

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT) QUE REGIRÁ LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE AL PUESTO EN LOS CENTROS DE LA RED PUNTOS VUELA DE ANDALUCÍA (expediente 4/2026)

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 1 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

Tabla de contenido

1. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	4
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
2.1. Centro de Atención a Usuarios (CAU Puntos Vuela)	5
2.2. Soporte técnico hardware	8
2.3 Soporte Técnico SW.....	14
2.4 Gestión y evolución de herramientas.....	19
2.5. Gestión del inventario tecnológico	20
2.6. Servicios de gestión y gobierno	22
3. DESCRIPCIÓN TRANSVERSAL DEL SERVICIO, MODELO OPERATIVO Y CONTROLES MÍNIMOS	24
3.1. Procesos mínimos de gestión del servicio.....	24
3.2. Gestión de problemas, causa raíz y base de conocimiento	24
3.3. Gestión de cambios, despliegues y reversión	25
3.4. Monitorización, observabilidad y soporte proactivo	25
3.5. Ciberseguridad, acceso remoto y cumplimiento ENS	25
3.6. Transición, continuidad y reversibilidad.....	26
3.7. Coordinación con terceros proveedores	27
3.8. Orientación al dato y mejora continua.....	27
4. ENTREGABLES	27
5. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES	28
6. LUGAR DE EJECUCIÓN	30
7. EQUIPO DE TRABAJO	30
8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	32
8.1.- Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.	33
8.2.- Cláusula de devolución de activos.	33
8.3.- Condiciones generales de realización del contrato.	34
8.4.- Gastos a asumir por la entidad adjudicataria.	34
8.5.- Accesibilidad.....	34
9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	35
10. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES	36
11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	36
12. GARANTÍA	36

13.
14.
15.
16.
ANEXO 1
Anexo 2
Anexo 3
ANEXO 4. MATRIZ MÍNIMA DE ANS, KPI Y CONTROL DE CALIDAD
ANEXO 5 — Tabla ANS consolidada y protocolo de escalados
ANEXO 6 — Catálogo de servicios y delimitación de alcance

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS
ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS
ANEXOS
ANEXO 1
Anexo 2
Anexo 3
ANEXO 4. MATRIZ MÍNIMA DE ANS, KPI Y CONTROL DE CALIDAD
ANEXO 5 — Tabla ANS consolidada y protocolo de escalados
ANEXO 6 — Catálogo de servicios y delimitación de alcance

37
37
38
40
40
42
43
48
49
50

1. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El Consorcio Puntos Vuela Andalucía (CPV) forma parte del sector público institucional de la Junta de Andalucía, actuando con personalidad jurídica propia y autonomía funcional y organizativa, en el marco definido por sus Estatutos (BOJA núm. 103, de 31 de mayo de 2019).

Como entidad instrumental especializada, adscrita a la Agencia Digital de Andalucía y participada por las ocho diputaciones provinciales andaluzas, el CPV requiere la contratación externa de servicios de soporte y mantenimiento del equipamiento albergado en los Puntos Vuela en todas sus categorías. Asimismo, resultan necesarias tanto las actualizaciones de los diversos servicios de software y del sistema operativo de los equipos, como el desarrollo de herramientas de gestión de los centros y del propio servicio de atención al usuario. Adicionalmente, se contratarán servicios externos de gestión de llamadas e incidencias, incluyendo las acciones de atención, diagnóstico y tratamiento relacionadas con aspectos de hardware, software y resolución de consultas operativas del proyecto.

En los últimos años, el CPV ha liderado uno de los procesos más ambiciosos de transformación digital del medio rural en Europa: la evolución de la red Guadalinfo hacia la nueva Red de Puntos Vuela, que ha dado lugar a la creación de más de 760 centros digitales avanzados en municipios andaluces, gestionados por más de 800 Agentes de Innovación Local. Esta red constituye hoy un instrumento estratégico para el desarrollo de competencias digitales, la lucha contra la despoblación, el impulso del emprendimiento digital y la mejora del acceso a los servicios públicos electrónicos.

El despliegue de los nuevos Espacios Digitales normalizados "Puntos Vuela" ha permitido consolidar un ecosistema estructurado en torno a la capacitación digital y la administración electrónica. Tras la transformación de los centros, los proveedores han prestado servicios de garantía "in situ" gestionados por el CAU Puntos Vuela. Dado que los periodos de garantía previstos para las fases 1, 2, 3 y 4 expirarán durante la vigencia del presente contrato, resulta imperativo contratar de forma centralizada el mantenimiento, actualización y aseguramiento del correcto funcionamiento del equipamiento, tareas que exceden las posibilidades del personal propio del Consorcio.

El CPV carece de medios humanos y materiales que le permitan llevar a cabo por sí mismo los servicios objeto de este contrato, tal y como se hace constar expresamente de conformidad con el artículo 116.4.f) LCSP en el correspondiente informe de insuficiencia de medios publicado en el perfil del contratante.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 4 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de un **servicio integral de soporte tecnológico** para la Red de Puntos Vuela, que incluirá de forma coordinada y continua las siguientes líneas de actuación:

2.1. Centro de Atención a Usuarios (CAU Puntos Vuela)

Los servicios principales a desarrollar, sin ánimo de exhaustividad, son las siguientes, así como aquellas que resulten necesarias para el correcto desarrollo del servicio, o las mejoras propuestas por el adjudicatario, para optimizar el mismo:

- Recepción, registro, clasificación, priorización y seguimiento de incidencias.
- Atención multicanal (herramienta GLPI Puntos Vuela, correo, teléfono u otros canales definidos).
- Encuestas o sistemas de detección de la satisfacción del usuario, tanto en el trato y seguimiento, como en la resolución de las incidencias.
- Optimización continua del servicio de primer nivel de respuesta, para agilizar la atención y resolución de incidencias propia y de terceros, así como para incrementar la satisfacción del usuario.
- Soporte a AILs, personal del CPV y usuarios autorizados.
- Generación de informes y convocatoria de reuniones de seguimiento.
- Diseño y procedimentación del seguimiento de incidencias, escalados y gestión de riesgos en el servicio.
- Recopilación y suministro de los indicadores a la Oficina del Dato.
- Gestión del ciclo completo de vida de las incidencias, asegurando el cumplimiento de los ANS propuestos para cada uno de los servicios.
- Servicio de atención mínimo de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, atendiendo a distintos días festivos no comunes en el ámbito andaluz. Estos horarios pueden ser estudiados y consensuados con el Consorcio para ofrecer el mejor servicio a los centros.
- Garantía de los niveles de calidad a través de la grabación de las llamadas para su posible análisis, así como la posibilidad de valoraciones de la atención recibida por parte de los usuarios atendidos.
- Ofrecer respuesta a la ciudadanía que haga uso del teléfono de atención al usuario, en el que podrán realizar consultas sobre el proyecto Puntos Vuela, información de centros e incluso

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 5 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

asesoramiento sobre los servicios del proyecto, a través de una vía telefónica exclusiva para este fin.

Sin ánimo de exhaustividad, el adjudicatario deberá diseñar y acometer de forma correcta todas las actividades descritas anteriormente, así como las que pudiesen faltar habituales en el desempeño de un Centro de Atención al usuario.

Deberá de contar con personal técnico propio, formado correspondientemente en los procedimientos de atención, gestión y seguimiento de las incidencias. Atención personalizada y cordial a los usuarios. Los usuarios de este CAU serán fundamentalmente los casi 800 AILs de los Puntos Vuela y personal del CPVA, los cuales deberán ser atendidos en un ámbito de confianza y cordialidad, para garantizar el mejor servicio de asistencia. Todos los usuarios han de ser atendidos con los máximos niveles de atención y educación, garantizando una atención personalizada de alta calidad.

A su vez, el CAU deberá de gestionar la relación con su propio equipo proveedor de servicios técnicos de soportes SW y HW, desarrollo e implementación de soluciones SW, y con distintos proveedores del CPVA asociados al proyecto, como son los servicios de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, Sistema de gestión de usuarios, proveedores de las distintas fases de transformación a puntos vuela durante todo el tiempo que mantengan sus servicios de garantía disponibles para el equipamiento suministrado y cualquier otro proveedor asociado al proyecto, que determine el CPVA.

Asegurar y garantizar el correcto cumplimiento de los Acuerdos a nivel de Servicio marcados en este pliego, para los distintos servicios a los que atienda el CAU, tratando con proveedores internos y externos cualquier deriva o problemática relacionada con la resolución de incidencias. Además gestionará con el CPVA soluciones que mejoren la respuesta del servicio en caso de ser necesario, así como la gestión de los escalados.

Usar como herramienta de trabajo válida, la herramienta de ticketing actual (GLPI), para la gestión y seguimiento de las incidencias, como herramienta de medición de plazos empleados en la asistencia de las incidencias, evolución y estadísticas. Así mismo, **el adjudicatario se compromete a insertar comentarios particularizados en cada incidencia, actualizando a los usuarios el estado de las mismas en intervalos máximos de 48 horas**; al ser los Agentes de Innovación Local de los centros los que deben tener toda la información correspondiente sobre su incidencia, resolución, seguimiento y control. La adjudicataria pondrá al servicio del soporte integral del centro el personal y los medios necesarios, para la correcta gestión de las incidencias y así agilizar, controlar y proporcionar informes al servicio integral del soporte de centro al Consorcio.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 6 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El proveedor ofrecerá un detallado plan de gobernanza del proyecto, mientras este esté vigente, proporcionando una propuesta de equipos de gestión del proyecto, reuniones e informes periódicos de seguimiento, herramientas de gestión así como cuadros de mando con indicadores clave y por supuesto, la integración de los sistemas propuestos de gestión con la Oficina del dato del CPVA. La extracción y suministro automáticos de la información del dato, será necesaria y crucial para el desarrollo del proyecto. Se determinarán junto con el CPVA los principales indicadores a obtener, así como el periodo de medida. Entre otros se pueden considerar: tasas de abandono, tiempo medio de respuesta, encuestas y trazabilidad de llamadas.

El servicio de atención al usuario deberá de estar activo y accesible:

- Vía telefónica: de lunes a viernes de 8:00 a 20:00. El servicio estará dimensionado al ámbito andaluz, por lo que habrá de cubrir todas las provincias teniendo en cuenta los festivos locales de cada una de ellas.
- Vía portal GLPI: 24x7 de accesibilidad a través de esta vía.
- Correo electrónico: de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

El adjudicatario deberá disponer de un plan de contingencia documentado para el servicio de CAU que garantice la continuidad de la atención en caso de fallo tecnológico, indisponibilidad de personal o incidencia grave en las herramientas de gestión. El plan deberá ser aprobado por el CPV en el plazo de 30 días naturales desde la formalización del contrato y actualizado anualmente.

ANS del CAU

Nivel de incidencia	Tiempo máximo de primera respuesta	Tiempo máximo de resolución
Alto (paralización del centro)	2 horas hábiles	48 horas laborables
Medio (uso parcialmente afectado)	4 horas hábiles	3 días laborables
Bajo (elementos no críticos)	6 horas hábiles	5 días laborables

Los tiempos de respuesta y resolución se computarán desde la apertura de la incidencia en la herramienta GLPI, en horario hábil (8:00–20:00, lunes a viernes, excluidos festivos autonómicos). En incidencias abiertas fuera de ese horario, el reloj comenzará a contar al inicio del siguiente período hábil. Cualquier incidencia que no pueda ser resuelta en el plazo máximo por causa justificada deberá ser comunicada al responsable del CPV antes de que venza dicho plazo, indicando la causa y el nuevo plazo previsto.

