PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE OFICINA DE GESTIÓN DEL DATO DEL PROYECTO "PUNTOS VUELA" (Expediente 2/2026)

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO
2. OBJETO DEL CONTRATO
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR
   3.1. GOBIERNO DEL DATO
   3.2. MANTENIMIENTO Y EVOLUTIVO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL DATO
   3.3. INNOVACIÓN Y APLICACIÓN DE TENDENCIAS EN ANALÍTICA DE DATOS
   3.4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS
   3.5. GESTIÓN DE USUARIOS Y DOCUMENTACIÓN
4. METODOLOGÍA DE TRABAJO
   4.1. METODOLOGÍA ÁGIL
   4.2. INFORMES PERIÓDICOS
5. CONDICIONES GENERALES
   5.1. INTERLOCUTOR DE LA ADJUDICATARIA
   5.2. REPRESENTANTE DEL CPV
   5.3. RÉGIMEN DEL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA
   5.4. INFORMACIÓN DE BASE
   5.5. NATURALEZA DE LA PRESTACIÓN
6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
   6.1. EQUIPO DE TRABAJO
   6.2. DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS
7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS
8. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
9. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
10. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS
11. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO
12. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES
13. INSPECCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN
14. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS
15. PRECIO DEL CONTRATO
16. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA
17. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS
ANEXO

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 1 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Consorcio Puntos Vuela Andalucía (en adelante CPV) es el responsable de la red Puntos Vuela, compuesta a fecha de este pliego de más de 800 Agentes de Innovación Local al frente de 760 centros distribuidos por las ocho provincias andaluzas.

Hasta el momento, su principal objetivo se ha centrado en la formación en competencias digitales orientadas a la ciudadanía, sin embargo, los cambios operados por la sociedad, en gran medida provocados por aspectos tales como el reto demográfico, la aparición de nuevas tecnologías que facilitan la actuación en remoto de servicios bancarios, sanitarios, el apoyo al emprendimiento y la empleabilidad, etc. derivan en la necesidad de un cambio en la orientación de las actividades de los centros tradicionales, así como en una "manera diferente de hacer", más próxima al ciudadano, más moderna y eficaz.

Este profundo cambio, necesario para actuar en favor de la ciudadanía de las áreas rurales, debe estar acompañado de la creación de unos nuevos Puntos Vuela que, sustituyendo los actuales, permitan dar cabida a un nuevo escenario abierto a la ciudadanía, capaz de incorporar las nuevas tecnologías en un ambiente relacional dinámico, basado en la tutorización, el asesoramiento, el apoyo consultivo, el networking y el coworking entre profesionales y ciudadanos.

Se busca, por lo tanto, que estos Puntos Vuela, se conviertan en un recurso tecnológico abierto a la ciudadanía, destinado a impregnar la cultura digital en su ámbito geográfico y facilitar el logro de los objetivos vitales y profesionales de sus habitantes.

El Punto Vuela, abre sus puertas a una nueva forma de participación ciudadana en la difusión de la cultura digital, para convertirse en un foco de atracción y de transformación positiva de las áreas rurales. Sus actividades se amplían y modernizan, orientando los servicios hacia la generación de ideas, adquisición de conocimientos

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 2 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

digitales y creación de riqueza, como la fórmula más eficaz para revertir la situación demográfica.

El concepto Vuela y los recursos puestos a su disposición, dan cabida a una nueva carta de servicios moderna y flexible, siempre abierta a nuevas incorporaciones propuestas por la propia ciudadanía, con el objetivo de constituirse en un recurso verdaderamente útil para sus usuarios.

En este nuevo escenario, además de una eficiente gestión del dato y una satisfactoria explotación estadística que avale, tanto estratégica como operativamente, la actuación e impacto de la red de Puntos Vuela en el territorio, se hace imperativa una nueva orientación hacia entornos predictivos basados en algoritmos de inteligencia artificial que mejoren la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión de la propia red. En definitiva, un uso proactivo de la ingente cantidad de datos, estructurados y no-estructurados, perfiles y comportamientos de los que disponen los sistemas al servicio del proyecto.

El proceso de transformación digital que supone a una organización reorientar sus procesos, estrategias y cultura para convertirse en una organización orientada al dato (Data driven) debe abordarse como un proceso continuo y planificado. Por este motivo, la línea de trabajo resultante de esta nueva orientación irá guiada y totalmente alineada con la Estrategia Andaluza de Inteligencia Artificial 2030 y, más concretamente, con su Eje 2: Administración Pública, consiguiendo que la analítica de datos avanzada facilite la toma de decisiones estratégicas.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de asistencia técnica especializada para el mantenimiento, desarrollo evolutivo y acciones de consultoría relativas a la Oficina del Dato (gestión del dato, entorno de explotación y Business Intelligence) del proyecto Vuela.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 3 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El mantenimiento y desarrollo evolutivo engloba todas aquellas acciones dedicadas al crecimiento del entorno a nivel técnico, el desarrollo de las nuevas funcionalidades propuestas desde el Consorcio Puntos Vuela Andalucía (CPV), así como la preparación de documentación, apoyo y asistencia, en el despliegue del/los entorno/s en las ubicaciones y sistemas operativos que el CPV determine, además del correspondiente mantenimiento correctivo tanto de los nuevos entornos/desarrollos como los ya existentes en el momento de la licitación.

Se incluye, así mismo, la puesta a disposición del proyecto e integración de conjuntos de datos de terceros para el enriquecimiento de los propios datos del CPV.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

3.1. GOBIERNO DEL DATO

El Gobierno del dato es la práctica de definir e implementar políticas, normas y procedimientos para el uso eficaz de los datos, ejerciendo las funciones de autoridad, control y toma de decisiones compartidas.
Su objetivo principal es permitir a la organización gestionar sus datos como activos y, para ello tiene tres actividades fundamentales:

a) Evaluar el uso actual y el futuro de los datos.
b) Dirigir la preparación e implementación de las estrategias y políticas de datos que aseguren que los datos satisfacen los objetivos de negocio.
c) Monitorizar el cumplimiento de las políticas y el desempeño con respecto a las estrategias.

Es un proceso que prioriza las inversiones, asigna recursos y mide los resultados para asegurar que los datos se gestionan de la forma adecuada para dar apoyo a las necesidades de la organización.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 4 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El CPV, por la naturaleza de los proyectos que gestiona, es una organización orientada al dato (Data Driven), es decir, que se basa en la información y en el uso eficiente de los datos como herramienta fundamental para mejorar sus procesos y llevar a cabo la toma de decisiones; para ello tiene consolidada una Oficina del Dato que nutre a las diferentes áreas de la entidad de argumentos y narrativas para la toma eficiente de decisiones estratégicas, así como lidera proyectos del dato y de IA en el ámbito de la organización y con partes interesadas externas, haciendo del dato un recurso indispensable en la puesta en valor de los activos de la organización.

La Oficina del Dato del CPV se articula en base a las políticas, procesos y estructura organizativa que dan soporte a la gestión de los datos de la organización. Un modelo de Gobierno del Dato aplicado permitirá comprender, proteger y obtener el máximo valor de los datos de la organización, especialmente a medida que la organización crece, se incorporan y mejoran herramientas y aplicaciones, acumulando más y mejores activos de información.

