

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO HARDWARE Y LICENCIAS
SOFTWARE, ASÍ COMO EL SERVICIO DE INSTALACIÓN,
CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA LA AMPLIACIÓN
DEL SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO
ANDALUZ DE TELEASISTENCIA QUE PRESTA LA AGENCIA DE
SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 1 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Sumario

1. Antecedentes.....	4
2. Necesidad a cubrir y justificación e idoneidad de la contratación.....	4
3. Objeto del contrato.....	5
4. Justificación del procedimiento de licitación.....	6
5. Presupuesto del contrato.....	6
6. Plazo de ejecución del contrato.....	8
7. Justificación de la acreditación de la solvencia económico-financiera y técnica.....	8
8. Justificación de los criterios de valoración.....	11
9. Insuficiencia de medios personales y materiales.....	12
10. Condiciones especiales de ejecución.....	13
11. Aplicación presupuestaria.....	13
12. Partida presupuestaria.....	13

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 2 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. Antecedentes

Con fecha 20 de febrero de 2026 se aprobó la memoria justificativa para la contratación del “suministro de equipamiento hardware, licencias software y servicios de instalación, configuración y mantenimiento para la ampliación del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia que presta la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía”, con número de expediente CONTR 2026 43662. Con fecha 27 de abril de 2026, bajo el número AJ-CIJFI 2026/88, se emitió el preceptivo informe al Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía en relación con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que regirá la contratación. Al objeto de adaptar la documentación del expediente a las consideraciones jurídicas de dicho informe, procede aprobar la presente memoria justificativa, que sustituye a la anterior.

2. Necesidad a cubrir y justificación e idoneidad de la contratación

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en adelante la Agencia, presta el Servicio Andaluz de Teleasistencia, en adelante SAT, que es uno de sus servicios críticos y funciona en modalidad 24x7. El servicio se presta desde dos centrales de atención de llamadas: Sevilla y Málaga.

La Agencia dispone actualmente, en ambas centrales de atención, de un sistema que permite realizar la grabación de las llamadas atendidas en líneas de diferentes tecnologías: canales primarios E1, extensiones analógicas y VoIP.

El sistema implantado está basado en el sistema de grabación AURALL redundante, que cubre las capacidades y funcionalidades requeridas por la Agencia. Este sistema requiere la ampliación de sus capacidades para permitir la grabación de extensiones IP de manera pasiva.

Por otro lado la Agencia va a adquirir un nuevo edificio que alojará una tercera central que haga de respaldo y reparto de carga de las dos indicadas anteriormente, por tal motivo es necesario realizar una ampliación del sistema de grabación para adaptarlo a las nuevas necesidades. Adicionalmente, se va a incluir un sistema de transcripción de las llamadas con objeto de poder explotar la información de una manera más ágil, incrementando la operatividad del personal de calidad correspondiente.

El sistema de grabación de llamadas es un elemento fundamental para el funcionamiento del SAT que, como se ha indicado, es un servicio crítico para la Agencia. Es por ello que se requiere que el conjunto del sistema se dote de los elementos y características necesarios para permitir la alta disponibilidad del sistema, de manera que el fallo en cualquier elemento no afecte a la funcionalidad del mismo. De igual modo, las grabaciones realizadas en cualquiera de las centrales deben ser accesibles desde las otras centrales, incluso ante la caída de una de las centrales o la pérdida de comunicaciones entre ambas.

Conforme al artículo 28, “Necesidad e idoneidad del contrato y eficiencia en la contratación”, 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 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (en adelante LCSP) “las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales”. En este contexto, dada la criticidad del sistema de grabación de llamadas indicado anteriormente, se hace necesaria la contratación del suministro de equipamiento hardware, licencias software y los servicios de instalación y configuración necesarios para la ampliación y actualización del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia, así como, el mantenimiento de dicho sistema completo.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 3 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La competencia para tramitar y licitar el presente contrato corresponde a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, al tratarse de una contratación vinculada a sus propios servicios, sistemas y necesidades de funcionamiento.

El objeto del contrato consiste en la ampliación, actualización, mantenimiento y soporte de una solución tecnológica ya implantada en la Agencia, utilizada en el ámbito de sus competencias y necesaria para la correcta prestación de sus servicios.

