la seguridad de la información y los derechos de las personas usuarias. Asimismo, y como se detalla en el punto 2, el encargado del tratamiento, representado por la persona contratista, también evaluará los posibles riesgos derivados del tratamiento, teniendo en cuenta los medios utilizados (tecnologías de acceso, recursos utilizados, etc.) y cualquier otra contingencia que pueda incidir en la seguridad. La determinación de las medidas de seguridad que deben ser aplicadas por la persona contratista podrá realizarse mediante la remisión de toda la información a la plataforma Confluence corporativa de la DGSIC, donde se albergan las medidas de seguridad de tratamiento de información de ámbito general o para escenarios de tratamiento o cesión de información específicos. Como mínimo, se incorporarán las medidas establecidas en Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS, establecidas para los sistemas de categoría de nivel ALTO.


El encargado del tratamiento, junto con el responsable del tratamiento, establecerán las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad según lo identificado en la Evaluación de Riesgos que, en su caso, incluirán, entre otros:

1. La anonimización y el cifrado de datos personales;
2. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
3. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico;
4. Un proceso de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

El encargado del tratamiento asistirá al responsable del tratamiento para que éste pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD. Se incluirán las funcionalidades necesarias que permitan atender los derechos de los titulares de los datos: acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad, limitación y decisiones automatizadas.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 36/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 36/88	

El encargado del tratamiento pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales, el encargado del tratamiento notificará sin dilación indebida y en un plazo máximo de 24 horas al responsable del tratamiento, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento. La notificación de las violaciones de la seguridad de los datos se realizará obligatoriamente mediante correo electrónico a los buzones del Delegado de Protección de Datos (DPD) y a la Unidad de Seguridad TIC (USTIC), junto con una comunicación al Centro de Gestión de Servicios TIC (CGES) del SAS a través de sus canales.

Se dispondrá de un proceso integral para hacer frente a los incidentes que puedan tener un impacto en la seguridad del sistema, incluyendo:

1. Procedimiento de reporte de incidentes reales o sospechosos, detallando el escalado de la notificación.
2. Procedimiento de toma de medidas urgentes, incluyendo la detención de servicios, el aislamiento del sistema afectado, la recogida de evidencias y protección de los registros, según convenga al caso.
3. Procedimiento de asignación de recursos para investigar las causas, analizar las consecuencias y resolver el incidente.
4. Procedimientos para informar a las partes interesadas, internas y externas.
5. Procedimientos para:
 - a) Prevenir que se repita el incidente.
 - b) Incluir en los procedimientos de usuario la identificación y forma de tratar el incidente.
 - c) Actualizar, extender, mejorar u optimizar los procedimientos de resolución de incidencias.


La gestión de incidentes que afecten a datos de carácter personal tendrá en cuenta lo dispuesto en el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), en lo que corresponda.


El encargado de tratamiento prestará especial atención a las medidas de protección categorizadas en el ENS relacionadas con la protección de las aplicaciones informáticas (código [mp.sw] en el ENS).

Desarrollo de aplicaciones (código [mp.sw.1] en el ENS):

1. El desarrollo de aplicaciones se realizará sobre un sistema diferente y separado del de producción, no debiendo existir herramientas o datos de producción en el entorno de desarrollo.
2. Se usarán pautas de desarrollo documentadas en la plataforma CONFLUENCE de la DGSIC que:
 - a) Tome en consideración los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 37/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 37/88	

- b) Trate específicamente los datos usados en desarrollo y pruebas.
 - c) Permita la inspección del código fuente.
3. Los siguientes elementos serán parte integral del diseño del sistema:
- a) Los mecanismos de identificación y autenticación.
 - b) Los mecanismos de protección de la información tratada.
4. La generación y tratamiento de pistas de auditoría. Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.

Aceptación y puesta en servicio (código [mp.sw.2] en el ENS):


1. Antes de pasar a producción se comprobará el correcto funcionamiento de la aplicación. Se verificará que:
 - a) Se cumplen los criterios de aceptación en materia de seguridad.
 - b) No se deteriora la seguridad de otros componentes del servicio.
2. Las pruebas se realizarán en un entorno aislado (pre-producción).
3. Las pruebas de aceptación no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente.
4. Se realizarán las siguientes inspecciones previas a la entrada en servicio:
 - a) Análisis de vulnerabilidades.
 - b) Pruebas de penetración.


Protección de servicios y aplicaciones web (código [mp.s.2] en el ENS):

Los sistemas dedicados a la publicación de información deberán estar protegidos frente a las amenazas que les son propias.

1. Cuando la información tenga algún tipo de control de acceso, se garantizará la imposibilidad de acceder a la información sin autenticación, en particular tomando medidas en los siguientes aspectos:
 - a) Se evitará que el servidor ofrezca acceso a los documentos por vías alternativas al protocolo determinado.
 - b) Se prevendrán ataques de manipulación de direcciones de recursos de internet (más conocidos por el término URL por sus siglas en inglés).
 - c) Se prevendrán ataques de manipulación de fragmentos de información que se almacenan en el disco duro del visitante de una página web a través de su navegador, a petición del servidor de la página, conocido en inglés como «cookies».
 - d) Se prevendrán ataques del tipo inyección de código.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
 Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
 29590 Campanillas - Málaga.
 Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 38/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 38/88	

2. Se prevendrán intentos de escalado de privilegios conforme a lo estipulado en la plataforma Confluence de la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones.
3. Se prevendrán ataques de «cross site scripting».
4. Se prevendrán ataques de manipulación de programas o dispositivos que realizan una acción en representación de otros, conocidos en terminología inglesa como «proxies» y, sistemas especiales de almacenamiento de alta velocidad, conocidos en terminología inglesa como «cache».

Firma electrónica (código [mp.info.4] en el ENS):

La firma electrónica es un mecanismo de prevención del repudio; es decir, previene frente a la posibilidad de que en el futuro el signatario pudiera desdecirse de la información firmada.


La firma electrónica garantiza la autenticidad del signatario y la integridad del contenido. Cuando se emplee firma electrónica solo se utilizarán medios de firma electrónica de los previstos en la legislación vigente.


1. Los medios utilizados en la firma electrónica serán proporcionados a la calificación de la información tratada. En todo caso:
 - a) Se emplearán algoritmos acreditados por el Centro Criptológico Nacional
 - b) Se emplearán, preferentemente, certificados reconocidos.
 - c) Se emplearán, preferentemente, dispositivos seguros de firma.
2. Se adjuntará a la firma, o se referenciará, toda la información pertinente para su verificación y validación:
 - a) Certificados.
 - b) Datos de verificación y validación.
 - c) Se protegerán la firma y la información mencionada en el apartado anterior con un sello de tiempo.
 - d) El organismo que recabe documentos firmados por el administrado verificará y validará la firma recibida en el momento de la recepción, anexando o referenciando sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1) y 2).
 - e) La firma electrónica de documentos por parte de la Administración anexará o referenciará sin ambigüedad la información descrita en los epígrafes 1) y 2).

Datos de carácter personal (código [mp.info.1] en el ENS):

Cuando el sistema trate datos de carácter personal, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normas de desarrollo, sin perjuicio de cumplir, además, las medidas establecidas por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 39/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 39/88	

Lo indicado en el párrafo anterior también se aplicará, cuando una disposición con rango de ley se remita a las normas sobre datos de carácter personal en la protección de información.

8.3 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Servicio Andaluz de Salud, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la persona adjudicataria autor material de los trabajos. La persona adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Servicio Andaluz de Salud, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al Servicio Andaluz de Salud.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

8.4 Interoperabilidad


Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.


También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio e información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Además, y en virtud del artículo 11.2 del RD 4/2010 por el que se establece el ENI, se hará uso de los siguientes formatos no incluidos en el catálogo de estándares del ENI para dar cobertura, en caso de que aplique, a funcionalidades y aplicaciones de ámbito sanitario:

- ISO/HL7 27931 – HL7 v2.x – FHIR DSTU2 – FHIR STU3
- ISO 12052 – DICOM, para el caso de imagen electrónica

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 40/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 40/88	

La aplicación que se desarrolle/provea deberá integrarse con los sistemas de información corporativos siguiendo las pautas, normas y procedimientos definidos por la Oficina Técnica de Interoperabilidad del SAS, que actuará de asesor y coordinador de los diferentes circuitos a definir para que se pueda verificar la corrección de los flujos de información, accesibles a través de la página correspondiente del portal Confluence del SAS:

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/collector/pages.action?key=INTERPUB>

Este portal recoge toda la regulación en cuanto a normas y procedimientos de trabajo que ha identificado la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones como imprescindibles para el aseguramiento de la calidad de los servicios de intercambio de información prestado a sus clientes, así como de calidad de la semántica corporativa necesaria para mantener la coherencia de los procesos.

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. y su normativa de desarrollo, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.


