

JUSTIFICACION DE LOS CRITERIOS A TENER EN CONSIDERACION PARA ADJUDICAR EL EXPEDIENTE: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DISEÑO, MODELADO E IMPLEMENTACIÓN DE REGLAS DE NEGOCIO Y PROCESOS AUTOMATIZADOS EN LAS PLATAFORMAS DE ORQUESTACIÓN Y GESTIÓN DE PROCESOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD.

1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

A los efectos de lo previsto en el art. 116.4 apartado c) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los criterios para adjudicar el contrato de referencia son, atendiendo a su objeto y características, los siguientes:

Nº ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PUNTOS
1	Plan de proyecto	No automática	30
2	Eficiencia calidad-precio	Automática	30
3	Capacitación avanzada en tecnologías de orquestación de procesos	Automática	12
4	Mejora en el tiempo de resolución de solicitudes de prioridad normal	Automática	7
5	Reducción del coste de resolución de incidencias de prioridad alta y normal	Automática	7
6	Reducción del coste de resolución de peticiones	Automática	7
7	Horario extendido para solicitudes de prioridad alta	Automática	7

- 1. Plan de proyecto:** Se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones, hasta un máximo de **30 puntos**.

La persona licitadora deberá asegurarse de que no incluye en el plan de proyecto ni hace referencia alguna a criterios que sean evaluables de manera automática, siendo causa de exclusión si así lo hiciera.

Para todos los planes descritos, se valorará:

- Orden, claridad y síntesis en la exposición.
- El análisis pormenorizado de la información aportada, así como su presentación estructurada.
- La clasificación de las tareas a ejecutar por su importancia, criticidad y/o cualquier otro criterio de relevancia para su clasificación.
- Establecimiento y monitorización de indicadores y métricas que permitan medir la calidad de los servicios.
- Cualquier otra cuestión que redunde en la mejora del servicio (herramientas, buenas

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR	PÁG. 1/9	



prácticas, metodologías, etc.).

A continuación, se detallan los diferentes planes a valorar:

- Plan de integración avanzada de la solución basada en Appian con el ecosistema TIC del SAS, hasta un máximo de **24 puntos**.
- Plan de integración avanzada de la solución basada en Camunda con el ecosistema TIC del SAS, hasta un máximo de **5 puntos**.

Ambos planes deben contener, al menos, los siguientes apartados detallados:

- Definición de las características técnicas de las plataformas tecnológicas necesarias para la instalación y despliegue de la solución, que recojan todos los aspectos técnicos y organizativos necesarios.
- Adaptaciones y desarrollos necesarios para integrar las soluciones de orquestación de procesos del SAS en el ecosistema TIC del SAS, de manera que al final de la ejecución de este plan de proyecto se cumplan los casos de uso indicados en el apartado *Integración avanzada de soluciones de orquestación de procesos en el ecosistema TIC del SAS* *Parametrización e integración básica en el ecosistema TIC del SAS* del Pliego de Prescripciones Técnicas. Cada caso de uso aportará un peso igual a la valoración del plan.
- Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de **0,6 puntos**.
- Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de **0,4 puntos**.

Justificación: Para el Servicio Andaluz de Salud resulta relevante conocer la propuesta del plan de proyecto conforme a los términos y condiciones establecidos en el pliego de prescripciones técnicas. Mediante este criterio se valorará la factibilidad y credibilidad del plan de integración avanzada de soluciones de orquestación de procesos en el ecosistema TIC propuesto, lo que determinará el éxito en el uso de las soluciones y disminuirá el riesgo de errores derivados de un diseño, modelado o implementación inadecuados de los procesos sobre la solución, que tendría un profundo impacto en los sistemas de información de los diferentes ámbitos de negocio, ya sean asistenciales, económico-financieros o de gestión de personal como, por ejemplo, en el seguimiento de procesos relativos a la Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la eutanasia, para procesos de replanificación de quirófanos o de seguimiento de programas en atención primaria. Asimismo, mediante este criterio se valorará cómo se llevarán a cabo las distintas prestaciones según las diferentes líneas en las que se organizan los servicios, donde se analizarán los compromisos adquiridos, la adecuación y viabilidad técnica de los proyectos al entorno tecnológico y organizacional, etc. Estos aspectos resultan imprescindibles para una correcta ejecución de los servicios contratados y requieren una valoración técnica sujeta a juicio de valor. La complejidad de los trabajos y servicios que se contratan requiere la elaboración de un plan de proyecto de ejecución que incluya una propuesta metodológica, así como sus