En ese sentido, la empresa adjudicataria deberá realizar la definición e implantación de un programa de Gobierno del Dato orientado a reforzar la estrategia, visión, metas y objetivos de la Organización, partiendo de la determinación de las necesidades de gestión de los datos, la identificación y selección de las fuentes internas y externas disponibles para la recolección, su catalogación descriptiva, los formatos en los que se ofrece y los mecanismos de extracción y transformación recomendables.
El objetivo de este servicio consiste en diseñar, mantener y actualizar un repositorio centralizado con todos los datos identificados y con la operatividad necesaria para implementar procesos orientados a la analítica avanzada que permitan obtener el mayor valor de los datos, a la vez que mitigar los riesgos derivados de su adquisición, tenencia, uso, explotación y comunicación.
Los resultados esperados son:

- Determinación del estado actual de la organización con respecto al uso y explotación de los datos.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 5 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Definición, aprobación y comunicación de una estrategia que contenga la visión, metas y objetivos a largo plazo de la organización con respecto a los datos, y alineada a la estrategia global de la organización.
- Apoyo y compromiso de la organización con la estrategia del dato.
- Identificación, a partir de la estrategia del dato, de aquellos datos que deben ser gobernados, determinando su valor organizativo actual y futuro.
- Establecimiento de los requisitos de los datos que deben ser gobernados.
- Elaboración de la normativa de gestión y uso del dato por parte de las diferentes unidades de gestión del CPV.
- Evaluación, adaptación y monitorización de la capacidad y la disponibilidad de la organización para implantar y dar soporte a la estrategia del dato.
- Actualización de la cartera (portafolio) de proyectos relativos a los datos.
- Monitorización del grado de cumplimiento de los programas y proyectos determinando si se están utilizando adecuadamente los recursos asignados.

Para conseguir estos resultados la empresa adjudicataria tendrá que apoyar al CPV en la ejecución de las siguientes tareas:

- Evaluación de las capacidades, desempeño y madurez de datos de la organización, determinando si el procesamiento de los datos y su impacto en la organización, en el entorno y en los intereses de los implicados internos y externos, está satisfaciendo las metas y los objetivos de datos de la organización.
- Elaborar y comunicar la estrategia del dato a todas las partes interesadas, realizando, si procede, un análisis de brechas y detallando la estrategia en términos de optimización del valor organizativo de los datos, considerando su impacto y contribución a la estrategia de la organización.
- Identificación de qué datos deben ser gobernados de acuerdo con la estrategia del dato, estableciendo y aplicando los criterios adecuados.
- Mantenimiento, evolución y explotación del Catálogo Corporativo de Datos del CPV, apoyando en actualización y enriquecimiento continuo del mismo,

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 6 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

incorporando nuevas fuentes de datos internas y externas, documentando los conjuntos de datos disponibles, su origen, responsable funcional, periodicidad de actualización, nivel de calidad, así como los posibles usos analíticos o de explotación dentro de los sistemas de información y cuadros de mando del proyecto, garantizando en todo momento la correcta integración con los procesos de gobierno del dato.

- Diseño y mantenimiento de cuadro de mando estratégico del proyecto Puntos Vuela en base a la nueva estrategia 2026-2030.
- Actualización de la cartera (portafolio) de programas y proyectos de datos, identificando posibles dependencias, sinergias e impactos entre iniciativas.
- Monitorizar el grado de cumplimiento de la estrategia del dato, definiendo indicadores que permitan conocer el aprovechamiento eficiente de los recursos y establecer las correspondientes acciones correctivas para solucionar las posibles desviaciones que se presenten.

3.2. MANTENIMIENTO Y EVOLUTIVO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL DATO

La empresa adjudicataria desarrollará los trabajos evolutivos de las plataformas y activos de gestión del dato existentes conforme al plan de Gobierno del Dato definido. El mantenimiento correctivo se aplicará conforme a unos ANS establecidos (Anexo I).

Formará parte de este mantenimiento evolutivo la realización de la documentación y/o recursos audiovisuales necesarios para que todos los perfiles de usuario del entorno de gestión del dato obtengan formación sobre el mismo, de manera que permanezca actualizado y adaptado a las necesidades que le indique el CPV.

Para el mantenimiento se realizarán pruebas y revisiones en diferentes entornos según defina el CPV, y será la adjudicataria la responsable de realizar las pruebas así como la definición de las instrucciones que hayan de proporcionarse al gestor de los sistemas que en cada momento se disponga.

Los trabajos que se han de realizar se circunscriben a un sistema estadístico que recopila datos e información de diversas fuentes, sin ánimo de exhaustividad:

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 7 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Datos obtenidos desde los Puntos Vuela
- Datos recogidos a partir de diferentes fuentes de datos relacionadas con el proyecto Vuela (Portal Vuela, herramienta de gestión de actividades Ágora, y cualquier otra herramienta que se especifique).
- Fuentes de datos externas que se identifiquen como una oportunidad para la mejora de los datos del proyecto, con el ánimo de aportar información vector para la toma de decisiones estratégicas.
- Cualquier otra fuente de datos que especifique el CPV en relación a la gestión de sus proyectos.

De esta manera la información se obtendrá desde diferentes orígenes de datos, tanto internos como externos, incluyendo datos estructurados, ficheros semi estructurados y datos no estructurados.
La empresa adjudicataria deberá analizar diferentes alternativas para la importación de datos, en cuanto a componentes a utilizar, despliegues y configuraciones necesarios a realizar en los equipos origen de los datos. Se tendrá en cuenta en este análisis las alternativas que ocasionen el menor impacto en los sistemas origen, considerando tanto los nuevos componentes y configuraciones a realizar como el impacto en el funcionamiento de los sistemas origen en los procesos de importación de datos.

Se realizará además la gestión de perfiles y usuarios según especifique el CPV en función de las necesidades.

Apoyará y asistirá en la configuración e instalación de los sistemas del entorno en los sistemas informáticos que determine el CPV con la necesaria preparación de la documentación técnica para llevarla a cabo, y su posterior monitorización para verificar un correcto funcionamiento de todo el conjunto.

Así mismo, se deberán de conocer las políticas y normativas que existieran en la organización en torno al tratamiento de los datos y el marco regulatorio de aplicación.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 8 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.2.1. Mantenimiento del almacén de datos (Data Lake)

La Oficina del Dato dispone de un repositorio o Data Lake centralizado donde almacena, protege, procesa y con capacidad para gestionar datos estructurados, semi estructurados y no estructurados.

El Data Lake almacena, preferentemente, datos en crudo (raw data) procedentes de las fuentes de datos corporativas o de terceros, extraídas mediante procesos batch o streaming de datos en tiempo real. Así mismo, puede almacenar datos procesados obtenidos mediante transformaciones realizadas sobre los datos en crudo, tanto resultados intermedios de transformación como finales de cara a su análisis posterior.

El Data Lake sirve de fuente para otras aplicaciones y plataformas consumidoras de datos, como pueden ser herramientas ETL/ELT, herramientas de Business Intelligence (BI), almacenes de datos (DW) o funciones programadas, siendo usado con carácter general por ingenieros o científicos de datos y analistas.

Toda la infraestructura de TI necesaria para la implementación del entorno data-lake es provista por el CPV, sin que ésta tenga que repercutir costes en infraestructuras.

Si entra dentro del alcance del presente proyecto las posibles labores de mantenimiento o conexión que de su uso se deriven.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que las soluciones, desarrollos y evoluciones implantadas en el entorno de gestión del dato del CPV se estructuren conforme a una arquitectura de datos coherente, escalable y alineada con las buenas prácticas en ingeniería de datos y analítica avanzada.

A tal efecto, deberá mantener y evolucionar una arquitectura lógica de referencia que contemple, al menos, las siguientes capas funcionales:

- **Capa de ingesta de datos**, encargada de la captura y consolidación de información procedente de las diferentes fuentes internas y externas, mediante

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 9 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

procesos automatizados de extracción, transformación y carga (ETL/ELT), garantizando la trazabilidad de los datos desde su origen.