Objetivos anuales de calidad del CAU:

- **Resolución anual de incidencias:** 100% de incidencias abiertas y cerradas en el año
- **Resolución dentro de los ANS:** superior al 90%
- **Satisfacción media de los usuarios:** 4,5 sobre 5

2.2. Soporte técnico hardware

o Diagnóstico y reparación de incidencias en equipamiento tecnológico:

Este proyecto dará servicio de diagnóstico y reparación a todo el equipamiento disponible en los Puntos Vuela de Andalucía, en base a la descripción no exhaustiva que se proporciona más adelante, así como a todo el equipamiento HW del CPVA, tanto en la sede de la empresa, como en sus trabajadores desplazados y los en corners Vuela, ubicados en las ocho delegaciones de la Junta de Andalucía.

Tras el diagnóstico y asignación por parte del equipo técnico del CAU de cualquier incidencia de hardware, el equipo de gestión técnica procederá a la reparación integral o reemplazo de componentes según corresponda, para restablecer la plena funcionalidad del equipo. Adicionalmente, se realizará una revisión preventiva del equipo intervenido para detectar posibles anomalías latentes, garantizando así un servicio integral.

Los técnicos desplazados a los centros o a los distintos centros de trabajo del CPVA, para resolver este tipo de incidencias, deberán disponer de los medios y repuestos necesarios para completar la asistencia en una única visita, incluso cuando el diagnóstico inicial por parte del CAU, no haya determinado con exactitud el origen del fallo.

En toda intervención será responsabilidad del proveedor garantizar los elementos necesarios para el seguimiento y cierre por el adjudicatario, con estados trazables, que se podrán recopilar en la herramienta de gestión de incidencias.

El equipo técnico, siempre deberá de plantear sus rutas atenciones considerando las siguientes premisas:

1. **ANS:** Las incidencias se clasificarán en tres niveles dependiendo de sus características:
 - a. **Incidencias de nivel alto:** Aquellas que impidan el funcionamiento del centro o paralicen su actividad habitual. Respuesta en 2 horas; Resolución en 48 horas laborables. (Sin ánimo de exhaustividad, ej: Servidores, switches, pantallas táctiles de 65", etc.)
 - b. **Incidencias de nivel medio:** Aquellas que alteren el funcionamiento del centro, impidiendo el uso de

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 8 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

dispositivos necesarios en el desarrollo de las actividades relacionadas con los dispositivos afectados. Respuesta 4 horas; Resolución en 3 días laborables. (Sin ánimo de exhaustividad, ej: portátiles, tablets, impresoras, tótem, etc.)

c. **Incidencias de nivel bajo:** Aquellas que alteren el funcionamiento del centro, impidiendo el uso de dispositivos no esenciales en el desarrollo de la actividad habitual del centro. Respuesta 6 horas; Resolución en 5 días laborables. (Sin ánimo de exhaustividad, ej: drones, robots educativos, gafas 3D, etc.)

2. **Horario de centro y disponibilidad del AIL:** Las intervenciones y citas se coordinarán siempre con los AILs en horario de centro (solo se podrá plantear un horario distinto en caso de que el AIL esté de acuerdo y muestre disponibilidad), las asistencias siempre se coordinarán DIRECTAMENTE CON EL AIL, con al menos 48 horas de antelación.

3. **Amabilidad y corrección:** Los técnicos, debidamente uniformados e identificados, deberán de atender las incidencias de forma educada y en colaboración directa con el AIL del centro, garantizando así la calidad correspondiente y la satisfacción del usuario atendido.

Objetivos anuales de calidad del soporte HW:

- **Resolución anual de incidencias:** 100% de incidencias abiertas y cerradas en el año.
- **Resolución dentro de los ANS:** superior al 86%
- **Satisfacción media de los usuarios:** 4,5 sobre 5

o **Intervención “in situ” en los centros como base del servicio:**

En base a la mejora continua del servicio y a una respuesta determinante en las incidencias de los centros, inicialmente todas las asistencias catalogadas y clasificadas como HW, en cada uno de sus niveles de prioridad, serán atendidas “in situ”. En aquellos casos en los que, por decisión conjunta con el equipo de gestión de proyecto del CPVA, se vea oportuno una asistencia remota o una retirada y devolución del equipamiento reparado, se podrá permitir la gestión de un procedimiento de recogida y envío que contará con las siguientes premisas:

1. Se podrán atender incidencias HW con retirada y devolución del material reparable, solo en casos consensuados previamente entre las direcciones de proyecto del adjudicatario y del CPVA. Quedando acreditados y recogidos en actas estos consensos.

2. En caso de ser necesario o por petición del AIL, o responsable del CPVA, prevalecerá el tratamiento será “in situ” como marca el pliego.
3. De producirse una retirada de material, el proveedor acordará directamente con el AIL del centro, cómo y cuándo realizarlo, en el horario y condiciones laborales del AIL, facilitando de forma previa cualquier información necesaria para la preparación del equipamiento, incluso teniendo en cuenta casos en los que información sensible pudiese estar albergada en el equipamiento.
4. El **proveedor suministrará todos los elementos necesarios** para la gestión del envío, embalaje, albaranes y recogida.
5. En caso de que un equipo deba estar en las instalaciones del proveedor un plazo que supere los ANS establecidos, este suministrará un equipo de sustitución acorde a las características del retirado, mientras dura la reparación. De producirse una sustitución definitiva, el proveedor se encargará de la actualización de los datos en el inventario de la herramienta de gestión de incidencias.
6. Los servidores de centro y los switches afectados por problemas que requieran más de 48 horas de reparación o reemplazo serán sustituidos en un plazo inferior a este por equipos de características, configuración y funcionalidad equivalentes, para mantener la continuidad del servicio. Esta obligación se aplica desde el inicio del contrato y es independiente de la fase de garantía del equipamiento.

o **Sustitución de componentes no fungibles**

Todos los elementos no fungibles, que sean susceptibles de reparación, deberán de ser reparados o sustituidos para restablecer el buen funcionamiento del equipamiento. Fundamentalmente, serán los elementos y componentes electrónicos que hagan posible el correcto funcionamiento de los dispositivos presentes en los centros.

Como ejemplos de elementos fungibles y no reparables se encuentran: Fusores de las impresoras y poleas de las mismas, toners o cartuchos de tinta, filamento ABS para las impresoras 3D, hélices de los drones, baterías. No obstante, en la propuesta se presentarán por parte de los licitantes los elementos que consideren como fungibles, con su justificación técnica por parte del fabricante y se consensuará con el CPVA la calificación como tal en el arranque del contrato, siendo objetiva y válida la lista resultante de este consenso.

El adjudicatario deberá disponer de un plan de gestión de existencias (stock) provincial, con una previsión de elementos para sustitución y suministro a lo largo del período de contratación. Dicho stock se preverá por provincias para garantizar que los tiempos de resolución

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 10 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

in situ no superen los ANS. El plan deberá presentarse al CPV en el mes siguiente a la formalización del contrato y actualizarse semestralmente o cuando se produzcan cambios relevantes en el parque.

o Coordinación logística de actuaciones

Como se ha reflejado en cada uno de los apartados anteriores, las premisas de la coordinación logística son:

1. Prioridad en la asistencia y contacto en los horarios de apertura y actividades de los centros. Esta información estará disponible de forma pública en el portal puntosvuela.es y para los proveedores en la herramienta de ticketing del proyecto. Cualquier contacto, servicio o atención a los centros fuera de estos intervalos, será previamente coordinada con el AIL del centro.
2. Generación de evidencias y seguimiento en la herramienta de ticketing, para poder realizar consultas y verificaciones de las actuaciones.
3. En caso de envío y entrega de equipamiento, toda la logística será coordinada y sufragada por el proveedor, facilitando las intervenciones en horario de centro o previamente concretado con el AIL, el punto de retirada y entrega será el Punto Vuela, a no ser que haya otra indicación del AIL. Se proporcionarán albaranes de entrega y recogida lo suficientemente claros, como para que no generen dudas en cuanto al contenido de los envíos, su entrega y recepción.
4. Los plazos máximos de sustitución están recogidos en los ANS, y así deberán ser para la gestión logística.
5. Cualquier modificación o alteración sobre los compromisos logísticos, serán verificados y consensuados con los responsables del proyecto por parte del CPVA.
6. Puesta a disposición de los centros y sus ayuntamientos de un portal web en el que se ofrezcan elementos homologados, para su adquisición en caso necesario por parte de los mismos.

El servicio de soporte HW se realizará **con técnicos propios**, los cuales serán capaces y dispondrán de todo el material y útiles necesarios, para poder acometerlo "in situ" para todas las incidencias en el equipamiento tecnológico que hay en los Puntos Vuela en fallos de los componentes no fungibles, en el SW asociado e incluso en su configuración en caso de ser necesario.

La presente dotación de los Puntos Vuela en el momento de la publicación de este pliego, se puede encontrar en las distintas variantes:

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 11 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. **Puntos Vuela transformados en las fases 1 y 2:** Son las primeras fases, un total de 19 centros, sin garantía en el equipamiento por parte del proveedor, por lo que todo su equipamiento se incluye en la cobertura desde el inicio de este contrato.
2. **Puntos Vuela transformados en las fases 3 y 4:** Son las siguientes fases en el tiempo, un total de 128 centros de la fase 3 y 243 centros de la fase 4, los dispositivos dotados en estas fases se quedarán sin garantía aproximadamente entre los meses de noviembre y diciembre del año 2026 (se concretarán las fechas con detalle y por proveedor tras la adjudicación del contrato), momento en el que se cumplen los tres años desde la finalización de la instalación y puesta en marcha de estos centros. Por lo que, el equipamiento dotado en estas fases, se incluirá gradualmente y según las fechas de finalización de las garantías en la cobertura de este contrato.
3. **Puntos Vuela transformados en la fase 5:** Siendo la fase más reciente, con un total de 337 centros, la garantía de los proveedores arranca en la primera parte del año 2026 y la duración mínima es de tres años, por lo que solo entraría su equipamiento en este contrato de soporte en su parte final y mientras tanto, sólo corresponde al presente contrato la gestión de la garantía a través del CAU de las incidencias HW asociadas con cada proveedor. Esta fase además, ha dotado a los centros de las fases 1, 2, 3 y 4 de los elementos de homogeneización, los cuales serán tratados y gestionados de la misma forma que para los centros de la fase 5.
4. **Puntos Vuela transformados en la próxima fase 6:** En la que puede ser la fase final de transformación a puntos vuela, con un aproximado de 70 centros a dotar, la garantía de los proveedores arrancará a la finalización de la dotación y puesta en marcha de estos centros, por lo que nos encontramos con fases para estos centros:
 - a. **Prevía a la transformación:** Estos centros disponen de equipamiento anterior a las distintas fases, antiguo, que deberá de ser atendido como hasta ahora se ha llevado a cabo, con su soporte HW completo.
 - b. **Posterior a la transformación:** Una vez transformados a Puntos Vuela, previsiblemente antes de la finalización del 2026, este proyecto de soporte se limitará a la gestión de la garantía de las incidencias del equipamiento de los centros con el proveedor correspondiente.
5. **Elementos de Componente 19:** Durante el año 2025, el total de los centros fueron dotados de material tecnológico a través de programas europeos, en concreto el denominado Componente 19, cuyos elementos y mientras dure la garantía del proveedor, este proyecto de soporte se limitará a la gestión de las incidencias del equipamiento de los centros con dicho proveedor y de terminar dicha garantía dentro del ámbito de vigencia de este contrato, también se incorporarán al soporte general del proyecto.
6. **Portátiles avanzados Componente 19:** Este proyecto consiste en la dotación de equipos portátiles para el uso avanzado por parte de los AILs, con entrega a finales del primer semestre de 2026, cuenta con un soporte del proveedor correspondiente de tres años a partir de esta

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 12 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

fecha, por lo que durante el periodo de garantía, la empresa adjudicataria del soporte del proyecto, deberá gestionar la tramitación y seguimiento de incidencias de estos equipos a través del CAU y en conexión directa con el proveedor del equipamiento. La inclusión de dichos equipos en el contrato de soporte, se producirá una vez finalizado el periodo de garantía.