La Agencia cuenta con presupuesto propio para atender esta contratación, por lo que actúa como órgano promotor del expediente y como entidad responsable de la necesidad que se pretende cubrir.

No obstante, dado que el contrato tiene naturaleza tecnológica, se solicitará el informe vinculante de la Agencia Digital de Andalucía, conforme al régimen aplicable a las contrataciones TIC en el ámbito de la Junta de Andalucía. Dicho informe tiene por finalidad verificar la adecuación técnica de la contratación a los criterios corporativos en materia tecnológica, sin que ello altere la competencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía para tramitar y licitar el contrato.

3. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es el suministro del equipamiento hardware y licencias software, así como los servicios de instalación, configuración y mantenimiento necesarios para la ampliación y actualización del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia que presta la Agencia, consistente en :

- El suministro del equipamiento hardware y licencias software necesarias para la migración de licencias de tecnología E1 a IP, así como para la instalación de un sistema de transcripción de llamadas, implica proporcionar todo el equipamiento hardware y software requerido para dejar el sistema totalmente operativo para su correcto funcionamiento e integrado con el actual sistema de grabación de llamadas del SAT de la Agencia.
- El suministro del equipamiento hardware y licencias software necesarias para la ampliación del actual sistema de grabación dado que se tiene previsto la compra de un nuevo edificio que albergará una nueva central de atención de llamadas, implica el proporcionar todo el equipamiento hardware y software necesario para dejar el sistema totalmente operativo para su correcto funcionamiento e integrado con el actual sistema de grabación de llamadas del SAT de la Agencia. **Este suministro, así como los servicios de instalación asociados, están vinculados a la compra efectiva del citado edificio, prevista para los próximos meses.**
- Los servicios de instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la migración de licencias, así como de la instalación del nuevo equipamiento de transcripción de llamadas y del equipamiento de la nueva sede, en este último siempre y cuando se produzca la adquisición del edificio indicado anteriormente.
- Los servicios de mantenimiento proactivo y correctivos del sistema actual.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 4 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4. Justificación del procedimiento de licitación

La forma de contratación propuesta es la de procedimiento abierto regulado en el artículo 131 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

Las condiciones detalladas a las que se ajustará la ejecución del contrato se encuentran en el pliego de prescripciones técnicas. Para la adjudicación del contrato, teniendo en cuenta su carácter mixto, al incluir prestaciones de suministro y de servicio, y que el mayor peso económico corresponde al suministro rige para la adjudicación la regulación que la LCSP establece para el contrato de suministros

El artículo 99.3 de la LCSP establece que el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente. En su apartado b) considera como motivo válido el hecho de que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución desde un punto de vista técnico.

En este contexto, el contrato no se divide en lotes, ya que, la división podría hacer la ejecución del contrato difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, debido a que es un sistema único de un mismo fabricante donde el mantenimiento se debe realizar de la globalidad del sistema, y sería imposible aplicar servicios de mantenimiento de forma independiente.

5. Presupuesto del contrato

El presupuesto total de licitación del presente contrato para el período de dos años es de 247.269,35 €, IVA excluido y 299.195,91 €, IVA incluido .

Estamos ante un contrato mixto que incluye las siguientes prestaciones:

- El suministro del equipamiento hardware y licencias software necesarias para la migración de licencias de tecnología E1 a IP, así como para la instalación de un sistema de transcripción de llamadas, cuyo presupuesto Iva excluido es de **149.880,00 €**.
- El suministro del equipamiento hardware y licencias software necesarias para la ampliación del actual sistema de grabación en caso de adquisición del nuevo edificio, cuyo presupuesto Iva excluido es de **54.850,00 €**.
- Los servicios de instalación, configuración y puesta en funcionamiento, cuyo presupuesto Iva excluido es de **17.782,75 €**.
- El servicio de mantenimiento proactivo y correctivo del actual sistema de grabación, cuyo presupuesto Iva excluido es de **24.756,60 €**

Por tanto el mayor peso económico es del suministro.