- **Capa de almacenamiento y gestión del dato**, basada en el repositorio centralizado de datos (Data Lake) y, en su caso, en estructuras derivadas orientadas a explotación analítica, donde se gestionarán los datos estructurados, semiestructurados y no estructurados, así como las versiones procesadas necesarias para su análisis.
- **Capa de procesamiento y modelado analítico**, orientada a la transformación de los datos en información útil mediante modelos de datos, variables analíticas, cálculos de indicadores y estructuras optimizadas para su explotación en herramientas de Business Intelligence.
- **Capa de consumo y explotación**, constituida por los cuadros de mando, informes, consultas analíticas y otros productos de datos utilizados por las distintas áreas del CPV para el seguimiento operativo, la evaluación del impacto de las actuaciones y la toma de decisiones estratégicas.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar que los procesos de integración y explotación de datos incorporen mecanismos de control de calidad, validación y monitorización que permitan detectar inconsistencias, pérdidas de integridad o anomalías en los flujos de información, registrando dichas incidencias y las acciones correctivas adoptadas.

La arquitectura y los procesos implantados deberán documentarse adecuadamente y mantenerse actualizados durante toda la vigencia del contrato, asegurando su correcta comprensión, reutilización y mantenimiento por parte del CPV.

3.3. INNOVACIÓN Y APLICACIÓN DE TENDENCIAS EN ANALÍTICA DE DATOS

La Oficina del Dato deberá evolucionar conforme a las mejores prácticas y tendencias actuales en analítica de datos, garantizando la escalabilidad, sostenibilidad, interoperabilidad y reutilización de los activos de información del CPV.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 10 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La empresa adjudicataria será responsable de proponer, diseñar e implantar de forma progresiva capacidades avanzadas de analítica de datos, siempre alineadas con los objetivos estratégicos del CPV y bajo criterios de viabilidad técnica, impacto organizativo y eficiencia económica.

Las capacidades descritas en este apartado deberán incorporarse de forma progresiva, priorizada y consensuada con el CPV, quedando reflejadas en el plan de trabajo y en los informes periódicos de seguimiento.

3.3.1. Analítica aumentada (Augmented Analytics)

La adjudicataria deberá incorporar capacidades de analítica aumentada mediante el uso de algoritmos de aprendizaje automático y técnicas estadísticas avanzadas orientadas a:

- Identificación automática de patrones relevantes, correlaciones no evidentes y anomalías.
- Generación de insights de forma asistida, reduciendo la dependencia de desarrollos manuales.
- Explicación automática de resultados analíticos (feature importance, reglas de decisión, sensibilidad de variables).

Requisitos técnicos: Integración con el entorno BI existente, Capacidad de configuración de umbrales y reglas de negocio, Generación de resultados comprensibles para perfiles no técnicos y registro y trazabilidad de los análisis realizados.

3.3.2. Analítica de impacto y valor público

Se desarrollarán modelos analíticos orientados a la medición del impacto real de las actuaciones del CPV y de la red Puntos Vuela, más allá de métricas puramente operativas.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 11 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Capacidades técnicas esperadas: Definición de indicadores de resultado e impacto, modelos causales y de atribución cuando sea viable, integración de fuentes externas (Open Data, estadísticas oficiales), cuadros de mando orientados a evaluación de políticas públicas.

3.3.3. IA responsable, explicable y trazable

La adjudicataria deberá aplicar principios de inteligencia artificial responsable, especialmente en aquellos modelos que puedan influir en decisiones de carácter público.

Requisitos técnicos mínimos: Documentación completa del ciclo de vida del modelo (diseño, entrenamiento, validación, despliegue), evaluación y mitigación de sesgos, técnicas de explicabilidad (XAI), versionado de modelos y datasets de entrenamiento, auditoría y trazabilidad de decisiones automatizadas.

Se deberá mantener un registro estructurado de modelos analíticos, en el que se documente, al menos, la finalidad del modelo, las fuentes de datos utilizadas para su entrenamiento, las variables consideradas, la fecha de creación o actualización, la versión vigente y la persona o unidad responsable de su validación.

Igualmente, deberán implantarse mecanismos de control de versiones de los modelos y de los conjuntos de datos de entrenamiento, así como procedimientos de seguimiento que permitan detectar posibles desviaciones en el comportamiento del modelo a lo largo del tiempo (model drift), especialmente cuando se produzcan cambios en las fuentes de datos o en las condiciones de uso del mismo.

Cuando los modelos analíticos generen recomendaciones, clasificaciones u otros resultados que puedan influir en la toma de decisiones dentro del proyecto, deberá garantizarse la trazabilidad de los resultados obtenidos, permitiendo reconstruir el proceso de cálculo y auditar las decisiones automatizadas cuando sea necesario.

3.3.4. Auto-servicio analítico y alfabetización del dato

Se fomentará el uso autónomo de la información por parte de los usuarios mediante herramientas de auto-servicio analítico y acciones de capacitación.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 12 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Capacidades técnicas: modelos semánticos estables y reutilizables, control de permisos y perfiles, catálogo accesible de informes y productos de datos, materiales formativos técnicos y funcionales.

3.3.5. Observabilidad y calidad del dato (Data Observability)

La Oficina del Dato deberá disponer de mecanismos avanzados para la supervisión continua de los activos de datos y de los procesos de integración y explotación.

Requisitos técnicos: monitorización automática de calidad del dato, detección de roturas de pipelines, alertas ante desviaciones de volumen, estructura o semántica, registro histórico de incidencias y acciones correctivas.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá definir, implantar y mantener indicadores de calidad del dato que permitan evaluar de forma objetiva el estado de los conjuntos de datos gestionados por la Oficina del Dato del CPV. La empresa adjudicataria deberá establecer mecanismos de medición periódica de estos indicadores, generando informes de calidad del dato que permitan identificar desviaciones, proponer acciones correctivas y facilitar el seguimiento de la mejora continua en la gestión de la información del CPV.

3.4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Se determinarán en cada periodo de planificación las tareas necesarias para llevar a cabo la asistencia y resolución de las incidencias producidas en los entornos BI, especialmente orientadas hacia agentes clave del proyecto y que serán notificadas por diferentes vías.

En el caso de los/as agentes de innovación local (AIL) de los Puntos Vuela, será mediante la herramienta que dispongan para la notificación de incidencias relacionadas con la gestión del centro (GLPI). El personal de la adjudicataria deberá acceder, gestionar, responder y notificar la resolución de las incidencias en dicho entorno, y será evaluado el grado de eficiencia y eficacia en dicha resolución y respuesta a los/as usuarios/as.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 13 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Además, el CPV a través de su jefe de proyecto, podrá notificar cualesquiera incidencias que se hayan detectado en el sistema, y serán resueltas siguiendo el procedimiento que en su caso se determine.

3.5. GESTIÓN DE USUARIOS Y DOCUMENTACIÓN

Todos los Puntos Vuela están administrados como mínimo por un agente de innovación local que ha de disponer de un usuario con acceso a los entornos BI, conforme a la gestión de identidad centralizada que determine el CPV en cada momento, con la que autentican dichos usuarios para todo el resto de portales y herramientas del proyecto. Por tanto, la adjudicataria será responsable de mantener y actualizar los entornos BI con aquellos elementos que permitan dicha autenticación, además del mantenimiento de dicho servicio a lo largo del tiempo en función de los cambios que tenga el servicio de identidad centralizada, incluyendo las pruebas de seguridad que sean necesarias.

Realizará además las altas y gestión de usuarios requeridos, y actualizará además los diferentes perfiles definidos por el CPV, de tal forma que serán visibles diferentes informes o cuadros de mando en base a ello. Se realizarán tareas de revisión de este reparto de perfiles para comprobar la corrección del mismo.

Los entornos BI disponen actualmente de una amplia documentación, distribuida en diferentes niveles como son:

- Documentación técnica del sistema y herramienta
- Documentación para usuarios: manuales para diferentes perfiles
- Documentación de despliegue

Será responsabilidad de la adjudicataria la actualización y mantenimiento de esta documentación bajo la dirección del CPV, según se vayan realizando cambios en el diseño o añadiendo nuevas fuentes al sistema.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

4.1 METODOLOGÍA ÁGIL

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 14 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Un aspecto diferenciador para el éxito del contrato es la aplicación de metodologías ágiles. Se deberá tener presente a la hora de abordar los trabajos, con el objetivo de ir aprendiendo en cada uno de los sprints de la metodología a seguir y poder aplicar las lecciones aprendidas en los siguientes.

