MEMORIA JUSTIFICATIVA

Expediente:	CONTR 2026 / 221693
Título:	SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE AL PUESTO EN LOS CENTROS DE LA RED PUNTOS VUELA DE ANDALUCÍA. (Expediente 04/2026)
Objeto:	Constituye el objeto del presente contrato la prestación de los servicios de soporte de todo el equipamiento hardware, desarrollo de sistema operativo y aplicaciones de gestión, servicio de atención CAU Puntos Vuela y la atención directa e “in situ” de todas las incidencias presentadas por parte de los AILs de los Puntos Vuela, personal habilitado del Consorcio Puntos Vuela y ciudadanía susceptible de ser atendida.
Código NUTS:	ES61 Andalucía
Código CPV:	50322000-8 Servicios de mantenimiento de ordenadores personales 50323000-5 Mantenimiento y reparación de periféricos informáticos 50324100-3 Servicios de mantenimiento de sistemas
Órgano de contratación	Dirección General del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía
Tipo contrato:	Servicios
Procedimiento adjudicación:	Abierto
Duración:	1 año
Prórroga:	Dos prórrogas de 1 año cada una.

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 1 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Presupuesto base de licitación:

Importe total: (sin IVA)	385.000,00 €
Importe IVA (21%)	80.850,00 €
Importe total: (IVA incluido)	465.850, 00 €

Financiación con Fondos Propios:

Tipo de Fondo: PROPIOS

De conformidad con el artículo 116 de la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público* (en adelante LCSP), se procede a justificar en los siguientes términos el expediente de referencia:

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 no forma parte de la estructura administrativa de ninguna otra administración y no dispone de servicios comunes externalizados. Por ello, debe contratar los servicios de soporte y mantenimiento del equipamiento albergado en los Puntos Vuela en todas sus categorías. Adicionalmente serán necesarias tanto actualizaciones de distintos servicios SW como el sistema operativo de los equipos, como los desarrollos de herramientas de gestión de los centros y del propio servicio de atención al usuario. Además, ha de contratar servicios externos de gestión de llamadas e incidencias generadas desde los centros, incluyendo las acciones de atención, diagnosis y tratamiento de todas y cada una de ellas, relacionadas con aspectos tanto HW como SW e incluso dudas y cuestiones relacionadas con la marcha del proyecto y la actividad de los centros.

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 2 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La dimensión territorial de la Red de Puntos Vuela, la dispersión geográfica de los centros y el elevado número de usuarios internos y externos que interactúan diariamente con los servicios del proyecto hacen necesaria la existencia de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) especializado, que actúe como punto único de contacto para la recepción, gestión, seguimiento y resolución de incidencias, consultas y solicitudes de servicio.

Dicho servicio deberá prestarse mediante canales de atención multicanal, incluyendo al menos atención telefónica, correo electrónico y plataforma de gestión de incidencias, garantizando la trazabilidad completa de todas las actuaciones realizadas. Asimismo, el CAU deberá proporcionar soporte continuado a los Agentes de Innovación Local, al personal del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía y a los usuarios autorizados de los sistemas, así como atender aquellas consultas de información y orientación que, en relación con los servicios de la Red de Puntos Vuela, puedan ser realizadas por la ciudadanía a través de los canales habilitados para ello.

La prestación del servicio requiere igualmente la monitorización permanente de los niveles de calidad, la realización de encuestas de satisfacción, la elaboración de informes periódicos de actividad, el seguimiento de indicadores de rendimiento y calidad del servicio, la gestión de escalados, la coordinación con proveedores tecnológicos externos y la disponibilidad de mecanismos que permitan garantizar la continuidad del servicio ante incidencias o situaciones excepcionales.

Todo ello resulta imprescindible para asegurar una atención homogénea, eficiente y de calidad en el conjunto del territorio andaluz, así como para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos que soportan la actividad de la Red de Puntos Vuela.

