

## CUADRO RESUMEN

### 1.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Centro de Emergencias Sanitarias 061

Director Gerente del Centro de Emergencias Sanitarias 061, en virtud de las competencias que le vienen atribuidas por Resolución de 20 de enero de 2022, de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, por la que se delegan competencias en diferentes órganos (BOJA núm. 22, de 2 de febrero).

### 2.- CENTROS PETICIONARIOS VINCULADOS AL CONTRATO

Centro de Emergencias Sanitarias 061

### 3.- REFERENCIA DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN (Nº DE EXPEDIENTE)

0001054/2025

### 4.- FORMA DE ADJUDICACIÓN Y PLIEGO POR EL QUE SE RIGE

#### 4.1.- Procedimiento de adjudicación:

ABIERTO

#### 4.2.- Identificación del Pliego C.A.P.:

MODELO, SERVICIOS MEDIANTE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS

#### 4.3. Tramitación

ORDINARIA

#### 4.4.- Indicación global de la cumplimentación por parte de las personas licitadoras de la sección A) parte IV, relativa a todos los criterios de selección, del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC):

Sí  No


En caso negativo, deben cumplimentarse todas las secciones A, B, C y D correspondientes a la parte IV del DEUC

### 5.- OBJETO DEL CONTRATO

#### 5.1.

SERVICIO 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

El objeto de la contratación que se proyecta es definir el alcance y condiciones técnicas en las que se prestará el soporte y mantenimiento de los sistemas de información y comunicaciones del Servicio de Emergencias 061 y Sede Central del Centro de Emergencias Sanitarias 061 (en lo sucesivo CES-061), del Servicio Andaluz de Salud. Es el apartado 3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas el que recoge, de forma pormenorizada, el alcance del servicio que se contrata.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 1/63	

**CPV, por lotes en su caso:**

E/L	Descripción	CPV
1	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales	50324100-3 Servicios de mantenimiento de sistemas
2	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7)	50324100-3 Servicios de mantenimiento de sistemas
3	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software-Soporte, licenciamiento y garantías.	50324100-3 Servicios de mantenimiento de sistemas
4	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	50324100-3 Servicios de mantenimiento de sistemas
<b>TOTAL</b>		

**5.2. El servicio objeto de la presente contratación podrá ser ofertado:**

Por agrupaciones de lotes  Por la totalidad  Por lotes  Por lotes y agrupaciones de lotes

**5.3.- En su caso se limita:**

**Número de lotes máximos a licitar por persona licitadora:**

Si  No

**En caso afirmativo, indicar número:**

**Número de lotes máximos a adjudicar por persona licitadora:**

Si  No

**En caso afirmativo, indicar número:**

**En caso de división en lotes y no limitación de la adjudicación, se admite oferta integradora:**

Si  No

**En caso de que la misma persona resulte adjudicataria de varios lotes, se firmará un contrato por cada uno de los lotes que se le adjudiquen:**

Si  No


**En caso de que la misma persona resulte adjudicataria de varios lotes, se firmará un único contrato por todos los lotes que se le adjudiquen:**

Si  No

**5.4.- Justificación de la no división del objeto en lotes:**

El expediente tiene que ser ofertado y adjudicado en su totalidad, y consta de varios Genéricos de Centro que van referidos a las diversas prestaciones que se hacen preciso atender, y en la medida en que su presupuestación se ha calculado de forma individualizada. Los diversos Genéricos de Centro que se identifican se recogen a continuación:

- G14330 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles Profesionales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 2/63	

- G14331 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7).
- G14337 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software-Licenciamiento Sistemas de Información.
- E87466 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de información - Servicios de mantenimiento del equipo básico, prestación básica.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, la justificación de no dividir en lotes, a efectos de licitación y adjudicación, obedece a que el servicio de desarrollo, implantación y mantenimiento de los sistemas de información de CES 061 es un modelo basado en servicio integral y, por tanto, con una responsabilidad única que permita una coordinación más eficaz y eficiente entre todos los equipos de trabajo y actividades necesarias. Las cada vez más difusas fronteras entre desarrollos, equipos hardware, software, configuraciones, etc., podrían generar problemas de coordinación o ausencias de responsabilidad en determinados casos entre distintas empresas, retrasando la solución de problemas críticos. Por ello, se adopta la contratación del servicio de una forma integral y con un único responsable

**5.5.- Necesidades administrativas a satisfacer e idoneidad del objeto:**

La misión del CES-061 del Servicio Andaluz de Salud perteneciente a la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias de la Junta de Andalucía es prestar una atención integral a las urgencias y emergencias en Andalucía, para lo cual requiere disponer de la infraestructura óptima de tecnología y de comunicaciones, que permita el desarrollo ordenado de accesibilidad de los ciudadanos a los servicios que se gestionan y se prestan. Hay que expresar también que se tratan de servicios que son demandados por los ciudadanos de forma permanente, durante las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Por tanto, la características de la prestación que se contrata se encuadra en la tipología de un contrato de servicios, el cual es el idóneo para el objeto en cuestión, permitiendo la satisfacción de la necesidad administrativa que se pretende satisfacer.

**6.- VARIANTES:**

**6.1.- Admisión de variantes:**

[ ] Si [x] No

(sólo en caso de haberse establecido varios criterios de adjudicación)

**6.2.- En caso afirmativo, describir requisitos mínimos, modalidades y características de las mismas en que queda autorizada su presentación:**


**7.- PLAZO DE EJECUCIÓN:**

**7.1.- Plazo de ejecución:**

**7.1.1.- Fecha de inicio de contrato:** En el plazo máximo de un mes, a contar desde su fecha de formalización. La concreción de la misma se identificará en el contrato que se formalice.

**7.1.2.- Duración del contrato:** 24 meses

**7.1.3.- Plazos parciales:** No se establecen.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWVCZY7X264F2Z	PÁG. 3/63	

**7.2.- Prórroga:**

Si  No

**7.3. En su caso, duración de la prórroga:** Máximo de 36 meses. El sumatorio de los períodos de prórroga que se acuerden, no podrá superar dicho límite temporal.

**8.- PRESUPUESTO BASE, VALOR ESTIMADO Y PRECIOS UNITARIOS, EN SU CASO:**

**8.1.- Sistema de determinación del precio:**

El sistema de determinación del precio de este contrato se ha configurado en términos de precio a tanto alzado para la prestación contemplada en el Genérico de Centro G14331 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7), así como para la prestación del Genérico de Centro G14337 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software-Licenciamiento Sistemas de Información.

La prestación recogida en el Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales, así como la recogida en el Genérico de Centro E87466 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica - se recogen en términos de unidades de ejecución. Dichas modalidades aparecen contempladas en el artículo 309.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

**8.1.1. Servicio por cantidad:**

Si  No

**Presupuesto base de licitación (PBL):** 6.258.341,77 €

**% IVA e Importe IVA:** 21% - 1.086.158,49 euros.

**8.1.2. Valor estimado del contrato (V.E) (presupuesto base licitación, IVA excluido e incluidas opciones eventuales + importe modificaciones y prórrogas, en su caso):** 13.964.894,86 €

**En caso de prórroga, indicar el importe correspondiente a la misma:** 7.758.274,92 €


**En su caso, importe de las modificaciones previstas:** 1.034.436,66 €

**En su caso, importe opción eventual:** 0,00 €

**Indicar supuestos opción eventual:**

**8.1.3. Distribución por lotes, en su caso:**

E/L	Descripción	Cantidad	Presupuesto licitación (IVA incluido)	IVA	Importe IVA PL	Importe Prórroga	Importe modificaciones previstas	Importe Opción Eventual (IVA excluido)	VME (Iva excluido)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 4/63	


1	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Perfiles profesionales	24,00	4.541.561,73 €	21	788.204,93 €	5.630.035,20 €	750.671,36 €		10.134.063,36 €
2	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Sistemas Información (24x7)	24,00	148.647,45 €	21	25.798,32 €	184.273,70 €	24.569,83 €		331.692,65 €
3	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software-Soporte, licenciamiento y garantías.	24,00	1.326.132,59 €	21	230.155,24 €	1.643.966,03 €	219.195,47 €		2.959.138,85 €
4	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	24,00	242.000,00 €	21	42.000,00 €	300.000,00 €	40.000,00 €		540.000,00 €
<b>TOTAL</b>			<b>6.258.341,77 €</b>		<b>1.086.158,49 €</b>	<b>7.758.274,92 €</b>	<b>1.034.436,66 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>13.964.894,86 €</b>

## 8.2. Servicio por precios unitarios:

Si  No

### 8.2.1. Presupuesto base de licitación, límite máximo del gasto IVA incluido:

% e Importe IVA:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 5/63	

**8.2.2. Precios unitarios (IVA incluido):**

**% e Importe IVA:**

**8.2.3.- Importe total del valor máximo estimado (IVA excluido e incluidas opc.eventual, eventuales prórrogas y/o modificaciones)**

**En caso de prórroga, indicar el importe correspondiente a la misma:**

**En su caso, importe de las modificaciones previstas:**

**En su caso opciones eventuales:**

**Indicar supuestos opción eventual:**

**8.2.4. Distribuciones por lotes/ Agrupaciones de lotes:**

**8.3.- Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del Presupuesto base de licitación o precio unitario:**

Véase Anexo 2 al Cuadro Resumen - Desglose del Presupuesto Base de Licitación y Precio del Contrato.

**8.4.- Método utilizado para calcular el Valor estimado del contrato:**

El valor estimado del contrato resulta de la suma del presupuesto base de licitación por importe de 5.172.183,28 euros, para 24 meses de contrato inicial, el importe de 7.758.274,92 euros, para 36 meses de prórroga, y un importe previsto, en concepto de modificación, que asciende a un máximo 1.014.436,66 euros. Todo ello, hace un importe total de 13.694.894,86 euros.