7. Equipamiento del CPVA: Todo el equipamiento tecnológico de la sede de la empresa y de los trabajadores desplazados por la región. Con carácter enunciativo y no exhaustivo, portátiles, monitores, equipamiento periférico, “docking stations”, impresoras y demás dispositivos de puesto de trabajo, así como el equipamiento tecnológico de las distintas fases existente en el laboratorio del Consorcio Puntos Vuela, incluyendo impresoras 3D y otros dispositivos de carácter tecnológico avanzado propios de la actividad del Consorcio, así como el material que se encuentra ubicado en los “Corners” en las delegaciones de la Junta de Andalucía, que disponen al menos de tótem y equipo de cartelería.

Sin ánimo de ser exhaustivos y sin una relación completa del inventario, se puede ver el listado de elementos habituales por centro en el anexo 1.

En los puntos anteriores, para todos los casos se incluyen todos los componentes y piezas a sustituir durante todo el periodo de soporte, así como la homologación de los equipos y piezas nuevas a incluir en el proyecto, para instalación o sustitución.

El proveedor deberá diseñar los procesos de homologación de equipamiento de sustitución, en función de los stocks del momento y con tiempo suficiente para que no paralice la resolución de incidencias por esta causa, así como proporcionar cualquier hardware extra necesario para el cumplimiento con la reducción de costes en centro y hardware en los mismos, dando los mismos servicios. *Al menos 20 homologaciones* de equipos quedarán cubiertas durante la vigencia de este contrato, sin cargo alguno para el CPVA.

Así mismo, la adjudicataria se hará cargo de cualquier equipamiento nuevo o suministro que sea necesario para cumplir con el objetivo de reducir costes en los centros, hacer clientes más ligeros y proporcionar más y mejor servicios a menor coste.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 13 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.3 Soporte Técnico SW

Tradicionalmente, el proyecto ha sido una referencia en cuanto al uso de distintos sistemas operativos, potenciando en gran medida el uso de sistemas habituales de mercado y versiones propias de Linux, adaptadas y personalizadas a las necesidades del proyecto y de los centros. En el avance del Proyecto Puntos Vuela y con la previsión de ampliar las posibilidades tecnológicas de los Puntos Vuela, se ha considerado para todos suministros de equipamiento TIC que lo permitan, la posibilidad de contar con dos sistemas operativos instalados, el ya comentado basado en linux en su versión más reciente y Windows, en su versión adquirida. Es necesario para el CPVA, garantizar el adecuado soporte técnico y mantenimiento del sistema operativo Guadalinux, asesoría sobre el sistema operativo Windows y de la herramienta de ticketing, GLPI de gestión de soporte. Este soporte, es de aplicación a los centros de la red Puntos Vuela, incluyendo todos los equipos que en ellos se encuentran, a partir de la adjudicación del presente contrato.

La empresa adjudicataria ha de presentar un protocolo de atención de incidencias, seguimiento, escalado y gestión de situaciones críticas.

o Resolución de incidencias en sistemas operativos (Guadalinux adaptado)

El adjudicatario **con personal técnico propio**, debe mantener (“in situ” en caso de ser necesario) y dar soporte de forma evolutiva el sistema operativo vigente y la aplicación de ticketing cumpliendo y garantizando los niveles de servicio y soporte técnico (A.N.S.), parámetros de disponibilidad, detalles técnicos, atención de incidencias, procedimientos de comunicación y escalados, descritos en el pliego y detallados en sus Anexos. Antes y después de la modificación del SO nuevo.

El tratamiento de las incidencias, seguirá los procedimientos determinados con el CAU Puntos Vuela, donde se realizará un soporte de primer nivel, que derivará al equipo técnico de soporte SW las incidencias catalogadas como tales, este equipo, de segundo nivel, deberá resolver las incidencias de los servicios objeto de la contratación según los Acuerdos de Niveles de Servicio, establecidos en el presente pliego. Atenderá la resolución de incidencias en el horario establecido según se describe en este pliego y sus anexos, como se ha descrito tanto para el soporte HW, como para la gestión del CAU Puntos Vuela.

La empresa adjudicataria, se encargará de dar asistencia y solución a todas las incidencias abiertas desde los centros de los Puntos Vuela. Se tratarán todas las incidencias software relacionadas con el S.O. actual

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 14 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

(incluidas actualizaciones o sistema operativo nuevo) y las distintas aplicaciones (incluyendo las actualizaciones realizadas) en coordinación con el Centro de Atención al Usuario, con las empresas adjudicatarias de otros servicios en el proyecto, incluyendo todas aquellas dedicadas a la parte de servicio de comunicaciones, gestión de portal Puntos Vuela (puntosvuela.es) y demás portales y herramientas que dan servicio al proyecto, y con los responsables del CPVA.

Dentro del mantenimiento evolutivo, se entienden incluidas las actualizaciones periódicas del software que sea necesario realizar, para la progresiva incorporación de mejoras, modificaciones o de nuevos elementos software, que contribuyan a la total ACCESIBILIDAD de dicho software base y aplicaciones para su uso óptimo por las personas con discapacidad y personas mayores en los Centros.

La empresa adjudicataria, colaborará con el CPVA de forma continua, para facilitar de forma organizada los datos susceptibles de considerarse como fuente de interés para la gestión y seguimiento del proyecto. Se ofrecerán soluciones para la transferencia de dichos datos en los formatos indicados a las herramientas de BI propias del CPVA. El análisis de estos datos permitirá trabajar tanto por parte de la adjudicataria, como del propio Consorcio en la evolución y mejora continua del servicio.

La empresa adjudicataria desarrollará los procedimientos y organización necesarios para garantizar:

1. **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):** Las incidencias de software se clasificarán según los siguientes niveles de criticidad:
 - **Incidencias de nivel alto:** Aquellas que impidan el funcionamiento del centro o paralicen su actividad habitual. Respuesta en 2 horas; Resolución en 48 horas laborables. (Sin ánimo de exhaustividad, ej: SO de los Servidores, Sistema operativo de los equipos clientes, herramientas de gestión de centro, pantallas táctiles de 65", etc.)
 - **Incidencias de nivel medio:** Aquellas que alteren el funcionamiento del centro impidiendo el uso de dispositivos necesarios en el desarrollo de las actividades relacionadas con los dispositivos afectados. Respuesta 4 horas; Resolución en 3 días laborables. (Sin ánimo de exhaustividad, ej: incidencias en aplicaciones de uso habitual, sw para correcto uso de los equipos, etc.)
 - **Incidencias de nivel bajo:** Aquellas que alteren el funcionamiento del centro, impidiendo el uso de dispositivos no esenciales en el desarrollo de la actividad habitual del centro. Respuesta 6 horas;

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 15 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Resolución en 5 días laborables. (Sin ánimo de exhaustividad, ej: peticiones relacionadas con aplicaciones específicas solicitadas por AILs, actualizaciones de herramientas de terceros, etc.)

Se exceptúan aquellos errores de programación (bugs) que requieran desarrollos complejos o dependan de la evolución del kernel del sistema operativo, en cuyo caso el plazo de resolución se consensuará con el CPV.

2. **Trabajo continuo, aseguramiento y compromiso en la mejora** y cumplimiento de los objetivos clave del proyecto de soporte:

- **Resolución anual de incidencias:** 100% de incidencias abiertas y cerradas en el año.
- **Resolución anual de incidencias cumpliendo con los ANS descritos en el pliego:** por encima del 90%
- **Satisfacción media de los usuarios atendidos:** 4,5 sobre 5.

o **Soporte remoto seguro**

El adjudicatario dispondrá de un servicio “on line” para el acceso a seguimiento y control del estado de las incidencias por parte de la/s persona/s destinadas a tal fin y determinadas por el propio CPVA, así mismo y en caso de ser necesario, el adjudicatario deberá prestar los servicios de soporte técnico y mantenimiento (“in situ” en caso necesario), evolutivo y de segundo nivel del sistema operativo base y aplicaciones software de todos los centros, basados en la distribución Guadalinex propia o siguientes versiones.

Es deseable que este soporte, se realice garantizando la seguridad de los centros y su asistencia, teniendo en cuenta los protocolos de ciberseguridad aplicables según los estándares del ENS, conforme al Real Decreto 311/2022.

Todo acceso remoto a equipamiento de los centros deberá realizarse mediante canales cifrados, con autenticación de doble factor para el personal técnico del adjudicatario, y quedar registrado en el sistema de ticketing con indicación del usuario técnico, equipo accedido, fecha, hora y motivo. El adjudicatario deberá cumplir durante toda la vigencia del contrato los requisitos de seguridad que resulten exigibles a los sistemas y servicios que soporten la prestación, incluyendo los derivados del ENS, debiendo aportar, cuando así se determine en función del análisis de riesgos y de la categoría del sistema, las correspondientes declaraciones o certificaciones de conformidad.

o **Configuración, actualización y mantenimiento del software base**

Dentro del mantenimiento evolutivo, se entienden incluidas las actualizaciones periódicas del software que sea necesario realizar, para la progresiva incorporación de mejoras, modificaciones o de nuevos elementos software, que contribuyan a la total ACCESIBILIDAD de dicho software base y aplicaciones para su uso óptimo por las personas con discapacidad y personas mayores en los Centros

Así mismo, la adjudicataria se hará cargo de cualquier desarrollo, adaptación e implementación de software necesario en los centros para el cambio hacia un centro que cumpla el objetivo de mejora en la calidad de los servicios y reducción de costes, garantizando la conservación de todos los servicios actuales en los centros en cualquier evolución propuesta, así como la prestación del servicio en la adaptación de los cambios hacia el nuevo modelo que la adjudicataria proponga para garantizar el bajo coste.

Todo desarrollo, adaptación o cambio relevante en el software de centro deberá ser objeto de un procedimiento formal de gestión de cambios que incluya: solicitud documentada, análisis de impacto, plan de pruebas, ventana de despliegue acordada con el CPV y rollback plan. Ningún cambio que afecte al funcionamiento del sistema operativo o de la herramienta GLPI podrá desplegarse sin la aprobación previa del responsable técnico del CPV.

Se incluirá el desarrollo y adaptación de una versión nueva de sistema operativo (SO) o de un SO completamente nuevo, para los servidores y para los clientes (en software libre) para adaptar y modernizar el kernel actual a versiones más avanzadas, que permitan una mejora cualitativa. Se trata de un sistema operativo completo, que cumpla las premisas de funcionamiento del centro, tanto a nivel de aplicaciones de usuario, como aplicaciones de gestión de usuarios y centro. Dicho S.O. estará enfocado a soportar todos los requerimientos para el correcto funcionamiento del centro en caso de pérdida de conectividad con la Internet.

Incluye también el mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta de gestión de incidencias y del inventario de los centros, GLPI Ticketing. Con esto se entiende la configuración, actualización a nuevas versiones si fuera posible o desarrollo de una aplicación partiendo de la última versión estable del software GLPI o de aquel que se determine y siempre con la aprobación de los responsables del CPVA. Gestión de los servidores, repositorios, herramientas de desarrollo de proyectos como GitHub o equivalentes, así como cualquier otra que fuese seleccionada para los desarrollos y almacenamiento de los mismos.

Corrección de los errores que se detecten en la herramienta que esté en producción en cada momento, pequeños desarrollos, inclusión de encuestas de satisfacción y generación de los informes correspondientes con los resultados de las mismas, generación de informes necesarios para cubrir las necesidades actuales de los centros y del Consorcio.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 17 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La adjudicataria deberá prestar asistencia y colaboración a nivel técnico con el CPVA y otros de sus adjudicatarios para el conveniente desarrollo de los proyectos. Sin ánimo de exhaustividad, es necesaria la colaboración con el Consorcio y el proveedor responsable de la recogida de estadísticas de uso de los centros para que la aplicación instalada en el sistema operativo cumpla su cometido y pueda ser actualizada cuando se requiera. Será necesario compartir documentación técnica del sistema operativo con el proveedor de la aplicación de estadísticas para que pueda desarrollar y mantener su herramienta, así como proveerles de entornos de desarrollo y pruebas, asistirá entre otras cosas a aplicar soluciones y analizar problemáticas del SO Windows instalado en los centros, cuando se planteen propuestas o necesidades de los centros, para el desarrollo de la actividad de centro o para la mejora en los servicios y en la seguridad de los mismos.