Efectivamente, la naturaleza del proyecto exige la definición y seguimiento de una metodología para facilitar, automatizar y agilizar, en la medida de lo posible, la comunicación de necesidades de negocio, establecer un criterio único para sistemáticamente valorar y priorizar la demanda de casos de uso de forma objetiva y elaborar la matriz de casos de uso en función de los criterios definidos, por ejemplo: Valor de Negocio vs Esfuerzo.

Las metodologías ágiles son un conjunto de principios y valores que promueven la flexibilidad, la colaboración y la adaptación continua en el proceso de desarrollo. Sin ánimo de establecer ninguna preferencia por una metodología particular, se considera que metodologías ágiles del tipo Design Thinking, Lego, Kanban, Scrum, Extreme Programming (XP) Lean o Scaled Agile Framework, facilitan la participación de las personas involucradas y partes interesadas tanto en el descubrimiento de procesos como en el análisis de estos, reduciendo los ciclos de desarrollo. Además, permiten al equipo de trabajo responder de manera efectiva a los cambios en los requerimientos del proyecto, mantener una comunicación constante con el cliente y entregar incrementos de valor de forma iterativa.

A continuación, se describen los elementos clave que se incluirán en la solución metodológica ofertada:

- Metodología seleccionada: Se especificará la metodología ágil elegida para el proyecto, justificando por qué es la más adecuada en función de las necesidades y características del mismo.
- Roles y responsabilidades: Se detallarán los roles dentro del equipo de desarrollo y sus responsabilidades.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 15 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Ceremonias y eventos: Se describirán las ceremonias y eventos que forman parte de la metodología ágil, como las reuniones diarias de seguimiento (Daily Standup), la planificación de sprints, revisiones y retrospectivas.
- Artefactos: Se enumerarán los artefactos o documentos que se generarán o utilizarán en el proceso, como el Product Backlog, el Sprint Backlog, las historias de usuario u otras.
- Proceso de desarrollo: Se explicará el flujo de trabajo general, desde la identificación de requerimientos hasta la entrega de incrementos de software, destacando la flexibilidad y adaptabilidad que caracterizan a las metodologías ágiles.
- Herramientas y recursos: Se mencionarán las herramientas y recursos que se utilizarán para la gestión y seguimiento del proyecto, como herramientas de gestión de proyectos, sistemas de seguimiento de incidencias, tableros Kanban, etc.
- Indicadores y métricas: Se establecerán indicadores clave de rendimiento (KPIs) que se utilizarán para medir el progreso y la calidad del proyecto. Esto puede incluir la velocidad del equipo, la satisfacción del cliente y la calidad del código.
- Gestión de cambios: Se describirá cómo se manejarán los cambios en los requerimientos durante el desarrollo, destacando la flexibilidad de la metodología para adaptarse a las nuevas circunstancias.
- Comunicación y colaboración: Se resaltará la importancia de la comunicación continua con el cliente y la colaboración estrecha entre los equipos de desarrollo y el cliente.
- Evaluación y mejora continua: Se explicará cómo se llevará a cabo la evaluación del proceso y se promoverá la mejora continua a lo largo del proyecto. Este apartado es esencial para garantizar que todas las partes involucradas comprendan cómo se llevará a cabo el proyecto y qué esperar en términos de desarrollo y gestión. Además, establece una base sólida para la implementación exitosa de metodologías ágiles en el proyecto.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 16 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.2. INFORMES PERIÓDICOS.

La adjudicataria deberá realizar una revisión periódica (mínimo una vez al mes) de los trabajos efectuados en los entornos BI del proyecto, cuyos resultados incluirán en un Informe de Seguimiento sobre la misma que incluya como mínimo los siguientes puntos:

- Informe sobre el Mantenimiento Evolutivo realizado, detallando el desglose de tareas y subtareas realizadas y los tiempos empleados en cada una de ellas.
- Plan de Trabajo actualizado, con revisión de hitos.
- Análisis de incidencias producidas, tiempos de resolución e impacto de las mismas
- Propuesta de comunicación a usuarios/as de las mejoras implantadas.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. INTERLOCUTOR DE LA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá especificar un/a Jefe/a de Proyecto, que coordinará los trabajos, y actuará de interlocutor técnico único, que organizará la prestación de los servicios objeto de la contratación, de acuerdo a este pliego de condiciones técnicas, pondrá en práctica las instrucciones del responsable designado por el CPV e impartirá las pertinentes instrucciones al personal de la adjudicataria.

5.2. REPRESENTANTE DEL CPV

El CPV designará una persona responsable para la supervisión, coordinación, vigilancia y comprobación de la correcta prestación del servicio objeto del contrato.

5.3. RÉGIMEN DEL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA

Todo el personal que la adjudicataria tuviere contratado para la prestación directa o indirecta de los servicios objeto del presente pliego, dependerá en exclusiva de ella,

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 17 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

debiendo la adjudicataria cumplir de forma escrupulosa y sin incumplimiento alguno cuantas disposiciones legales y reglamentarias se hallen vigentes, en cada momento, en materia laboral, de seguridad social así como de prevención de riesgos laborales.

La adjudicataria habrá de cumplir y hacer cumplir a todos sus trabajadores la normativa vigente con relación a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se obliga a impartir los cursos necesarios para el desempeño de su actividad.

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

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

5.4. INFORMACIÓN DE BASE

El CPV facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione, no será utilizada por la adjudicataria, bajo ninguna circunstancia, para fines distintos de los servicios contemplados en la presente contratación.

5.5. NATURALEZA DE LA PRESTACIÓN

El objeto del contrato es la prestación de un servicio, el cual lleva aparejado un resultado concreto. La empresa adjudicataria queda obligada a la prestación eficaz de los servicios descritos en el presente pliego, durante la totalidad del plazo de ejecución del contrato, con independencia de los medios materiales o humanos que deba emplear en ello. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

En ningún caso podrá interpretarse que el precio del contrato supone la contraprestación a una hipotética “bolsa de horas”, las cuales, una vez agotadas, liberan al adjudicatario de sus obligaciones, con independencia del resultado

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 18 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

obtenido. Por el contrario, el adjudicatario queda obligado a prestar los servicios, durante todo el plazo de ejecución, sin perjuicio de la dedicación de medios materiales y humanos que esto conlleve.

6. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

6.1. EQUIPO DE TRABAJO

- Jefe de proyecto consultor de negocio especialista en gobierno del dato (dedicación estimada al 20%): ostenta la dirección estratégica y de valor del proyecto, generando un análisis que satisface la demanda del usuario final (caso de uso) y se asegura de que la solución planteada aporta valor para el usuario.
  Evalúa el nivel de madurez y define la estrategia de gobierno del dato (política, modelo organizativo, normas y procedimientos operativos). Monitoriza el cumplimiento de los procedimientos sobre la herramienta de gobierno. Establece directrices relativas a metadatos y datos maestros, así como el ciclo de vida del dato (trazabilidad y auditoría, gestión y coordinación de tareas relacionadas al gobierno del dato con los diferentes sectoriales, gestión de la calidad del dato, gestión de la seguridad del dato, fomento de la cultura del dato y gestión del cambio). Realiza propuestas de plataformas tecnológicas de referencia en relación al gobierno del dato.
  Realiza una primera aproximación completa al diseño de la solución, presentando un documento que responde a la caracterización del caso de uso.