**8.5. PRECIO**

**8.5.1.- Cláusulas de variación de precios, en su caso**

Si  No

**Supuestos y reglas para su determinación**

**8.5.2.- Procede Revisión de Precios:**

Si  No

**En caso afirmativo determinar fórmula de revisión:**

**En caso de prórroga, procede revisión de precios:**

Si  No

**En los supuestos contemplados en el párrafo tercero del artículo 103.2 de la LCSP:**

Si  No


**En caso afirmativo, justificación:**

**Fracción del precio del contrato que representa la participación de las materias primas, bienes intermedios y energía que deban emplearse:**

**Desglose del peso de participación por cada materia prima, bien intermedio o suministro energético con participación superior al 1%:**

**Índices oficiales de revisión de precios por cada materia prima, bien intermedio o suministro energético:**

**9.- PARTIDAS PRESUPUESTARIAS:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 6/63	

E/L	Descripción	Apl. Presup.
1	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales	2.1.6.00 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
2	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7)	2.1.6.00 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
3	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software-Soporte, licenciamiento y garantías.	2.1.6.00 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
4	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	2.1.6.00 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
<b>TOTAL</b>		

Partida presupuestaria:

1331069080 G/41C/21600/00 01 Equipos de Proceso y transmisiones de datos.

**10.- SERVICIO FINANCIADO CON FONDOS EUROPEOS:**

Si  No

**En caso afirmativo, indicar:**

**Código:**

**Tipo de fondo:**

**Porcentaje de cofinanciación:**

**11.- ANUALIDADES PRESUPUESTARIAS (SI PROCEDEN):**

Partida presupuestaria	Año	Importe
1331069080 G/41C/21600/00 01	2026 (7 meses)	1825349,68
1331069080 G/41C/21600/00 01	2027 (12 meses)	3129170,89
1331069080 G/41C/21600/00 01	2028 (5 meses)	1303821,20

**12.- GARANTÍA PROVISIONAL:**


**12.1.- Procede constituir garantía provisional:**

Si  No

**12.2. En caso afirmativo, razones de su exigencia:**

**12.3.- Importe a exigir en concepto de garantía provisional, hasta un 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido:**

**12.4.- En su caso, porcentaje e importe de la garantía provisional por Lotes:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 7/63	

### 13.- GARANTÍA DEFINITIVA

#### 13.1.- POR CUANTÍA:

Si  No

Cantidad correspondiente al 5% del importe de adjudicación, IVA excluido, en el servicio por cuantía determinada

**Justificación de la exención:**

#### 13.2. POR PRECIOS UNITARIOS:

NO PROCEDE

#### 13.3. En su caso, garantía definitiva por lotes::

Nº de Lote/ Agrupación de lotes	Garantía definitiva
Véase Anexo 4 al Cuadro Resumen.	Véase Anexo 4 al Cuadro Resumen.

#### 13.4.- En su caso, garantía complementaria por la cantidad de:

#### 13.5.- Constitución de la garantía mediante retención en el precio:

Si  No

#### En caso afirmativo, forma y condiciones de la retención:


De conformidad con lo establecido en el artículo 57 del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, el contratista puede optar por la constitución de la garantía definitiva mediante retención en el precio. De optar el contratista por esta posibilidad, se retendrán en el momento del primer pago las cantidades necesarias para la constitución de la garantía y, de no ser posible por ser insuficiente su importe, de los sucesivos hasta completarla. De no optar por esta posibilidad, se estará a los medios de presentar la garantía previstos en el apartado 7.7 del PCAP.

### 14.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

14.1.- Un solo criterio: Precio/rentabilidad  14.2.- Varios criterios

Nº Orden decreciente	Criterios	Evaluables auto/no automáticamente	Ponderación	Fórmula, en caso de eval. automática	Umbral mínimo (en su caso)
Véase Anexo 1 al Cuadro Resumen					

**Establecimiento de los criterios o parámetros a aplicar en caso de que se haya limitado el número de lotes máximos a adjudicar por persona licitadora y no se recoja en la oferta de la persona licitadora su preferencia:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 8/63	

**Se acepta oferta integradora:**

Si  No

**En caso afirmativo, criterios para su aplicación:**

**14.3.- Parámetros que permiten apreciar, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de inclusión de valores anormales:** Los parámetros objetivos en función de los cuales se apreciará, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de la inclusión de valores anormalmente bajos, serán los siguientes: 1. Cuando, concurriendo un solo licitador, la propuesta económica sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 15 unidades porcentuales y haya obtenido más del 95% de la puntuación total máxima correspondiente a los criterios de adjudicación distintos al de OFERTA ECONÓMICA. 2. Cuando concurren dos licitadores, la propuesta económica que sea inferior en más de 10 unidades porcentuales a la otra oferta económica y supere el 90% de la puntuación total correspondiente a los criterios de adjudicación distintos al de OFERTA ECONÓMICA obtenida por la otra oferta. 3. Cuando concurren tres o más licitadores, las propuestas económicas que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas económicas presentadas y superen el 90% de la media aritmética de la puntuación total correspondiente a los criterios de adjudicación distintos al de OFERTA ECONÓMICA obtenida por las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media de las ofertas económicas la de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En estos supuestos se estará a lo previsto en la LCSP y en el RGLCAP. Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo, en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, aquella que fuere más baja, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurren en unión temporal. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 15 unidades porcentuales respecto al presupuesto base de licitación.

**14.4.- Superior ponderación de los criterios evaluables no automáticamente:**

Si  No

**En caso afirmativo indicar: Miembros del comité de expertos u organismo técnico especializado:**

**Plazo en que debe efectuarse la valoración:**

**15.- MUESTRAS/ DEMOSTRACIÓN**

**15.1.- Procede presentar muestras:**

Si  No


**En caso afirmativo, indicar lugar de entrega y número mínimo de muestras a presentar:**

**Especialidades de régimen de presentación de muestras, en su caso y justificación:**

**15.2. Procede demostración:**

Si  No

**En caso afirmativo, indicar el alcance de la verificación, las personas obligadas a someterse a dicho procedimiento, el momento y procedimiento a seguir y consecuencias ante los resultados de la demostración practicada:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 9/63	

## 16.- PLAZO DE GARANTÍA

### 16.1.- Procede definir Plazo de Garantía:

Si  No

### 16.2.- En caso afirmativo, indicar plazo de garantía y momento de inicio del cómputo:

Doce Meses, a contar desde la fecha de finalización del contrato.

### 16.3.- En caso negativo, indicar motivos:

## 17.- LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En las instalaciones del contratista y en las del Centro de Emergencias Sanitarias 061. Los términos de ubicación se detallan en el apartado 4.2.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

## 18.- COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Si  No

## 19.- RÉGIMEN DE PAGO

### 19.1.- Pagos parciales con periodicidad mensual.


El sistema de abono del precio será el siguiente:

- Genérico de Centro G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Perfiles profesionales: el importe será el número de horas de perfiles profesionales realizadas en el mes y multiplicadas por el precio resultante de aplicar a cada una de ellas la minoración del porcentaje ofertado por el adjudicatario.

- Genérico de Centro G14331 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Sistemas de Información (24x7) el importe será el resultante de minorar el importe de dicho precio considerado en presupuesto minorado en el mismo porcentaje de reducción que represente el precio ofertado por el adjudicatario en relación al Presupuesto base de licitación, y dividir el mismo entre 24, que son los meses de ejecución contractual previsto.

- Genérico de Centro G14337 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información Soporte, licenciamiento y garantías, el importe será el resultante de minorar el importe de dicho precio considerado en presupuesto minorado en el mismo porcentaje de reducción que represente el precio ofertado por el adjudicatario en relación al Presupuesto base de licitación, y dividir el mismo entre 24, que son los meses de ejecución contractual previsto.

- Genérico de Centro E87466 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información - servicios de mantenimiento del equipamiento , prestación básica, será pagadero con la realización del mismo, y su importe ascenderá a lo presupuestado y aceptado por la Administración en el momento previo a la ejecución del mismo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 10/63	

El Servicio Andaluz de Salud tendrá la obligación de abonar el precio en el plazo previsto en el art. 198.4 de la LCSP. El plazo comenzará a contar a partir de la aprobación de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuestos en el contrato de los servicios prestados, aprobación que la administración llevará a cabo dentro de los treinta días siguientes de la prestación del servicio. La expedición de los documentos que acreditan la realización total o parcial de los suministros de la presente contratación requerirá, con carácter previo, que el contratista presente la factura correspondiente, conforme a lo previsto en el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el R.D. 1619/2012, de 30 de noviembre y se ajustarán a lo dispuesto en la Orden de 29 de enero de 2015, por la que se regula el punto general de entrada de facturas electrónica de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como el uso de la factura electrónica en la Administración de la Junta de Andalucía y en las entidades del Sector Público.

**19.2.- Identificación del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública:**

Intervención General de la Junta de Andalucía.

**Dirección registro de facturas:**

<https://face.gob.es/es/facturas/acceder-factura>

**Destinatario de las facturas:**

Centro de Emergencias Sanitarias 061

**Codificación DIR 3 del órgano administrativo implicado en la gestión de facturas:**

SECCIÓN	OG-GIRO	UNIDAD TRAMITADORA	ÓRGANO GESTOR	OFICINA CONTABLE
1331	0388	GE0019059 Centro de Emergencias Sanitarias 061	A01004627 D.G. de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud	A01004456 Intervención General de la Junta de Andalucía

**20.- DOCUMENTOS ACREDITATIVOS DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA Y, EN SU CASO, DE CAPACIDAD O CLASIFICACIÓN**


**20.1.- Para acreditar la solvencia económica, financiera y técnica o profesional, según lo dispuesto en los artículos 86, 87 y 90 de la LCSP, se aportará:**

Solvencia Económica y financiera:

Conforme al artículo 87 de la LCSP, a fin de acreditar la solvencia económica y financiera, la persona licitadora deberá presentar:

Volumen anual de negocios, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de la fecha de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas por importe mínimo de 6.000.000,00 euros.