Además, también forma parte del objeto del contrato el soporte software a los centros de la provincia de Jaén, detallados en el Anexo 1 con la denominación de “Aldeas Digitales”, en los términos que se indican a continuación:

- a. Realizar las funciones de despliegue, gestión, operación y prestación de servicios y aplicaciones software que le correspondan, para el adecuado funcionamiento de los centros de la provincia de Jaén.
- b. Soporte Software a los centros, a través del CAU, considerando las incidencias dentro de este ámbito de los centros de la provincia de Jaén.
- c. Puesta a punto de los servicios de centros de acceso a Internet: Estadística, repositorio de actualizaciones, comunicación en caso de modificación de la línea de datos.
- d. Gestión de actualizaciones software para las Aldeas Digitales de Jaén.
- e. Asistencia software remota en caso de ser necesaria.
- f. Actualización de la distribución Guadalinux de los equipos clientes de las Aldeas Digitales.

o Corrección de errores y optimización del entorno

En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos del soporte, mantenimiento, adaptación y cambio del software de los centros objeto de esta contratación, durante el período comprendido dentro de la misma. Con el objetivo de optimizar y mejorar de forma continua el SW asociado con el proyecto, para conseguir optimizar el entorno funcional de los centros, permitiendo una potenciación en el desarrollo de la actividad de centro y multiplicando las opciones de uso del equipamiento tecnológico.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 18 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Por tanto, y sin ánimo de ser exhaustivos, la adjudicataria deberá dar soporte, corregir errores, actualizar y distribuir paquetes y adaptar el software a las necesidades del centro. Además, será la proponente de modelos y cambios en el sistema de soporte y evolución software, durante toda la vida de este contrato. La adjudicataria cumplirá con los siguientes puntos:

- Realizará el soporte del software de los centros en todo momento, antes, durante y después de cualquier adaptación y evolución del centro según los acuerdos del presente contrato y el equipo encargado en el Consorcio Puntos Vuela de Andalucía destinado a tal fin.
- Adaptación de los cambios necesarios de software del centro para seguir con los mismos servicios en los centros, con mejor calidad y menor coste. Se encargará de conseguir los cambios necesarios para adaptar los clientes y el servidor del centro.
- Desarrollo de las actualizaciones necesarias del SO actual (versión cliente y servidor).
- Desarrollo de un nuevo sistema operativo basado en un kernel 64 bits que incluya como mínimo la funcionalidad actual para los servidores y los clientes de los centros (adaptación de SO en software libre) preparado para su arranque dual con otros sistemas operativos, entre ellos windows.
- Distribución, despliegue y soporte a la instalación del nuevo sistema operativo en todos los centros

La adjudicataria colaborará con el CPV de forma continua para facilitar los datos susceptibles de considerarse fuente de interés para la gestión del proyecto, ofreciendo soluciones para la transferencia de dichos datos en los formatos indicados a las herramientas de BI propias del CPV.

2.4 Gestión y evolución de herramientas

El adjudicatario deberá realizar el soporte y desarrollo de las herramientas de gestión del soporte existentes o las propuestas, a lo largo del contrato vigente. Para ello se responsabilizará de:

- **Soporte, mantenimiento y evolución de GLPI:** Gestión de la herramienta de gestión de incidencias adaptada al proyecto (GLPI), incluyendo actualizaciones, ajustes de flujos de trabajo, informes, integración con otros sistemas del CPV, gestión del servidor de alojamiento y cualquier tarea que suponga actualizaciones de SO, aplicaciones y plugins necesarios.
- **Desarrollo de mejoras funcionales y adaptaciones necesarias:** Tanto las necesarias para el buen funcionamiento de la herramienta como las enfocadas a la optimización de la gobernabilidad del proyecto.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 19 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- o **Integración con otros sistemas del ecosistema Puntos Vuela:**
Incluyendo la conexión con plataformas de gestión de datos propias del CPV para la gobernabilidad del proyecto y de los centros.
- o **Mantenimiento y soporte de la aplicación de los totems (kioscos de información):** El proveedor mantendrá y dará respuesta a las incidencias del sw instalado en los tótems de los centros, actualizando la aplicación web y backend local (scripts y lectura de DNle), así como los distintos enlaces que aparecen en los centros. Desde el CPV se facilitará la información necesaria para disponer de accesos, código fuente y datos de la infraestructura del sistema.
- o **Soporte y Gestión del Sistema de Cartelería Digital (Xibo CMS):**
Gestión integral del sistema, que comprende:
 1. Soporte de reproductores: resolución de incidencias en los clientes locales mediante GLPI (fallos de conexión, visualización o bloqueos)
 2. Optimización de configuraciones: auditoría y corrección de parámetros en clientes y servidor (rutas de almacenamiento, políticas de caché, intervalos de red, etc.) para garantizar el rendimiento del sistema.
 3. Administración del ciclo de vida: Gestión de las pantallas en el panel web del CMS (altas, autorizaciones, bajas y asignación de programaciones), manteniendo su correcta sincronización en el inventario.

Desde el CPV se facilitará la información necesaria para disponer de accesos y documentación sobre la infraestructura del sistema.

El uso de la herramienta GLPI será compartido entre la empresa y el CPV durante la ejecución del contrato. A la finalización del mismo, la herramienta y todos sus datos (incidencias, inventario, histórico de tickets, configuraciones, base de conocimiento) volverán a quedar en propiedad exclusiva del CPV, en formato estándar y exportable. El adjudicatario se compromete a facilitar dicho trasvase de datos y configuraciones al CPV o al proveedor que éste designe, en el plazo máximo de 15 días naturales desde la notificación de fin de contrato o de inicio de transición.

2.5. Gestión del inventario tecnológico

Habiendo sido expuesta la complejidad del proyecto anteriormente con los diversos proyectos de transformación de los Puntos Vuela en las distintas fases y con el amplio parque tecnológico existente, la gestión del inventario es un proyecto crucial y de alto interés dentro del presente contrato. Necesario tanto para la gestión interna como para la correcta gestión de incidencias de terceros. Para ello será necesario de forma continuada el desarrollo de las siguientes tareas:

- o **Gestión integral del inventario de equipamiento de los centros**
Con apoyo y referencia de la herramienta GLPI existente, partiendo del inventario actual que se encuentra en ella, como su dotación desde las distintas fuentes de datos existentes. Garantizando la inclusión de todos los elementos del parque tecnológico del proyecto,

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 20 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

su identificación única, su ubicación física (por centro) y por tanto una trazabilidad cierta de cada elemento.

- o Actualización continua y verificación de la información, realizando auditorías físicas periódicas y gestionar el ciclo de vida del hardware (gestión de garantías con terceros, etc.)

Tarea más relevante de este apartado, la alimentación, actualización y mantenimiento del inventario es estratégico para la gestión del proyecto y el correcto funcionamiento del servicio de soporte. Además y dadas las características de gestionar material de carácter público, la garantía y fidelidad de la información sobre el mismo son requisitos necesarios en la gestión del inventario.

El adjudicatario será el responsable de volcar los datos en la herramienta, así como de actualizarla durante el plazo de ejecución del contrato, también deberá actualizar el inventario con los datos proporcionados por el Consorcio, obtenidos de sus propias fuentes.

- o Auditorías periódicas para la correcta verificación y actualización del inventario general. Estas auditorías y sus resultados se reflejarán en informes periódicos sobre el estado del inventario y la detección de incidencias o casuísticas a corregir. La empresa aprovechará la visita a los centros, con motivo de las actividades de mantenimiento, para realizar comprobaciones sistemáticas de la veracidad y actualización del inventario vigente en cada momento.
- o Integración con la gestión de incidencias para una correcta gestión de las incidencias y la actualización de los identificadores unívocos de cada elemento en el inventario.
- o Obligación del adjudicatario de mantener la CMDB/inventario actualizado en GLPI (o herramienta asociada) en cada actuación HW/SW, con campos mínimos (nº de serie, ubicación, fecha, estado, etc.)
- o Facilitará la generación de auditorías, se evidenciarán las posibles discrepancias existentes en el inventario, se organizará para poder obtener de forma sencilla una trazabilidad histórica y exportabilidad a los sistemas necesarios.
- o En el plazo máximo de 60 días naturales desde la formalización del contrato, el adjudicatario realizará una auditoría física de arranque del inventario sobre una muestra representativa (mínimo 10% de centros, distribuidos por las ocho provincias) y entregará al CPV un informe con las discrepancias detectadas entre el inventario de GLPI y la realidad del territorio. Este informe será la línea base oficial del inventario para toda la vida del contrato.
- o A la finalización del contrato, el adjudicatario entregará al CPV un inventario completamente actualizado a esa fecha en la herramienta habilitada (GLPI o la que esté en uso en cada momento), en formato también exportable a hoja de cálculo, con todos los campos mínimos del Anexo 4 cumplimentados.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 21 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.6. Servicios de gestión y gobierno

- o **Seguimiento del servicio**, por parte de los “responsables del contrato” designados por el CPV, con funciones de supervisión, seguimiento de ANS, validación de informes, autorización de hitos y penalizaciones, etc. Con responsable homólogo del adjudicatario, para dar respuesta a todos los ámbitos de gestión del proyecto.
La gobernanza y seguimiento del proyecto será una de las principales responsabilidades del adjudicatario, facilitando y promoviendo las distintas reuniones y vías de seguimiento de las tareas fundamentales propuestas, para la optimización del servicio y la consecución de los objetivos. Por lo tanto se harán propuestas de los hitos, equipos de trabajo y coordinación, informes y cuadros de mando para la toma clara de decisiones tanto de gestión como de actuaciones.
Según las principales metodologías de gestión de proyectos, se propondrán modelos de gestión, seguimiento y actuaciones. Control de riesgos y gestión de la calidad.
- o **Elaboración de informes**, Generación de informes periódicos (mensuales/trimestrales) de inventario: altas, bajas, movimientos de equipamiento, incidencias recurrentes por tipo de dispositivo.
- o **Informes de análisis de las incidencias**, por tipología, elemento, fallo, proveedor, etc. De forma que se puedan inferir problemáticas e incidencias de forma prospectiva en base a tendencias detectadas.
- o **Definición y control de indicadores**, Aunque los principales indicadores del proyecto tanto a nivel SW como HW están descritos anteriormente, se definirán indicadores de recopilación automática a ser posible, que muestren resultados, tendencias y evolución del proyecto. En base a la experiencia común en el desarrollo de proyectos tecnológicos, se determinarán estos indicadores y serán actualizados en base a los hitos que surjan en la propuesta de gestión propuesta y acordada.
- o **Aplicación de metodologías de gestión (ITIL o equivalentes)**, Los siguientes procesos ITIL se consideran especialmente relevantes:
 1. gestión de incidencias, problemas, cambios, niveles de servicio, configuración e inventario, base de datos de errores conocidos, etc.
 2. Transferencia del proyecto.
 3. Gestión de riesgos.

Se establecerán, como mínimo, los siguientes órganos y cadencias de seguimiento:

Órgano	Composición	Cadencia	Finalidad
Comité Operativo	Responsables de proyecto CPV + Jefe de proyecto adjudicatario	Semanal	Seguimiento de incidencias, ANS, stock, incidencias críticas

Comité de Seguimiento	Dirección técnica CPV + Dirección adjudicatario	Trimestral	Revisión de KPIs, informes, plan de mejora
Comité de Calidad	Responsable técnico CPV + Responsable calidad adjudicatario	Trimestral	Auditoría de servicio, revisión de SLA, plan de acciones

Dado que un contrato de estas características supone la continuación del contrato actual y de un servicio que no puede finalizar de forma abrupta, el nuevo adjudicatario, en su caso, deberá de presentar y luego ejecutar un plan de transición del proyecto con el adjudicatario actual, para garantizar que dicho proceso de transición no dejará ninguna incidencia sin tratar ni por su parte, ni por parte de la empresa saliente, se ha de dar respuesta a todas las incidencias abiertas en el momento del traspaso. Además el compromiso del traslado del conocimiento, ha de garantizarse mediante un plan de cesión y adquisición, que garanticen que el servicio no se parará y que además será lo más transparente para el usuario final.