- Ingeniero de datos / Técnico ETL (dedicación estimada al 50%): El/la Ingeniero/a de Datos será responsable del diseño, implementación y mantenimiento de la arquitectura de datos necesaria para la explotación analítica del proyecto Puntos Vuela. Deberá integrar y consolidar las distintas fuentes de información, desarrollando procesos automatizados de extracción, transformación y carga (ETL/ELT) que garanticen la actualización periódica y fiable de los datos. Será responsable del modelado de datos orientado a análisis y de la creación de repositorios estructurados que faciliten la generación de indicadores y cuadros de mando.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 19 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Asimismo, implantará mecanismos de control de calidad, validación y depuración de la información, asegurando su coherencia e integridad. Deberá aplicar medidas de seguridad y control de accesos conforme a la normativa vigente, garantizando la trazabilidad de los procesos. También realizará la documentación técnica de los flujos y estructuras de datos, colaborando con el responsable de la Oficina del Dato y el perfil de análisis en la definición y adaptación de los modelos necesarios para la correcta toma de decisiones..

- Analista de datos SQL-BI (dedicación estimada al 100%): El/la Analista de Datos (SQL-BI) será responsable de la explotación, análisis e interpretación de la información generada en el marco del proyecto Puntos Vuela, con el fin de transformarla en conocimiento útil para la toma de decisiones.

  Deberá diseñar y desarrollar consultas SQL avanzadas, así como elaborar cuadros de mando, informes e indicadores utilizando las herramientas de Business Intelligence implantadas. Será responsable de la definición, cálculo y validación de KPIs, garantizando la coherencia metodológica y la correcta interpretación de los resultados.

  Colaborará en la estructuración de modelos analíticos junto con el Ingeniero/a de Datos y verificará la calidad y consistencia de la información utilizada en los análisis. Asimismo, preparará informes periódicos de seguimiento, análisis ad hoc y visualizaciones orientadas a distintos perfiles de usuario. Deberá documentar los indicadores definidos y asegurar la trazabilidad de los datos empleados, contribuyendo a la mejora continua del sistema de información y al seguimiento estratégico del proyecto.

- Analista-Desarrollador/programador (dedicación estimada al 50%): El/la Analista-Desarrollador/a será responsable del análisis, desarrollo y mantenimiento de los componentes técnicos necesarios para la explotación de la información en el entorno del proyecto Puntos Vuela, utilizando la infraestructura existente basada en Pentaho. Deberá traducir los requisitos funcionales definidos por la Oficina del Dato en

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 20 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

desarrollos técnicos concretos, incluyendo la creación y adaptación de procesos, transformaciones y jobs en Pentaho Data Integration (PDI), así como el diseño y mantenimiento de informes.

Asimismo, realizará desarrollos complementarios tales como scripts, automatizaciones o integraciones que mejoren la interoperabilidad y eficiencia de los flujos de información. Colaborará con el Ingeniero/a de Datos en la optimización de procesos y con el perfil de análisis en la correcta implementación de indicadores. Será responsable del mantenimiento correctivo y evolutivo de los desarrollos existentes, garantizando su calidad técnica, documentación actualizada y alineación con la arquitectura definida.

6.2. DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El CPV designará un Responsable del Proyecto, que será el órgano capacitado para interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato, siendo sus funciones y responsabilidades:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.
2. Aprobar la realización de los servicios.
3. Velar por el nivel de calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados a los mismos.
4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el equipo de trabajo a lo largo del desarrollo de la prestación de los servicios.
5. Asegurar el seguimiento de la prestación de los servicios.
6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego.
7. Aprobar la participación en el proyecto, de las personas aportadas por la empresa adjudicataria, para formar el equipo de trabajo, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo, si a su juicio, su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o cumplimiento de objetivos e indicadores en la realización de los servicios.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 21 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada en la prestación de los servicios.
9. Aceptación de los informes periódicos de seguimiento. Se elaborarán periódicamente documentos de seguimiento intermedio del proyecto, en los que se valorará su avance en las diferentes etapas y el grado de cumplimiento de los objetivos prefijados.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el CPV a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Si el desarrollo real de los servicios previstos en el presente pliego exigiera, en algún caso, una contribución neta de recursos humanos inferior a la ofertada, el adjudicatario queda obligado a poner los recursos restantes al servicio tareas homólogas señaladas por el CPV, para las que se precise una preparación y experiencia similares, siempre en el ámbito del proyecto.

Las personas que emplee la adjudicataria en la prestación del servicio deberán dispensar trato agradable con los usuarios/as y disponer de capacidad de trabajo en equipo.

Caso de que por cualquier circunstancia (vacaciones, enfermedad, baja laboral, etc.) alguna de las personas destinados por la adjudicataria para la prestación del servicio y realización de los trabajos no pueda desempeñar el servicio objeto de este pliego, la empresa adjudicataria está obligada a sustituir a dicha persona por otra de idéntico perfil y preparación así como a comunicar dicha sustitución con la antelación que sea posible. En el caso de que esta sustitución no sea posible en ese momento, la adjudicataria debe ampliar el periodo de ejecución por el tiempo perdido o añadir algún recurso adicional que permita recuperar dicho periodo antes de la finalización del contrato. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 22 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

y su experiencia, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución inmediata del mismo, la aplicación de las penalizaciones estipuladas y, en su caso, la resolución del contrato.

En cualquier caso, la ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte del CPV, sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.

Todos los aspectos relativos a la gestión y programación de las tareas a realizar así como el seguimiento de la correcta realización de las mismas serán llevados a cabo por el CPV a través de la persona que se designe para ello.

En cualquier caso, y con independencia de la ubicación física de trabajo, el licitador proveerá a los miembros de su equipo de trabajo de todos los medios técnicos, de transporte, informáticos, comunicaciones, etc., necesarios para el correcto desempeño de sus funciones en consonancia con los requerimientos del CPV.

7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al CPV, con exclusividad y a todos los efectos, incluido el de cesión.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados y en particular los programas fuente (todo el código fuente será entregado al CPV, ejecutables o cualquier otro componente desarrollado como resultado del objeto del contrato serán entregados como software libre bajo licencia GPL.

Por parte de la adjudicataria, no se hará uso de los resultados de los trabajos bajo ningún concepto, y sólo serán utilizados como referencia o como base de futuros trabajos, cuando se disponga de la autorización expresa, por escrito, del propietario de los mismos.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 23 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Quedarán en propiedad del CPV tanto la asistencia o servicios recibidos como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose el CPV su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por el CPV y éste, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

En particular, todos los registros, usuarios/as creados, contraseñas y demás datos necesarios para el uso de los servicios de dinamización telemática serán propiedad del CPV y a la conclusión del servicio, la empresa facilitará la información necesaria y no continuará utilizando dichas cuentas o registros.

El contratista tendrá la obligación de proporcionar en soporte informático al CPV todos los datos, cálculos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual, se entenderán expresamente cedidos en exclusiva al CPV, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter de exclusividad.

8. DERECHOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Los proveedores y prestadores de servicio del CPV se comprometen a que ni durante la prestación de los servicios que se le contraten, ni en los años posteriores a la finalización de los mismos, usarán para sí, ni divulgarán o comunicarán por cualquier medio, directa o indirectamente, a otra persona, empresa o entidad, cualquier información confidencial o sujeta a derechos de propiedad intelectual del CPV a la que haya tenido acceso, excepto cuando dicha información sea de dominio público o el CPV diese previamente por escrito su autorización al uso, divulgación o comunicación de una información concreta.

Los diseños y desarrollos de procesos del CPV, así como los diseños y desarrollo de aplicaciones desarrollados por los proveedores contratados por el CPV para esta tarea, serán propiedad del CPV, salvo que se acuerde por escrito lo contrario.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 24 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

9. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los proveedores y prestadores de servicios están obligados a guardar secreto respecto a cualquier información a la que puedan acceder del CPV.