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” en los pueblos de Andalucía, ha permitido sentar las bases del ecosistema Puntos Vuela, estructurado en torno a líneas clave como las competencias digitales para la vida, la digitalización del territorio o la inclusión en la administración electrónica. Tras esta transformación de los centros, los proveedores han prestado servicios de garantía “in situ” que gestionadas por el CAU Puntos Vuela han permitido la continuidad del correcto desempeño de la actividad

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 3 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de los Puntos Vuela. Durante la vigencia del presente contrato coexistirán equipamientos incluidos en distintas fases de transformación de la Red de Puntos Vuela, encontrándose parte de ellos cubiertos por las garantías de los proveedores correspondientes. En estos casos, será necesario realizar la gestión, seguimiento y coordinación de las incidencias con los proveedores responsables de dichas garantías, en los términos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Llegando estos periodos de garantía previstos a su fin por los proveedores de las fases 1, 2, 3 y 4 en el periodo de vigencia y contratación del presente contrato, se hace necesario, de forma centralizada, contratar la reparación, actualización y aseguramiento del correcto funcionamiento del equipamiento de los Puntos Vuela a un proveedor capaz de realizar estas tareas, de imposible realización por el personal propio del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía.

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 líneas de actuación descritas más adelante. Asimismo, el servicio integral objeto del contrato comprende todas aquellas actuaciones necesarias para garantizar la correcta prestación de los servicios descritos en el presente contrato durante toda la vigencia contractual. En este sentido, además de las actuaciones de soporte hardware y software, el contrato incluye la gestión integral del Centro de Atención a Usuarios (CAU), la coordinación y seguimiento de incidencias con proveedores tecnológicos externos y la gestión de los procedimientos de escalado asociados, la gestión y seguimiento de garantías de equipamiento tecnológico, la administración y evolución de las herramientas de gestión del servicio, la gestión y actualización permanente del inventario tecnológico y de la base de datos de configuración (CMDB), la elaboración de informes operativos y de seguimiento, la definición y monitorización de indicadores de servicio, la recopilación, generación y suministro de indicadores e información de gestión a los sistemas corporativos del Consorcio Puntos Vuela, incluyendo la integración y suministro de información a la Oficina del Dato del Consorcio en los términos previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como todas aquellas actividades de gestión, control, seguimiento y coordinación necesarias para la correcta prestación del servicio.

Igualmente, el servicio dará soporte a los Agentes de Innovación Local, al personal del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía, a los usuarios autorizados de los sistemas y, en

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 4 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

aquellos ámbitos definidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas, a la ciudadanía usuaria de los servicios de la Red de Puntos Vuela, garantizando una atención homogénea, coordinada y continuada en todo el territorio andaluz.

- **2.1. Centro de Atención a Usuarios (CAU)**
    - Recepción, registro, clasificación, priorización y seguimiento de incidencias.
    - Atención multicanal (herramienta GLPI Puntos Vuela, correo, teléfono u otros canales definidos).
    - Realización de encuestas u otros mecanismos de valoración de la satisfacción de los usuarios atendidos, relacionados con la atención prestada, el seguimiento de las incidencias y su resolución, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
    - Soporte a AILs, personal del CPV y usuarios autorizados. Asimismo, el servicio de CAU atenderá las consultas de información relacionadas con la Red de Puntos Vuela realizadas por la ciudadanía a través de los canales de atención que se determinen, de conformidad con las funciones previstas para el servicio en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
    - Gestión del ciclo completo de vida de las incidencias.
    - 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.
    - Plan de contingencia del servicio de atención a usuarios, que contemple las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la atención ante incidencias graves, indisponibilidad de recursos o fallos en las herramientas de gestión utilizadas para la prestación del servicio, de conformidad con los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **2.2. Soporte técnico hardware**
    - Diagnóstico y reparación de incidencias en equipamiento tecnológico.
    - La prestación del servicio comprenderá el equipamiento tecnológico incluido en el ámbito de la Red de Puntos Vuela y aquellos otros activos tecnológicos asociados al proyecto que se determinen en el Pliego de Prescripciones Técnicas, incluyendo tanto los equipos cubiertos directamente por el presente contrato como aquellos sujetos a periodos de garantía gestionados a través de los procedimientos establecidos para tal fin. La composición