3. DESCRIPCIÓN TRANSVERSAL DEL SERVICIO, MODELO OPERATIVO Y CONTROLES MÍNIMOS

Sin perjuicio de la descripción funcional contenida en los apartados anteriores, el adjudicatario deberá prestar el servicio como una operación integral, trazable y gobernada, orientada a la continuidad del servicio, a la calidad percibida por los AILs y a la disponibilidad efectiva del equipamiento tecnológico de los centros. El modelo operativo deberá evitar la fragmentación entre CAU, soporte hardware, soporte software, inventario y proveedores externos, garantizando una visión única del ciclo de vida de cada incidencia, activo, cambio, problema y actuación.

3.1. Procesos mínimos de gestión del servicio

El adjudicatario deberá implantar, documentar y mantener durante toda la ejecución del contrato, como mínimo, procesos equivalentes a las mejores prácticas ITIL o estándar equivalente para: gestión de incidencias, peticiones, problemas, cambios, configuración e inventario, conocimiento, niveles de servicio, continuidad, seguridad operativa y mejora continua. Cada proceso deberá contar con responsable, flujo de trabajo, estados, criterios de escalado, evidencias, métricas y entregables asociados.

El adjudicatario presentará, en el plazo de 30 días naturales desde la formalización del contrato, un Plan de Continuidad del Servicio que contemple, al menos:

- Procedimientos de contingencia para los servicios de CAU, soporte HW y soporte SW ante fallos tecnológicos, catástrofes, indisponibilidad masiva de personal u otras situaciones de crisis.
- Rutas de escalado de emergencia y responsables de activación del plan.
- Tiempo objetivo de recuperación (RTO) para cada servicio, que no podrá superar las 4 horas hábiles para el CAU y el soporte HW crítico.
- Revisión y actualización anual del plan, con simulacros documentados.

3.2. Gestión de problemas, causa raíz y base de conocimiento

No se considerará suficiente la mera resolución reactiva de tickets. El adjudicatario deberá identificar incidencias recurrentes, analizar causas raíz, proponer acciones correctoras y preventivas, mantener una base de errores conocidos y documentar soluciones temporales o definitivas. Mensualmente se entregará un informe de problemas con tendencias, elementos afectados, acciones propuestas, estado de ejecución y reducción esperada de recurrencias.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 24 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.3. Gestión de cambios, despliegues y reversión

Toda modificación relevante sobre sistemas operativos, GLPI, repositorios, herramientas de inventario, scripts, configuraciones, integraciones, dashboards o elementos de automatización deberá someterse a un procedimiento formal de gestión de cambios. Dicho procedimiento incluirá solicitud, justificación, análisis de impacto, evaluación de riesgos, plan de pruebas, ventana de ejecución, plan de reversión, validación posterior y documentación técnica. Los cambios de emergencia deberán quedar igualmente registrados, motivados y revisados a posteriori.

3.4. Monitorización, observabilidad y soporte proactivo

El adjudicatario deberá proponer e implantar mecanismos de monitorización y observabilidad que permitan anticipar incidencias relevantes, detectar degradaciones de servicio, identificar patrones de fallo y generar alertas operativas. La monitorización no sustituirá la atención del CAU ni las obligaciones de resolución, pero deberá alimentar la gestión de problemas, el inventario, los cuadros de mando y la planificación preventiva.

3.5. Ciberseguridad, acceso remoto y cumplimiento ENS

Cualquier acceso remoto, intervención técnica, tratamiento de datos, almacenamiento de información, administración de sistemas o intercambio de evidencias deberá realizarse conforme al Esquema Nacional de Seguridad, la normativa de protección de datos y las instrucciones del CPV. El adjudicatario deberá aplicar controles de mínimo privilegio, autenticación robusta, trazabilidad de accesos, registro de actuaciones, segregación de entornos, actualización de parches, gestión de vulnerabilidades, custodia de credenciales, borrado seguro y comunicación inmediata de incidentes de seguridad.

El adjudicatario cumplirá, durante toda la vigencia del contrato, los requisitos de seguridad que resulten exigibles a los sistemas y servicios que soporten la prestación, incluyendo los derivados del Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022), y deberá aportar, cuando así se determine en función del análisis de riesgos y de la categoría del sistema, las correspondientes declaraciones o certificaciones de conformidad. Esta obligación se extiende a subcontratistas y elementos de la cadena de suministro que intervengan materialmente en la prestación.

En particular, el adjudicatario deberá:

- Establecer y documentar una política de control de accesos que garantice que solo el personal autorizado accede a los sistemas de los centros, con autenticación robusta.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 25 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Registrar y conservar los logs de acceso remoto, modificaciones de configuración y actualizaciones de SW durante un período mínimo de 12 meses.
- Notificar al CPV cualquier incidente de seguridad que afecte a los sistemas bajo su gestión en el plazo máximo de 4 horas hábiles desde su detección.
- Garantizar que los dispositivos del proveedor utilizados para el soporte remoto cumplen con las medidas de seguridad exigibles y no transmiten información de los centros a sistemas no autorizados.
- Someter los sistemas críticos a revisiones de seguridad periódicas (al menos anuales) y presentar el informe de resultados al CPV.

3.6. Transición, continuidad y reversibilidad

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio desde el inicio del contrato y preparar, desde el primer mes, la reversibilidad del mismo. La transición entrante y la devolución del servicio deberán incluir inventario de incidencias abiertas, activos, credenciales, repositorios, documentación técnica, configuraciones, procedimientos, contactos de proveedores, bases de conocimiento, informes de situación, sesiones de transferencia y validación por parte del CPV. Ninguna incidencia podrá quedar sin responsable asignado durante la transición.

Dado que este contrato supone la continuación de un servicio que no puede finalizar de forma abrupta, el adjudicatario deberá presentar y ejecutar un plan de transición de entrada con el adjudicatario saliente, garantizando:

- Inventario de incidencias abiertas en el momento del traspaso, con el compromiso expreso de que ninguna incidencia quedará sin atender.
- Traspaso completo de la documentación técnica, procedimientos, manuales, configuraciones y base de conocimiento.
- Sesiones formales de transferencia de conocimiento (mínimo 3 sesiones documentadas durante el período de transición).
- Plazo máximo de transición: un mes desde la formalización del contrato, durante el cual coexistirán actividades del adjudicatario saliente y entrante con un modelo de coordinación acordado con el CPV.
- El plan de transición incluirá un cronograma con responsables e hitos, tanto del CPV como del adjudicatario.

Del mismo modo, al término del contrato el adjudicatario estará obligado a ejecutar un plan de salida y reversibilidad que incluya:

- Entrega de toda la documentación técnica generada durante el contrato.
- Exportación completa del inventario y del histórico de incidencias de GLPI en formato reutilizable.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 26 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Sesiones de transferencia de conocimiento al CPV o al nuevo adjudicatario. Listado actualizado de accesos, credenciales y configuraciones de los sistemas bajo gestión del adjudicatario, que deberán ser entregados o revocados según instrucciones del CPV.

3.7. Coordinación con terceros proveedores

Cuando la resolución dependa de proveedores de garantías, comunicaciones, portal web, sistemas de identificación, aplicaciones corporativas u otros servicios externos, el adjudicatario mantendrá la responsabilidad de seguimiento, trazabilidad, comunicación con el AIL, reclamación, escalado y cierre formal de la incidencia, salvo en aquello que exceda materialmente del objeto contractual y quede acreditado en la herramienta de gestión.

3.8. Orientación al dato y mejora continua

El adjudicatario deberá explotar la información generada por el servicio para facilitar cuadros de mando, análisis de tendencias, detección de equipamiento problemático, identificación de proveedores con mayor recurrencia, tiempos medios de atención y resolución, satisfacción de usuarios, volumen por provincia y centro, cumplimiento de ANS y propuestas de mejora. Los datos deberán entregarse en formatos reutilizables y, cuando sea posible, mediante extracción automatizada hacia los sistemas de análisis del CPV.

4. ENTREGABLES

Se deberán entregar, al menos, los siguientes entregables:

- Plan de proyecto.
- Plan de continuidad del servicio o de transición entrante, con cronograma, responsables, sesiones de transferencia, inventario de incidencias abiertas, inventario de documentación, mapa de proveedores y riesgos de arranque (en 30 días naturales).
- Plan de gestión de stock provincial (en 30 días naturales).
- Diagnóstico la situación actual al inicio del contrato y propuestas de mejora y optimización del servicio.
- Informes semanales, mensuales y anuales, donde se refleje de forma fidedigna el estado del servicio, con datos globales de las incidencias abiertas, cerradas, cerradas dentro del marco de los ANS, incidencias especiales por su desarrollo, análisis por tipología de incidencia, por comarca y centro, por equipamiento, proveedor, etc.
- Informe anual de mejora continua, con balance del servicio,

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 27 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

evolución de indicadores, riesgos detectados, propuestas de optimización, automatización, reducción de recurrencias y recomendaciones para el ejercicio siguiente.

- Informes de encuestas de satisfacción (mensuales)
- Informe trimestral de inventario y CMDB, incluyendo altas, bajas, movimientos, discrepancias detectadas, elementos sin identificación suficiente, activos en garantía, activos fuera de garantía, obsolescencia y recomendaciones.
- Plan de choque en caso de considerarse necesario.
- Planes de soporte y desarrollo de las herramientas asociadas a este proyecto en cada uno de los subproyectos: "Soporte SW"; "Soporte HW"; "CAU Puntos Vuela"; "Gestión del Inventario", etc.
- Base de conocimiento actualizada, con procedimientos de diagnóstico, soluciones frecuentes, errores conocidos, manuales de instalación, guías para AILs y documentación técnica de soporte.
- Plan de gestión de cambios y despliegues, con clasificación de cambios, procedimiento de aprobación, pruebas, ventanas de mantenimiento, plan de reversión y registro de cambios ordinarios y de emergencia.
- Plan de salida y reversibilidad actualizado trimestralmente, incluyendo repositorios, scripts, documentación técnica, credenciales, configuraciones, base de conocimiento, CMDB/inventario, procedimientos, informes y evidencias necesarias para una nueva adjudicación sin pérdida de servicio (3 meses antes del fin del contrato o de cualquier resolución)

5. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES

El plazo de ejecución del contrato será de 12 meses. Se contempla expresamente la posibilidad de prorrogar el contrato por dos plazos adicionales de 12 meses cada uno y se llevará a cabo en coordinación y bajo la supervisión del propio CPV, quien designará las personas responsables de la supervisión y correcto desarrollo del contrato. Los trabajos darán comienzo en la fecha que se indique en el documento de formalización del contrato, que deberá encontrarse dentro de la semana siguiente a la formalización de este.

La prórroga del contrato, que se hará según las condiciones indicadas en el PCAP del presente contrato.

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole disponibles para

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 28 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Las incidencias reabiertas por resolución incompleta, errónea o no validada se computarán como continuidad de la incidencia original, salvo que quede acreditada causa nueva e independiente. La reiteración de reaperturas podrá dar lugar a análisis de problema y a penalización conforme a los incumplimientos de calidad del servicio.

Los estados de pausa, espera de usuario, espera de tercero, falta de disponibilidad del centro o causa no imputable al adjudicatario únicamente suspenderán el cómputo del ANS cuando estén debidamente motivados, documentados, comunicados al AIL y validados por el CPV o por el procedimiento que éste establezca. No serán admisibles pausas genéricas, no trazadas o utilizadas de forma recurrente para evitar el incumplimiento de ANS.