8.5 Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos


Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, en el marco del objetivo de simplificación de los procedimientos administrativos que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo dispuesto en su artículo 75.2 y en el artículo 37.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Para ello se considerarán especialmente los criterios de simplificación y agilización establecidos en el artículo 6 del citado Decreto, así como el Manual y las herramientas para simplificación de procedimientos y agilización de trámites regulados en artículo 13. El Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) está disponible en la siguiente dirección:

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 41/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 41/88	

8.6 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

8.7 Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>


Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.


8.8 Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

8.9 Gestión de usuarios y control de accesos

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 42/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 42/88	

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, Reglamento (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) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

A. En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.


B. En el caso de que en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.


El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

8.10 Disponibilidad pública del software

De conformidad con lo establecido en la orden de 21 de febrero de 2005, sobre disponibilidad pública de los programas informáticos de la administración de la Junta de Andalucía y de sus organismos autónomos, el sistema de información desarrollado pasará a formar parte del repositorio de software libre de la Junta de Andalucía, en las condiciones especificadas en la citada orden. La persona adjudicataria deberá entregar el código fuente del sistema de información desarrollado, así como la documentación asociada y la información adicional necesaria, en un formato directamente integrable en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía. De esta obligación quedarán exentos todos aquellos componentes, productos y herramientas que no habiéndose producido como consecuencia de la ejecución del contrato, estén protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial que no permitan la libre distribución o el acceso al código fuente.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 43/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 43/88	

La aplicación desarrollada será publicada en el repositorio de software libre de la Junta de Andalucía; viniendo acompañada, además, junto con el software, de la documentación completa, en formato electrónico, referente tanto al análisis y descripción de la solución así como del correspondiente manual de usuario, con objeto de que este software pueda fácilmente ser usable.

En el supuesto de no encontrarse publicado, por alguna causa justificada, en repositorio de software de la Junta de Andalucía deberá entregarse al SAS idéntica documentación y que servirá de referencia para su mantenimiento por la adjudicataria u otras entidades encargadas del mismo, para los casos que las interesadas lo requieran.

8.11 Uso de infraestructuras TIC y herramientas corporativas.


En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización. Se considerarán, entre otras, las siguientes:


- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en el caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).
- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.
- @ries: el registro unificado de entrada/salida.
- notific@: prestador de servicios de notificación.
- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.
- port@firma: gestor de firma electrónica interna.
- Etc.

8.12 Conformidad con los marcos metodológicos de desarrollo de software de la Junta de Andalucía.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 44/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 44/88	

8.13 Desarrollo web: accesibilidad

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.


8.14 Desarrollo web: páginas web orgánicas del SAS y puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza


El Decreto 622/2019 de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, establece la tipificación de puntos de acceso electrónico permitidos en la administración andaluza. En este sentido, los trabajos de desarrollo que tengan relación con páginas webs orgánicas del SAS se adecuarán a los dispuesto en este Decreto y, por tanto, se llevarán a cabo las acciones oportunas para la integración de los contenidos de las páginas web orgánicas del SAS en el punto de acceso electrónico general, el portal de la Junta de Andalucía.

8.15 Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de datos

El diseño y desarrollo informático deberá facilitar el acceso y descarga de todos los datos existentes en la aplicación, así como posibilitar su publicación en el Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía. Los datos se proporcionarán en formatos estructurados, abiertos e interoperables, de acuerdo con la normativa vigente de publicidad y reutilización de información pública

Los sistemas de información desarrollados deberán permitir la descarga de todos los datos en bruto y desagregados en varios formatos no propietarios como, por ejemplo, CSV, JSON, XML o también un estándar de facto como EXCEL (de las tablas que constituyan el núcleo de la aplicación, así como las tablas auxiliares para su interpretación) preferiblemente Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 45/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 45/88	

mediante API REST (interfaz de programación de aplicaciones), basado en estándares abiertos que permitirá el acceso automático a los datos y en tiempo real.

Si los anteriores conjuntos de datos contienen información de carácter personal, se realizarán la extracción de datos mediante un proceso de disociación o anonimización que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

8.16 Desarrollo web corporativa e intranet: apertura de servicios

El diseño y desarrollo informático deberá estar orientado a la estrategia “API First”, teniéndose en cuenta la necesidad de definir y publicar servicios comunes que puedan ser consumidos desde varios canales, sistemas u organismos. Este enfoque está basado en definir en la fase inicial una API de servicios externos e internos de la organización o sistema, para que los distintos interlocutores y canales puedan utilizar los servicios de la API en cuanto se publique.

La especificación OpenAPI (OAS) define un estándar para la descripción de APIs REST, que permite tanto a humanos como a servicios de integración descubrir y entender las capacidades y características de un servicio sin necesidad de acceder a los detalles de implementación del código fuente, documentación técnica, o detalles del tráfico de mensajes. Los servicios definidos apropiadamente a partir del estándar OpenAPI, permiten que un consumidor pueda entender e interactuar con un servicio remoto a partir de una implementación mínima.

En concreto, la definición de los servicios de la API se realizará cumpliendo las especificaciones OpenAPI establecidas por dicha organización (OAS). En relación a los estándares a emplear en el marco del presente contrato, las ofertas deben garantizar el cumplimiento y utilización del estándar y normas establecidas por OpenAPI, en los casos que fuese necesario.

8.17 Cláusula sobre normalización de fuentes y registros administrativos


Con la finalidad de asegurar la compatibilidad e interoperabilidad con otras fuentes y registros administrativos, el tratamiento de variables demográficas (sexo, edad, país de nacimiento, nacionalidad, estado civil, composición del hogar), geográficas (país, región y provincia, municipio y entidad de población, dirección, coordenadas) o socioeconómicas (situación laboral, situación profesional, ocupación, sector de actividad en el empleo, nivel más alto de estudios terminado) que se haga en el sistema seguirá las reglas para la normalización en la codificación de variables publicadas por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía accesibles a través de la URL:


<http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/ieagen/sea/normalizacion/ManNormalizacion.pdf>

8.18 Carpeta ciudadana

El sistema deberá integrarse con la Carpeta Ciudadana para informar a la ciudadanía sobre el estado de tramitación de sus expedientes administrativos y, en su caso, el acceso a su contenido, de acuerdo con el art. 38.2 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 46/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 46/88	

Junta de Andalucía y atendiendo al contrato del servicio Carpeta Ciudadana disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

8.19 Censo de recursos informáticos (CRIJA)

Inventario de bienes:

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados tanto a nivel físico como lógico para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, de cara a cumplir con lo dispuesto en la Ley 4/86, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía en su artículo 14, así como la Orden de 23 de octubre de 2012 por la que se desarrollan determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

Etiquetado físico:


El etiquetado físico se realizará mediante etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía. En caso de que el Organismo haya contratado la opción de etiquetado juntamente con el suministro del equipo, el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos dentro de los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes vigente en la Junta de Andalucía para aquellos bienes del presente expediente contratados con la opción de etiquetado y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta adherida al equipo en los términos que describe el procedimiento de inventariado. Dicho procedimiento se encuentra descrito en el archivo "02-ADA-PRO-CRIJA-Procedimiento de inventariado de bienes informáticos Junta de Andalucía. Proveedores.pdf", el cual puede consultarse en la sección web de la Junta de Andalucía "Información de interés", apartado "Procedimiento de Inventariado de Bienes Informáticos", a través del enlace:


<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/scc-frontpublico/InformacionUtilidades/recursosUtilidad>

Etiquetado lógico:

Para aquellos bienes que permitan un etiquetado lógico, será obligatorio seguir una nomenclatura unificada para la Junta de Andalucía.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 47/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 47/88	