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 5 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

concreta del parque tecnológico objeto de soporte, así como las condiciones de incorporación de los distintos equipamientos a la cobertura del contrato, se detallarán en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Asimismo, el servicio comprenderá el soporte del equipamiento tecnológico asociado a la actividad del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía que se encuentre incluido en el ámbito del contrato, de acuerdo con la delimitación y alcance establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Intervención “in situ” en los centros para la atención y resolución de incidencias de hardware, constituyendo la asistencia presencial el modelo ordinario de prestación del servicio. Cuando resulte procedente y de conformidad con los procedimientos definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, determinadas actuaciones podrán realizarse mediante otros mecanismos de atención, reparación o sustitución del equipamiento.
- Sustitución de componentes no fungibles.
- Disponibilidad de mecanismos de sustitución temporal o definitiva del equipamiento afectado por incidencias, cuando resulte necesario para garantizar la adecuada prestación del servicio y de acuerdo con las condiciones y procedimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Disponibilidad de los medios materiales, repuestos y elementos necesarios para la adecuada prestación del servicio de soporte hardware, incluyendo la organización de existencias que permita atender las actuaciones de mantenimiento, reparación y sustitución de equipamiento de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Gestión de los procedimientos necesarios para la incorporación y sustitución de equipamiento y componentes tecnológicos, incluyendo las actuaciones de validación técnica que resulten necesarias para garantizar su compatibilidad y adecuación al entorno tecnológico objeto del contrato, de conformidad con los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Coordinación logística de actuaciones.
- Puesta a disposición de los centros y entidades participantes de mecanismos de consulta sobre equipamiento y elementos homologados relacionados con la prestación del servicio, de conformidad con los requisitos y condiciones establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 6 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El PPT definirá ANS concretos, objetivos y medibles, acordes con las mejores prácticas ITIL y el nivel de criticidad del servicio.

- **2.3. Soporte técnico software**
  - Resolución de incidencias en sistemas operativos (Linux adaptado).
  - Soporte remoto seguro.
  - Configuración, actualización y mantenimiento del software base.
  - Soporte y mantenimiento de las herramientas y sistemas software asociados a la prestación del servicio, incluyendo las aplicaciones de gestión utilizadas para la atención, seguimiento y control de incidencias, así como la aplicación de los procedimientos de comunicación, seguimiento y escalado que resulten necesarios para su correcta operación, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
  - Corrección de errores y optimización del entorno.
  - El PPT definirá ANS concretos, objetivos y medibles, acordes con las mejores prácticas ITIL y el nivel de criticidad del servicio.

- **2.4. Gestión y evolución de herramientas**
  - Soporte, mantenimiento y evolución de la herramienta de gestión de incidencias, actualizaciones, ajustes de flujos de trabajo, informes, integración con otros sistemas del CPV (GLPI adaptado al proyecto).
  - Desarrollo de mejoras funcionales y adaptaciones necesarias.
  - Integración con otros sistemas del ecosistema Puntos Vuela.

- **2.5. Gestión del inventario tecnológico**
  - Gestión integral del inventario de equipamiento de los centros.
  - 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.).
  - Auditorías periódicas.
  - Integración con la gestión de incidencias.
  - 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.).