El volumen anual de negocios de la persona licitadora o candidata se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro,

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 11/63	

y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Solvencia Técnica:

Relación de los principales servicios, de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato, efectuados en los tres últimos ejercicios, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos. Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados de buena ejecución expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, y cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o a falta de dicho certificado, mediante una declaración del empresario acompañada de los documentos que acrediten la realización de la prestación. Los citados certificados no podrán ser en número inferior a tres, y deberán especificar un objeto análogo a este contrato.

Se exige que el importe anual acumulado sin incluir impuestos en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 3.000.000,00 de euros, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato.

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

**20.2. En su caso, Clasificación:**

Clasificación anterior a la entrada en vigor del RD 773/2015: Grupo: V Subgrupo: 3 Categoría: D  
 Clasificación posterior a la entrada en vigor del RD 773/2015: Grupo: V Subgrupo: 3 Categoría: 5

**20.3. En el caso en que sea distinta, solvencia económica y financiera o técnica y profesional por lotes:**

No procede.

**20.4. Solvencia económica y financiera o técnica y profesional, en el caso de admitir ofertas integradoras:**

No procede.


**20.5. En caso de contratos de regulación armonizada, requisitos relativos a garantía de la calidad, o de gestión medioambiental, conforme a lo dispuesto en los artículos 93 y 94 de la LCSP:**

a) Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:

El Centro de Emergencias Sanitarias 061 está certificado en ISO 9001 por lo que, para dar continuidad a su sistema de calidad y mejora continua, debe tratar que sus proveedores formen parte del mismo sistema de gestión de la calidad acorde con la citada norma. Para ello, requiere que el adjudicatario presente certificado expedido por organismos independientes acreditativos del cumplimiento de normas de garantía de calidad ISO 9001.

**20.6. Otros requisitos no incluidos en el DEUC:**

Modelo de madurez (SPICE 15504/33000/CMMI)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 12/63	

Para la determinación o evaluación de la madurez de las empresas en sus procesos de desarrollo software existen unos estándares como el estándar internacional ISO/IEC 15504 denominado SPICE (Software Process Improvement Capability Determination); o ISO/IEC 33000; o el modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration); todos ellos extensamente implantados aunque la 33000 es más reciente. Todos estos modelos se caracterizan por establecer varios niveles de madurez, de 0 a 5 en el caso de SPICE y de 1 a 5 en el caso de CMMI y norma 33000.

**20.7. Compromiso de dedicación de los medios personales o materiales suficientes para la ejecución:**

Si  No

**En caso afirmativo, concretar los medios:**

**Obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:**

Si  No

**Penalidades en caso de incumplimiento:**

Si  No

**En caso afirmativo indicar cuantía:**

**Nombre y cualificación profesional del personal responsable de la ejecución de la prestación:**

**20.8 OTROS DOCUMENTOS DE CAPACIDAD referentes a autorizaciones o habilitantes profesionales y otros requisitos que resulten necesarios para actuar en el sector de su actividad:**

**21. SUBROGACIÓN.**

Si  No

En caso afirmativo, la subrogación de los trabajadores y trabajadoras de la empresa contratista se efectuará en el marco del VII Acuerdo de Concertación Social de Andalucía y según lo establecido en las normas laborales de aplicación vigentes. El órgano de contratación requerirá a la persona contratista saliente la información a que se refiere el artículo 130 de la LCSP, considerando lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

**Información sobre los contratos laborales a subrogar de conformidad con el artículo 130 de la LCSP:**

**22. CONDICIONES ESPECIALES DE COMPATIBILIDAD:**

**Consignar medidas a fin de garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato entre las personas licitadoras:**

No se establecen


**23. OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

Si  No

**En caso afirmativo, especificar indicando por cada una de las obligaciones si se califica o no como obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:**

**24.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**24.1 De conformidad con lo establecido en el artículo 202.1 de la LCSP se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 13/63	

Si  No

**En caso afirmativo, especificar:**

**Obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:**

Si  No

**24.2. De conformidad con lo establecido en el art. 202.2 LCSP, se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden (deberá especificarse al menos una):**

a) Estar al corriente del pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato.

Se entenderá que incumple la misma cuando se produzca un retraso o impago en el abono de las nóminas en más de dos meses. A tal efecto, la Administración podrá exigir, junto a la factura mensual el envío de una certificación acreditativa de que el contratista se encuentra al corriente de pago de las nóminas de los trabajadores que ejecuten el contrato, emitido por representante legal de la empresa.

**Penalidades en caso de incumplimiento:**

Si  No

**En caso afirmativo indicar cuantía:**

**Obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP:**

Si  No

**En caso negativo, consignar si se tipifica como infracción grave a los efectos establecidos en la letra c) del apartado 2 del artículo 71 de la LCSP.**

Si  No

**25. DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE DE DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS POR PARTE DE LA PERSONA CONTRATISTA**

Si  No

**26. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO:**

Si  No

**En caso afirmativo, especificar composición de la comisión, funciones y periodicidad de las reuniones:**

**Composición:**

**Funciones:**


**Periodicidad de las reuniones:**

**27. CONFIDENCIALIDAD:**

**Se establece un plazo distinto del previsto en la ley (mínimo 5 años), durante el cual la persona contratista debe mantener el deber de confidencialidad:**

Si  No

**En caso afirmativo, indicar plazo:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 14/63	

## 28. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

**En el presente contrato la persona contratista tratará datos de carácter personal:**

Si  No

**En caso afirmativo, indicar finalidad:**

Es preciso acceder a los mismos para la realización de actualizaciones y mantenimientos de sistemas de información.

**Ver anexo Acuerdo de Encargado del Tratamiento**

## 29. PROGRAMA DE TRABAJO.

**Procede su presentación por la persona contratista:**

Si  No

**PERIODICIDAD DE LAS VALORACIONES:**

**Mensual:**

Si  No

**Otra. Indicar:**

## 30. PREVISIÓN DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:

Si  No

**En caso afirmativo, indicar supuestos, condiciones en que podrá hacerse uso de la modificación, alcance, límites y porcentaje máximo del precio del contrato al que afecta.**

**Supuestos:**

- Incremento del número total de horas previstas en el concepto de G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales tenidas en cuenta para los perfiles identificados, de tal forma, que sean necesarias incrementar a causa de necesidades que surjan en la ejecución contractual.
- Disminución, o en su caso eliminación, de alguno de los servicios descritos en el expediente que resulten ser asumidos de forma centralizada por parte del Servicio Andaluz de Salud.
- La incorporación o ampliación, así como la sustitución, de subsistemas críticos para los que el contratista deba contar con el soporte del fabricante o licenciamiento, a fin de llevar a cabo la prestación del objeto del contrato.


**Condiciones:**

Para el supuesto a) será necesario que las horas a realizar por los perfiles profesionales sean superiores a las detalladas en la documentación del expediente.

Para los supuestos b) y c) será necesario que los servicios descritos así como los subsistemas críticos se acomoden a las nuevas circunstancias que puedan surgir en la ejecución contractual para garantizar un óptimo servicio de soporte del sistema de comunicaciones y soporte de este Centro de Emergencias Sanitarias 061.

**Alcance y límites:**

Se seguirá el procedimiento previsto en el artículo 191.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre. En el procedimiento a realizar se exigirá trámite de audiencia, informe jurídico previo y por el servicio con

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 15/63	

competencias para ello, así como la disponibilidad de crédito adecuado y suficiente con antelación a la aprobación de la modificación

**Porcentaje máximo (máximo del 20%):** 20% del precio del contrato IVA excluido.

**30.1. Se admite la posibilidad de sustitución del contratista y cesión del contrato en los términos previstos en los artículos 98 y 214 de la LCSP:**

**Sustitución del contratista principal:**

Si  No

**Cesión del contrato:**

Si  No

**Otros supuestos o requisitos específicos:**

**31. PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:**

**Se exige formalizar póliza:**

Si  No

**Importe distinto al mínimo asegurado y señalado en la cláusula 8.3 del PCAP:**

**32. SUBCONTRATACIÓN:**

Si  No

**En caso de limitación, recoger tareas críticas y justificación de estas:**

**Se establece la obligatoriedad, por parte de las personas licitadoras, de indicar la parte del contrato a subcontratar:**

Si  No

**Procede comprobación por el órgano de contratación del estricto cumplimiento de los pagos que la persona contratista ha de hacer a todas las subcontratistas o suministradoras que participen en el contrato**

Si  No

**Penalidades en caso de incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 217.1 de la LCSP:**

Si  No

**En caso afirmativo indicar cuantía:**

**Calificación como obligación esencial a efectos del artículo 211 f) de la LCSP en relación a las obligaciones sobre subcontratación:**

Si  No

**33. PENALIDADES**


**33.1. Régimen de penalidades distinto al establecido con carácter general en el artículo 193.3 para el caso de demora en la ejecución:**

No se establece.

**Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:**

**33.2. Régimen de penalidades por cumplimiento defectuoso:**

Penalidad (cuantía con el límite del 10% del precio del contrato IVA excluido por cada una de ellas, ni el total

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 16/63	

de las mismas podrá superar el 50% del precio del contrato a efectos de su aplicación)

**33.2.1. Penalidades por incumplimiento parcial en la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, por causas imputables a la persona contratista:**

Si  No

**En caso afirmativo, especificar:**

Véase Anexo 3 de Penalidades.

**Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:** Véase Anexo 3 de Penalidades.

**33.2.2. Penalidades por incumplimiento de las obligaciones en materia social o laboral:**

Si  No

**En caso afirmativo, especificar:**

**Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:**

**33.2.3. Penalidades por incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental:**

Si  No

**En caso afirmativo, especificar:**

**Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:**

**33.2.4. Penalidades por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato:**

Si  No

**En caso afirmativo, indicar las penalidades conforme al artículo 192 de la LCSP:**

Véase Anexo 3 de Penalidades.

**Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:** Véase Anexo 3 de Penalidades.

**33.2.5. Penalidades por incumplimiento de la obligación de subrogación de los contratos de trabajo, en el caso en el que proceda conforme lo dispuesto en la legislación laboral:**

Si  No

**En caso en que proceda, forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:**

**33.2.6. Penalidades por incumplimiento de la obligación de información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo en el caso de que exista tal obligación:**

Si  No

**En caso afirmativo, forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:**

**33.2.7. Otras penalidades:**

Si  No

**En caso afirmativo, especificar:**


**Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía:**

**34. REUNIÓN INFORMATIVA:**

**Se convocará reunión informativa:**

Si  No

**35. PERSONAS DE CONTACTO PARA CONSULTAS RELACIONADAS CON EL EXPEDIENTE Y CUESTIONES VARIAS:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 17/63	

**35.1. Cuestiones administrativas.**

**Nombre:** Área Económica y de Servicios Generales

**Teléfono:** 951 04 22 00


**Correo electrónico:** contratacion.061.sspa@juntadeandalucia.es

**35.2. Cuestiones técnicas:**

**Nombre:** Área Económica y de Servicios Generales

**Teléfono:** 951 04 22 00


**Correo electrónico:** contratacion.061.sspa@juntadeandalucia.es

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 18/63	

**ANEXO 1 CUADRO RESUMEN**
**CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Nº Orden	Criterios	Evalua bles Autom áticos /No autom áticos	Ponde ración	Fórmula de evaluación en el caso de criterios de adjudicación automáticos, o en su caso, aspectos de valoración para el caso de criterios no automáticos de valoración.	Umbral mínimo (en su caso)
<b>1. CRITERIOS AUTOMÁTICOS: 57 puntos</b>					
1.1	Oferta económica	Auto.	Hasta 25 puntos	Se atenderá al porcentaje de bajada que suponga la oferta realizada y que se valora. Si el porcentaje de bajada es $\leq 5\%$ , la puntuación será <sup>1</sup> : $Pof = 18 \times (Bi / 5)$ Si el porcentaje de bajada es $> 5\%$ , la puntuación será: $Pof = 18 + 7 \times [(Bi-5)/100-5]$	No
1.2	Horas Básicas en Salud anuales ofertadas, sobre las contempladas en el apartado 4.2.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas	Auto.	Hasta 10 puntos	Se otorgará 1 punto, por cada 200 horas básica de salud (HBS) ofertadas sin coste para la Administración, adicionales a las HBS establecidas en el apartado 4.2.4 Dimensión del equipo del pliego de prescripciones técnicas consideradas en el cálculo del PBL del contrato.	No
1.3	Aumento de penalizaciones del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) incluido en el Anexo 2 del pliego de prescripciones técnicas.	Auto.	Hasta 10 puntos	Obtendrá la máxima puntuación la propuesta que oferte el mayor porcentaje de incremento del nivel de penalización de forma global para todos los indicadores definidos en el Anexo 2 Indicadores del Acuerdo de Nivel de Servicio del pliego de prescripciones técnicas. Por ejemplo: Una propuesta de porcentaje de mejora del 40% supone que, si en la "Fórmula de penalización" la cuantía de la penalización es de 500 €, el licitador propone elevarlo a 700 € ( $500 \times 1,4 = 700$ ). El resto de propuestas, se valorarán mediante la aplicación de la siguiente fórmula: $P_{ec} = 10 \times (M_f / M_m)$ Siendo: P <sub>ec</sub> : Puntuación de la propuesta que se valora. M <sub>m</sub> : Mayor porcentaje de incremento ofertado. M <sub>f</sub> : Porcentaje de incremento de la propuesta que se valora.	No
1.3	Mejora de indicadores con el Tipo "DS", con umbral de penalización de 2 horas, del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) incluido en el Anexo 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas. La puntuación máxima por este criterio es de 4 puntos, estableciéndose los siguientes ítems	Autom.	Hasta 4 puntos	a) Si se oferta una rebaja de 15 minutos: 1 punto. b) Si se oferta una rebaja de 30 minutos: 2 puntos. c) Si se oferta una rebaja de 45 minutos: 3 puntos. d) Si se oferta una rebaja de 60 minutos: 4 puntos.	No

<sup>1</sup> Pof = puntuación obtenida; Bi = porcentaje de bajada de la oferta económica realizada - IVA excluido - respecto al presupuesto base de licitación - IVA excluido;

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmk5R3G8E5RYVWVCZY7X264F2Z	PÁG. 19/63	



Nº Orden	Criterios	Evalua bles Autom áticos /No autom áticos	Ponde ración	Fórmula de evaluación en el caso de criterios de adjudicación automáticos, o en su caso, aspectos de valoración para el caso de criterios no automáticos de valoración.	Umbral mínimo (en su caso)
1.4	Mejora de indicadores con el Tipo "DS", con umbral de penalización de 4 horas, del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) incluido en el Anexo 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas. La puntuación máxima por este criterio es de 4 puntos, estableciéndose los siguientes ítems	Auto.	Hasta 4 puntos	a) Si se oferta una rebaja de 30 minutos: 1 punto. b) Si se oferta una rebaja de 60 minutos: 2 puntos. c) Si se oferta una rebaja de 90 minutos: 3 puntos. d) Si se oferta una rebaja de 120 minutos: 4 puntos.	No
1.5	Mejora de indicadores con el Tipo "DS", con umbral de penalización de 8 horas, del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) incluido en el Anexo 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas. La puntuación máxima por este criterio es de 4 puntos, estableciéndose los siguientes ítems	Auto.	Hasta 4 puntos	a) Si se oferta una rebaja de 60 minutos: 1 punto. b) Si se oferta una rebaja de 120 minutos: 2 puntos. c) Si se oferta una rebaja de 180 minutos: 3 puntos. d) Si se oferta una rebaja de 240 minutos: 4 puntos	No
<b>2. CRITERIOS NO AUTOMÁTICOS: 43 PUNTOS</b>					
2.1	Organización del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los sistemas de información –	No Aut.	Hasta 10 puntos	Obtendrá la máxima puntuación la mejor propuesta del servicio que se oferte a esta Administración. Se valorará la distribución de los distintos servicios que compondrán el soporte y mantenimiento, comprobando su dimensión acorde a los sistemas y necesidades, y exclusividad de profesionales al proyecto de este contrato. El resto de ofertas se valorarán en comparación con la propuesta mejor valorada.	Global
2.2	Curriculum Vitae de los integrantes del equipo a adscribir al servicio y perfiles / función asignados. –	No Aut.	Hasta 10 puntos	Obtendrá la máxima puntuación la mejor propuesta de equipo a adscribir al servicio. Se valorará, en relación con el perfil y funciones asignados a cada profesional, los conocimientos, titulaciones, certificaciones y experiencia acordes a los sistemas y proyectos similares al objeto de este contrato, especialmente en las relativas a CCR, Genesys, GIS – Esri, Nutanix y Oracle. El resto de ofertas se valorarán en comparación con la propuesta mejor valorada.	Global
2.3	Indicadores adicionales a los establecidos en el Anexo 2 Indicadores del Acuerdo de Nivel de Servicio, del pliego de prescripciones técnicas –	No Aut.	Hasta 10 puntos	Obtendrá la máxima puntuación la propuesta de indicadores adicionales ofertados que, con el formato establecido en el Anexo 2 del pliego de prescripciones técnicas, cumplan los requisitos recogidos en el apartado 6 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) del pliego de prescripciones técnicas  Se valorarán los indicadores adicionales propuestos en consonancia con el servicio requerido y los sistemas a mantener, su simplicidad y efectividad a la hora de medir el nivel de calidad del servicio y del estado de los sistemas, su alineación con la propuesta de servicio y metodología. El resto de ofertas se valorarán en comparación con la propuesta mejor valorada	Global
2.4	Plan de inicio del Servicio – Obtendrá la máxima puntuación la mejor propuesta de Plan de inicio del servicio.	No Aut.	Hasta 5 puntos	Se valorarán todas aquellas medidas, recursos, planteamientos, organización y cualquier aspecto que garantice la correcta continuidad del servicio desde la finalización del contrato actual vigente e inicio del	Global