9 ANEXO 1 - Breve Descripción de los Sistemas

Tecnologías de Desarrollo

	.net	Code First	ASP .net MVC v4	jQuery	jQuery UI	DBNetGrid 4	SW .net	ibatis	SW .java	JAVA	Spring MVC	IPA	Maven	Hibernate	Gradle	JUnit	Kotlin	Crystal Reports	Mirth-Connect	Genesys	Drupal	APEX	ANGULAR	IONIC	
Análisis Medlátko	X	X	X	X	X	X																			
APP 061									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X
APP Apoyo Profesional Sanitario									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
APP Chat									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X
APP Gestión de Turnos									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X
APP Guía Farmacológica									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
APP Primer Interviniente									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Auditoría Seguridad		X	X	X	X	X													X						
Bolsa de trabajo		X	X	X	X	X													X						
Buscador CIE-9		X	X	X	X	X													X						
CALL CENTER - Mantenimiento	X																	X							
Centros En Red	X								X	X		X	X	X					X						
Cuadro de Mandos	X																	X				X			
D.E.S.A.		X	X	X	X	X												X							
Demanda Asistencial		X	X	X	X	X												X							
Dietas		X	X	X	X	X												X							
Dispositivo Riesgo Previsible	X				X													X							
EDGA	X					X	X	X										X							
EHC	X					X	X	X										X							
EDP (Evaluación Desarrollo del Profesional)																							X		
GDsPro		X	X	X	X	X												X							
Gestión Asistencias		X	X	X	X	X	X	X										X							
Gestión de Expedientes	X	X	X	X	X	X												X							
Gestión del Tiempo	X	X	X	X	X	X												X							
Gestión Seguridad y Salud	X	X	X	X	X	X												X							
HCDM	X						X											X							
Incidentes Múltiples Víctimas	X																	X							
Inventario Área Sistemas	X					X												X							
Inventario Comunicaciones		X	X	X	X	X												X							
Inventario Logística	X																	X							
Mantenimiento Chequeos		X	X	X	X	X												X							
Mantenimiento Edificios/Otros		X	X	X	X	X												X							
Mantenimiento Instalaciones	X																	X							
Mantenimiento Material sanitario		X	X	X	X	X												X							
Mantenimiento Medicación/Fungibles		X	X	X	X	X												X							
Mantenimiento Recursos móviles		X	X	X	X	X												X							
Mantenimiento S.I.		X	X	X	X	X	X	X										X							
Mantenimiento tablas		X	X	X	X	X												X							
No Conformidades		X	X	X	X	X												X							
Objetivos Individuales																		X					X		
Pacientes Alto Riesgo		X	X	X	X	X	X	X										X							
Proyectos de Investigación	X					X												X							
Reclamaciones		X	X	X	X	X												X							
Registro ARCO		X	X	X	X	X												X							
Registro Entrada/Salida	X					X												X							
Registros Clínicos		X	X	X	X	X	X	X										X							
Seguimiento pacientes EPOC									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Seguimiento pacientes Alzheimer									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X				
Seguimiento pacientes CMA									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
Seguimiento pacientes Promoción Salud									X	X								X				X			
Sistema Menú		X	X	X	X	X												X							
Teleoperación		X	X	X	X	X												X							
Terminal de Embarcado									X	X		X	X	X	X										

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 48/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 48/88	

Infraestructura del Sistema de despacho de llamadas Centros en Red (CCR)

El sistema Centros en Red, es el sistema para la gestión de demanda sanitaria urgente. Permite la atención de llamadas de usuarios utilizando de ayuda al triaje telefónico, registro de peticiones de demanda, consulta de planes operativos, movilización y seguimiento de recursos.

Está compuesto por los siguientes **entornos lógicos**:

- Producción
- Formación
- Preproducción
- Respaldo
- Históricos

Para aprovechar los recursos de hardware de la plataforma de Respaldo, que mientras esta operativo Producción está ociosa, se comparte la plataforma hardware con los entornos de Formación.

Existen tres plataformas con distinto equipamiento, que se desglosan más adelante, siendo las ubicaciones de estas las siguientes:

- Plataforma de Producción se encuentra en el Servicio Provincial de Málaga
- Plataforma de Respaldo y de Preproducción en el Servicio Provincial de Sevilla
- Plataforma de históricos se encuentra en la Sede Central en Málaga

El sistema funciona con dos nodos regionales en modo activo/pasivo. El entorno de Producción se encuentra en nodo activo -por defecto en la plataforma de Málaga- y el otro nodo en modo pasivo, en el entorno de Respaldo, que se encuentra normalmente en la plataforma de Sevilla. Tanto el entorno de formación como de preproducción disponen de un solo nodo.


En el caso del entorno de formación, éste se encuentra virtualizado sobre la plataforma de respaldo. En caso de cambio de rol de los nodos y por tanto pase a ser el nodo activo la plataforma de respaldo, el entorno de formación es desactivado.


Excepto el entorno de Históricos todos los entornos comparten los mismos **elementos lógicos**:

- Sistema Unificado de Comunicaciones
- Servidor de aplicaciones
- Servidores de integración
- Gestor de colas
- Base de Datos
- Servidores VM cliente (en vías de extinción para pasarse a cliente pesado)
- Clientes
- Capa de entrega y balanceo

A continuación se describen dichos elementos:

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 49/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 49/88	

Sistema unificado de comunicaciones

Se trata de un producto comercial, Genesys, con los siguientes módulos de software compartido en los entornos de Producción y Formación:

v8.0 - Advanced Integ. Connector - Seat	150
v8.1 - 3rd Party Chat	150
v8.1 - 3rd Party E-mail	58
v8.0 - Genesys CIM Platform - SS	150
v8.0 - HA - CIM Platform	150
v8.1 - SNMP	1
v8.1 - Genesys Chat	12
v8.5 - Genesys E-mail	12

Adicionalmente se ha contratado recientemente para la funcionalidad de IVR de Genesys:

Genesys Cloud CX 3 Concurrent	6
-------------------------------	---

Existen dos servicios de clúster en cada nodo regional, que corresponde a producción y respaldo. El servicio de clúster se ejecuta sobre Microsoft Windows 2008 R2 Standard.

Servidor de aplicaciones

Está formado por varios servidores Web Logic de Oracle, en la versión 10.3.6, ejecutándose sobre Microsoft Windows 2008 R2 Estandar VM, conectándose a través de un clúster de balanceadores F5 que se encargan de repartir el tráfico entre ellos.

Servidores de integración

Está formado por dos servidores Web Logic de Oracle, en la versión 10.3.6, ejecutándose sobre Microsoft Windows 2008 R2 Enterprise, conectándose a través de un clúster de balanceadores F5 que se encargan de repartir el tráfico entre ellos.

En estos servidores se ejecuta además, la interface web de las VM de la granja de Citrix.

Gestor de colas


La gestión de las colas las realiza un clúster de Rabbit 3.0.2 sobre Windows 2008 R2 Standard.


Base de Datos

Se trata de un clúster RAC ONE de Oracle 11.2.0.3 sobre dos nodos locales sobre Microsoft Windows 2008 R2 Enterprise. El entorno de producción replica los datos sobre el otro nodo regional, inactivo, utilizando el producto de Oracle Data Guard.

Servidores VM cliente (en vías de extinción para pasarse a cliente pesado)

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 50/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 50/88	

Una serie de servidores donde se ejecutan las VM utilizando el software de Citrix Xen Server 6.5.

Las máquinas virtuales clientes son 210, doscientas de ellas ofrecidas mediante Citrix que cuentan con 180 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition por usuario y 20 Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition para usuarios concurrentes.

Estas máquinas están cubiertas por 210 licencias CAL Microsoft Open Value gubernamentales.

En estas VM se ejecutan clientes virtualizados de Microsoft Windows 7 que se han de portar a Windows 11, donde se ejecuta el cliente del centro de atención de llamadas, diferenciando tres aplicaciones principales:

- Barra de comunicaciones:

Producto comercializado por Telefónica y licenciado a CES-061, que se encarga de realizar toda gestión de comunicaciones. Requiere de licencias de cliente de Genesys.

La barra de comunicaciones no será mantenida por el presente expediente. Si deberán realizarse integraciones y por tanto existirá una coordinación técnica conjuntamente con Telefónica para todos los trabajos relacionados con la barra de comunicaciones y CCR.

- Sistema de despacho:

Es un desarrollo propiedad del Servicio Andaluz de Salud que realiza la gestión de la demanda. El desarrollo esta realizado en .NET y CES-061 dispone de las fuentes para su mantenimiento y evolución.


- Sistema de Información Geográfica:


Producto comercializado por Esri y licenciado actualmente a CES-061 que utilizando una cartografía, cedida actualmente por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, posiciona los recursos móviles, las demanda a realizar y recursos sanitarios. Este desarrollo requiere de licencia de Esri de Argis Engine.

El Sistema de información geográfico sí deberá ser licenciado en el presente contrato, dentro de la partida de mantenimiento hardware y licencias y contemplará al menos la renovación del siguiente licenciamiento:

- 1 x ArcGIS GeoEvent Server Up to Four Cores
- 1 x ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores
- 1 x ArcGIS Developer Bundle
- 1 x ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Primary
- 1 x ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use Primary
- 1 x ArcGIS Data Interoperability for Desktop Concurrent
- 1 x ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use
- 10 x ArcGIS Online Service Credits; Block of 1000
- 4 x Servicio de apoyo tecnológico anual (1 jornada)

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 51/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 51/88	

Clientes

Los clientes se ejecutan sobre un terminal ligero con Windows 10, equipados con dos pantallas de al menos 21" y un teclado extendido programable.

Capa de entrega y balanceo

Constituida por una plataforma de balanceadores F5 BIG-IP desplegada en clúster en los CPDs de Producción y Respaldo de Málaga y Sevilla. Esta capa publica VIPs (servicios virtuales) y reparte el tráfico hacia los distintos pools de servidores, proporcionando alta disponibilidad, escalado y seguridad en la entrega de aplicaciones. El equipamiento actual está fuera de soporte del fabricante y habrá de ser actualizado en el presente contrato, debiéndose poder integrar en la configuración de los equipos actuales para una migración sin cortes de servicio.

Actualmente el servicio de balanceo de carga se daría únicamente a CCR pero se prevé la inclusión durante este contrato de la aplicación de HCDM a estos mismos equipos.