- **2.6. Servicios de gestión y gobierno**

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 7 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- 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.
- Elaboración de informes; Generación de informes periódicos (mensuales/trimestrales) de inventario: altas, bajas, movimientos de equipamiento, incidencias recurrentes por tipo de dispositivo.
- Planificación, coordinación y seguimiento de la prestación del servicio mediante los mecanismos de gestión, reuniones de seguimiento, informes periódicos y herramientas de control que se determinen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Definición y control de indicadores.
- Seguimiento periódico del grado de cumplimiento de los niveles de servicio e indicadores definidos para los distintos servicios objeto del contrato, mediante los mecanismos de medición, control e información establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Recopilación, generación y suministro periódico de los indicadores e información de gestión necesarios para el seguimiento del servicio, incluyendo su integración con los sistemas corporativos y servicios de gestión del dato del Consorcio Puntos Vuela, de conformidad con los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Seguimiento y evaluación periódica de la calidad de los servicios prestados, mediante la utilización de indicadores de gestión, niveles de servicio, mecanismos de seguimiento de incidencias y sistemas de valoración de la atención recibida por los usuarios, de conformidad con los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Aplicación de metodologías de gestión (ITIL o equivalentes). Los siguientes procesos ITIL se consideran especialmente relevantes: gestión de incidencias, problemas, cambios, niveles de servicio, configuración e inventario, base de datos de errores conocidos, etc.

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

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 8 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

Para ello, se presentarán:

- Inventario de incidencias abiertas, traspaso de documentación, sesiones de transferencia de conocimiento, revisión conjunta de procedimientos.
- Plazo máximo de transición (un mes desde la formalización del contrato), durante los cuales coexistirán actividades del adjudicatario saliente y entrante, con un modelo de coordinación.
- Obligación de que el plan de transición incluya un cronograma y responsables por cada hito (tanto del CPV como del adjudicatario).

El servicio se desarrollará en el ámbito andaluz pertinente, siendo este en los (al menos) 762 Puntos Vuela y PVIDs distribuidos por toda la geografía andaluza, en municipios de menos de 20.000 habitantes, así como en barrios concretos de distintas ciudades andaluzas. Los usuarios de los servicios de gestión serán los aproximadamente 800 Agentes de Innovación Local que gestionan los Puntos Vuela, así como personal del CPV. Se considerará un entorno distribuido, con necesidades de soporte tanto remoto como presencial, y con una variabilidad significativa en la tipología de incidencias.

Las especificaciones de las distintas partes del servicio, se harán en PPT asociado.

Insuficiencia de medios

El Consorcio Puntos Vuela Andalucía no dispone de medios humanos y materiales que le permitan llevar a cabo por sí mismo los servicios que constituyen el objeto de este contrato y que han sido detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la licitación. Ante tal insuficiencia de medios, resulta necesario que el CPV contrate estos servicios para dar cumplimiento al interés público anteriormente expuesto.
Se deja constancia expresa de esta circunstancia a los efectos previstos en el artículo 116.4.f) LCSP, recogiéndose igualmente en el correspondiente informe de insuficiencia de medios que se publica en el perfil del contratante.

3. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 9 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El adjudicatario deberá definir e implantar un modelo operativo que contemple:

a. Estructura por niveles de soporte:

i. Nivel 1 (CAU): atención inicial y resolución básica.

ii. Nivel 2: soporte técnico especializado.

iii. Nivel 3: soporte avanzado y desarrollo.

b. Soporte remoto

i. Acceso seguro a los sistemas.

ii. Intervención ágil y eficiente.

c. Soporte "in situ"

i. Intervenciones en centros cuando la incidencia no pueda resolverse remotamente.

ii. Cobertura territorial completa.

d. Modelo territorial

i. Organización de recursos técnicos que garantice tiempos de respuesta adecuados en todo el territorio andaluz.

La prestación de los servicios objeto del contrato requiere el establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (ANS) que permitan definir y controlar los tiempos de respuesta y resolución de incidencias, así como verificar objetivamente el cumplimiento de las obligaciones asociadas al servicio de atención a usuarios y a los distintos servicios de soporte contemplados en el contrato. Dichos ANS deberán adecuarse a la criticidad de las incidencias y a las necesidades operativas de la Red de Puntos Vuela, siendo desarrollados y concretados en el correspondiente Pliego de Prescripciones Técnicas.