Los proveedores que trabajen con el CPV se comprometen a aplicar todas las medidas de seguridad, tanto técnicas, como organizativas de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y resiliencia permanente de los servicios y sistemas de tratamiento de la información. Asimismo, deberán realizar una revisión regular de la eficacia de las medidas de seguridad implantadas.

En los casos que el proveedor preste servicios de hospedaje de información del CPV o realice venta o desarrollo de aplicaciones informáticas, deberá indicar claramente las medidas de seguridad que tiene implantada la aplicación desarrollada o vendida y/o el servicio de hospedaje de la información que presta.

El CPV podrá autorizar a sus proveedores que puedan contratar con terceros los trabajos que sean necesarios para realizar adecuadamente la prestación del servicio contratado. Para ello, el proveedor deberá informar previamente al CPV de la parte del servicio que va a ser subcontratada y los datos de la empresa subcontratista y **deberá obtener de forma previa la autorización del CPV para realizar dicha subcontratación.** En los casos en los que se autorice la subcontratación, el proveedor asumirá la responsabilidad de que el tercero subcontratado cumpla con la legislación vigente en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad e instrucciones establecidas por el CPV para el tratamiento.

Los proveedores que presten servicios que no requieran tratamiento de la información, especialmente si lo realizan en las instalaciones del CPV, se comprometen a informar y a hacer cumplir a su personal la obligación de guardar el deber de secreto respecto a cualquier información o datos personales a los que pudieran acceder durante la realización de los trabajos contratados.

Los proveedores que presten servicios en las instalaciones del CPV se comprometen a enviar la relación de trabajadores/as que van a realizar dichos trabajos de forma previa a la realización de los mismos.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 25 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los proveedores se comprometen a que todo su personal tenga la debida formación en materia de protección de datos y adquieren la responsabilidad de garantizar que las personas autorizadas para tratar o acceder a datos del CPV se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Asimismo, mantendrán a disposición del CPV la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

El CPV, con el objetivo de comprobar que las medidas de seguridad están correctamente implantadas y se llevan a cabo en los proveedores, podrá realizar los controles e inspecciones que considere oportunos, para lo cual acordará con el proveedor la planificación de la inspección o auditoría a realizar.

Los proveedores se comprometen a comunicar de forma inmediata y en cualquier caso en un plazo no superior a las 24 horas, a la dirección de correo electrónico delegadoprotecciondatos.cpv@puntosvuela.es, cualquier incidente de seguridad que pueda ocurrir durante la prestación del servicio. Asimismo, deberán incluir en la comunicación del incidente una descripción del mismo, si el incidente afecta a información y en su caso, qué tipo de información ha resultado afectada, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Los proveedores que presten servicios de tratamiento de información y de datos personales del CPV que realicen la función de encargados de tratamiento, se comprometen además a:

- Firmar un contrato de encargado de tratamiento que incluya la identificación de la información afectada y las estipulaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD.
- Analizar si deben nombrar un Delegado de Protección de Datos y en su caso, comunicarlo al CPV .
- Tratar sólo y exclusivamente la información que el CPV haya puesto a su disposición indicando claramente las categorías de datos y de los interesados que están autorizados a tratar.
- Llevar un registro de las actividades de tratamiento que realiza para el CPV.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 26 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Tratar la información y los datos personales que el CPV haya encargado tratar sólo y exclusivamente para la finalidad del encargo, no pudiéndola usar para otro fin distinto ni comunicarla a terceros sin la autorización del CPV. En los casos que el prestador de servicios incumpla estas obligaciones será considerado responsable y podrá ser sancionado.
- Devolver la información al CPV o comunicarla a quien el CPV le indique (principio de portabilidad) una vez finalizada la relación contractual establecida entre las partes. Asimismo, deberá seguir las instrucciones que el CPV haya dictado respecto al borrado de los datos o a la conservación de los mismos, debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación del servicio.
- A informar inmediatamente al CPV si observan que alguna de las instrucciones que haya recibido por parte del CPV para realizar el tratamiento de datos infringe el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos.
- Asistir al CPV, siempre que sea posible, para que pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tenga por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.

Los proveedores que trabajen con el CPV aceptan y se comprometen con el cumplimiento de los deberes de confidencialidad, seguridad de la información y cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual descritos anteriormente.

El incumplimiento de estos deberes por parte de los proveedores podrá generar además de responsabilidad contractual, la responsabilidad de índole civil, penal o administrativa que corresponda con arreglo a la legislación vigente. En todo caso, será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de la misma.

10. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento General de Protección de Datos informamos de lo siguiente: Identidad del responsable:

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 27 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Consorcio Puntos Vuela Andalucía (CPV) con NIF número Q1800620E y domicilio en: Avda del Conocimiento nº 41, 3º planta, Espacios: A315, A318 y B309 del Edificio Centro de Empresas PTS; Parque Tecnológico de la Salud; 18016 Granada. Teléfono: 958 897289 Correo electrónico: info.cpv@puntosvuela.es.

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección: delegadoprotecciondatos.cpv@puntosvuela.es

En el CPV tratamos la información de nuestros proveedores y de las personas de contacto o de representación de los mismos con la finalidad de realizar la contratación de los servicios y el seguimiento de los contratos firmados, así como el control de la facturación y el pago de los servicios contratados. Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación contractual o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Los datos se comunicarán a los registros públicos de contratos de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente de contratos del sector público. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el CPV estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Asimismo, puede solicitar, en el caso que procedan, los derechos de oposición, limitación al tratamiento y portabilidad de sus datos, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos. Para ejercer sus derechos de protección de datos deberá dirigirse al CPV mediante correo electrónico a la dirección delegadoprotecciondatos.cpv@puntosvuela.es o en su defecto mediante correo postal a la dirección del responsable, debiendo acreditar en cualquier caso su identidad mediante documento identificativo. Asimismo, le informamos que tiene el derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) y, de forma previa, ante el Delegado de Protección de Datos del CPV en la dirección delegadoprotecciondatos.cpv@puntosvuela.es.

11. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 28 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El periodo de garantía comprenderá los 12 meses posteriores a la aceptación y recepción de los trabajos. Durante dicho período se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados.

Así mismo, durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia "in situ" en las instalaciones que el CPV determine.

12. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES

El plazo de ejecución del contrato será de DOCE MESES. Se prevé específicamente la posibilidad de prorrogar este plazo por otros DOCE meses.

La adjudicataria elaborará y remitirá al CPV, a lo largo de los 15 primeros días de ejecución del contrato, un cronograma pormenorizado con detalle de los trabajos y servicios a realizar en cada fase del proyecto, detallando para cada una de ellas objetivos, hitos e indicadores cuantitativos de detalle a conseguir en cada una de esas fases. En dicho plan de trabajo se detallará asimismo la naturaleza y descripción de los entregables, documentación y resultados concretos a obtener en cada fase, con la finalidad de garantizar que la ejecución de los trabajos objeto del pliego se realicen y entreguen en los plazos y fechas establecidas.

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento de los plazos establecidos, el CPV podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 1 euro por cada 1.000 euros del precio del contrato (IVA excluido). Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y su cuantía no podrá ser superior al 10 % del presupuesto del contrato.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 29 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

Si el retraso fuese producido por motivos no imputables al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga del tiempo que se le había señalado, se concederá por el CPV un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor.

13. INSPECCIÓN, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

La Dirección de los trabajos, en caso de disconformidad con la calidad de los resultados, elaborará un informe detallando los incumplimientos y/o defectos observados. El informe elaborado será remitido al adjudicatario para que subsane dichos incumplimientos y/o defectos en el plazo máximo de quince días tras su recepción. Concluido el plazo y en el caso de que no se hayan subsanado los incumplimientos y/o defectos observados, podrá mediar la resolución del contrato si la Dirección de los trabajos así lo considera, no procediendo a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.