A efectos de cómputo, los plazos de respuesta y resolución comenzarán en el momento de registro de la incidencia en la herramienta de gestión o, si la incidencia se recibe por teléfono o correo, desde su recepción efectiva por el CAU, debiendo registrarse de forma inmediata. La herramienta de ticketing será la fuente principal de medición, sin perjuicio de las evidencias complementarias que pueda requerir el CPV.

Las penalizaciones únicamente se aplicarán cuando el incumplimiento sea imputable al adjudicatario. No computarán a efectos de penalización: las incidencias cuya resolución dependa exclusivamente de un proveedor tercero en período de garantía (siempre que el adjudicatario haya gestionado correctamente la reclamación y escalado dentro del plazo), las incidencias cuya resolución esté bloqueada por causa directamente imputable al CPV o al AIL del centro (falta de disponibilidad, acceso al centro, información necesaria), y los casos de fuerza mayor debidamente documentados. El adjudicatario deberá notificar cualquiera de estas circunstancias al CPV antes del vencimiento del ANS, aportando evidencia en el ticket correspondiente.

El cumplimiento defectuoso de las obligaciones del contratista, así como su incursión en demora por causas imputables al mismo, permitirá al Consorcio optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias, en la siguiente proporción:

- Por cada incidencia no resuelta que supere los ANS establecidos, se penalizará con el equivalente al precio fijado de soporte mensual para un centro de acceso público a internet, por cada día natural de retraso. Esto es, las incidencias de cualquier tipo que superen los plazos de resolución máximos establecidos conllevarán la penalización del importe total del mes, por cada día natural de retraso, calculado como la media del total de la oferta entre el número total de centros. En caso de que existan más incidencias que superen los ANS por centro, el importe se irá multiplicando por el número de incidencias retrasadas. Para las incidencias de prioridad alta, el importe imputable de penalización se considerará como una incidencia doble. El precio se obtendrá a partir de la oferta realizada por el adjudicatario. Hasta el 50% de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.
- En caso de concurrir 10 incidencias de prioridad “Alta” con ANS superados,

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 29 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

se penalizará con una cuarta parte de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.

- En caso de concurrir 20 incidencias de prioridad “Alta” con ANS superados, se penalizará con la mitad de la totalidad del importe mensual, que se establezca en la firma del contrato resultante de este concurso.

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

El importe de las penalidades por demora podrán hacerse efectivas mediante deducción en los pagos de las facturas. En todo caso, la fianza responderá de la efectividad de aquéllas. Cuando se hicieran efectivas a costa de la citada fianza, el Adjudicatario vendrá obligado a reponer idéntico importe destinado a tal fin, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución.

Si el retraso fuera producido por causas no imputables al Adjudicatario y éste ofreciera cumplir sus compromisos, formulará la petición de prórroga en el plazo máximo de 48 horas, a contar desde el día en que se produzca la causa originaria del retraso, alegando las razones y señalando el tiempo probable de su duración. Si EL CONSORCIO aceptara la petición del Adjudicatario, se ajustarán los plazos del contrato.

6. LUGAR DE EJECUCIÓN

El servicio se prestará en toda la geografía andaluza en cada uno de los Puntos Vuela que lo requieran (el aproximado de centros se puede encontrar en puntosvuela.es el total es variable en cada momento dependiendo de situaciones específicas de cada centro, no variando el número habitualmente en $\pm 10\%$, en cualquier caso, la referencia inequívoca de centros que se incluyen en este contrato coincide con el total que aparezca en el listado publicado en la concesión de la orden correspondiente), así como en la sede del CPVA (ubicado 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) o en las distintas ubicaciones donde se encuentren los Dinamizadores Territoriales del CPVA en el desempeño de sus labores en las ocho provincias andaluzas.

7. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender las obligaciones derivadas del contrato en tiempo y forma, siendo de su cuenta el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, así como cualquier otra que resulte de aplicación en la materia.

Asimismo, deberá asegurar que el personal que presta el servicio dispone de las capacidades y conocimientos necesarios para el desarrollo de sus contenidos. Cuando el personal de la empresa adjudicataria incurra en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del trabajo o el cumplimiento del

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 30 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

programa de ejecución fijado, el diseño, elaboración e implementación de la plataforma digital estratégica de los Puntos Vuela dependientes del CPV podrá exigir la adopción de medidas concretas y eficaces para restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado, sin perjuicio de lo dispuesto en la LCSP acerca del cumplimiento de los plazos y las causas de resolución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá **asignar y dimensionar un equipo de trabajo** que estará compuesto, al menos, por los siguientes perfiles:

- a. Jefe de Proyecto – Responsable Servicio Soporte Hardware
- b. Responsable Servicio Soporte Software
- c. Técnico Soporte Hardware
- d. Técnico Devops. Especialista Linux
- e. Técnico Soporte Software
- f. Analista Desarrollo Software
- g. Desarrollador Software
- h. Responsable Oficina Atención al Usuario
- i. Técnico especialista de atención primer nivel CAU
- j. Responsable de Estadísticas y BI
- k. Técnico Estadísticas y BI

El licitante deberá de presentar los currículos nominales del equipo técnico señalado con la descripción de la experiencia en proyectos similares a este, así como los porcentajes de dedicación asignados a cada uno de ellos.

La organización propuesta deberá evitar cualquier confusión con una cesión ilegal de trabajadores: el personal dependerá funcional, jerárquica, laboral y disciplinariamente de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las instrucciones técnicas y de coordinación que pueda emitir el CPV sobre la correcta ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá garantizar que el equipo dispone de cobertura suficiente durante vacaciones, bajas, permisos, puntas de demanda, incidencias masivas, periodos de transición de garantías y actuaciones territoriales simultáneas, sin que dichas circunstancias puedan justificar el incumplimiento de los ANS.

La sustitución de perfiles adscritos al contrato deberá comunicarse previamente al CPV, justificarse y realizarse por perfiles de cualificación y experiencia equivalente o superior. El CPV podrá rechazar motivadamente sustituciones que comprometan la calidad del servicio, la continuidad operativa o el conocimiento acumulado.

En caso de que cualquier técnico destinado por la adjudicataria no pueda desempeñar el servicio, la empresa adjudicataria estará obligada a sustituirlo por otro de idéntico perfil y preparación, comunicando dicha sustitución con la antelación que sea posible. La falsedad en el nivel de conocimientos o experiencia del personal ofertado, deducida del contraste entre la información de la oferta y los conocimientos demostrados en la ejecución, implicará la sustitución inmediata del mismo, la aplicación de las penalizaciones estipuladas y, en su caso, la resolución del contrato.

En ningún caso podrá interpretarse que el presente pliego configura una relación de dirección o dependencia laboral directa del personal del adjudicatario respecto del CPV. La organización, dirección y supervisión del personal corresponde en todo caso al adjudicatario.

El/la director/a del proyecto deberá pertenecer a la plantilla de la empresa adjudicataria y tendrá que cumplir las siguientes obligaciones:

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 31 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Actuar como representante de la empresa contratista ante el CPV, facilitando la comunicación entre la empresa contratista y el personal asignado al contrato, por un lado, y la empresa contratante, por el otro, en todo lo concerniente a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Asignar las tareas entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones necesarias relacionadas con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Es un objetivo prioritario del Consorcio asegurar la calidad de los trabajos realizados, por lo que la empresa adjudicataria establecerá una organización específica para el desarrollo y ejecución del contrato en la que cada función quedará perfectamente identificada y tendrá asignada una persona responsable de su cumplimiento. Las ofertas deberán estar dirigidas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos. Se establecerán, como mínimo, las siguientes figuras y órganos de dirección del servicio:

- La Dirección técnica del proyecto se realizará por parte del/la técnico/a competente del CPV que, con el apoyo de personal técnico, supervisará en todo momento el proceso evolutivo del proyecto, contando con el gestor de proyecto que designe la empresa adjudicataria del contrato.
- La/s persona/s que ostente/n la Dirección del proyecto, designada por la empresa adjudicataria. Durante la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la dirección técnica 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 utilizadas para resolverlos.

Todas las reuniones deberán documentarse mediante acta, incluyendo asistentes, acuerdos, responsables, plazos y estado de acciones pendientes. Las actas y evidencias deberán estar disponibles para el CPV durante toda la vigencia del contrato.

El seguimiento del contrato se articulará, al menos, mediante: a) comité operativo semanal o quincenal para incidencias relevantes, ANS, bloqueos y escalados; b) comité mensual de seguimiento del servicio, con revisión de indicadores, inventario, calidad, satisfacción, riesgos y acciones de mejora; y c) comité estratégico trimestral, orientado a evolución tecnológica, riesgos contractuales, planificación, automatización, ciberseguridad, reversibilidad y mejora continua.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 32 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.1.- Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad del CPV podrá ejercer el derecho de explotación. Dicho derecho de explotación comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública y transformación. La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de estos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin contar con una autorización expresa, por escrito, por parte del Consorcio. No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a ninguna otra entidad pública o privada sin consentimiento previo, por escrito, por parte del CPV. Toda la documentación generada por el desarrollo del presente proyecto, así como de los trabajos, debe quedar como propiedad del CPV. Los derechos de explotación de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados al amparo del presente contrato serán propiedad del CPV, con exclusividad y a todos los efectos. La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya sido facilitado para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia de este. Por lo que respecta a los contenidos escritos y fotográficos elaborados, la empresa adjudicataria concederá al CPV los derechos de explotación, reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de todo el material, en cualquier medio (medios de comunicación, soportes publicitarios e informativos, digitales y otros); o, para cualquier propósito que esté en conexión con favorecer la Inversión en Andalucía, sin establecer ningún límite de tiempo para su concesión, ni para la explotación del material. Dicha cesión será de carácter exclusivo. Todo el código fuente desarrollado en el marco de este contrato, incluyendo las adaptaciones al sistema operativo Guadalinux, los módulos de GLPI y cualquier otra herramienta de gestión, será entregado al CPV en un repositorio accesible y documentado, en el plazo de 30 días naturales desde la finalización de cada hito de desarrollo. El CPV tendrá acceso permanente al repositorio de código durante toda la vigencia del contrato.

8.2.- Cláusula de devolución de activos.

La empresa adjudicataria se compromete a la devolución de todos los activos de que haya dispuesto para la prestación de servicios objeto del presente pliego, ya sean software, documentación o recursos materiales. Así mismo, si las personas usuarias disponen de permisos de acceso a instalaciones o sistemas, estos deben ser devueltos o comunicados para su anulación en el momento de finalización del contrato, respondiendo de su uso una vez finalizados los servicios objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria se compromete a entregar al CPV toda la información y documentación resultante de los trabajos objeto del presente servicio, quedando obligada, además, a no mantener documentación o almacenar información en locales o equipos ajenos o no autorizados por el CPV, durante o una vez finalizado el plazo contractual, más allá de aquella que sea necesaria para la ejecución del contrato o para el cumplimiento de los periodos de garantía y mantenimiento por parte de dicha empresa adjudicataria. En los casos en que esto sea preciso, deberán garantizarse niveles de seguridad acordes con la naturaleza

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 33 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zf8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de la información almacenada y con la Política de Seguridad de la Información estipulada por la Junta de Andalucía y el CPV. En los casos de que el CPV lo estime necesario se podrá exigir a la empresa adjudicataria certificaciones de destrucción de documentos o eliminación de información de los equipos empleados para la realización de los servicios objeto del presente pliego. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente, el incumplimiento de estos compromisos y las consecuencias derivadas de ello serán responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria, que responderá frente a terceros y frente al CPV de los daños y perjuicios que pudieran generarse.

8.3.- Condiciones generales de realización del contrato.