Las características técnicas de los balanceadores serán las siguientes:


- Plataforma Virtualizada compatible con hipervisores estándar del mercado (VMware, KVM, Hyper-V).
- Capacidad de Ancho de Banda:
 - Siete (7) licencias con mínimo 3 Gbps para producción.
 - Tres (3) licencias con mínimo 1 Gbps para preproducción.
- Balanceo de tráfico L4 y L7 (TCP, UDP, HTTP/HTTPS, SSL offloading).
- Soporte de HTTP/2 y HTTP/3.
- Scripting avanzado para aplicar reglas dinámicas de tráfico en tiempo real (inspección y modificación del tráfico).
- Firewall de Aplicaciones (WAF) integrado con capacidad OWASP.
- Optimización específica y plantillas para Citrix Virtual Apps, VMware Horizon y Mainframes (IBM TN3270).
- Gestión Multi-tenant y Consola Centralizada, con integración oficial en automatización mediante Ansible y Terraform.
- Alta disponibilidad activo-activo o activo-pasivo con conmutación automática.
- Gestión avanzada SSL/TLS con soporte SNI y gestión automatizada de certificados.
- Integración directa con sistemas de autenticación LDAP, SAML, OAuth y Radius.
- Soporte 24x7 del proveedor.

El **equipamiento** que alberga CCR es el mostrado en la siguiente tabla:

Sistema	Entorno	Características
Sistema unificado de comunicaciones	Producción	5 servidores Genesys modelo IBM System x3630 M4 2 servidores de comunicaciones (Concentradores) modelo HP DL360 G7
	Respaldo/ Formación	5 servidores Genesys modelo IBM System x3630 M4 2 servidores de comunicaciones (Concentradores) modelo HP DL360 G7
	Preproducción	1 servidor Genesys modelo IBM System x3630 M4 1 servidores de comunicaciones (Concentradores) modelo HP DL360 G9


Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 52/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 52/88	

Servidor de aplicaciones	Producción	4 servidores virtuales alojados en 2 servidores físicos modelo HP DL360 G9
	Respaldo/ Formación	2 servidores modelo HP DL360 G9
	Preproducción	1 servidor modelo HP DL360 G9 (compartido con gestor de colas)
Servidor de integración	Producción	2 servidores modelo HP DL360 G7
	Respaldo/ Formación	2 servidores modelo HP DL360 G7
	Preproducción	1 servidor modelo HP DL360 G7
Gestor de colas	Producción	2 servidores modelo HP DL360 G7
	Respaldo	2 servidores modelo HP DL360 G7
	Preproducción	1 servidor modelo HP DL360 G9 (compartido con servidor aplicaciones)
Base de datos	Producción	2 servidores BD Producción modelo HP HP DL580 G7
	Respaldo/ Formación	2 servidores BD Producción modelo HP HP DL580 G7
	Preproducción	2 servidores BD modelo HP DL360 G7
	Históricos	1 servidor BD modelo HP DL360 G7
Servidores VM cliente	Producción	10 servidores modelo HP DL360 G7 2 servidores modelo HP DL360 G9
	Respaldo/ Formación	10 servidores modelo HP DL360 G7 2 servidores modelo HP DL360 G9
	Preproducción	1 servidor modelo HP DL360 G9
Electrónica de red	Producción	26 HP2900 2 HP5800 5 HP5900 12 HP4200 2 HP2500
	Respaldo/ Formación	2 Huawei S6700 en el SP de Sevilla 16 Huawei 5700 en centros CES-061
Puestos coordinación/operación	Producción/ Respaldo	8 SP Almería 12 SP Cádiz 10 SP Córdoba 12 SP Granada 8 SP Huelva 8 SP Jaén 26 SP Málaga 27 SP Sevilla
	Formación	4 SP Almería

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 53/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 53/88	


		4 SP Cádiz 4 SP Córdoba 4 SP Granada 4 SP Huelva 4 SP Jaén 4 SP Málaga 4 SP Sevilla
	Preproducción	4 SC Málaga 6 SC Sevilla
Capa de entrega y balanceo	Producción	2 Málaga 3 Sevilla
	Preproducción	2 Sevilla

En la actualidad se está trabajando para migrar la plataforma hardware que sustenta CCR a la infraestructura hardware que se detalla a continuación.

Previsiblemente al inicio del presente contrato se encontrará migrada la infraestructura de CCR que se detalla a continuación y que no contempla los balanceadores que se aportarán en el presente contrato, por la obsolescencia de los actuales.


Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 54/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 54/88	

Sistema	Entorno	Características
Sistema unificado de comunicaciones	Producción	- 5 servidores Genesys modelo IBM System x3630 M4 - 2 servidores de comunicaciones (Concentradores) virtuales alojados en 7 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Respaldo/ Formación	- 5 servidores Genesys modelo IBM System x3630 M4 - 2 servidores de comunicaciones (Concentradores) virtuales alojados en 6 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Preproducción	- 1 servidores Genesys modelo IBM System x3630 M4 - 2 servidores de comunicaciones (Concentradores) virtuales alojados en 3 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
Servidor de aplicaciones	Producción	- 7 servidores virtuales alojados en 6 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Respaldo/ Formación	- 7 servidores virtuales alojados en 6 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Preproducción	- 4 servidores virtuales alojados en 6 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
Servidor de integración	Producción	- 7 servidores virtuales alojados en 6 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Respaldo/ Formación	- 7 servidores virtuales alojados en 6 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Preproducción	- 4 servidores virtuales alojados en 6 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
Gestor de colas	Producción	- 2 servidores virtuales alojados en 7 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Respaldo	- 2 servidores virtuales alojados en 7 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Preproducción	- 2 servidores virtuales alojados en 4 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
Gestor mirth	Producción	- 3 servidores virtuales alojados en 7 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Respaldo	- 3 servidores virtuales alojados en 7 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Preproducción	- 3 servidores virtuales alojados en 4 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
Base de datos	Producción	- 2 servidores virtuales alojados en 4 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 55/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 55/88	

	Respaldo/Formación	- 2 servidores virtuales alojados en 4 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Preproducción	- 2 servidores virtuales alojados en 3 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Históricos	- 1 servidores virtuales alojados en 4 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
Servidores VM cliente	Producción	- 5 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Respaldo/Formación	- 5 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
	Preproducción	- 4 servidores ThinkAgile HX650 V3 CN
Electrónica de red	Producción	2 Huawei S6700 en el SP de Málaga 38 Huawei 5700 en centros CES-061
	Respaldo/Formación	2 Huawei S6700 en el SP de Sevilla 16 Huawei 5700 en centros CES-061
Puestos coordinación/operación	Producción/Respaldo	8 SP Almería 12 SP Cádiz 10 SP Córdoba 12 SP Granada 8 SP Huelva 8 SP Jaén 26 SP Málaga 27 SP Sevilla
	Formación	4 SP Almería 4 SP Cádiz 4 SP Córdoba 4 SP Granada 4 SP Huelva 4 SP Jaén 4 SP Málaga 4 SP Sevilla
	Preproducción	4 SC Málaga 6 SC Sevilla

La nueva infraestructura de virtualización de CCR (servidores ThinkAgile, electrónica de red de ultra-baja latencia y licenciamiento Nutanix) se encuentran con garantía de fabricante hasta el 1 de enero de 2029 y se gestiona a través de contrato corporativo del SAS, independiente a este contrato.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 56/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 56/88	

Infraestructura de Sistemas (excluido Centros en Red):

Sistema	Entorno	Características
Comunicaciones entre centros	Producción y Respaldo	Las comunicaciones entre centros se establecen con líneas de transmisión de datos, conversores de medios y routers de comunicaciones contratados a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA). Se trata de conexiones de datos desplegadas en cada uno de los ocho Servicios Provinciales y la Sede Central compuestas por una conexión principal y otra de respaldo trabajando en alta disponibilidad, la resolución de problemas en el funcionamiento de estas comunicaciones compete a la RCJA que puede requerir de actuaciones locales o revisión de los elementos a los que se conectan las comunicaciones para gestión de incidencias. Se cuenta con cortafuegos en alta disponibilidad enlazados a estas comunicaciones en todos los centros de CES-061. 2 líneas de datos, dos conversores de medios, dos routers y dos cortafuegos Fortinet en cada centro de CES-061: Almería: Fortigate 60F Cádiz: Fortigate 60F Córdoba: Fortigate 60F Huelva: Fortigate 60F Granada: Fortigate 600E Jaén: Fortigate 60F Málaga: Fortigate 500F Sevilla: Fortigate 500F Sede Central: Fortigate 200F
Red interna	Todos los entornos	Las redes de los centros del CES-061 están basadas en una electrónica de red central a la que se conectan 2 switches de acceso gestionables por cada centro, equipos de comunicaciones y seguridad. A los switches de acceso se conectan los teléfonos de mesa con alimentación PoE y puestos de trabajo, a la electrónica de red central se conectan los servidores. 2 Huawei S6700 en Sede Central 26 Huawei 5700 en centros CES-061
Red de almacenamiento	Producción	La red de almacenamiento o SAN facilita el almacenamiento por medio de conexión de fibra y el protocolo Fibre Channel a los servidores del CPD de sede central. Consiste en una EVAP6300 de HP y una pareja de switches de fibra HP 8/40 SAN 8GB con todos sus puertos (40) licenciados para su uso
Bases de datos	Producción	Equipos HP DL585 G7 dispuestos en cluster de alta disponibilidad de Microsoft con almacenamiento en la SAN para las bases de datos de producción.


Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 57/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 57/88	

		Ubicados en el CPD de Sede Central.
	Preproducción y desarrollo	Un servidor virtual con Windows 2003 y SQL Server 2005 que corren sobre un DL380 G6, ubicado en CPD sede central.
	Espejo	Un servidor virtual con Windows 2003 y SQL Server 2005 que corren sobre un DL380 G6, ubicado en CPD sede central.
Servidores de aplicaciones	Producción	Dos servidores virtuales con Windows 2003 Server Standard configurados con Network Load Balancing que pueden ubicarse en dos servidores físicos, estos son HP DL380 G5.
	Preproducción	Un servidor virtual Windows Server 2003 Standard que se ejecuta sobre un hipervisor desplegado en un servidor blade BL460c de HP
Servidor de ficheros	Producción	En la Sede Central una pareja de servidores HP DL380 G5 configurados en alta disponibilidad con el servicio de cluster de Microsoft y almacenamiento en SAN y dos servidores virtualizados en plataforma VmWare.
Escritorio virtualizado	Producción	El Escritorio CES-061 se ofrece virtualizado mediante una granja de servidores a la que los usuarios se conectan desde diversos puntos de la organización (bases y teletrabajo). Toda la plataforma está virtualizada en servidores conectados a la red SAN y se ejecuta sobre software de virtualización de Citrix y VmWare. 250 máquinas virtuales con Windows Server 2019 licenciado sobre Datacenter en los hipervisores. Con su correspondiente licencia de Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Editio, por usuario/dispositivo. 300 conexiones a escritorios virtualizados con Windows Server (actualmente 2012 que han de actualizarse) con sus correspondientes licencias de Citrix Virtual Apps (Presentation Server) Standard + 10 Citrix Virtual Apps Advanced Edition. Soporte y mantenimiento de 2 Citrix Netscaler MPX 5550 Standard Edition y 2 Citrix ADC VPX 200-Advanced Editio que ofrecen el servicio de escritorio sobre esta plataforma.
Plataforma de virtualización	Producción	Los sistemas del CES-061 se distribuyen entre 42 instalaciones de sistema operativo directas sobre un servidor, servidores físicos. Y 150 instancias virtualizadas de servidores que se ejecutan sobre el hipervisor XenServer. La plataforma de virtualización del CES-061 está compuesta de: -Servidores independientes con instalaciones de XenServer en discos locales. Ejecutan máquinas Linux o Windows con licencia asignada al nodo físico. -Servidores agrupados con instalaciones de XenServer y discos compartidos para facilitar el paso de las instancias virtuales de un nodo a otro. Ejecutan máquinas Linux o sistemas Windows de pruebas y desarrollo. - Servidores agrupados con instalaciones de XenServer y discos compartidos para facilitar el paso de las instancias virtuales de un nodo a otro que cuentan

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 58/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 58/88	

		con licencias de Windows Datacenter 2019. Corren en estos servidores las instancias de sistema operativo que requieren de licencia de sistema operativo Microsoft. - Diez servidores Blade con licencias VmWare Essential a los que se está añadiendo un onceavo nodo. Se requiere de licenciamiento con soporte para estos 11 equipos. El onceavo servidor Blade requerirá de licenciamiento para sistema operativo Server Datacenter Edition.
Sistema de copias de respaldo	Producción	El sistema de despacho de llamadas cuenta con su propio sistema de copias de respaldo. En la Sede Central se cuenta con equipamiento para las copias de respaldo que consiste en una unidad de copias de seguridad Disk to Disk y dos librerías de copias de seguridad.
Historia Clínica Digital en Movilidad	Producción	Tres servidores de aplicaciones trabajando en alta disponibilidad con un balanceador de carga, un servidor de bases de datos que trabaja en alta disponibilidad con el servicio de cluster de Microsoft y conectado a la red SAN. Todos son HP DL385 G7.
	Preproducción	Tres servidores de aplicaciones y una base de datos configurada del mismo modo que en producción pero con un único servidor conectado a la SAN. Todos son HP DL385 G7.
	Desarrollo	Un servidor de aplicaciones y un servidor de bases de datos configurados como en los casos anteriores simulando la alta disponibilidad. Ambos HP DL385 G7.
Aplicaciones móviles (app)	Producción y preproducción	Dos servidores HP DL380 G8 que con Xenserver hospedan en una cabina iSCSI HP P2000 las máquinas virtuales de ambos entornos.
Terminal Embarcado	Producción y Preproducción	Servidores de Terminal Embarcado con Android que están ubicados en el CPD de la Sede Central y en los que se está desplegando actualmente el software para dar soporte a los terminales embarcados de las unidades móviles. Dos servidores HP DL360 G9 que albergan el sistema de producción que está virtualizado y el de preproducción que corresponde a una instalación directa sobre una de las máquinas.
Capa de entrega y balanceo	Producción y Preproducción	Los balanceadores actuales deberán ser actualizados con dos balanceadores en alta disponibilidad en la Sede Central de 061 para la publicación de servicios en Internet en producción con 3 Gbps de ancho de banda y uno para preproducción con 1 Gbps de ancho de banda.

Puesto que una vez migrada la infraestructura hardware de CCR a la nueva plataforma de hiperconvergencia (Nutanix), que se realizará con anterioridad al inicio de la prestación del presente contrato, el equipamiento antiguo dejará de dar servicio

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 59/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 59/88	


siendo necesario mantener el soporte y garantía de los siguientes equipos y sistemas de CCR que sí seguirán estando operativos:


- Servidores IBM del Sistema Unificado de Comunicaciones de CCR
- Sistemas de almacenamiento
- Servidores necesarios para mantener el entorno de "Históricos"
- Sistema de almacenamiento de grabaciones de llamadas de CCR

Del resto de los sistemas de información de 061, se deberán mantener adicionalmente:

- Servidores de Historia Clínica Digital en Movilidad
- Sistema de copias de respaldo de SIEPES
- Sistema de almacenamiento de la Sede Central de 061 compuesto de switches de red de fibra, EVA P6300 y cabina PRIMERA
- Plataformas de virtualización de la Sede Central de Málaga con licencias Windows Server Datacenter 2019
- Plataforma de servidores Blade con VmWare
- Servidor de bases de datos en configuración de clúster de conmutación de error

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 60/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 60/88	

10 ANEXO 2 – Acuerdo de Nivel de Servicio

Plantilla indicadores ANS

Identificador	Descripción
[ANS/IND]-[TI]-[P]-[SIS]	[Descripción del indicador]
Umbral de penalización	
[Valor a partir del cual se penaliza]	
Exclusiones	
[Exclusiones para el cómputo del indicador]	
Fórmula de cálculo	
[Fórmula de cálculo del indicador]	
Penalización	
[Valor de la penalización en caso de incumplimiento]	
Observaciones	
[Observaciones que se consideren oportunas para aclarar dicho indicador]	

Identificador:

“ANS” – En caso de computarse al conjunto de indicadores que penalizan en caso de incumplimiento.

“IND” – En caso de indicador no penalizable. Son indicadores de medición del servicio sin penalización.

TI – Código de 2 caracteres para identificar el “Tipo de Indicador”:


- DS = Disponibilidad de Sistemas
- TR = Tiempo de Resolución
- CT = Calidad de los Trabajos
- DR = Disponibilidad de los Recursos
- CP = Consumo Presupuestario


P – Código de 1 carácter para identificar la “Periodicidad”:

- D = Diaria
- M = Mensual
- T = Trimestral
- S = Semestral
- A = Anual

SIS – Código de 3 caracteres para identificar el “Sistema” concreto al que afecta el indicador. Este código puede ser continuado para identificar el “Subsistema” (Ej: COM-AL para Comunicaciones-Almería).