El Consorcio Puntos Vuela Andalucía (CPV) tiene establecida, dentro de su Sistema de Gestión de Calidad certificado desde 2010, una evaluación del desempeño de sus proveedores. Por ello, les informamos de que durante la ejecución del contrato se valorará la relación calidad-precio, el cumplimiento de plazos, la capacidad de respuesta observada y el cumplimiento de los requisitos acordados.

14. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La persona responsable nombrada por el CPV para la supervisión del contrato procederá a la recepción y aceptación de todos los resultados y productos de los trabajos y servicios objeto de este pliego.

Para dicha recepción y aceptación, el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente todos los servicios descritos, con los perfiles propuestos en la oferta (siempre y cuando el Responsable de los trabajos no solicite una sustitución), y a entregar los productos finales de los trabajos, paquetes software, etc. y la

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 30 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

documentación acordada cumpliendo plazos, fases, hitos y requerimientos establecidos.

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los documentos, archivos y resultados de los trabajos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos siempre que cuente para ello con la autorización expresa por escrito de la Dirección del Proyecto en el CPV.

Cuando existan disconformidades con la prestación de servicios, el Responsable del CPV emitirá los informes pertinentes, que serán remitidos al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones, según lo anteriormente expuesto. No se procederá a dar por recibido y aceptado el objeto del contrato hasta que no estén subsanadas satisfactoriamente todas las disconformidades manifestadas durante el transcurso de la prestación de servicios de asistencia.

A no ser que el Responsable de los Trabajos del CPV indique otra cosa:

a) En lo relativo a los trabajos de diseños, desarrollos y adaptaciones software, en cada uno de los hitos parciales y fases, y otros que puedan acordarse entre las partes, la empresa adjudicataria deberá entregar, al CPV:

- Copia en soporte electrónico de todos los programas y desarrollos realizados por la empresa adjudicataria en cada período / fase de los trabajos, con instrucciones exactas de instalación, configuración y parametrización en su caso.
- Las versiones correspondientes actualizadas de todos los documentos y manuales indicados en los apartados correspondientes de este pliego, con anexos que detallen los procesos de pruebas realizadas según el “Plan de validación y pruebas” preparado por la empresa adjudicataria y consensuado con el CPV.

b) En lo relativo a los trabajos de soporte y mantenimiento correctivo, la empresa adjudicataria deberá entregar al CPV:

- Informes mensuales de las incidencias atendidas, con el contenido y formato que el Responsable de los Trabajos del CPV determine.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 31 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

15. PRECIO DEL CONTRATO

Se establece el siguiente presupuesto máximo de licitación atendiendo a los 12 meses de ejecución:

Presupuesto de licitación: 161.278,20 €

IVA (21%): 33.868,42 €

Total: 195.146,62 €

La oferta presentada por los licitadores deberá contener separadamente el precio de la ejecución del contrato, el I.V.A. y su suma. La oferta económica deberá adaptarse al modelo propuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige la licitación.

16. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

En la oferta técnica las empresas licitadoras incluirán una memoria técnica en donde se detallen al menos los siguientes puntos:

1. Propuesta de modelo de Gobierno del Dato.
2. Plan de mantenimiento correctivo y evolutivo de las herramientas y plataformas de gestión del dato.
3. Descripción de la solución tecnológica para la construcción, entrenamiento e implementación de todos los elementos especificados en el apartado 3.3. "Innovación y aplicación de tendencias en analítica de datos"
4. Plan de gestión de incidencias, infraestructuras y medios técnicos ofertados para el soporte.
5. Plan de gestión de usuarios y documentación.
6. Metodología general propuesta a emplear dentro del objeto de la contratación. Metodología específica aplicada al seguimiento general de los trabajos.
7. Descripción pormenorizada de los medios técnicos y humanos (detallando Currícula y relación nominal del personal asignado) a aportar para el cumplimiento del objeto del presente pliego, con detalle exhaustivo de su experiencia, cualificación o especialidad, y dedicación horaria a los servicios objeto de este contrato.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 32 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8. Propuesta de mejoras.
9. Documentación concreta y referencias acreditativas de trabajos realizados similares.

Se valorará la concreción y síntesis de la descripción de los servicios.

A.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR: 49 puntos.

A.1.- PROPUESTA TÉCNICA: hasta 29 puntos.

Se valorará la propuesta aportada por el licitador, para garantizar cada uno de los requerimientos técnicos, siguiendo el mismo índice del pliego y conforme a la estructura solicitada en el mismo.

A.2.- EQUIPO DE TRABAJO Y EXPERIENCIA EN TRABAJOS SIMILARES: hasta 15 puntos.

Se valorarán los medios personales que la licitante pone a disposición para dar cumplimiento a los servicios ofertados, en función de los requisitos indicados.

Se valorarán además las descripciones de trabajos realizados por la licitante similares a los descritos en este pliego.

A.3.- DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: hasta 5 puntos.

Se valorará la interpretación del licitador del trabajo a realizar, la planificación que se propone del mismo, ligada a los objetivos e indicadores que se desean alcanzar, así como la descripción de la metodología que va a implantar para llevarlo a cabo.

B.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS: 51 puntos.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 33 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

B.1.- Mejoras de Servicio (Hasta 12 puntos)

Se valorarán, hasta un máximo de 12 puntos, las mejoras presentadas por el licitador sin coste adicional para el Consorcio sobre los mínimos exigidos en el pliego. Estas mejoras deben aplicarse sobre perfiles, capacidades o inversiones adicionales a los recursos mínimos obligatorios.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 34 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Mejora	Criterio de Valoración	Puntuación Máxima
Acciones formativas especializadas en Gobierno del Dato basadas en el marco de referencia DAMA-DMBOK	Se otorgará **1 punto por cada 5 horas de formación** especializada al equipo de la Oficina del Dato en el CPV**.**	**2 Puntos**
Integración de de analítica geoespacial avanzada para el análisis territorial y la toma de decisiones basada en evidencia (GeoAnalytics)	Se otorgará **1 punto por cada medida de analítica geoespacial que** combine datos territoriales, socioeconómicos y demográficos (de fuentes externas al proyecto), y se aplique para medir el impacto de los Puntos Vuela por comarca, la detección de zonas con brecha digital y el apoyo a decisiones de despliegue.	**2 Puntos**
Diseño de repositorios reutilizables	Se otorgará **1 punto por cada repositorio aportado** como solución para reutilizar variables calculadas y modelos entrenados, y su aplicación en casos de uso recurrentes repercutiendo en un menor coste a medio plazo.	**2 puntos**
Refuerzo del Equipo Estable (Perfiles Especializados)	Se otorgará **2 puntos por cada nuevo perfil especializado** (mínimo media jornada) que se sume al equipo estable dentro de los siguientes perfiles: Científico/a de datos, Consultoría de cumplimiento legal, Técnico/a de soporte, Arquitecto/a de datos, Diseñador/a gráfica especialista en	**6 Puntos**

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 35 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	experiencia de usuario (UI/UX), Ingeniero/a de pipeline de datos, o incremento en 50% adicional en la asignación a proyecto de los perfiles mínimos requeridos en pliego. Las mejoras de personal se aplicarán exclusivamente a perfiles adicionales a los recursos mínimos exigidos.	

- **Diseño e impartición de acciones formativas especializadas en Gobierno del Dato basadas en el marco de referencia DAMA-DMBOK (Data Management Body of Knowledge).**

La empresa licitadora podrá proponer acciones formativas dirigidas al equipo de la Oficina del Dato del CPV orientadas a fortalecer las capacidades internas en materia de gestión y gobierno del dato, tomando como referencia el marco conceptual y las buenas prácticas recogidas en DAMA-DMBOK.

Estas acciones deberán abordar, entre otros aspectos, los principios fundamentales del gobierno del dato, la gestión de la calidad del dato, la arquitectura de datos, la gestión de metadatos, el ciclo de vida del dato y el papel de los distintos roles organizativos asociados a la gestión de los activos de información.