En la ejecución del contrato, la empresa contratista garantizará la igualdad entre mujeres y hombres en el trato, en el acceso al empleo, clasificación profesional, promoción, permanencia, formación, extinción, retribuciones, calidad y estabilidad laboral, duración y ordenación de la jornada laboral. Así mismo, durante la ejecución del contrato la empresa contratista o subcontratista mantendrá medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución.

8.4.- Gastos a asumir por la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria, en su oferta económica presentada estarán incluidos todos los gastos de gestión, materiales y de los recursos humanos suficientes antes y durante las actividades encomendadas para cubrir las necesidades imprescindibles para garantizar una buena ejecución y éxito de los trabajos solicitados.

8.5.- Accesibilidad

Todos los sitios web, sistemas operativos, aplicaciones y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles. En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNEEN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea. Por último, como obliga la normativa se realizará al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 34 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público

Las herramientas de inteligencia artificial, automatización, analítica o asistencia al soporte que se empleen en el marco del contrato deberán configurarse de forma que no comprometan datos personales, información confidencial, credenciales, datos de inventario sensibles o información no pública del CPV. En todo caso, su uso deberá estar previamente autorizado por el CPV y cumplir la normativa aplicable.

El adjudicatario comunicará de forma inmediata al CPV cualquier incidente de seguridad, acceso indebido, pérdida de información, exposición de credenciales, sospecha de malware, vulnerabilidad crítica o cualquier circunstancia que pueda afectar a la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad o trazabilidad de la información gestionada.

Todo acceso remoto a equipos, servidores, herramientas de gestión, repositorios, sistemas de inventario o datos del servicio deberá estar autorizado, registrado y ser trazable. El adjudicatario deberá mantener una relación actualizada de usuarios, perfiles, permisos, herramientas de conexión, fechas de alta y baja, y evidencias de revisión periódica de accesos.

La empresa adjudicataria deberá aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas al nivel de riesgo de la información y de los sistemas tratados, alineadas con el Esquema Nacional de Seguridad y con las políticas de seguridad que resulten de aplicación al CPV y a la Junta de Andalucía.

9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Con carácter general, la empresa adjudicataria tratará como reservada toda la información y documentación que, en relación con los servicios contratados, le sea facilitada por el CPV. La empresa adjudicataria no podrá en ningún caso utilizar la información y/o documentación a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en el presente pliego de prescripciones técnicas y resto de documentación contractual. El personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación del servicio objeto del contrato guardará secreto profesional sobre las informaciones y documentos a los que tenga acceso y/o conocimiento durante el desarrollo de los servicios, quedando obligado a no enajenar o hacer pública cuanta información conozca en el marco de dicho contrato.

La adjudicataria, si así se lo exigiere el CPV, vendrá obligada a suscribir acuerdo de confidencialidad.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 35 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

10. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). Por lo que únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del CPV y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. A tal efecto, la empresa adjudicataria se compromete a no revelar, transferir, ceder o comunicar dichos datos o los ficheros creados con ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su visualización, a ningún tercero. En el caso de que la empresa adjudicataria o cualquiera de sus miembros destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

En la medida en que el adjudicatario acceda o trate datos de carácter personal de usuarios o AILs de los centros como consecuencia de la prestación del servicio, actuará en calidad de encargado del tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD. El contrato de encargo de tratamiento deberá suscribirse antes del inicio de la prestación. El adjudicatario no podrá subcontratar el tratamiento de datos personales sin autorización previa y por escrito del CPV.

11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La ejecución del contrato y los requisitos que deben cumplir las empresas contratistas, deberán ajustarse a lo previsto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y restante normativa de aplicación en materia de prevención de riesgos laborales.

12. GARANTÍA

La empresa adjudicataria garantizará durante toda la vigencia del contrato el buen funcionamiento de los servicios prestados. Con independencia de las garantías de los proveedores de equipamiento, el adjudicatario responderá por los defectos en la prestación del servicio de soporte que le sean imputables. El período de garantía a efectos contractuales no es inferior al previsto en la LCSP para contratos de servicios.

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 36 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

13. 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: CPV (CPV) con NIF número Q1800620E y domicilio en: Avda. del Conocimiento nº 33 – 1ª planta; 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.

14. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La/s persona/s Responsable/s nombrada/s por el CPV para la supervisión del contrato procederá a la recepción y aceptación de los servicios objeto del presente pliego. Para dicha recepción y aceptación, el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente los servicios de soporte y desarrollo técnico descritos, cumpliendo los plazos, fases, hitos y requerimientos establecidos en este pliego. 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 consultoría y desarrollo técnico. Con carácter general, la recepción de los entregables resultados de los trabajos tendrá lugar en los plazos señalados en el presente Pliego. En cuanto al formato de los

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 37 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

documentos, informes y entregables a aportar por la empresa adjudicataria, como parte del objeto de los trabajos, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- i. Puntualmente, y con motivación razonada y justificada por parte de la Dirección del Proyecto.
- ii. Certificación y justificación de gastos: La adjudicataria colaborará estrechamente con el CPV en las certificaciones y justificaciones de gastos realizados por el CPV, colaborando en la medida que sea necesario con los servicios de intervención, fiscalización y gestión del gasto del CPV, o de la Junta de Andalucía.
- iii. Por parte de los miembros del equipo de la adjudicataria asignado a esta contratación, se deberá vigilar y velar que en la gestión y ejecución del Proyecto se observen adecuadamente:
 1. Las leyes, normas aplicables y condiciones, especialmente en contratación y forma de ejecución de actuaciones, de aplicación al proyecto.
 2. Que se cumplan los requisitos de elegibilidad de los gastos imputables según la normativa anterior.
 3. Que se cumplan los plazos y porcentaje de ejecución de gastos y pagos y justificación de los mismos que se indiquen por el CPV.
 4. No incursión en irregularidades esporádicas o sistemáticas o incumplimiento de obligaciones.

15. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

En orden a facilitar el proceso de valoración de las ofertas, y para garantizar una evaluación exacta y neutral de las mismas, estas deberán estar organizadas como se indica a continuación e incluir exactamente los apartados y contenidos que se especifican en esta sección. **No seguir la presente estructura o no incluir todos los contenidos podría ocasionar una valoración defectuosa de la oferta o incluso una exclusión del proceso de licitación por no acatar alguna de las condiciones del Pliego de Prescripciones Técnicas.** Cualquier otro contenido adicional al aquí detallado, no será tenido en cuenta en el proceso de valoración de las ofertas.

La memoria técnica deberá tener un máximo de 70 páginas (incluyendo portada, índice y contraportada) en formato de página A4, formato de fuente Arial, tamaño 10 o superior, interlineado múltiple 1,15, y espaciado entre párrafos de 0,6 pt. o superior. Los Anexos no computarán a estos efectos. La memoria técnica contendrá, al menos, los siguientes puntos:

- a. Introducción. En este apartado se deberá incluir los aspectos clave de la propuesta y los aspectos diferenciales o que considera que aportan valor añadido al CPV y que deseen destacarse especialmente.
- b. Enfoque de los trabajos. Se deberá incluir el enfoque que empleará para el desarrollo de los trabajos para la realización del objeto del

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 38 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

contrato:

- i. Centro de Atención a Usuarios (CAU)
- ii. Soporte técnico hardware
- iii. Soporte técnico software
- iv. Gestión y evolución de herramientas
- v. Gestión del inventario tecnológico
- vi. Servicios de gestión y gobierno
- c. Metodología de trabajo. Se deberá incluir el esquema metodológico propuesto para la prestación de los servicios, incluyendo, actividades, tareas y entregables a realizar
- d. Planificación de los trabajos. Se deberá incluir el plan de trabajo más adecuado para la consecución de los objetivos del proyecto.
- e. Plan de transición de entrada y plan de salida/reversibilidad.
- f. Plan de continuidad del servicio y de contingencias.
- g. Declaración de cumplimiento ENS y descripción de las medidas de ciberseguridad propuestas.
- h. Plan de gestión de stock provincial con previsión de repuestos por tipología y provincia.
- i. Propuesta de cuadro de mando e indicadores clave (KPIs).
- j. Organización del Equipo. Se deberá incluir el modelo organizativo propuesto para realizar los servicios. (Apartado 7, de este documento, Equipo de Trabajo)
- k. Anexo Currículos Vitae. Desarrollo de los currículos vitae del equipo personal que adscribirán a los trabajos. (Apartado 7, de este documento, Equipo de Trabajo)

El Director del Departamento de Innovación Ciudadana del Consorcio Puntos Vuela presta su conformidad al presente pliego, en Granada, a fecha de la firma.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 39 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

16. ANEXOS

ANEXO 1

Listado de equipamiento instalado en los Puntos Vuela

Descripción	Unidades por centro
Plataforma de gestión de contenidos	1
Pizarra interactiva All in One	1
Monitor de 55"	1
Mini PC con teclado y ratón. S.O. compatible	1
- Juego de teclado y ratón inalámbrico español - 6 lectores de DNI electrónico - 5 ratones USB	1
PC portátil para permitir streaming	1
Webcam 4K para videoconferencias	1
Micrófono de solapa inalámbrico UHF multicanal	1
Altavoces portátiles de alta calidad	1
Gafas de realidad virtual avanzada	1
Cámara IP WiFi Interior con vigilancia 360º	1
Mini dron para fines educativos	1
Ordenador de placa única o placa simple (SBC)	4
Kit de creación interactiva educativa	4
Kit de iniciación de electrónica	4
Kit de robótica educativa	4

Kit de ampliación Placa Micro:Bit	4
Impresora 3D de sobremesa Open Source	1
Teléfono móvil	1
PC Portátil	5
Tablet	6
Impresora láser	1
Asesor Virtual para banca online	1
Kit demostrador de telemedicina	1
Pack Chaqueta háptica	1
Destrucción de Papel	1
Cámara de grabación de vídeo 360º	1
Chromebook	1
Tableta digitalizadora	1
Switch	1
Bolígrafo 3D – Lápiz 3D	1
Córner Eco	1
Monitor táctil Portátil	3
PC All-in-One	1
Portátil ligero	5
Servidor Local	1
Monitor 27"	1
Teclado y ratón	2
Escáner 3D	1
Robot Infantil Programable	2
Kit de iluminación para Streaming	1

Estabilizador para Smartphone	1
Altavoz Inteligente	1

Descripción	Unidades por centro
Mesa de escritorio de trabajo	1
Mesa doble (dos posiciones de trabajo)	2
Silla ergonómica con brazos regulables	1
Mesa alta doble (dos posiciones de trabajo)	2
Silla alta para aula tipo taburete	6
Mesa alta de reunión	1
Silla Cavatina	6
Silla con ruedas giratoria	6
Asiento multiusos ajustable flexible	1
Armario con librería	1
Armario cerrado	1
Taquilla de 3 columnas y 9 puertas	1
Perchero	1
Soporte alto para regleta de enchufes movable	1
Pizarra magnética proyectable	1

Anexo 2

Listado de Puntos Vuela y Puntos Vuela de Inclusión Digital incluidos en este contrato:

1. Listado de Centros abiertos sin exhaustividad:
<https://puntosvuela.es/>

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 42 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. Listado de Aldeas Digitales de Jaén:
https://www.dipujaen.es/conoce-diputacion/areas-organismos-empresas/areaB/tic-jaen-provincia-digital/red_acceso_publico_internet.html
3. Listado de Centros con la subvención concedida e incluidos en este contrato:
 1. Municipios y ELAs:
https://juntadeandalucia.es/eboja/2026/53/BOJA26-053-00035-3654-01_00334875.pdf
 2. PVIDs:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/18FwKe9epSMx8CDESp2lvQFkTSU0xU-nRei4NEUEIAH0/edit?usp=sharing>

Anexo 3

Informe anual de incidencias 2025:

ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 43 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SERVICIO DE SOPORTE INTEGRAL DEL
PUESTO EN LOS CENTROS
DE LA RED PUNTOS VUELA PARA EL
CONSORCIO PUNTOS VUELA
EXP. 1/2023