El desglose del presupuesto y su cálculo, teniendo en cuenta el suministro y los servicios objeto de la contratación es el siguiente:

Suministro licencias y equipamiento sistema transcripción	Unidades	Precio unitario IVA excluido	Total IVA excluido
Servidores Aurall GPU Quantum (2 años de mantenimiento incluidos)	2	19.500,00 €	39.000,00 €
Licencias perpétuas Quantum 96H (800 horas diarias)	8	10.500,00 €	84.000,00 €
Licencias AURALL REC IP	210	128,00 €	26.880,00 €
			149.880,00 €

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 5 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Suministro equipamiento nueva sede	Unidades	Precio unitario IVA excluido	Total IVA excluido
Suministro de servidor satélite (interfaz 70 IP). 2 años de mantenimiento incluidos	2	13.950,00 €	27.900,00 €
Suministro 70 licencias Aurall REC pasivas y redundantes	70	385,00 €	26.950,00 €
			54.850,00 €

Servicios profesionales nueva sede	Horas	Precio hora IVA excluido	Total IVA excluido
Gestor de proyecto	30	56,65 €	1.699,50 €
Arquitecto de sistemas	10	52,71 €	527,10 €
Administrador de sistemas	60	43,82 €	2.629,20 €
Especialista en redes	40	42,27 €	1.690,80 €
			6.546,60 €

Servicios profesionales	Horas	Precio hora IVA excluido	Total IVA excluido
Gestor de proyecto	70	56,65 €	3.965,50,00 €
Arquitecto de sistemas	15	52,71 €	790,65 €
Administrador de sistemas	90	43,82 €	3.943,80 €
Especialista en redes	60	42,27 €	2.536,20 €
			11.236,15 €

Mantenimiento equipamiento actual	Unidades	Precio unitario IVA excluido	Total IVA excluido
Servicio de Mantenimiento anual AURALL Server modalidad BRONCE (8 x 5) SE y MA (equipamiento actual)	2	12.378,30 €	24.756,60 €

En relación con la determinación del precio, se distinguen dos grupos de conceptos. El primero comprende el suministro y mantenimiento, incluyendo el equipamiento hardware, las licencias software y los servicios asociados de mantenimiento. Para la estimación de estos costes se ha tomado como referencia la cotización directa facilitada por el fabricante Void, por tratarse de la empresa propietaria de la solución actualmente implantada en la Agencia y versar el objeto del contrato sobre la ampliación, actualización y mantenimiento de dicho sistema, que ya se encuentra integrado con otros componentes y procesos internos.

En todo caso, dispone de una red de partners oficiales a través de los cuales puede articularse la comercialización, suministro, implantación y prestación del servicio, pudiendo concurrir aquellos operadores económicos que acrediten capacidad para ejecutar el contrato conforme a las condiciones establecidas en los pliegos.

Respecto al segundo grupo de conceptos, el cálculo del importe económico que se prevé para los servicios profesionales necesarios, se ha realizado por perfiles y se ha tenido en cuenta la INSTRUCCIÓN

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 6 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Distribución estimada de costes:

- Costes directos (77%): 190.397,40 € IVA excluido (230.380,85 € IVA incluido)
- Costes indirectos (17%): 42.035,79 € IVA excluido (50.863,31 € IVA incluido)
- Beneficio industrial (6%): 14.836,16 € IVA excluido (17.951,75 € IVA incluido)

En cualquier caso, se puede concluir que los precios plasmados en la memoria y en los pliegos se corresponden con los precios actuales de mercado, y que los costes laborales que forman parte del precio del contrato según los precios expresados, se considera que respetan los mínimos establecidos en el convenio sectorial de aplicación.

Respecto de la desagregación por género, el Convenio Colectivo de aplicación no establece ningún tipo de medida de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres a todas las profesiones, de las contempladas en el artículo 17.4 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, aplican los principios generales de igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de no discriminación, por lo que no se han contemplado diferencias por este motivo.

El presupuesto de licitación asciende a DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE EUROS CON TREINTA Y CINCO CÉNTIMOS (247.269,35 €) IVA excluido, DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CIENTO NOVENTA Y CINCO EUROS CON NOVENTA Y UN CÉNTIMOS(299.195,91 €) IVA incluido.

La forma de pago del precio del contrato será mediante pagos parciales mensuales para una gestión racionalizada del presupuesto del contrato para los servicios de mantenimiento, y mediante un único pago para el suministro, así como para el resto de los servicios profesionales consistentes en la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los elementos solicitados.