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWVCZY7X264F2Z	PÁG. 20/63	



				contrato derivado del presente expediente. El resto de ofertas se valorarán en comparación con la propuesta mejor valorada.	
2.5	Recursos Materiales aportados.	No Aut.	Hasta 3 puntos	Obtendrá la máxima puntuación la propuesta que suponga una mayor utilidad para el servicio los recursos materiales que se aporten. Se valorarán dichos recursos ofrecidos para el soporte y mantenimiento que se contrata, y que significan una utilidad real para el servicio. El resto de ofertas se valorarán en comparación con la propuesta mejor valorada.	Global
2.6	Metodología, procedimientos y guías	No Aut.	Hasta 3 puntos	Obtendrá la máxima puntuación la mejor propuesta de Metodología, procedimientos y guías. Se valorará la adecuación de las metodologías propuestas para su aplicación en el objeto de este contrato y con destino a este Centro de Emergencias Sanitarias 061. Se tendrá en consideración la concreción de las mismas, su viabilidad de aplicación, su simplicidad, su relación con el Acuerdo de Nivel de Servicio propuesto y las garantías descritas que aseguren su efectiva implantación. El resto de ofertas se valorarán en comparación con la propuesta mejor valorada	Global
2.7	Plan de transferencia de conocimiento a la finalización del servicio	No Aut.	Hasta 2 puntos	Obtendrá la máxima puntuación la mejor propuesta de Plan de transferencia de conocimiento a la finalización del servicio. Se valorará la planificación para garantizar la continuidad del servicio una vez finalice el presente servicio. El resto de ofertas se valorará en comparación con la propuesta mejor valorada.	Global

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 21/63	



## MODELO DE OFERTA ECONÓMICA<sup>2</sup> Y TÉCNICA PARA SU VALORACIÓN CONFORME A CRITERIOS DE VALORACIÓN AUTOMÁTICOS

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_, en nombre y representación de \_\_\_\_\_, con CIF \_\_\_\_\_, enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de **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 (Expte 0001054/2025)**,

Se compromete a ejecutar el contrato con estricta sujeción a los requisitos exigidos, de acuerdo a las condiciones ofertadas, poniendo de manifiesto de ese órgano de contratación, que:

- a) En relación al criterio de adjudicación OFERTA ECONÓMICA, ofrece un porcentaje de bajada, aplicable al presupuesto base de licitación, y por ende, al importe económico de cada uno de los Genéricos de Centro que componen la proyección del contrato, que se detalla a continuación<sup>3</sup>:

..... (en número) ...% ----- en .....(letra)....por ciento.

- b) En relación al criterio de adjudicación HORAS BÁSICAS EN SALUD ANUALES ofertadas, sobre las contempladas en el apartado 4.2.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas (marcar la opción elegida):

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 200 horas básicas – 1 punto   | <input type="checkbox"/> 1200 horas básicas – 6 puntos  |
| <input type="checkbox"/> 400 horas básicas – 2 puntos  | <input type="checkbox"/> 1400 horas básicas – 7 puntos  |
| <input type="checkbox"/> 600 horas básicas – 3 puntos  | <input type="checkbox"/> 1600 horas básicas – 8 puntos  |
| <input type="checkbox"/> 800 horas básicas – 4 puntos  | <input type="checkbox"/> 1800 horas básicas – 9 puntos  |
| <input type="checkbox"/> 1000 horas básicas – 5 puntos | <input type="checkbox"/> 2000 horas básicas – 10 puntos |

- c) En relación al criterio de adjudicación AUMENTO DE PENALIZACIONES DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (ANS):

... (en número) ...% ----- en ... (letra)... por ciento, de incremento del nivel de penalización.

- d) En relación al criterio de adjudicación MEJORA DE INDICADORES CON EL TIPO “DS”, con umbral de penalización de 2 horas, (marcar la opción elegida):

- Oferta una rebaja de 15 minutos.....1 punto.
- Oferta una rebaja de 30 minutos.....2 puntos.
- Oferta una rebaja de 15 minutos.....3 puntos.
- Oferta una rebaja de 15 minutos.....4 puntos.

<sup>2</sup> Se aportará este Modelo de Oferta económica en el sobre electrónico número 3, en sustitución del Anexo VI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<sup>3</sup> El formato numérico será con dos decimales (por ejemplo: 1,25%; 5,00%; 12,35%, ...)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWVCZY7X264F2Z	PÁG. 22/63	



- e) En relación al criterio de adjudicación MEJORA DE INDICADORES CON EL TIPO “DS”, con umbral de penalización de 4 horas, (marcar la opción elegida):
- Oferta una rebaja de 30 minutos.....1 punto.
  - Oferta una rebaja de 60 minutos.....2 puntos.
  - Oferta una rebaja de 90 minutos.....3 puntos.
  - Oferta una rebaja de 120 minutos.....4 puntos.
- f) En relación al criterio de adjudicación MEJORA DE INDICADORES CON EL TIPO “DS”, con umbral de penalización de 8 horas, (marcar la opción elegida):
- Oferta una rebaja de 60 minutos.....1 punto.
  - Oferta una rebaja de 120 minutos.....2 puntos.
  - Oferta una rebaja de 180 minutos.....3 puntos.
  - Oferta una rebaja de 240 minutos.....4 puntos.

Lo que se firma, a los efectos de lo dispuesto en el expediente.

**Observaciones:**

En la proposición económica se entenderán incluidos a todos los efectos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para la persona adjudicataria, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego. Cada persona licitadora solamente podrá presentar una proposición económica, no siendo admitidas aquellas cuyo importe sea superior al presupuesto de licitación.

En caso de discordancia entre la cantidad consignada en cifras y la consignada en letra, prevalecerá esta última.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente todo aquello que la Administración estime fundamental para la oferta.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 23/63	

**ANEXO 2 CUADRO RESUMEN**
**DESGLOSE DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO.**

El presupuesto base de licitación está calculado para un período de 24 meses, cuyos datos de importes, con desagregación del IVA, se recoge a continuación:

<b>Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido):</b>	<b>6.258.341,77 €</b>
Tipo de IVA:	21%
Importe del IVA:	1.086.158,49 €

El desglose del presupuesto base de licitación por prestaciones del contrato y términos del precio aplicable se muestra a continuación:

<b>Importe desglosado:</b>	<b>Importe IVA Excluido</b>	<b>Determinación Precio</b>	<b>Importe IVA incluido</b>	<b>Importe IVA</b>
G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Perfiles profesionales	3.753.356,80 €	<b>Por precio unitario</b>	4.541.561,73 €	<b>788.204,93 €</b>
G14331 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Sistemas de Información (24x7)	122.849,13 €	<b>A tanto alzado</b>	148.647,45 €	<b>25.798,33 €</b>
G14337 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software - Soporte, licenciamiento y garantías	1.095.977,35 €	<b>A tanto alzado</b>	1.326.132,59 €	<b>230.155,23 €</b>
GC E87466 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	200.000,00 €	<b>Por precio unitario</b>	242.000,00 €	<b>42.000,00 €</b>
	<b>5.172.183,28 €</b>		<b>6.258.341,77 €</b>	<b>1.086.158,49 €</b>

**Precio del contrato a abonar al contratista.**

El **precio a abonar correspondiente al Genérico de Centro “G14330 Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información - Mantenimiento Perfiles Profesionales”** será el resultante de multiplicar el número de horas facturables conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas por el precio unitario considerado en presupuesto minorado en el mismo porcentaje de reducción que represente el precio ofertado por el adjudicatario en relación al Presupuesto base de licitación

El **precio a abonar correspondiente al Genérico de Centro “G14331 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Sistemas de Información (24x7)”**, con precio a tanto alzado, será el resultante de minorar el importe de dicho precio considerado en presupuesto minorado en el mismo porcentaje de reducción que represente el precio ofertado por el adjudicatario en relación al Presupuesto base de licitación, y pagadero por una cuantía fija consistente en la veinticuatroava parte del importe adjudicado.

FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 24/63





El **precio a abonar correspondiente al Genérico de Centro “G14337 – Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software–Soporte, licenciamiento y garantías”**, con precio a tanto alzado, será el resultante de minorar el importe de dicho precio considerado en presupuesto minorado en el mismo porcentaje de reducción que represente el precio ofertado por el adjudicatario en relación al Presupuesto base de licitación, y pagadero por una cuantía fija consistente en la veinticuatroava parte del importe adjudicado.

El **precio a abonar correspondiente al Genérico de Centro “E87466 – Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica”**, vendrá determinado por la cuantificación del mismo que se realice con la conformidad de la Administración, siendo esto último alcanzado previamente a la realización del servicio a prestar por el contratista. La variabilidad de situaciones que puedan darse durante la ejecución del contrato, y la imposibilidad de poder fijarse con carácter previo un importe de cada una de ellas, aconseja que la prestación a realizar se valore de forma individualizada en el momento correspondiente, con la participación activa de la Administración en el proceso de aseguramiento de un precio de mercado a abonar por la misma. Para ello, se presentará presupuesto del mantenimiento a realizar por la contratista. Si la Administración considera que el presupuesto aportado es superior en más de un 6% al que haya podido obtener el CES061 en el mercado, la prestación se abonará al importe que ha sido obtenido por el CES061, el cual podrá incrementarse en un porcentaje máximo del 6% en concepto de gastos de gestión.

**Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del presupuesto base de licitación.**

En virtud del artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2015/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los órganos de contratación cuidarán de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios de mercado. A tal efecto, se desglosará indicando los costes directos, indirectos y otros eventuales gastos considerados para su determinación. Además, en el artículo citado se establece que cuando formen parte del precio total del contrato los costes laborales de las personas empleadas para su ejecución, éste se debe desglosar por categoría profesional y género a partir del convenio colectivo de referencia.