4. Justificación de la solvencia técnica y profesional (Alternativos)

1. La acreditación de los requisitos de solvencia técnica o profesional de los licitadores se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 90.1 a) y b) de la LCSP, con los siguientes medios:

   - Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.
   - Disponibilidad de almacenes y equipos técnicos distribuidos por todas las provincias andaluzas.
   - El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá ser igual o

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 10 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

superior al 70% del valor del contrato € (IVA excluido).

- Cuando le sea requerido por los servicios dependientes del órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario y de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

2. **Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas**, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellas personas encargadas del control de calidad.

   Se exige un equipo de personal técnico participante en el contrato que reúna como mínimo las siguientes condiciones:

   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

   Equipo de Trabajo, con objeto de que el Consorcio Puntos Vuela Andalucía pueda realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de experiencia y cualificación anteriormente indicados.

3. Será El servicio deberá cumplir con la normativa vigente en materia de:
   a. ISO 14001:2004–Certificado del Sistema de Gestión Medioambiental.
   b. ISO 20000-1:2011-Certificado del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
   c. Protección de datos personales (RGPD), auditoría de cumplimiento
   d. Certificado de Conformidad con el ENS (Categoría Media)

   Se garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada.

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 11 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4. Será requisito la acreditación en la oferta del cumplimiento de las siguientes normas:
   - Gestión de calidad mediante certificación ISO 9001
   - Gestión de la seguridad de la información mediante certificación ISO 27001

   El órgano de contratación también reconocerá los certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, y también aceptarán otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad que presenten los empresarios.

5. Justificación de la solvencia económica (Alternativos)

-Las empresas licitadoras deberán acreditar su solvencia económica y financiera por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito, salvo que no tenga obligación de depositarlas en dicho registro, en cuyo caso bastará con la presentación de las cuentas anuales.

Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil, salvo que no estén obligados a legalizar los libros de inventarios y cuentas anuales por el Registro Mercantil, en cuyo caso será suficiente cualquier declaración en modelo oficial presentada ante la Administración Tributaria en la que figure el cifra anual de negocios o la cifra anual de ingresos.

La acreditación del cumplimiento de la solvencia económica y financiera se realizará de acuerdo con el criterio del artículo 87.1 a) de la LCSP. Se considerará que los licitadores cumplen este requisito de solvencia si su volumen anual de negocios, o en su caso de ingresos (Ratio de Solvencia (Patrimonio Neto)), referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos ejercicios fiscales concluidos, iguala o supera el importe del contrato. 1.732.500,00 € (IVA no incluido).

-Seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales por un importe mínimo de 3.000.000 euros

6. Criterios de adjudicación del contrato

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 12 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor: 49 puntos.

1.- Enfoque de los trabajos y descripción de la propuesta técnica. 20 puntos.

Se deberá expresar el enfoque de trabajos que se realizarán en el marco del servicio para alcanzar los objetivos definidos y dar respuesta a las necesidades del órgano contratante. Se deberá demostrar conocimientos en la materia, definiendo, describiendo y desarrollando **QUÉ** hacer para realizar el servicio solicitado. Concretamente, la valoración se llevará a cabo de acuerdo con el grado de calidad y adecuación al enfoque propuesto y la descripción de la propuesta técnica, atendiendo a los siguientes criterios:

- No se detalla la propuesta de enfoque, no existe coherencia en la misma, o no se adapta a las necesidades del CPV. 0 puntos
- Se detalla la propuesta de enfoque, mantiene la coherencia necesaria y se adapta en cierta medida a las necesidades del CPV. Hasta 7 puntos.
- Se detalla la propuesta de enfoque, mantiene la coherencia necesaria y se adapta completamente a las necesidades del CPV. Hasta 15 puntos
- Se detalla la propuesta de enfoque, mantiene la coherencia necesaria y se adapta completamente a las necesidades del CPV, aportando un alto valor añadido. Hasta 20 puntos.