6. Plazo de ejecución del contrato

El periodo de mantenimiento corresponde al período de veinticuatro meses desde la formalización del contrato para los equipos actuales. No obstante, en relación con los suministros y servicios cuya ejecución queda condicionada a la efectiva adquisición de la nueva sede, llegado el 31 de marzo de 2027 sin que la compra se haya producido, el contrato se entenderá resuelto únicamente en lo que se refiere a dichas actuaciones.

El nuevo equipamiento debe estar en funcionamiento en el plazo de dos meses, momento en el que comenzará el periodo de mantenimiento de dicho equipamiento hasta fin de contrato. En el caso que a la firma del contrato no se disponga de la nueva sede indicada anteriormente, el plazo de dos meses para tener el equipamiento, destinado a dicha sede, en funcionamiento, comenzará a contar desde el momento en que se comience la instalación.

No se contempla la posibilidad de prórroga.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 7 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7. Justificación de la acreditación de la solvencia económico-financiera y técnica

De conformidad con el artículo 74.2 de la LCSP, los requisitos mínimos de solvencia que se exijan en los pliegos de contratación deben estar vinculados al objeto del contrato y ser proporcionales al mismo.

Conforme a ello, se exige en la presente contratación la acreditación de la solvencia por los medios que seguidamente se exponen:

a) Solvencia económica y financiera

El artículo 87.1 de la LCSP prevé que la determinación de los criterios de acreditación de la solvencia económica y financiera del empresario quedará a elección del órgano de contratación entre los válidos que establece dicho precepto.

De los tres medios que admite dicho artículo —volumen anual de negocios, patrimonio neto, y “en los casos en que resulte apropiado” justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales—, se establecen en el presente procedimiento de contratación como medios para acreditar la misma los dos primeros, con carácter alternativo, a fin de fomentar la mayor concurrencia de entidades licitadoras.

En relación con el volumen anual de negocios, la LCSP establece en el artículo 87.1.a) que el volumen de negocios mínimo anual exigido no excederá de una vez y media el valor estimado del contrato, excepto en casos debidamente justificados. En el mismo sentido se pronuncia el modelo de pliego recomendado por la Comisión Consultiva de Contratación Pública sobre el que se implementa el pliego que regirá la presente contratación —Anexo I, apartado 4.a)—.

Por su parte, el artículo 87.3.a) de la LCSP define criterios de solvencia supletorios que regirán en ausencia de determinación en los pliegos, disponiendo que el criterio para la acreditación de la solvencia económica y financiera será el volumen anual de negocios del licitador o candidato, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, que deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año.

En aplicación de lo anterior, se establecen para este contrato, como medios alternativos para la acreditación de la solvencia económica y financiera, los siguientes:

- El volumen anual de negocios de la persona licitadora, que referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades de la persona licitadora y de presentación de ofertas, sea al menos una vez y media el valor anual medio del contrato.

Se considera que este criterio de solvencia resulta suficiente, proporcionado y adecuado al objeto del contrato, al permitir acreditar que las entidades licitadoras disponen de una capacidad económica adecuada para asumir la correcta ejecución de las prestaciones contratadas, incluyendo el suministro, las licencias y los servicios de mantenimiento asociados.

Asimismo, la fijación de este umbral favorece la concurrencia de licitadores, al no establecer una exigencia superior a la necesaria para garantizar la solvencia económica de la contratista, teniendo en cuenta que se trata de una prestación técnicamente definida en los pliegos y que su ejecución no requiere una inversión inicial extraordinaria distinta de los costes ordinarios vinculados al suministro, licenciamiento y mantenimiento de la solución objeto de contratación.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 8 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El patrimonio neto de la persona licitadora, según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas, debiendo superar el 20 % del importe del contrato, criterio supletorio según el modelo de pliego recomendado por la Comisión Consultiva de Contratación Pública.