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR	PÁG. 2/9	



correspondientes entregables. La calidad y alcance del plan de proyecto son directamente proporcionales a los resultados que se esperan y requieren de valoración por personal técnico informático especializado, considerándose necesario que el peso del criterio de valoración de la calidad de los servicios a contratar sea del 30%.

2. **Eficiencia calidad-precio:** Se valorará, hasta un máximo de **30 puntos**, la relación existente entre la calidad y la oferta económica de las ofertas presentadas, como medio para valorar la eficiencia técnico-económica y, con ello, premiar las ofertas que presenten una mejor relación calidad-precio para el Servicio Andaluz de Salud, según las siguientes expresiones y definiciones:

$$\text{Puntuación} = \text{Pmax} \times (\text{Eficiencia C_P} / \text{Eficiencia C_P max})$$

Pmax = puntuación máxima del criterio de valoración = **30 puntos**.

Eficiencia C_P max = eficiencia más alta entre el total de ofertas presentadas.

Eficiencia C_P = eficiencia de la oferta evaluada como relación entre la calidad y el precio de la oferta evaluada.

$$\text{Eficiencia C_P} = \text{Calidad} / \text{Precio}$$

Calidad = Σ (puntuación obtenida en los criterios de valoración automáticos, exceptuando el criterio eficiencia calidad-precio) + 1,50 x Σ (puntuación obtenida en los criterios de valoración no automáticos).

Precio = precio de la oferta evaluada, IVA incluido.

$$\text{Precio} = \text{Precio_HBS}$$

Precio_HBS = oferta económica para la unidad de servicio, IVA incluido.

Justificación: El objetivo de este criterio es medir el equilibrio existente entre la oferta económica realizada y la calidad de la propuesta diseñada, ponderando ligeramente aquellos criterios de valoración que se entienden que son más importantes para una correcta prestación de los servicios contratados, optando por un criterio que trasciende lo puramente económico y en el que también se consideran el resto de aspectos de la oferta de la persona licitadora, los cuales redundan en la calidad de la misma. Además, en la valoración de dicha relación calidad-precio se pondera más el criterio “Plan de proyecto” (no automático), entendiendo que la idoneidad de dicho plan y su correcta aplicación incidirá directa y positivamente en el servicio finalmente prestado al Servicio Andaluz de Salud.

3. **Capacitación avanzada en orquestación de procesos:** Se valorará, hasta un máximo de **12 puntos**, el número de recursos presentes desde el inicio de la prestación, que cuenten con una o varias de las certificaciones que se detallan a continuación, ponderadas de la siguiente forma:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR	PÁG. 3/9	



Certificación	Puntos por recurso con certificación aportada	Puntuación máxima
Certificación oficial Camunda Certified Professional Developer	2 puntos	6 puntos
Certificación oficial Appian Certified Associate Developer	1 punto	6 puntos

Así, se otorgarán 2 puntos por cada certificación oficial Camunda Certified Professional Developer, hasta un máximo de 3 certificaciones aportadas, y 1 punto por cada certificación oficial Appian Certified Associate Developer, hasta un máximo de 6 certificaciones aportadas.

Justificación: las necesidades de calidad y eficiencia en los servicios requeridos, así como el nivel de especificidad de éstos, requieren de perfiles suficientemente cualificados en las distintas a través de los mecanismos de certificación oficial. Este criterio asegura la existencia de un conjunto óptimo de perfiles oficialmente capacitados para estos servicios.

Documentación a aportar: Se deberá aportar, como documentación de cumplimiento de este criterio, evidencia documental que acredite que los recursos profesionales están en posesión de las certificaciones técnicas ofertadas. **En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.**

4. **Mejora en el tiempo medio de resolución de solicitudes de prioridad normal:** Se valorará, hasta un máximo de **7 puntos**, el compromiso de mejora del tiempo medio de resolución de las solicitudes de prioridad normal definido en el indicador IM_13 que, según lo establecido en el apartado *Indicadores* del pliego de prescripciones técnicas, es de 60 horas. Cada compromiso de reducción de 0,5 horas equivale a 0,7 puntos, hasta un máximo de 7 puntos.