Informe de Diciembre - Año 2025



INFORME
MENSUAL



Consortio

Puntos

vuela

ANDALUCÍA

Consortio

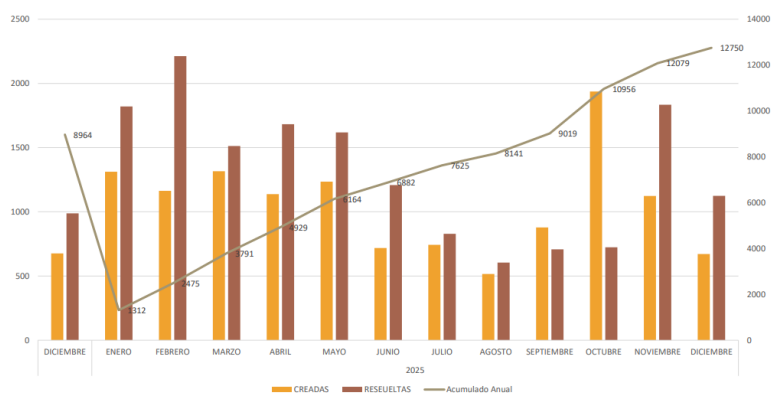
500

vuela

CONCLUSIONS

Histórico Mensual Global

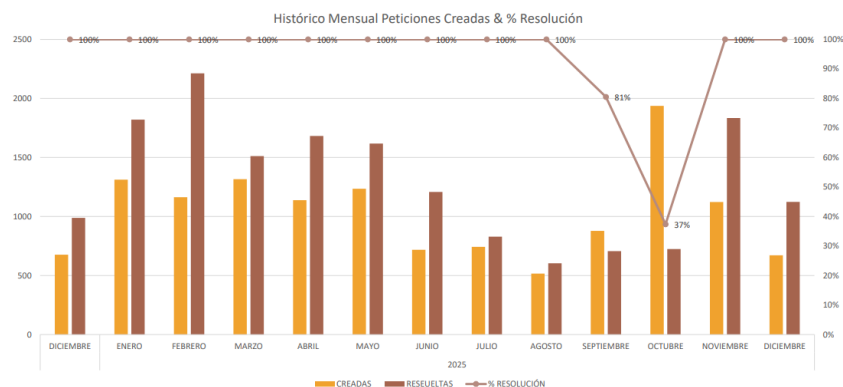
Diciembre - 2025



ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 44 / 51
VERIFICACIÓN	NjYgWesZ128dY6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

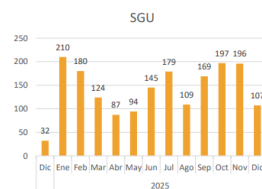
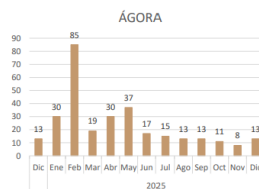
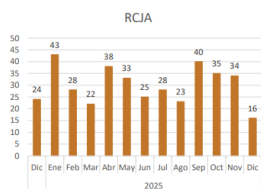
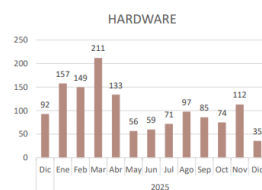
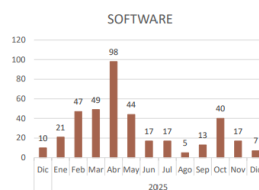
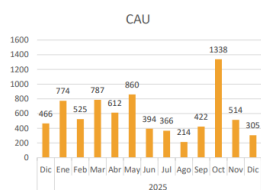
Histórico Mensual Global

Diciembre - 2025



Peticiones por Grupo

Diciembre - 2025

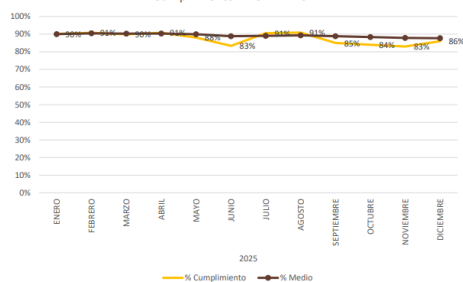


ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 45 / 51
VERIFICACIÓN	NjYgWesZ128dY6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

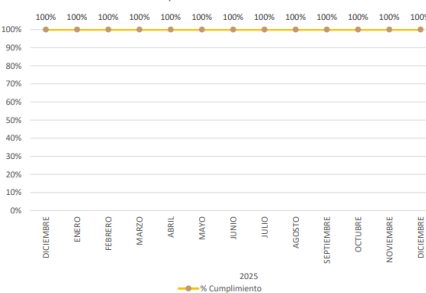
% ANS - HW & SW

Diciembre - 2025

Cumplimiento ANS HW Tier1

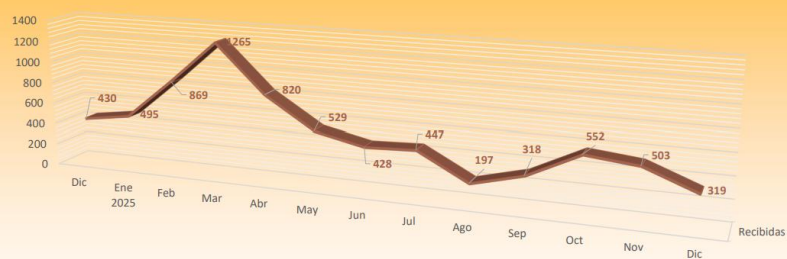


% Cumplimiento ANS SW

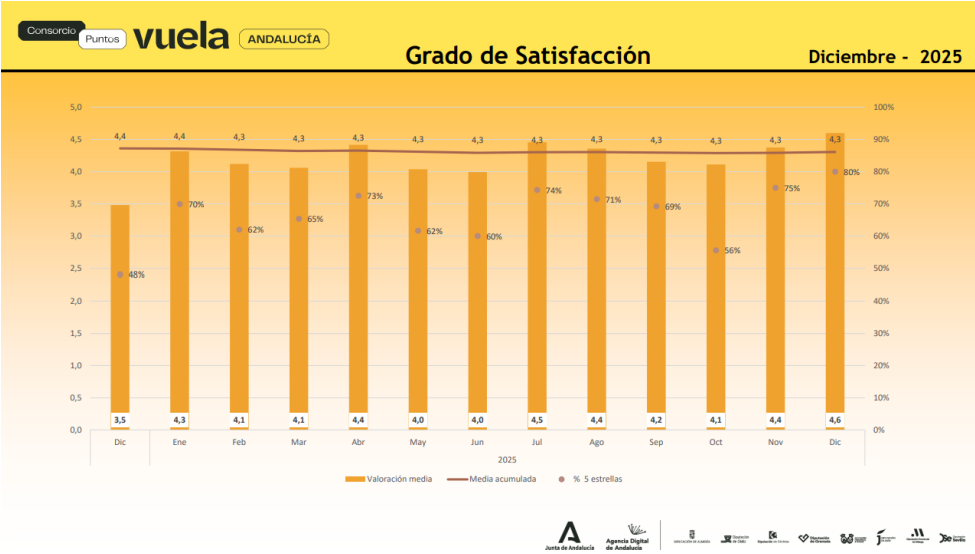


Llamadas mensuales recibidas

Diciembre - 2025



ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 46 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ALBERTO CORPAS NOVO		24/06/2026 12:04:42	PÁGINA: 47 / 51
VERIFICACIÓN	NJyGwEsz128dyE6oJ6f2l8be3zF8KN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO 4. MATRIZ MÍNIMA DE ANS, KPI Y CONTROL DE CALIDAD

Esta matriz se incorpora como **base mínima de control**. Los indicadores podrán ser ampliados por el CPV durante la ejecución, siempre que sean coherentes con el objeto contractual y no alteren sustancialmente el contrato.

Ámbito	Indicador mínimo	Periodicidad	Evidencia	Uso contractual
CAU	Tiempo medio de respuesta, tasa de abandono, llamadas atendidas, tickets registrados, satisfacción	Mensual	GLPI, centralita, encuestas	Seguimiento y mejora
Incidencias HW	Cumplimiento ANS por prioridad, tiempo medio de resolución, incidencias reabiertas, sustituciones	Semanal/mensual	GLPI, albaranes, actas de intervención	Seguimiento, penalización, mejora
Incidencias SW	Cumplimiento ANS, cambios asociados, bugs recurrentes, versiones desplegadas	Mensual	GLPI, repositorio, actas de cambio	Seguimiento, gestión de problemas
Inventario/CM DB	Activos actualizados, discrepancias, activos sin número de serie, garantías, movimientos	Mensual/trimestral	GLPI/CMDB, auditorías	Control patrimonial y soporte
Problemas	Número de problemas abiertos/cerrados, causa raíz, acciones preventivas, recurrencias	Mensual	Informe de problemas, KDB	Mejora continua
Cambios	Cambios planificados, urgentes,	Mensual	Registro de cambios,	Control de riesgo

	fallidos, revertidos, incidencias post-cambio		actas, pruebas	
Seguridad	Accesos remotos, altas/bajas, incidentes, vulnerabilidades críticas, parches	Mensual y bajo demanda	Logs, matriz de permisos, informes	ENS/RGPD y auditoría
Reversibilidad	Documentación actualizada, repositorios, inventario, credenciales, base de conocimiento	Trimestral	Checklist de reversibilidad	Continuidad del servicio

ANEXO 5 — Tabla ANS consolidada y protocolo de escalados

Tabla ANS consolidada (HW y SW)

Nivel	Criterio de clasificación	Tiempo primera respuesta	Tiempo resolución HW	Tiempo resolución SW
Alto	Paralización total del centro	2 horas hábiles	48 horas laborables	48 horas laborables
Medio	Uso parcialmente afectado	4 horas hábiles	3 días laborables	3 días laborables
Bajo	Elementos no esenciales afectados	6 horas hábiles	5 días laborables	5 días laborables

Límites absolutos independientes del rango de concurrencia

- Ninguna incidencia de nivel Alto podrá estar abierta más de 5 días laborables.
- Ninguna incidencia de nivel Medio podrá estar abierta más de 10 días laborables.
- Ninguna incidencia de nivel Bajo podrá estar abierta más de 15 días laborables.

- Estos plazos se consideran en el peor de los casos posibles, sin perjuicio de las penalizaciones aplicables desde el vencimiento del ANS ordinario.

Protocolo de escalados

Situación	Escalado	Plazo
ANS próximo a vencer sin resolución	Técnico responsable → Jefe de Proyecto adjudicatario	24 horas antes del vencimiento
ANS vencido no resuelto	Jefe de Proyecto adjudicatario → Responsable de contrato CPV	Inmediato al vencimiento
Incidencia crítica con impacto en más de 5 centros	Jefe de Proyecto → Dirección CPV y Dirección adjudicatario	Inmediato
Incidente de seguridad	Jefe de Proyecto adjudicatario → Responsable de seguridad CPV	Máximo 4 horas hábiles

ANEXO 6 — Catálogo de servicios y delimitación de alcance

Servicio	Incluido	Excluido expresamente
Soporte HW equipamiento anterior a garantías	✓	—
Soporte HW equipamiento en garantía de proveedor	✗ (solo gestión CAU)	Reparación física
Soporte SW Guadalinx	✓	—
Asesoría SW Windows	✓ (asesoría, no soporte directo de licencias Microsoft)	Adquisición de licencias

50

Servicio	Incluido	Excluido expresamente
Mantenimiento GLPI	✓	—
Gestión inventario CMDB	✓	—
Logística de traslados de centros (bolsa de mejora)	✓ si se oferta como mejora	—
Suministro de consumibles fungibles	✗	Tóners, cartuchos, baterías, filamento 3D, hélices drones
Soporte a equipamiento no descrito en pliego inicial	✗ salvo aprobación expresa del CPV	—