La admisión de este medio alternativo permite acreditar la solvencia económica y financiera mediante una magnitud patrimonial objetiva, facilitando la participación de operadores económicos que, aun no acreditando el volumen anual de negocios indicado, dispongan de una situación patrimonial suficiente para responder de las obligaciones derivadas del contrato.

b) Solvencia Técnica y profesional

En relación con la solvencia técnica y profesional de las entidades licitadoras y de acuerdo al contenido del artículo 89 de la LCSP, de los medios admitidos se considera que el que guarda mayor vinculación con el objeto del contrato es la relación de los principales suministros de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del mismo (avalados por certificados de buena ejecución) en el plazo de, como máximo, los tres últimos años, estimándose dicho periodo suficiente para garantizar un nivel adecuado de competencia.

Se exigen de manera acumulativa, los siguientes medios:

1. Que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 80% para los suministros y del 20% para los servicios de la anualidad media del contrato (criterio supletorio utilizado por la ley), entendiéndose que el mismo resulta proporcional a la dimensión económica y a la complejidad técnica del contrato.
2. La Certificación de Calidad conforme a la norma ISO 9001 o equivalente a fin de asegurar la calidad de la ejecución de las prestaciones con referencia a sistemas de aseguramiento de la calidad basados en normas europeas.

Para garantizar la ejecución del contrato con los mejores resultados se requiere que las empresas cuenten con un sistema de gestión de calidad, en el que se establezcan los equipos, procedimientos y personal necesarios para realizar el suministro y que lo mantengan durante toda la vigencia del contrato. A tal fin, es que se exige a las entidades licitadoras que se sometan al control de una empresa certificadora el adecuado estado de los equipos, la vigencia e implantación de los procedimientos y la cualificación del personal implicado en la realización del suministro.

3. La certificación de Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información según la norma ISO 27001 o equivalente. Dicha certificación se encuentra directamente vinculada al objeto del contrato, en la medida en que éste incluye servicios de instalación, configuración y mantenimiento de un sistema de grabación de llamadas que requiere la gestión continua de información sensible.

Mediante esta certificación se acredita que el licitador dispone de un sistema de gestión de la seguridad de la información implantado y auditado, garantizando la aplicación de medidas organizativas y de control necesarias durante la ejecución del contrato. Su exigencia se considera proporcionada, al tratarse de un estándar ampliamente implantado en el mercado y admitirse certificaciones equivalentes, resultando adecuado al nivel de riesgo inherente a las prestaciones contratadas.

Conforme a lo anteriormente expuesto, se considera que los criterios exigidos responden a los requisitos legales de proporcionalidad y adaptación al objeto del contrato y al importe económico del mismo, no estimándose que

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 9 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

existan razones que aconsejen ampliar las referencias temporales ni los importes que se prevén en las disposiciones citadas y en el modelo tipo de pliego de cláusulas administrativas particulares.

8. Justificación de los criterios de valoración.

Dispone el artículo 145 de la LCSP que la adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad precio. En este sentido se aplicarán criterios de carácter cuantitativo y cualitativos, con sus correspondientes puntuaciones.

En su apartado 3 establece dicho precepto que la aplicación de más de un criterio de adjudicación procederá en todo caso en los contratos de servicios, salvo que los productos a adquirir y las prestaciones estén perfectamente definidos y no sea posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato, siendo por consiguiente el precio el único factor determinante de la adjudicación.

Asimismo, en su apartado cuatro establece que los criterios deberán permitir obtener servicios de calidad que respondan lo mejor posible a sus necesidades.

Por su parte, el artículo 146 de la LCSP establece que “cuando se utilicen varios criterios de adjudicación, en su determinación, siempre que sea posible se dará preponderancia a aquellos que hagan referencia a características del objeto del contrato que puedan valorarse mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos (...)”.

En aplicación de estas previsiones normativas, en la presente contratación se establecen criterios de valoración directamente vinculados al objeto del contrato, viniendo justificado que se utilice un criterio de adjudicación valorado mediante la aplicación de fórmulas relacionado con los costes, en este caso el precio, y valorándose también que se mejore el incremento en el número de licencias adicionales del sistema de transcripción, así como, la inclusión de horas de soporte experto para cuestiones que puedan surgir no contempladas en el pliego de prescripciones técnicas.

Se considera importante valorar el precio ofertado, toda vez que es también un principio que debe regir la contratación pública, de conformidad con el artículo 1 de la LCSP, el de *“asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, y el principio de integridad una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios (...)”*.