Justificación: La existencia de solicitudes, especialmente incidencias, aunque no sean de la máxima prioridad, siempre tienen una clara consecuencia: una degradación del funcionamiento de los servicios TIC que usan los profesionales del Servicio Andaluz de Salud. Este criterio de valoración tiene por objeto minimizar estos tiempos de degradación, a fin de maximizar la disponibilidad de los sistemas de información.

Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. **En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.**

5. **Reducción del coste de resolución de incidencias de prioridad alta y normal:** Se valorará, hasta un máximo de **7 puntos**, el compromiso de reducción del coste de las incidencias de forma progresiva durante la duración del contrato. Para la medición de esta reducción existen los indicadores IM_18 e IM_19, recogidos en el apartado *Indicadores* del pliego de prescripciones técnicas, valorándose la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR	PÁG. 4/9	



reducción del coste de la siguiente manera:

- Para las incidencias de prioridad alta, cada 0,25 % de mejora en el umbral de aplicación del IM_18, que es del -10% anual, se valorará con 0,7 puntos, hasta un máximo de 3,5 puntos.
- Para las incidencias de prioridad normal, cada 0,25 % de mejora en el umbral de aplicación del IM_19, que es del -8% anual, se valorará con 0,7 puntos, hasta un máximo de 3,5 puntos.

Justificación: La existencia de incidencias, además de producir una degradación del funcionamiento de los servicios TIC que usan los profesionales del Servicio Andaluz de Salud, disminuye la capacidad para evolucionar y mejorar los sistemas de información. Este criterio de valoración tiene por objeto mejorar el compromiso de la persona licitadora en la reducción progresiva de los costes asociados a las incidencias de prioridad alta y normal, a fin de maximizar el uso de recursos en proyectos y solicitudes que aporten valor añadido.

Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. **En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.**

- 6. Reducción del coste de resolución de peticiones:** Se valorará, hasta un máximo de **7 puntos**, el compromiso de reducción del coste de las peticiones de forma progresiva durante la duración del contrato. Para la medición de esta reducción, se parte del indicador IM_16, recogido en el apartado *Indicadores* del pliego de prescripciones técnicas, valorándose la reducción del coste de la siguiente manera: Para cada 0,5% de mejora en el umbral de aplicación del IM_16, que es del -8%, se valorará con 0,7 punto, hasta un máximo de 7 puntos.

Justificación: Actualmente, una gran parte de información que necesitan los usuarios es cubierta mediante peticiones, que hay que resolver de manera individualizada. El coste global de resolución de estas peticiones provoca una disminución de la capacidad para evolucionar y mejorar los sistemas de información. Este criterio de valoración tiene por objeto mejorar el compromiso de la persona licitadora en la reducción progresiva de los costes globales asociados a la resolución de peticiones, a fin de maximizar el uso de recursos en proyectos y solicitudes que aporten valor añadido.

Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. **En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.**

- 7. Horario extendido para solicitudes de prioridad alta:** Se valorará, hasta un máximo de **7 puntos**, el compromiso por parte de la persona licitadora de la aplicación del horario extendido en la resolución de solicitudes de prioridad alta. Así, si la persona licitadora se compromete a solucionar solicitudes de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio, se obtendrá una

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR	PÁG. 5/9	



puntuación de 7 puntos; de lo contrario, se obtendrá 0 puntos.

Justificación: La existencia de solicitudes, especialmente incidencias, aunque no sean de la máxima prioridad, siempre tienen una clara consecuencia: una degradación del funcionamiento de los servicios TIC que usan los profesionales del Servicio Andaluz de Salud. Este criterio de valoración tiene por objeto minimizar estos tiempos de degradación, a fin de maximizar la disponibilidad de los sistemas de información.