- **Integración de analítica geoespacial avanzada para el análisis territorial y la toma de decisiones basada en evidencia (GeoAnalytics):**

Solución para combinar datos territoriales, socioeconómicos y demográficos, y su aplicación para medir el impacto de los Puntos Vuela por comarca, la detección de zonas con brecha digital y el apoyo a decisiones de despliegue.

- **Diseño de repositorios reutilizables de variables analíticas y modelos:**

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 36 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Solución para reutilizar variables calculadas y modelos entrenados, y su aplicación en casos de uso recurrentes repercutiendo en un menor coste a medio plazo.

- **Inclusión de otros perfiles adicionales de apoyo al proyecto, entre otros, sin ánimo de exhaustividad:**
  - Científico/a de datos
  - Consultoría de cumplimiento legal
  - Técnico/a de soporte
  - Arquitecto/a de datos
  - Diseñador/a gráfica especialista en experiencia de usuario (UI/UX)
  - Ingeniero/a de pipeline de datos

Asimismo, como parte de esta mejora, las empresas licitadoras podrán proponer el incremento de la dedicación de alguno de los perfiles mínimos definidos en el apartado correspondiente al equipo de trabajo, siempre que dicha mejora contribuya a reforzar la capacidad técnica del proyecto y a mejorar la prestación de los servicios objeto del contrato.

B.2.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA: hasta 39 puntos

La oferta económica más baja expresada en euros IVA no incluido (OMB) recibirá 39 puntos. Si hubiera más de una oferta con ese mismo importe todas ellas recibirían la misma puntuación.

Se aplicará la fórmula sobre el precio total, se valorará el descuento sobre el importe máximo de licitación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 37 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

P=pm x (1+log(mo/O))

Donde:

- "P" es la puntuación a obtener
- "pm" es la puntuación máxima de cada apartado (30)
- "O" es el importe de la oferta a valorar
- "mo" es el importe de la oferta más baja
- "log" el logaritmo en base 10

La precisión de las puntuaciones asignadas estará limitada a dos (2) cifras decimales, aplicando un redondeo simétrico.

ANEXO I

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Fijar el protocolo a seguir entre los usuarios, el CPV y la empresa adjudicataria en la tramitación de peticiones, el reporte de incidencias, las consultas y las reclamaciones que pudieran surgir durante el funcionamiento de los sistemas.

Centro de Atención a la persona Usuaria de Puntos Vuela

El CPV pone al servicio del Proyecto un Centro de Atención al Cliente (en adelante CAU Puntos Vuela) que cuenta con un conjunto de herramientas hardware y software y con un equipo de operadores que permitan llevar a cabo tareas relacionadas con la gestión de incidencias de los Puntos Vuela. Este CAU será en todo momento el interfaz único de comunicación e interacción para la gestión de incidencias entre los Puntos Vuela (a través de los Agentes de Innovación Local - AIL) y la empresa adjudicataria. El horario de atención de dicho CAU fundamentalmente es de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas. Aunque pueden variar para ofrecer el mejor servicio a

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 38 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

los centros. Para cualquier otro tipo de comunicación o traspaso de información, la empresa adjudicataria asignará un único interlocutor que tratará con la persona designada por el CPV.

Soporte de la empresa adjudicataria

Para la asistencia técnica de cualquier tipo de incidencias se seguirán los siguientes pasos:

1. Las incidencias son abiertas desde los Puntos Vuela en la herramienta de ticketing, por la persona responsable del centro (Agente de Innovación Local), esta incidencia pasará automáticamente al CAU Puntos Vuela.
    - El CAU Puntos Vuela, asignará la incidencia al proveedor que corresponda para su resolución. La adjudicataria debe resolver este tipo de incidencia con los mismos tiempos de respuesta y acuerdos establecidos en este pliego.
    - La adjudicataria está obligada a usar la herramienta de ticketing (gestión de incidencias del CAU Puntos Vuela), como única herramienta válida de gestión de incidencias.
2. Los únicos interlocutores con el adjudicatario serán: el CAU de Puntos Vuela y el CPV. La herramienta de ticketing puesta a disposición de la empresa adjudicataria será donde se reflejen todas las actuaciones y comentarios indicativos sobre el estado de la incidencia. Esta será la herramienta que mida los tiempos de respuesta ante cualquier tipo de problema encontrado.
3. Los técnicos del CAU Puntos Vuela, asignan las incidencias al oferente. La asignación de la incidencia a través de la herramienta de ticketing, iniciará el reloj de control de resolución de incidencias.
4. Los técnicos que la adjudicataria ponga a disposición del CPV para el soporte de segundo nivel, deben tener un nivel de formación adecuado a los servicios que se exigen en este pliego, así mismo, la adjudicataria dará la formación correspondiente a los agentes operadores del CAU Puntos Vuela, con el objeto de tener una atención de primer y segundo nivel de calidad y excelencia.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 39 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5. La adjudicataria, en función de los tiempos de respuesta asignados a las distintas prioridades, planificará su actuación para la resolución, para ello realizará el contacto con la persona responsable del Punto Vuela (Agente de Innovación Local - AIL), con la intención de coordinar las acciones según los horarios de apertura del mismo y la disponibilidad del responsable. Dicha gestión es necesaria para minimizar los tiempos de resolución.
6. El trato dispensado a los agentes de innovación local (AIL) de los Puntos Vuela y a los/as usuario/as que se encuentren en el centro en esos momentos, será cordial y respetuoso.
7. Se confirmarán los diagnósticos proporcionados por los agentes de innovación local (AIL) y se verificará la incidencia, a ser posible con la persona responsable del centro.
8. Una vez confirmada la incidencia y determinada la solución, se procederá a su ejecución realizando las tareas según requiera la gravedad de la incidencia, para resolver el problema.
9. Una vez realizada la acción técnica, se procederá a la comprobación y testeo del sistema reparado para verificar el buen funcionamiento del mismo. En este paso sería conveniente la colaboración de la persona responsable del centro, para la confirmación de que la incidencia está resuelta, finalmente debe quedar reflejado en la herramienta de ticketing.
10. La gestión completa de incidencias quedará supeditada al protocolo establecido para tal servicio por el CPV.

Respuesta a la incidencia:

Los tiempos de respuesta asociados para cada incidencia vendrán dados por la calificación de los mismos en grupos de prioridad.

El Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) para las incidencias a resolver por la empresa adjudicataria, se contemplan mediante unos tiempos máximos de resolución de la incidencia, adecuados a la criticidad de las mismas::

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 40 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Prioridad alta:** incidencias de prioridad "Alta", aquellas que debido a problemas de tipo software o de los sistemas imposibiliten el buen funcionamiento de la herramienta e incluso inoperatividad absoluta.

  El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **3 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**
- **Prioridad media:** Se consideran incidencias de prioridad "Media" aquellas que ralenticen excesivamente el funcionamiento de la aplicación.

  El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **5 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**
- **Prioridad baja:** Se consideran incidencias de prioridad "Baja", aquellas que afecten a elementos no habituales de la herramienta por parte de los/as usuario/as, aquellas que afecten a elementos no críticos de la aplicación y las peticiones de los usuarios de los centros que requieran autorización por parte del personal del CPV.

  El tiempo de reparación deberá ser como máximo de **6 días hábiles desde la comunicación de la incidencia.**

Superado el plazo máximo de resolución y no habiendo resuelto la incidencia de forma justificada, se aplicarán las penalizaciones referidas en el apartado 12 partiendo de los períodos mínimos de respuesta y hasta que la incidencia quede finalmente resuelta.

ALBERTO CORPAS NOVO		29/05/2026 08:34:20	PÁGINA: 41 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGw4Ki9P5t53VOuLVK180r68oCmr	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	