En relación al criterio de mejora en el incremento en el número de licencias adicionales del sistema de transcripción, se considera que mejoran la calidad ya que garantiza que ante cualquier incremento en el número de llamadas diarias estimado, por el motivo que fuese, tendrá la posibilidad el sistema de realizar la transcripción de dichas llamadas.

Igualmente, se considera que mejora la calidad la inclusión de horas de soporte experto para cuestiones que puedan surgir no contempladas en el pliego de prescripciones técnicas como pueden ser un desarrollo específico, consultas concretas relacionadas con la tecnología utilizada, etc.

CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA (100 PUNTOS) :

- **Proposición económica (máximo 65 puntos)**

La máxima puntuación (65 puntos) la obtendrá la oferta económica más baja de las admitidas, y la mínima puntuación (0 puntos) la obtendrá la oferta económica que coincida con el presupuesto de

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 10 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

licitación. Las ofertas intermedias tendrán la puntuación que les corresponda de acuerdo con un criterio de proporcionalidad lineal entre los valores máximos (máxima puntuación), y mínimos (mínima puntuación) indicados anteriormente.

Se aplicará la siguiente fórmula para la obtención de la puntuación (X) de cada oferta económica (Of) admitida:

$$X = \text{Max} \times \sqrt[6]{\frac{PL - Of}{PL - OMB}}$$

siendo,

PL= Presupuesto de Licitación (en euros)

Max= Puntuación máxima de la proposición económica

OMB= Oferta Más Baja (en euros)

Of= Oferta económica de la empresa (en euros)

- **Incremento del número de licencias adicionales a las solicitadas para el sistema de transcripción (máximo 25 puntos)**

Se valorará como mejora que se oferte un mayor número de licencias de transcripción de llamadas (licencias perpétuas Quantum 96H). Dichas licencias incluirán el mismo nivel de mantenimiento que el exigido en el pliego para las licencias.

- 2 licencias de 96 horas/día : 5 puntos.
- 3 licencias de 96 horas/día: 15 puntos.
- 4 ó más licencias de 96 horas/día : 25 puntos.

- **Horas soporte adicionales (máximo 10 puntos)**

Se valorará la ampliación del soporte del sistema, sin coste alguno para la Agencia, para la realización de tareas de consultoría, asesoramiento experto o cualquier otra cuestión relacionada con el sistema, no previstas inicialmente en el pliego de prescripciones técnicas.

Siendo:

- 100 horas/anuales (80horas de perfil administrador de sistemas, 20 horas de perfil arquitecto de sistemas): 6 puntos.
- 150 horas/anuales (120 horas de perfil administrador de sistemas, 30 horas de perfil arquitecto de sistemas): 10 puntos

9. Insuficiencia de medios personales y materiales.

En relación a la contratación "suministro de equipamiento hardware, licencias software y los servicios de instalación y configuración necesarios para la ampliación y actualización del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia, así como, el mantenimiento de dicho sistema completo, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía carece de medios personales y materiales propios para realizar el mantenimiento indicado, al no comprenderse entre sus competencias, funciones o actuaciones la actividad industrial, artesanal, y/o productivas necesarias.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 11 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Por este motivo, resulta imprescindible la contratación de este suministro y mantenimiento con un empresario o empresaria con capacidad de obrar y que cuente con la habilitación profesional necesaria para realizar la prestación.

10. Condiciones especiales de ejecución

Se establece como condición especial de ejecución:

1. La empresa licitadora deberá garantizar el uso no sexista del lenguaje, fomentando una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género .
2. Dado que la ejecución del contrato conlleva tratamiento de datos, se establece condición especial de ejecución la obligación de la persona contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, teniendo esta obligación el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

11. Aplicación presupuestaria

Código de aplicación:

D.03.01.00.0.0.0.0.26 para el mantenimiento

D.03.01.00.0.0.0.K.26 este para el suministro

12. Partida presupuestaria

Partida presupuestaria :

1851010000 G/31R/60600/00 01 2022000120

1851010000 G/31R/60906/00 01 2022000120

1851010000 G/31R/21600/00 01

En Sevilla, a fecha de firma digital.

Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Alberto Rodríguez Vela

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		26/05/2026 10:23:27	PÁGINA: 12 / 12
VERIFICACIÓN	NJyGwx4L8hLz9ryDF5mVJ79wKHj7YF	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	