2. Metodología de trabajo. 19 puntos.

La persona licitadora tendrá que exponer la metodología propuesta para la prestación de los servicios. Los licitadores deberán desarrollar **CÓMO** van a prestar el servicio (metodología, actividades,..). la valoración se llevará a cabo de acuerdo con el enfoque de tareas para el desarrollo de los trabajos a realizar en las diferentes fases del proyecto y las actividades para llevarlas a cabo.

- No se detalla la propuesta de la metodología para el desarrollo de los trabajos, no existe coherencia en la misma, o no se adapta a las necesidades del CPV. 0 puntos
- Se detalla la propuesta de la metodología para el desarrollo de los trabajos, mantiene la coherencia necesaria y se adapta en cierta medida a las necesidades del CPV. Hasta 6 puntos

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 13 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Se detalla la propuesta de la metodología para el desarrollo de los trabajos, mantiene la coherencia necesaria y se adapta completamente a las necesidades del CPV. Hasta 14 puntos

- Se detalla la propuesta de la metodología para el desarrollo de los trabajos, mantiene la coherencia necesaria y se adapta completamente a las necesidades del CPV, aportando un alto valor añadido. Hasta 19 puntos

3. Planificación de los trabajos y ANS. 5 puntos.

La empresa licitadora tendrá que expresar la planificación de los trabajos propuestos en su memoria técnica, definiendo con claridad las actividades a realizar y su planificación temporal y la imputación detallada de los recursos a cada actividad, así como los ANS estimados para la gestión y resolución de incidencias del proyecto.

- No se detalla la planificación ni se define el calendario global de actividades, no existe coherencia en la misma, o no se adapta a las necesidades del CPV. 0 puntos

- Se detalla la planificación y el calendario global de actividades, y se adapta en cierta medida a las necesidades del CPV. Hasta 2 puntos

- Se detalla la planificación y el calendario global de actividades, mantiene la coherencia necesaria y se adapta completamente a las necesidades del CPV. Hasta 4 puntos

- Se detalla la planificación y el calendario global de actividades, mantiene la coherencia necesaria y se adapta completamente a las necesidades del CPV, aportando un alto valor añadido. Hasta 5 puntos.

4. Modelo de gobierno. 5 puntos.

La empresa licitadora tendrá que detallar en su memoria técnica la organización del equipo de trabajo y los roles y responsabilidades a desarrollar por el mismo.

- No se detalla el modelo de gobierno, no existe coherencia con la propuesta técnica, o no se adapta a las necesidades del CPV. 0 puntos

- Se detalla el modelo de gobierno, mantiene la coherencia necesaria con la propuesta técnica y se adapta en cierta medida a las necesidades del CPV. Hasta 2 puntos

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 14 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Se detalla el modelo de gobierno, mantiene la coherencia necesaria con la propuesta técnica y se adapta completamente a las necesidades del CPV. Hasta 4 puntos

- Se detalla el modelo de gobierno, mantiene la coherencia necesaria con la propuesta técnica y se adapta completamente a las necesidades del CPV, aportando un alto valor añadido. Hasta 5 puntos

Criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas automáticas: 51 puntos.

1. Precio ofertado: 35 puntos

Forma de valoración automática: se valorará el descuento sobre el importe máximo de licitación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde:

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

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

2. Mejoras (hasta 16 puntos):

Se valorará el ofrecimiento de servicios adicionales, conforme a los siguientes criterios:

1. **Dispositivos disponibles para su reposición inmediata:**
    a. Número de impresoras 3D anuales que se repondrán directamente a aquellos centros en los que las impresoras 3D no puedan ser reparadas.
        i. De 50 a 75: 1 punto.
        ii. De 76 a 100: 3 puntos.
        iii. De 101 a 125: 5 puntos
    b. Número de drones anuales que se repondrán directamente a aquellos centros

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 15 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

en los que los drones no puedan ser reparados.

i. De 50 a 75: 1 punto.
ii. De 76 a 100: 2 puntos.