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 61/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 61/88	


Indicadores del ANS


Se establecen los siguientes indicadores de obligado cumplimiento para la prestación del servicio:

Tipo Indicador	Sistema	Indicador	Periodicidad	Valor	Penalización
DS - Disponibilidad de Sistemas	Centro Coordinador	ANS-DS-D-CCR	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-CCR	Mensual	4 h/mes	300 €
		ANS-DS-D-061	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-061	Mensual	4 h/mes	300 €
		ANS-DS-D-AP0	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-AP0	Mensual	4 h/mes	300 €
		ANS-DS-D-TEA	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-TEA	Mensual	4 h/mes	300 €
	HCDM	ANS-DS-D-HCD	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-HCD	Mensual	4 h/mes	300 €
	Comunicaciones	ANS-DS-D-COM-SC	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-COM-SC	Mensual	4 h/mes	300 €
		ANS-DS-D-COM-MA	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-COM-MA	Mensual	4 h/mes	300 €
		ANS-DS-D-COM-B	Diario	4 h/día	150 €
		ANS-DS-M-COM-B	Mensual	8 h/mes	150 €
	SSII Profesionales Sanitarios	ANS-DS-D-TUR	Diario	4 h/día	150 €
		ANS-DS-M-TUR	Mensual	8 h/mes	150 €
		ANS-DS-D-APS	Diario	4 h/día	150 €
		ANS-DS-M-APS	Mensual	8 h/mes	150 €
	SSII Económico	ANS-DS-D-ECO	Diario	4 h/día	150 €
		ANS-DS-M-ECO	Mensual	8 h/mes	150 €
	Puesto de Trabajo	ANS-DS-D-ESC	Diario	4 h/día	150 €
		ANS-DS-M-ESC	Mensual	8 h/mes	150 €
		ANS-DS-D-TEL	Diario	4 h/día	150 €
		ANS-DS-M-TEL	Mensual	8 h/mes	150 €
		ANS-DS-D-FIC	Diario	4 h/día	150 €
		ANS-DS-M-FIC	Mensual	8 h/mes	150 €
Información	ANS-DS-D-INF	Diario	4 h/día	150 €	
	ANS-DS-M-INF	Mensual	8 h/mes	150 €	
TR - Tiempo de Resolución	Desarrollo	ANS-TR-M-EF	Mensual	95% 24 h	300 €
		ANS-TR-M-EM	Mensual	95% 72 h	150 €
		ANS-TR-M-ED	Mensual	95% 7 días	150 €
CT - Calidad Trabajos	Todo	ANS-CT-M-NC	Mensual	90%	300 €
DR - Disponibilidad de los Recursos	Todo	ANS-DR-M-HUM	Mensual	35% /servicio	300 €
	Todo	ANS-DR-A-ROT	Anual	2 rotación/año	300 €
CP – Consumo Presupuestario	Todo	ANS-CP-A	Anual	100% /anual	500 €

Tabla Resumen Indicadores ANS

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 62/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 62/88	

Dichos indicadores se establecen con carácter de mínimos, a los cuales se añadirán todos aquellos indicadores que la adjudicataria considere oportunos, así como podrá mejorar los establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas, en su valores umbrales de cumplimiento y de penalización.

A continuación se detallan cada uno de ellos conforme a la plantilla establecida para los indicadores del acuerdo de nivel de servicio.

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 63/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 63/88	


Disponibilidad diaria de sistemas (ANS-DS-D)


Identificador	Descripción
ANS-DS-D-CCR	El tiempo de indisponibilidad o fallo importante de Centros en Red (CCR) con afección a los profesionales del centro coordinador deberá ser inferior a dos horas/día (2h/día)
Umbral de penalización	
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Caídas comunicaciones ajenas a Centros en Red	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-061	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de CCR en relación al acceso al centro coordinador por parte del ciudadano deberá ser inferior a dos horas/día (2h/día)
Umbral de penalización	
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Caídas comunicaciones ajenas a Centros en Red	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-APO	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de cualquiera de las apps relacionadas con el ciudadano deberá ser inferior a dos horas/día (2h/día)
Umbral de penalización	
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 64/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 64/88	


Exclusiones
Paradas planificadas Problemas de comunicaciones ajenos a la adjudicataria como problemas de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día de todas las apps relacionadas con el ciudadano
Penalización
300 € (IVA incluido)
Observaciones
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias o en markets de las apps. Se sumarán todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante independientemente de la app, es decir, se sumarán los tiempos de las apps relacionadas con el ciudadano. La App Guía farmacológica queda excluida de este cómputo, así como la APP-APS.

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-TEA	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del Terminal Embarcado deberá ser inferior a dos horas/día (2h/día)
Umbral de penalización	
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas de comunicaciones ajenos a la adjudicataria como problemas de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-HCD	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de Historia Clínica Digital en Movilidad deberá ser inferior a dos horas/día (2h/día)
Umbral de penalización	
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas de comunicaciones ajenos al propio sistema HCDM y/o adjudicataria	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 65/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 65/88	


Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-COM-SC	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de todas las comunicaciones entre cualquier servicio provincial con la sede central deberá ser inferior a dos horas/día (2h/día)
Umbral de penalización	
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas ajenos a sistemas CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día de cada línea de comunicaciones entre la sede central y los 8 centros coordinadores (SC-SPAlería, SC-SPCádiz...) dividido por 8	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-COM-MA	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de todas las comunicaciones entre cualquier servicio provincial (menos Málaga) y sede central con el servicio provincial de Málaga deberá ser inferior a dos horas/día (2h/día)
Umbral de penalización	
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas ajenos a sistemas CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día de cada línea de comunicaciones entre el SP de Málaga y el resto de centros incluido la sede central (SPMálaga-Sede, SPMálaga-SPAlería, SPMálaga-SPCádiz...) dividido por 8	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 66/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 66/88	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-COM-B	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de todas las bases 061 deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas ajenos a sistemas CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día de cada línea de comunicaciones de las bases dividido por el número total de bases	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	
Identificador	Descripción
ANS-DS-D-TUR	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de la aplicación de Gestión del Tiempo y la APP - Turnos deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante de Gestión del Tiempo y la APP-Turnos en un mismo día	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-APS	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de las APP destinadas a profesionales deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas	
Fórmula de cálculo	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 67/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 67/88	


Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante de todas las APPs destinadas a profesionales en un mismo día dividido por el número de APPs
Penalización
150 € (IVA incluido)
Observaciones
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias. Se incluyen APP-APS y Guía Farmacológica

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-ECO	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del ERP Económico-Financiero (Izaro Black) deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Días no laborables	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-ESC	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del Escritorio CES-061 deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Fallos ajenos a sistemas de CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 68/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 68/88	


La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-TEL	El tiempo de indisponibilidad o afección importante en el acceso al Escritorio CES-061 para teletrabajo y Escritorio Móvil deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas Fallos ajenos a sistemas de CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	
Identificador	Descripción
ANS-DS-D-FIC	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del sistema de ficheros deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-D-INF	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del sistema de explotación, BI, ITR y generación de informes automáticos deberá ser inferior a cuatro horas/día (4h/día)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día	
Exclusiones	
Paradas planificadas	


Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 69/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 69/88	

Fallos ajenos a sistemas de CES-061
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo día
Penalización
150 € (IVA incluido)
Observaciones
<p>La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.</p> <p>Para los informes automáticos se considerará como tiempo caído el tiempo transcurrido desde la hora normal de envío de informes automáticos hasta que sean finalmente enviados a los destinatarios.</p> <p>También será considerado como caída si el envío se produce con errores en los datos.</p> <p>En el caso de no envío o fallo tan solo en algunos de los informes automáticos se considerará para la penalización cuando el fallo se produzca en más de un 25% del total de los informes enviados.</p>

Centro de Emergencias Sanitarias 061
 Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
 29590 Campanillas - Málaga.
 Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 70/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 70/88	


Disponibilidad mensual de sistemas (ANS-DS-M)


Identificador	Descripción
ANS-DS-M-CCR	El tiempo de indisponibilidad o fallo importante de Centros en Red (CCR) con afección a los profesionales del centro coordinador deberá ser inferior a cuatro horas/mes (4h/mes)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Caídas comunicaciones ajenas a Centros en Red	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-061	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de CCR en relación al acceso al centro coordinador por parte del ciudadano deberá ser inferior a cuatro horas/mes (4h/mes)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Caídas comunicaciones ajenas a Centros en Red	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-AP0	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de cualquiera de las apps relacionadas con el ciudadano deberá ser inferior a cuatro horas/mes (4h/mes)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 71/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 71/88	


Exclusiones
Paradas planificadas
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes de todas las apps relacionadas con el ciudadano dividido por el número de APPs
Penalización
300 € (IVA incluido)
Observaciones
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias o en markets de las apps. Se sumarán todos los tiempos de indisponibilidad independientemente de la app, es decir, se sumarán los tiempos de la app-061, App-Chat, App-Primer interviniente La App Guía farmacológica queda excluida de este cómputo, así como la APP-APS.

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-TEA	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del Terminal Embarcado deberá ser inferior a cuatro horas/mes (4h/mes)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Fallo de comunicaciones ajenas a CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-HCD	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de Historia Clínica Digital en Movilidad deberá ser inferior a cuatro horas/mes (4h/mes)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas de comunicaciones ajenas al propio sistema HCDM y/o adjudicataria	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 72/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 72/88	


Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-COM-SC	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de todas las comunicaciones entre cualquier servicio provincial con la sede central deberá ser inferior a cuatro horas/mes (4h/mes)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas ajenos a sistemas CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes de cada línea de comunicaciones entre la sede central y los 8 centros coordinadores (SC-SPAlmería, SC-SPCádiz...) dividido por 8	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-COM-MA	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de todas las comunicaciones entre cualquier servicio provincial (menos Málaga) y sede central con el servicio provincial de Málaga deberá ser inferior a cuatro horas/mes (4h/mes)
Umbral de penalización	
4 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas ajenos a sistemas CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes de cada línea de comunicaciones entre el SP de Málaga y el resto de centros incluido la sede central (SPMálaga-Sede, SPMálaga-SPAlmería, SPMálaga-SPCádiz...) dividido por 8	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 73/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 73/88	


Identificador	Descripción
ANS-DS-M-COM-B	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de todas las bases 061 deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Problemas ajenos a sistemas CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes de cada línea de comunicaciones de las bases dividido por el número total de bases	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-TUR	El tiempo de indisponibilidad o afección importante en la aplicación de Gestión del Tiempo y la APP-Turnos deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-APS	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de las APP destinadas a profesionales deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 74/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 74/88	


Exclusiones	
Paradas planificadas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias. Se incluyen APP-APS y Guía Farmacológica	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-ECO	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del ERP Económico-Financiero (Izaro Black) deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Días no laborables	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-ESC	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del Escritorio CES-061 deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Fallos ajenos a sistemas de CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 75/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 75/88	


La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.