Dicho desglose, se muestra a continuación:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 25/63	



Concepto	Coste Directo	Coste Indirecto			TOTAL COSTE
		Gastos Grales (15,63%)	Beneficio Industrial (7,16%)	Total Coste Indirecto	
G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Perfiles profesionales	2.897.966,79 €	586.649,67 €	268.740,35 €	855.390,01 €	<b>3.753.356,80 €</b>
G14331 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Sistemas de Información (24x7)	94.851,81 €	19.201,32 €	8.796,00 €	27.997,32 €	<b>122.849,13 €</b>
G14337 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software - Soporte, licenciamiento y garantías	846.204,11 €	171.301,26 €	78.471,98 €	249.773,24 €	<b>1.095.977,35 €</b>
GC E87466 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	154.420,00 €	31.260,00 €	14.320,00 €	45.580,00 €	<b>200.000,00 €</b>
	<b>3.993.442,71 €</b>	<b>808.412,25 €</b>	<b>370.328,32 €</b>	<b>1.178.740,57 €</b>	<b>5.172.183,28 €</b>
Importe IVA 21%					1.086.158,49 €
<b>Importe PBL</b>					<b>6.258.341,77 €</b>

En el Presupuesto base de Licitación se consideran unos costes directos de 3.993.442,71 € que representan un total del 77,21% del presupuesto y unos costes indirectos del 22,79%, sobre el coste total, desglosado en un 15,63% relativo a gastos generales de estructura y un 7,16% de beneficio industrial, indicándose que dichos porcentajes vienen indicados en el Anexo II.B – Cálculo para el desglose de costes servicios TIC - de la Instrucción 1/2024 de la Agencia Digital de Andalucía.

El cálculo del presupuesto, individualizado, para cada prestación de las recogidas en el contrato, se detalla a continuación:

**A. G14330 – Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Perfiles Profesionales.**

Los perfiles profesionales y precios unitarios por hora, considerados para cada uno de ellos, y que han servido de referencia para el cálculo del presupuesto base de licitación, vienen determinados en el Anexo III.A - Precios de referencia de perfiles TIC para las contrataciones de la Junta de Andalucía.

Para el establecimiento del precio de las tarifas para cada uno de los perfiles contemplados en el Pliego, se ha seguido la Instrucción 1/2024 de la Agencia Digital de Andalucía, sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC de la Junta de Andalucía, la cual establece los precios la cual establece los precios medios y mínimos que deben ser observados en la licitación que se proyecte para cada perfil de los que se recogen.

En el presente supuesto, y atendiendo a lo establecido en el apartado quinto de la citada Instrucción, se ha contemplado una tarifa para “Precio Unitario Hora”, que supone un decremento del 15% sobre el valor medio detallado en el Anexo III.A – Precios de referencia de perfiles TIC para las contrataciones de la Junta

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWVCZY7X264F2Z	PÁG. 26/63	



de Andalucía - de la citada Instrucción, es decir, se ha fijado en el 85% del valor medio (sin IVA) del precio de referencia identificado para esa Familia-Perfil de la citada Instrucción.

El montante total de horas, reflejados para cada uno de los perfiles que se solicitan, vienen descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, de tal forma, que atendiendo a su número y multiplicado por el “Precio Unitario Hora” permite determinar el montante presupuestario previsto en la contratación proyectada para cada perfil solicitado:

Familia Perfil	Nombre Perfil	Horas (24 meses)	Precio Unitario Hora	Importe IVA excluido
Operación y Servicios	Especialista Técnico (ET)	3.400,00	32,44 €	110.296,00 €
Gestión Técnica	Gestor de Proyecto (GP)	3.400,00	48,15 €	163.710,00 €
Diseño	Analista de Sistemas (AnaS)	23.800,00	38,51 €	916.538,00 €
Operación y Servicios	Especialista Redes (ER)	13.200,00	35,93 €	474.276,00 €
Desarrollo	Especialista Pruebas (EP)	3.400,00	31,20 €	106.080,00 €
Operación y Servicios	Administrador Sistemas (AdmS)	9.800,00	37,25 €	365.050,00 €
Operación y Servicios	Soporte de servicios (SS)	3.400,00	26,90 €	91.460,00 €
Desarrollo	Desarrollador (D)	9.800,00	30,43 €	298.214,00 €
Soporte	Consultor Digital (CD)	80,00	43,66 €	3.492,80 €
Diseño	Arquitecto de Sistemas (ArqS)	18.800,00	44,80 €	842.240,00 €
Operación y Servicios	Administrador de Datos (AdmD)	10.000,00	38,20 €	382.000,00 €
		<b>99.080,00</b>		<b>3.753.356,80</b>

De conformidad con el Convenio Colectivo vigente y que resulta ser el XIX Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE núm. 92, de 16 de abril de 2025), hay que indicar que la jornada anual prevista (artículo 20) es de 1.800 horas anuales, lo que sirve para estimar el número de profesionales que se necesitan para cubrir la jornada anual de referencia en atención a las horas de **“G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información- Mantenimiento Perfiles Profesionales”** previstas en la licitación que se proyecta. No procede, igualmente, desagregación de género dada la imposibilidad de conocer el género del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato, indicándose que el presente Convenio no recoge diferencia por razón de género.

#### B. G14331 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información Mantenimiento Sistemas de Información (24 x 7).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 27/63	



Dicha partida económica se ha calculado a tanto alzado. Se facturará linealmente cada período. El precio del contrato correspondiente a esta prestación será el resultante de aplicar al importe total previsto para este Genérico de Centro el coeficiente (en términos de tanto por uno) ofertado por el adjudicatario en su oferta económica

En el detalle de la fijación del importe económico al que asciende dicha prestación, se ha tenido en cuenta las siguientes variables:

- *El perfil profesional que se ha previsto como necesario para la realización de la prestación es el de ESPECIALISTA TÉCNICO.*
- *Las horas que se precisan cubrir por este perfil profesional son las que exceden de las contempladas con carácter obligatorio para la prestación del servicio, y que se ha detallado en el apartado 4.3 del PPT. Atendiendo al horario obligatorio fijado en dicho apartado, el montante total de horas que se hace preciso cubrir hasta las 8.760 horas anuales (12 meses) ascienden a un total de 7.038 horas, lo que supone que, para el plazo previsto de ejecución de la presente contratación, el montante total de ellas, sería de 14.076 horas.*
- *Se ha previsto, atendiendo a la ejecución del contrato anterior, que el porcentaje de esas horas que van dedicadas a ese mantenimiento - soporte 24X7 es del 25%, y se trata de horas que el contratista tendrá que asumir en concepto de horas de servicio efectivo y de disponibilidad, y cuyo precio de referencia es el mismo que se ha adoptado en el apartado de “honorarios” para ese perfil.*
- *Se ha previsto que dicha tarea, puede suponer la realización de un total de 60 desplazamientos para el periodo contractual previsto en este tipo de servicios. Igualmente, se ha considerado que el 80% de esos desplazamientos puede generar derecho al percibo de la “pernoctación” del profesional, por lo que unido a una estimación de 400 km en concepto de kilometraje que puedan devengarse durante la realización del período contractual.*
- *El detalle de la valoración global de dicha prestación se recoge a continuación<sup>1</sup>:*

Familia Perfil	NOMBRE PERFIL PROFESIONAL	Nº DE HORAS	PRECIO DE REFERENCIA SIN IVA	% dedicación	TOTAL
Operación y servicios	Especialista Técnico	7.038	32,44	25,0%	57.078,18
Desplazamientos					4.346,38
Total (12 meses)					61.424,56
<b>Total IVA Excluido (24 meses)</b>					<b>122.849,13</b>

<sup>1</sup> El artículo 30 del XIX Convenio Colectivo recoge el precio de la dieta con / sin pernoctación, así como el precio unitario por Kilómetro, que se ha considerado para el cálculo de la presente prestación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWVCZY7X264F2Z	PÁG. 28/63	



Nº desplazamientos 2025	Unidades	Importe convenio colectivo	Importe
6	400 km	0,26	624,00 €
1 con pernocta	1 dieta	57,2	57,20 €
5 sin pernocta	1 dieta	28,6	143,00 €
<b>Total</b>			<b>824,20 €</b>

Nº desplazamientos 2026	Unidades	Importe convenio colectivo	Importe
30	400 km	0,27	3.240,00 €
6 con pernocta	1 dieta	58,92	353,52 €
24 sin pernocta	1 dieta	29,46	707,04 €
<b>Total</b>			<b>4.300,56 €</b>

Nº desplazamientos 2027	Unidades	Importe convenio colectivo	Importe
24	400 km	0,28	2.688,00 €
5 con pernocta	1 dieta	60,69	303,45 €
19 sin pernocta	1 dieta	30,345	576,56 €
<b>Total</b>			<b>3.568,01 €</b>
<b>Total</b>			<b>8.692,77 €</b>

<b>TOTAL HORAS/AÑO</b>	<b>8760</b>
------------------------	-------------

Horario de servicio (PPT 4.4): de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes				
Dia sem	horas/dia	días/semana	Semana	Año
L-V	7	5	35	1820
				0
<b>- HORAS LABORALES /AÑO</b>				<b>1820</b>

<b>+ Horas en Festivos año: 14 d x (42/5)</b>	<b>98</b>
---	-----------

<b>Horas/año fuera del horario laboral</b>	<b>7038</b>
<b>Horas fuera del horario laboral en 24 meses</b>	<b>14076</b>

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 29/63	



**C. G14337 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software- Soporte, licenciamiento y garantías.**

La realización del objeto contractual descrito requiere la obligación, por parte del contratista, de hacerse cargo de todo lo relativo a garantías, soporte y licenciamiento que se precise de los subsistemas críticos que conforman el objeto del contrato.

Dicha obligación deriva de la necesidad de garantizar el funcionamiento de todo el sistema.

El importe se ha estimado a partir del coste actual de los servicios y de la información obtenida a través de sondeo a los fabricantes con los que el adjudicatario deberá contar para los referidos servicios de soporte, garantía y mantenimiento de licencias en los que deberá apoyarse para garantizar la continuidad del funcionamiento de todo el sistema.