Valoración (suma de a y b hasta 7 puntos)

2. **Bolsa de actuaciones en traslados, montaje y desmontaje de centros:**

La empresa licitadora propondrá un número de actuaciones de montaje, desmontaje y traslado de centros de forma anual, para llevar a cabo en cualquier momento en los que sean necesarios:

a. Montajes y desmontajes:
   i. De 5 a 7: 1 punto.
   ii. De 8 a 10: 2 puntos.
   iii. De 11 a 15: 3 puntos
b. Kilómetros de traslados:
   i. De 2000 a 3000: 1 punto.
   ii. De 3000 a 5000: 2 puntos.

Valoración (suma de a y b hasta 5 puntos)

3. **La empresa licitadora podrá proponer el suministro mensual de cuentas de una herramienta de Inteligencia artificial**, en su modo profesional, mientras dure el contrato de soporte. Se valorará la incorporación de funcionalidades avanzadas basadas en inteligencia artificial generativa que mejoren la interacción, automatización y análisis de la información. En particular, se considerarán como características valorables de estas herramientas:

1. Capacidades conversacionales avanzadas

Interacción en lenguaje natural en formato conversacional.

Mantenimiento de contexto en conversaciones complejas.

Generación, resumen y reescritura de contenidos.

2. Capacidades multimodales

Procesamiento de distintos tipos de entrada (texto, documentos e imágenes).

Interpretación de documentos estructurados (tablas, formularios, etc.).

3. Integración y extensibilidad

Disponibilidad de API para integración con sistemas existentes.

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 16 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Posibilidad de automatizar flujos de trabajo mediante la IA.

Integración con fuentes de datos propias (documentación interna, bases de datos, etc.).

4. Seguridad y cumplimiento

Garantías de cumplimiento de normativa aplicable (especialmente RGPD).

Mecanismos de protección de la información y confidencialidad de los datos.

Opciones de configuración que eviten el uso de datos para entrenamiento del modelo.

5. Personalización del sistema

Capacidad de adaptar el comportamiento del sistema a necesidades específicas.

Configuración de parámetros de generación (longitud, estilo, nivel de detalle, etc.).

6. Rendimiento y escalabilidad

Capacidad de dar servicio a múltiples usuarios simultáneamente.

Tiempos de respuesta adecuados para uso interactivo.

7. Usabilidad

Interfaz accesible y fácil de usar.

Historial de interacciones y posibilidad de reutilización de consultas

La herramienta finalmente será seleccionada entre las propuestas por el CPV en el momento del inicio del contrato.

Valoración (mínimo 35 valorables, hasta 4 puntos):

i. De 35 a 50: 1 punto.
ii. De 51 a 75: 2 puntos.
iii. De 76 a 100: 4 puntos

7. Valor estimado del contrato

El valor estimado coincide con el presupuesto base de licitación IVA excluido, es el siguiente:

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 17 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Valor estimado total: 1.155.00,00 euros.

8. Tipo contractual

Se califica como contrato de “servicios” teniendo en cuenta la coincidencia de su objeto con lo dispuesto en el artículo 16 LCSP.

9. Justificación de la elección del procedimiento

En consonancia con todo lo anteriormente expuesto, se opta por la licitación del contrato mediante un procedimiento de adjudicación abierto y utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 131.2 y 156 y ss. LCSP.

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo

ALBERTO CORPAS NOVO		10/06/2026 12:11:42	PÁGINA: 18 / 18
VERIFICACIÓN	NJyGw5XGEPf6v5Mx07Jf1ZZ15r75E8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	