Identificador	Descripción
ANS-DS-M-TEL	El tiempo de indisponibilidad o afección importante de acceso al Escritorio CES-061 para teletrabajo y Escritorio Móvil deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Fallos ajenos a sistemas de CES-061	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-FIC	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del sistema de ficheros deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas	
Fórmula de cálculo	
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Penalización	
150 € (IVA incluido)	
Observaciones	
La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.	

Identificador	Descripción
ANS-DS-M-INF	El tiempo de indisponibilidad o afección importante del sistema de explotación, BI y generación de informes automáticos deberá ser inferior a ocho horas/mes (8h/mes)
Umbral de penalización	


Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 76/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 76/88	

8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes
Exclusiones
Paradas planificadas Fallos ajenos a sistemas de CES-061
Fórmula de cálculo
Suma de todos los tiempos de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes
Penalización
150 € (IVA incluido)
Observaciones
<p>La fuente de información para dicho cálculo serán las herramientas de monitorización automática y cualquier otra evidencia reflejada en el sistema de gestión de incidencias.</p> <p>Para los informes automáticos se considerará como tiempo caído el tiempo transcurrido desde la hora normal de envío de informes automáticos hasta que sean finalmente enviados a los destinatarios.</p> <p>También será considerado como caída si el envío se produce con errores en los datos.</p> <p>En el caso de no envío o fallo tan solo en algunos de los informes automáticos se considerará para la penalización cuando el fallo se produzca en más de un 25% del total de los informes enviados</p>

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 77/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 77/88	


Tiempos de resolución (ANS-TR-M)


Identificador	Descripción
ANS-TR-M-EF	El 95% de los errores de código de fuerte impacto detectados en un mes, se resolverán en menos de 24 horas desde su notificación y hasta su puesta en producción
Umbral de penalización	
95% de los errores en código de fuerte impacto detectados en un mes no resueltos en menos de 24 horas	
Exclusiones	
Fórmula de cálculo	
Número de errores de fuerte impacto notificados en el mes y resueltos en menos de 24 horas, dividido por el total de errores de fuerte impacto, detectados en el mes, estén o no resueltos, y multiplicado por 100.	
Penalización	
300 €	
Observaciones	
Se considerará solucionado en el momento que esté en producción Fuente: sistema de gestión de incidencias	

Identificador	Descripción
ANS-TR-M-EM	El 95% de los errores de código, de impacto moderado, detectados en un mes, se resolverán en menos de 72 horas desde su notificación y hasta su puesta en producción
Umbral de penalización	
95% de los errores en código de impacto moderado detectados en un mes no resueltos en menos de 72 horas	
Exclusiones	
Fórmula de cálculo	
Número de errores de impacto moderado notificados en el mes y resueltos en menos de 72 horas, dividido por el total de errores de impacto moderado, detectados en el mes, estén o no resueltos, y multiplicado por 100.	
Penalización	
150 €	
Observaciones	
Se considerará solucionado en el momento que esté en producción Fuente: sistema de gestión de incidencias	

Identificador	Descripción
ANS-TR-M-ED	El 95% de los errores de código, de impacto débil, detectados en un mes, se resolverán en menos de 7 días desde su notificación y hasta su puesta en producción
Umbral de penalización	
95% de los errores en código de impacto débil detectados en un mes no resueltos en menos de 7 días	
Exclusiones	
Fórmula de cálculo	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 78/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 78/88	


Número de errores de impacto débil notificados en el mes y resueltos en menos de 7 días, dividido por el total de errores de impacto débil, detectados en el mes, estén o no resueltos, y multiplicado por 100.
Penalización
150 €
Observaciones
Se considerará solucionado en el momento que esté en producción Fuente: el sistema de gestión de incidencias

Calidad de los trabajos (ANS-CT-M)

Identificador	Descripción
ANS-CT-M-NC	El número de "No Conformidades" sobre el total de los trabajos realizados será inferior al 10%
Umbral de penalización	
Número de solicitudes solucionadas sin "no conformidad" mayor del 90%	
Exclusiones	
Causas justificadas debido a error del usuario al reflejar no conformidad (nuevas peticiones no contempladas en vez de no conformidad) Soluciones no realizadas por el presente expediente (herencia de expedientes anteriores reflejada su no conformidad en el periodo actual)	
Fórmula de cálculo	
Número de soluciones (de cualquier tipo de solicitud) realizadas la adjudicataria bajo el presente expediente sin "no conformidad" dividido por el número total de soluciones (de cualquier tipo de solicitud) realizadas bajo el amparo del presente expediente.	
Penalización	
300 €	
Observaciones	
Se considerará cualquier tipo de solicitud (incidencias, propuestas de modificación, cambios de permiso, otras solicitudes....) solucionadas por el equipo del presente expediente. Fuente: el sistema de gestión de incidencias	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 79/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 79/88	


Disponibilidad de los recursos (ANS-DR-M)

Identificador	Descripción
ANS-DR-M-HUM	No podrá haber indisponibilidad de recursos humanos superior a un 35% en un mes, del dedicado normalmente por servicio concreto conforme al apartado 4.1 y 4.2.4 del PPT, a excepción de aquellos periodos en los que CES-061 lo acepte expresamente
Umbral de penalización	
35% del volumen de horas de los recursos humanos destinados a un servicio concreto	
Exclusiones	
Aceptaciones expresas Periodos vacacionales (verano, Navidad y Semana Santa)	
Fórmula de cálculo	
Horas dedicadas para un servicio concreto (sistemas N2, desarrollo, etc.) al mes dividido por el número de horas establecidas como normales para el consumo estable del presupuesto.	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	
Se tomará como base lo especificado en la oferta, conforme a los apartados 4.1 y 4.2.4 del presente PPT, donde se determinará la dotación de recursos humanos por servicio.	

Identificador	Descripción
ANS-DR-A-ROT	El máximo de bajas definitivas en un año del personal dedicado al presente expediente no podrá exceder de dos.
Umbral de penalización	
2 rotaciones de personal al año	
Exclusiones	
Aceptaciones expresas por parte de CES-061	
Fórmula de cálculo	
Número de bajas del personal asignado al presente expediente	
Penalización	
300 € (IVA incluido)	
Observaciones	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 80/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 80/88	

Consumo presupuestario (ANS-CP-A)

Identificador	Descripción
ANS-CP-A	El consumo del presupuesto anual será exacto
Umbral de penalización	
100% del presupuesto anual	
Exclusiones	
Variaciones planteadas por CES-061 no comunicadas antes del 31 de marzo del año en curso	
Fórmula de cálculo	
Consumo ejecutado y certificado en el año dividido por el consumo anual	
Penalización	
500 € (IVA incluido)	
Observaciones	
El presupuesto base será el correspondiente al prorrateo anual del expediente salvo las posibles excepciones que deberán ser comunicadas en los 3 primeros meses del año en curso. En caso de no comunicarse en dicho periodo quedarán excluidas del cómputo. Los cálculos se realizarán por años naturales. En el supuesto que el inicio o finalización del contrato no permita el cálculo anual completo se realizará por prorrateo del periodo en el que sí se pueda realizar dicho cómputo.	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas - Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 81/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 81/88	

11 ANEXO 3 - Recursos Aportados por la Adjudicataria

Código	Elemento	Ud.	Detalle/Características	Destino/Uso
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Centro de Emergencias Sanitarias 061
 Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
 29590 Campanillas - Málaga.
 Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 82/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 82/88	


12 ANEXO 4 - Localizaciones CES-061

Las siguientes direcciones corresponden a las actuales ubicaciones donde se dispone de personal y sistemas de CES-061, sin menoscabo de la posibilidad de apertura de nuevas instalaciones. Es decir, en caso de que CES-061 abriese nuevas ubicaciones quedarían automáticamente incluidas en el ámbito del contrato, acordando con el adjudicatario el posible impacto económico.