Disponiendo del soporte del fabricante se garantiza que ante una incidencia o brecha de seguridad se va a contar con una respuesta cualificada en el menor tiempo posible. Todas estas gestiones necesitan ser abordadas de forma global y atendiendo a las especificidades de cada subsistema por el adjudicatario del servicio, como responsable del mantenimiento global del servicio. El importe se ha estimado a partir del coste actual de los servicios y de la información facilitada por las empresas con las que el adjudicatario deberá contratar los referidos servicios de soporte, licenciamiento y garantías en los que deberá apoyarse para garantizar la continuidad del funcionamiento de todo el sistema.

La valoración económica recabada de ellos se recoge a continuación:

Concepto	Detalle	Coste anual IVA excluido	Coste anual IVA incluido
G14337 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software - Soporte, licenciamiento y garantías	Genesys + IVR	109.632,43 €	132.655,24 €
	Esri	103.017,92 €	124.651,68 €
	Citrix (CCR, bases y sede)	100.000,00 €	121.000,00 €
	VDA	60.000,00 €	72.600,00 €
	VMWare	30.000,00 €	36.300,00 €
	Firewall	62.005,00 €	75.026,05 €
	Balanceadores CCR, HCDM. Apps, Teletrabajo...	83.333,33 €	100.833,33 €
<b>TOTAL</b>		<b>547.988,68 €</b>	<b>663.066,30 €</b>

**D. E87466 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica.**

Concepto	Coste anual IVA excluido	Coste anual IVA Incluido
GC E87466 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	100.000,00 €	121.000,00 €

El importe ha sido estimado atendiendo al conjunto de equipamiento que deberá ser objeto de mantenimiento durante la vigencia contractual, así como del coste de los mismos en el mercado especializado a través del sondeo realizado. No resulta posible la fijación de un importe único y aplicable para toda la diversidad de hardware, servidores, plataformas y sistemas de copia y/o almacenamiento.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 30/63	



Por tanto, se ha determinado un importe, que se considera suficiente para la realización de esa prestación el período de ejecución contractual previsto.

El Valor estimado de la contratación proyectada contempla:

- Importe del presupuesto base de licitación (24 meses) IVA excluido: 5.172.183,28 €
- Importe de prórrogas estimadas: (36 meses) IVA excluido: 7.758.274,92 €
- Importe de las modificaciones previstas (IVA excluido): 1.034.436,66 €

El supuesto previsto para la modificación contractual, se detalla en el apartado 12 de esta Memoria Justificativa.

El detalle económico es el siguiente:

Lote	Código GC	Descripción	Presupuesto licitación (IVA excluido)	Importe Prórroga	Importe de la modificación prevista	VME (IVA excluido)
1	G14330	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales	3.753.356,80	5.630.035,20	750.671,36	10.134.063,36
2	G14331	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7)	122.849,13	184.273,70	24.569,83	331.692,65
3	G14337	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software-Soporte, licenciamiento y garantías.	1.095.977,35	1.643.966,03	219.195,47	2.959.138,85
4	E87466	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	200.000,0	300.000,0	40.000,0	540.000,0
			<b>5.172.183,28</b>	<b>7.758.274,92</b>	<b>1.034.436,66</b>	<b>13.964.894,86</b>

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 31/63	


**ANEXO 3 CUADRO RESUMEN  
PENALIDADES Y CUANTÍAS<sup>1</sup>.**

Se detalla en el presente ANEXO, los indicadores que deberán ser observados por el contratista en la ejecución del contrato, y en dicho detalle se hace referencia a la cuantía de la penalización<sup>2</sup>:

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-APO	Diario	2 h/día	300 €
		ANS-DS-M-APO	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 €

<sup>1</sup> La cuantía que resulte de penalidad tendrá como límite del 10 % del precio del contrato, para cada una de ellas, y no podrá superarse, por el sumatorio de las mismas, el 50% del precio del contrato que resulte de aplicación.

<sup>2</sup> La penalización aplicable en la ejecución del contrato será la que resulte por aplicación del criterio de adjudicación “Aumento de penalizaciones del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) incluido en el Anexo 2 del pliego de prescripciones técnicas” que haya ofertado el contratista. El mínimo aplicable en su caso, se recoge en dicho detalle de penalidades.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 32/63	



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 sus 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.

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
---------------	-------------

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 33/63	



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	
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)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVHCZY7X264F2Z	PÁG. 34/63	



Umbral de penalización
2 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo día
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 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-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-SPAmería, 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)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 35/63	



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-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.

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
---------------	-------------

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 36/63	



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	
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	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 37/63	



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-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 Fallos ajenos a sistemas de CES-061	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVHCZY7X264F2Z	PÁG. 38/63	



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>

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 39/63	



### 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.	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 40/63	



Identificador	Descripción
ANS-DS-M-APO	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	
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.	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 41/63	



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	
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)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 42/63	



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.

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	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 43/63	



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	
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	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 44/63	



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	
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	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVHCZY7X264F2Z	PÁG. 45/63	



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	
8 horas de indisponibilidad o afección importante en un mismo mes	
Exclusiones	
Paradas planificadas Fallos ajenos a sistemas de CES-061	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 46/63	



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>

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 47/63	



### 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 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 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 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	
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	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWVCZY7X264F2Z	PÁG. 48/63	



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	

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

Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z

PÁG. 49/63





### 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	

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 50/63	



### 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.	

### CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN - PENALIDAD

- Estar al corriente del pago de las nóminas del personal que participe en la ejecución del contrato.

Se entenderá que incumple la misma cuando se produzca un retraso o impago en el abono de las nóminas en más de dos meses. A tal efecto, la Administración podrá exigir, junto a la factura mensual el envío de una certificación acreditativa de que el contratista se encuentra al corriente de pago de las nóminas de los trabajadores que ejecuten el contrato, emitido por representante legal de la empresa.

El importe de la penalidad podrá ascender hasta un 10% del importe mensual del contrato, IVA excluido, referido al mes en que se haya producido el incumplimiento de la misma.

En el supuesto de imposición por la autoridad laboral de una sanción por infracción del orden social que afecte al personal adscrito a la prestación del servicio objeto del contrato, o al centro de trabajo donde se preste el servicio, la calificación que la citada autoridad determine puede servir de base para determinar el porcentaje aplicable a la penalidad por esta Administración Sanitaria.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 51/63	

**ANEXO 4 CUADRO RESUMEN**
**GARANTÍA DEFINITIVA**

**Este anexo completa la información del apartado 13 "Garantía definitiva" del Cuadro resumen del PCAP.**

**13.1 Por cuantía**

Sí

Cantidad correspondiente al 5% del importe de adjudicación, IVA excluido, en el servicio por cuantía determinada.

**13.2 Por Precios Unitarios:**

Sí

Cantidad correspondiente al 5% del importe establecido en el presupuesto base de licitación, IVA excluido, en los servicios por precio unitario.

**13.3. En su caso, garantía definitiva por lotes:**


Nº de Lote/ Agrupación de lotes	Garantía definitiva
G14330 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales	187667.84
G14331 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7)	5% Importe Adjudicación IVA excluido.
G14337 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información. Software-Licenciamiento Sistemas de Información	5% Importe Adjudicación IVA excluido.
E87466 - Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	10000.00

**13.4 En su caso, garantía complementaria por la cantidad de: NO PROCEDE.**
**13.5. Constitución de garantía mediante retención en el precio:**

Sí

**En caso afirmativo, forma y condiciones de la retención:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 57 del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, el contratista puede optar por la constitución de la garantía definitiva mediante retención en el precio. De optar el contratista por esta posibilidad, se retendrán en el momento del primer pago las cantidades necesarias para la constitución de la garantía y, de no ser posible por ser insuficiente su importe, de los sucesivos hasta completarla. De no optar por esta posibilidad, se estará a los medios de presentar la garantía previstos en el apartado 7.7 del PCAP.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 52/63	

**ANEXO 5**
**ACUERDO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO (PERSONA ADJUDICATARIA)**
**1. OBLIGACIONES GENERALES**

Estas obligaciones generales y las establecidas en el apartado 2 de este acuerdo relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el SAS y la persona adjudicataria a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, la persona adjudicataria se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas y concretadas con lo detallado en el apartado 2. "Tratamiento de Datos Personales

a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del SAS por escrito en cada momento; salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o nacional que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.


b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesaria o conveniente para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado 2 de este documento.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de la persona adjudicataria, siendo deber de la persona adjudicataria instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del SAS dicha documentación acreditativa.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 53/63	

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al SAS, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por la persona adjudicataria como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.


i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el apartado 2 de este documento, a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por la persona adjudicataria por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique el apartado 2 de este documento, a llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control del SAS o bajo el control directo o indirecto de la persona adjudicataria, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por el SAS, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado 2 de este documento o se instruya así expresamente por el SAS, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea la persona adjudicataria se vea obligada a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, la persona adjudicataria informará por escrito al SAS de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al SAS, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al SAS, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 24 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 54/63	

confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “Derechos”), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al SAS con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

La persona adjudicataria asistirá al SAS, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.


n) 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 (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.

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

ñ) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del SAS, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del SAS a requerimiento de este. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del SAS toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 55/63	

## 2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar<sup>1</sup>

El tratamiento consistirá en el conjunto de operaciones enumeradas en el epígrafe c) de este encargo de tratamiento a realizar sobre los datos personales incluidos en el epígrafe b).

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

### B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso la persona adjudicataria son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Principales colectivos de interesados	Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder	Ubicación y control
Historia clínica	Personas que han sufrido un accidente y han sido atendidos por los Equipos de Emergencias 061.	Datos de salud. -DNI. - Nombre y apellidos. - Dirección. - Teléfono. - Fecha de nacimiento. - Edad. - Sexo.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Sistema de despacho de llamadas	Usuarios de los servicios provinciales de Emergencias Sanitarias (061).	Datos de salud. - Nombre y apellidos. - N.º Seguridad Social o mutualidad. -DNI. - Dirección. - Teléfono. - Datos de estado civil. -Datos de Familia. - Fecha de nacimiento. -Edad. -Sexo. - Grabación de conversación telefónica. - Juicio clínico. -Origen y destino del traslado sanitario. - Motivo del suceso	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.

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

Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z


PÁG. 56/63




Pacientes de alto riesgo	Pacientes de Alto Riesgo de Andalucía que voluntariamente se han adherido al programa CORAZÓN o AIRE.	Nombre y apellidos. - Dirección. - Núm. Seguridad Social. - Núm. Tarjeta Sanitaria. - DNI. -Teléfono de Contacto. - Diagnóstico y datos clínicos. - Tratamiento	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Evaluación del proceso asistencial	Usuarios del 061 y personal asistencial	Nombre y apellidos. - Dirección. - Teléfono de contacto. -Edad. - Sexo. - Motivo de la llamada. - ID Personal sanitario que interviene en la asistencia: médico, auxiliar, etc. Horas dedicadas al dispositivo. - Diagnóstico clínico.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Proyectos de investigación	Personal del Centro de Emergencias Sanitarias y usuarios de los proyectos.	Nombre y apellidos del responsable del proyecto. - Puesto que desempeña el responsable. - Nombre y apellidos de integrantes del proyecto. - Nombre y apellidos de usuarios que se utilizan en los proyectos Datos de salud de usuarios de determinados proyectos. - Estudios epidemiológicos.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Proyecto PEFEX	Usuarios atendidos por el 061.	Nombre y apellidos. - Dirección. - N.º Seguridad Social. - DNI. - Teléfono de contacto. - Datos de familia. - Fecha de nacimiento. - Edad. - Sexo. - Diagnóstico. - Tratamiento. - Datos clínicos anteriores que posea el paciente.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Utsein	Usuarios de los servicios provinciales de Emergencias (061).	Datos de salud. - Nombre y apellidos. - Dirección. - Teléfono. - Edad. - Sexo. - Número Identificación del empleado Centro de Emergencias Sanitarias que realiza la modificación.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 57/63	


Personal del Centro de Emergencias Sanitarias	Trabajadores y extrabajadores del Centro de Emergencias Sanitarias.	Nombre y apellidos. - DNI. - N.º de la Seguridad Social. - Dirección. Teléfono. - Fecha de nacimiento. - Sexo. - Datos de salud. - Minusvalías. - Permiso de conducir. - Formación y titulaciones. - Experiencia profesional. - Datos económicos de la nómina. - Datos de deducciones impositivas. - Retenciones judiciales. - Inversiones realizadas (atención a disminuidos, sepelios, estudios, etc). - Datos de estado civil. - Datos de la familia. - Fecha de alta. - Declaración de la renta. - Montante de ayuda. - Datos de hipoteca. - Cursos realizados. - Calificación obtenida. - Citas del empleado con el servicio médico. Resultado del examen médico (apto/no apto). - Vacunaciones. - Partes de accidentes.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Selección personal del Centro de Emergencias Sanitarias	Personas interesadas en algunas de las convocatorias públicas que realice el Centro de Emergencias Sanitarias	Nombre y apellidos. - Dirección. - Teléfonos. - Fecha Nacimiento. - Titulación académica. Cursos presenciales. Cursos a distancia. Aula virtual. - Desarrollo puesto de trabajo. - Prácticas autorizadas. - Jornadas. Foros Seminarios. - Publicaciones. - Experiencia Profesional.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Formación en RCP y otras técnicas y habilidades	Personas que participen en una acción formativa de Centro de Emergencias Sanitarias como docentes o como alumnos.	Nombre y apellidos. - Cargo o puesto de trabajo. - DNI. - Dirección. - Teléfono. - Provincia. - Email. - Evaluación (calificación)	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 58/63	

Video vigilancia	Ciudadanos y usuarios del 061 que visiten sus instalaciones. Empleados, clientes y proveedores.	Imagen.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Registro de entrada y salida	Personas físicas, incluidas representantes de personas jurídicas, que se dirigen al Centro de Emergencias Sanitarias, o reciben comunicaciones de ella. Personal de la Agencia destinatario o emisor de comunicaciones .	Nombre y apellidos. -DNI/ NIF/ Documento identificativo, - dirección, - teléfono, - firma; Datos de representación en su caso; Datos relacionados con el documento presentado.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Reclamaciones, quejas, sugerencias y petición de información	Usuarios atendidos por el 061. Terceros interesados en el Centro de Emergencias Sanitarias o sus actividades.	Nombre y apellidos. - Dirección. - Teléfono. - Sexo - Edad- Nacionalidad- Hechos reclamados- Firmas – Datos sanitarios – Grabaciones del Caso	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Archivo audiovisual	Usuarios atendidos por el 061. Empleados y exempleados del Centro de Emergencias Sanitarias.	Fotografías, videos y Audios que incluyan la imagen de una persona. - Nombre y apellidos. -DNI o Pasaporte. Nacionalidad. -Sexo.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.
Proveedores, clientes y representantes	Proveedores, clientes y representantes	Código. - Nombre. - Domicilio. - Población. - Provincia. - Código Postal. - CIF. - Teléfono. - Fax. - Persona contacto.	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 59/63	

contactos institucionales	institucionales, de colectivos sociales y organizaciones públicas y privadas.	Datos bancarios. - Número de la Seguridad Social - Datos de facturación del accidente.	
Gestión de incidencias del Sistema de Información. Gestión del mantenimiento y seguridad Web	Empleados y exempleados del Centro de Emergencias Sanitarias. - Personal perteneciente a las entidades adjudicatarias de servicios subcontratados .	ID del usuario. - Permisos de acceso. - Nombres y apellidos	Centro de Emergencias Sanitarias 061. Sede y Servicios Provinciales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 60/63	

**C) Elementos del tratamiento**


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

<input type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración
<input type="checkbox"/> Modificación	<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)
<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión	<input type="checkbox"/> Difusión
<input checked="" type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input checked="" type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de inf.)
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input checked="" type="checkbox"/> Copia de seguridad
<input checked="" type="checkbox"/> Recuperación	<input type="checkbox"/> Otros (especificar):	

**D) Disposición de los datos al terminar la prestación**

Una vez finalice el encargo, la persona adjudicataria debe:

a) Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 61/63	

No obstante, el Responsable del Tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar al encargado que designe por escrito el responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

### **E) Medidas de seguridad**

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad de nivel ALTO incluidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad.

La persona adjudicataria no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa del órgano de contratación.

A estos efectos, el personal de la persona adjudicataria debe seguir las medidas de seguridad establecidas en el pliego de prescripciones técnicas y en su caso cualesquiera otras indicadas por el órgano de contratación, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos.


Cuando se produzca una subcontratación con terceros de la ejecución del contrato y el subcontratista deba acceder a Datos Personales, la persona adjudicataria lo pondrá en conocimiento previo del SAS, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que este decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación. El silencio del SAS es en todo caso negativo.

El subcontratista o el cesionario del presente contrato, en su caso, estará sujeto asimismo a las obligaciones impuestas para al contratista principal en el Acuerdo de Encargado del Tratamiento.

Para el cumplimiento del objeto de este contrato no se requiere que la persona adjudicataria acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del SAS, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado 2 de este documento. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del SAS no contemplados en el citado documento, la persona adjudicataria deberá ponerlo en conocimiento del SAS, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 24 horas.

No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

POR EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD      LA PERSONA CONTRATISTA

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO POZO MUÑOZ	18/12/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmPK5R3G8E5RYWVHCZY7X264F2Z	PÁG. 62/63	

## ANEXO AL CUADRO RESUMEN

**Modelo de pliego:** MODELO SERVICIO ABIERTO (por cantidad), MEDIANTE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS

**Para la contratación de:** SERVICIO 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

**Nº de expediente:** 0001054/2025

**Departamento solicitante:** +6.68ECGXN

Agropación	C/P	Elemento	Clasificación	Código GC	Descripción	Cantidad	Presupuesto licitación (IVA excluido)	Presupuesto detección (IVA incluido)	IVA	Importe IVA Pl.	Importe IVA P. Unitario	Importe prórroga	Importe IVA prórroga	Importe modificación preñista	Opciones Eventuales	VME (IVA excluido)	GPV	Apd. Presup.
	C	1	SE.MA.MESI	G14330	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Perfiles profesionales	24,00	3753356,80	4541561,73	21 %	788204,93	32841,87	5630035,20	1182307,39	750671,36		10134063,3	50324100-3	21.600 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
	C	2	SE.MA.MESI	G14331	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Mantenimiento Sistemas Información (24x7)	24,00	122849,13	148647,45	21 %	25796,32	1074,93	184273,70	38697,48	24569,83		331692,65	50324100-3	21.600 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
	C	3	SE.MA.MESO	G14337	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información, Software-Suporte, licenciamiento y garantías.	24,00	1095977,35	1326132,59	21 %	230155,24	9689,80	1643966,03	345232,87	219195,47		2399138,85	50324100-3	21.600 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
	C	4	SE.MA.MESI	E87466	Mantenimiento y reparación de sistemas para procesos de la información-Servicios de mantenimiento del equipamiento, prestación básica	24,00	200000,00	242000,00	21 %	42000,00	1750,00	300000,00	63000,00	40000,00		540000,00	50324100-3	21.600 EQUIPOS DE PROCESOS Y TRANSMISIONES DE DATOS
<b>Totales</b>								5172183,28	6258341,77		1086158,49	7758274,92	1629237,73	1034436,66		13964894,8		



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	Pk2jmk5R3G8E5RYVWHCZY7X264F2Z	PÁG. 63/63