PROVINCIA	CENTRO	DIRECCIÓN
ALMERÍA	Servicio Provincial Almería	Antiguo Hosp. Virgen del Mar Ctra. Ronda nº 226-6ª Planta, 04009 – Almería
	Base Almería	Antiguo Hosp. Virgen del Mar Ctra. Ronda nº 226 - Planta Sótano exterior, 04009 – Almería
	Base El Ejido	Hospital de Poniente Ctra. Almerimar s/n - Planta Sótano, 04700 – El Ejido (Almería)
	Base Vera	C/ San Cleofás, 13 4620 Vera, Almería
CÁDIZ	Servicio Provincia Cádiz	Recinto Hospital Universitario Puerto Real Ctra. Nacional 4ª Km 665, 11510 - Puerto Real (Cádiz)
	Base Algeciras	Hospital Punta Europa Ctra. Getares s/nº, 11207 - Algeciras (Cádiz)
	Base Cádiz	Hospital Puerta del Mar Avd. Ana de Viya nº 21, 11009 – Cádiz
	Base y helisuperficie Jerez	Hospital De Jerez Carretera Nacional IV Madrid-Cádiz s/n, 11407 – Jerez (Cádiz)
	Base La Línea	Hosp. de la Línea Ronda Norte, s/n, 11300 –La Línea (Cádiz)
	Base Sanlúcar de Barrameda	Centro de Salud Barrio Alto C/ Practicante Ignacio Perez s/n, 11540 Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)
CÓRDOBA	Servicio Provincial Córdoba	Hospital Los Morales (Edificio Anexo) Ctra. De los Morales s/n, 14012 – Córdoba
	Base Lucena	Avda Santa Teresa s/n Esquina con Ronda Cuatro Caminos, 14900 Lucena (Córdoba)
	Base Fuensanta	Centro de Salud Fuensanta C/ Nuñez de Balboa s/n 14010 Córdoba
	Base Hospital Reina Sofía	Hospital Reina Sofía Av. Menéndez Pidal, s/nº, 14004 - Córdoba
	Base Aeropuerto	Aeropuerto de Córdoba Ctra. Nacional 437 Km 5.8, 14005 Córdoba
GRANADA	Servicio Provincial Granada	Parque Tecnológico de la Salud AV. de la Investigación, 21 (Eificio CMAT), 18016 Granada
	Base CMAT	Parque Tecnológico de la Salud AV. de la Investigación, 21 (Eificio CMAT), 18016 Granada
	Base Hospital San Cecilio	Hospital Universitario San Cecilio C/ Doctor Oloriz, s/n 18016 - Granada


Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00


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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 83/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 83/88	

	Base Hospital de Motril	Hospital Comarcal de Motril Santa Ana Avd. Enrique Martín Cueva s/nº, 18600 – Motril (Granada)
	Base Hospital de Baza	Hospital Comarcal de Baza Ctra. De Murcia S/N, 18800 Baza (Granada)
HUELVA	Servicio Provincial Huelva	Avda. Via Paisajista nº 5, 21003 – Huelva
	Base Huelva	Avda. Via Paisajista nº 5, 21003 – Huelva
	Base Lepe	Avda. Blas Infante , nº 37, 21440 – Lepe (Huelva)
JAÉN	Servicio Provincial Jaén	Edificio Salud Responde – 061 Recinto Hospital Neurotraumatológico, Ctra. Bailén – Motril s/n, 23009 Jaén
	Base urbana Jaén	Edificio Salud Responde – 061 Recinto Hospital Neurotraumatológico, Ctra. Bailén – Motril s/n, 23009 Jaén
	Base Bailén	C/ Donante de Sangre, 23710 Bailén (Jaén)
MÁLAGA	Sede Central	C/ Severo Ochoa, 28-P.T.A., 29590 Campanillas-Málaga
	Servicio Provincial Málaga	C/ Marie Curie, 7-PT.A., 29590 Campanillas-Málaga
	Base Hospital. Civil	Hospital Civil de Málaga Avd. Dr. Gálvez Ginachero, s/n (frente a entrada principal del hospital), 29009 Málaga
	Base Hospital Clínico	Hospital Clínico de Málaga Campus de Teatinos, s/n , 29010 Málaga
	Helisuperficie	Base BRICA Cártama. Ctra. Cártama-Pizarra (Cártama)
	Base Fuengirola	Centro de Salud de las Lagunas C/ La Unión s/n, 29640 – Fuengirola (Málaga)
	Base Marbella	Parque de Bomberos Carril de Picaza s/n 29670 – San Pedro de Alcántara (Málaga)
	Base Vélez Málaga	Parque de bomberos Camino Algarrobo nº 38, 29700 Vélez Málaga
SEVILLA	Base de Huelin	Centro de Salud de Huelin C/ Pintor de la fuente Grima s/n (parte trasera del Centro de Salud), 29002 Málaga
	Servicio Provincial Sevilla	Isla de la Cartuja C/ Max Planck nº 1, 41092 – Sevilla
	Base H. Virgen del Rocío	Avda. Manuel Siurot, s/nº, 41071 Sevilla
	Base H. Virgen Macarena	Hospital Provincial San Lázaro Rotonda San Lázaro s/n, 41009 Sevilla
	Base San Pablo	Centro Deportivo San Pablo C/ Doctor Laffón Soto, s/n, 41007 Sevilla
	Base y Helipuerto de la Cartuja	Helipuerto de la Cartuja Avda de Carlos III, s/n, 41092 Sevilla
	Base H. Tomillar	Hospital El Tomillar Crta. Alcalá de Guadaíra- Dos Hermanas, Km 6, 41700 Dos Hermanas (Sevilla)
Base Arahal	C/ Camino de Labor, esquina con C/ Agricultores 41600 - Arahal (Sevilla)	

Centro de Emergencias Sanitarias 061
Parque Tecnológico de Andalucía. C/Severo Ochoa, 28
29590 Campanillas – Málaga.
Tel: 951 04 22 00

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 84/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 84/88	

CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EMPRESARIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO:

Denominación:

.....

Dirección: CP/Ciudad:

.....

Empresa Subcontratista:

Empresa Contratista:

En cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, del R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención y del Real Decreto 171/2004 de 30 de Enero por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, el representante legal de la empresa, mediante el presente documento, CERTIFICA QUE:


- La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas, se ha realizado con arreglo a la modalidad:
 - ___ Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo.
 - ___ Constituyendo un servicio de prevención propio.
 - ___ Recurriendo a un servicio de prevención ajeno. Servicio de prevención: _____
- La prevención de riesgos laborales, se ha integrado en el sistema de gestión de la empresa, a través de la implantación y aplicación de un **plan de prevención de riesgos laborales**. Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del Plan de prevención de riesgos, han sido la **evaluación de riesgos laborales** y la **planificación de la actividad preventiva**.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones CES-061, han recibido los **equipos de protección individual** adecuados para el desempeño de sus funciones, comprometiéndome a velar por el uso efectivo de los mismos cuando, por la naturaleza de los trabajos realizados, sean necesarios.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones CES-061, han recibido la **información** adecuada de todas las medidas que hayan de adoptarse en lo que se refiere a su seguridad y su salud en la obra. Dicha información, se ha llevado a cabo mediante la entrega comentada, de la parte del plan de seguridad y salud de la obra, correspondiente a los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo o función y a las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones CES-061, han recibido la **formación** teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva.
- Todos los trabajadores presentes en las instalaciones CES-061, se han sometido al control periódico de la **vigilancia de la salud**, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo. Resultando que dichos trabajadores, son aptos para el desempeño de sus funciones.


NOTA: El presente certificado deberá ir acompañado del Fo1902 y la totalidad de la documentación solicitada en dicho formato.

Y para que conste a los efectos oportunos.

En _____, a ___ de _____ de _____

Expte 20002001
Página 85 de 88

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 85/88	


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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 85/88	


El representante legal de la empresa

Fo1901_1

Expte 20002001
Página 86 de 88

Es copia auténtica de documento electrónico

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 86/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 86/88	

Es copia auténtica de documento electrónico

SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA A EMPRESAS CONCURRENTES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO:

Denominación:	
Dirección:	CP/Ciudad:

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA CONCURRENTE:

Denominación:	CIF:
Dirección:	CP/Ciudad:

Según el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, en los términos en que éste se expresa y en relación con los trabajos que su empresa está realizando en nuestro centro de trabajo, les pedimos los documentos que acrediten la información que a continuación les señalamos sobre la Prevención de Riesgos Laborales.

- Listado de Trabajadores que van a acceder a las instalaciones CES-061 (Fo 1903_1 "Listado de Trabajadores").
- Acreditación de la modalidad de organización preventiva (contrato en vigor).
- Evaluación de Riesgo de los puestos de trabajo presentes en las Instalaciones CES-061.
- Planificación Anual Preventiva.
- Copia de documentación acreditativa de la vigilancia y control de la salud de los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (certificados de aptitud).
- Acta de nombramiento de delegados de prevención (si los hubiera).
- Certificados de formación (con desglose de contenidos) e información de todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones.
- Recibos de la entrega de los Equipos de Protección a todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (caso de ser necesarios para su trabajo).

En _____ a ____ de _____ de 20__

Fdo.:

Recibí:


Servicio de Prevención CES-061


Responsable o Interlocutor de empresa concurrente

Fo1902_1

Expte 20002001
Página 87 de 88

Es copia auténtica de documento electrónico

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	JUAN GAYUBO AUTILLO	16/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmECNUVCBEUA4F5EFLAC76K77KA	PÁG. 87/88	

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	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVSLF83GYQ7BF533L8GSSY4TQT	PÁG. 87/88	

Es copia auténtica de documento electrónico