Documentación a aportar: Se deberá incluir, como cumplimiento de este requisito, el valor propuesto por la persona licitadora según el modelo de presentación de oferta anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares. **En caso de que no se aporte dicha evidencia, no se dará puntuación a la certificación referida.**

Puntuación mínima exigida en la valoración de los criterios no automáticos

Asimismo, se determina que las personas licitadoras deberán obtener, al menos, un cincuenta por ciento de la puntuación máxima otorgada a la suma resultante de la valoración por criterios no automáticos, es decir, las personas licitadoras deberán obtener como mínimo 15 puntos de valoración (la mitad de la puntuación máxima) en el criterio de valoración 1 – Plan de proyecto. En caso de no alcanzarse, no continuarán en el proceso selectivo.

Ofertas anormalmente bajas:

A tenor de lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se considerarán que están incursas en presunción de anormalidad aquellas ofertas que se desvíen en un 40 por ciento al alza sobre el valor medio de las puntuaciones totales obtenidas en todas las ofertas admitidas en los criterios de valoración a tener en consideración para adjudicar este expediente. En caso de que sólo concurra una persona licitadora, la oferta se considerará anormalmente baja si es inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR	PÁG. 6/9	

CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

Oferta técnica para los criterios de valoración no automática

La proposición técnica tendrá la estructura que a continuación se especifica, y se entregará telemáticamente a través del portal del Sistema de relaciones electrónicas en materia de contratación de la Junta de Andalucía, SiREC. El tamaño máximo por documento debe ser de 25Mb y el nombre de cada uno de los ficheros debe tener, como máximo, 64 caracteres. Aunque el sistema permite el uso de tildes, espacios y otros caracteres especiales en el nombre de los ficheros, se recomienda minimizar el uso de éstos.

La oferta técnica, deberá estructurarse en estos apartados y subapartados, y se considerarán las aportaciones que hayan quedado recogidas en el apartado correspondiente; es decir, si a criterio de la persona licitadora una misma aportación puede aplicar a dos apartados diferentes de la oferta, deberá quedar explicitado en ambos (cada plan de integración avanzada debe poder valorarse de forma independiente). Ésta se entregará en formato digital con un máximo de **75** páginas tamaño A4, con letra de tamaño mínimo 10, de tipo Arial o Tahoma, con 1,25 cm para encabezado y pie de página y márgenes laterales de 2,5 cm y con interlineado de párrafo sencillo. Aquellas ofertas que superen la puntuación mínima exigida en la valoración de los criterios no automáticos para proseguir con el procedimiento de evaluación según el apartado de criterios de adjudicación, pero que no cumplan los requisitos expuestos en cuanto a las características de la oferta técnica presentada, se verán penalizadas con una reducción del 5% de la puntuación conseguida en los criterios evaluados de forma no automática.

La persona licitadora realizará una propuesta en la que describa cómo será la prestación de los servicios, y en la que incluirá, únicamente, los siguientes puntos:

1. Resumen ejecutivo
2. Plan de proyecto:
 - 2.1. Plan de integración avanzada de las soluciones basadas en Appian con el ecosistema TIC del SAS.
 - 2.2. Plan de integración avanzada de las soluciones basadas en Camunda con el ecosistema TIC del SAS,

Para ambos planes, se deberá presentar una única propuesta en la que se deberá indicar, en este orden, la información siguiente distribuida en los apartados que figuran a continuación, de manera que al final de la ejecución de este plan de proyecto se cumplan los casos de uso indicados en el apartado del plan de proyecto del del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- 2.2.1. Descripción general de la propuesta y beneficios que se estima que se produzcan.
- 2.2.2. Requisitos previos o preparatorios para poder llevar a cabo la propuesta, si así se

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	30/01/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR	PÁG. 7/9	



requiere.

2.2.3. Fases y planificación (mes de inicio y duración en meses) para la consecución de la propuesta, señalando las actividades que puedan llevarse a cabo simultáneamente.

2.2.4. Herramientas tecnológicas necesarias.

2.2.5. Posibles cambios en la organización del servicio derivado de la medida propuesta.

2.2.6. Costes necesarios para la ejecución, tasados en HBS, especificando la siguiente información:

DENOMINACIÓN DE LA MEDIDA	COSTE TOTAL ESTIMADO EN (HBS)

Si la medida no tiene ninguna imputación en costes para el SAS, se consignará el valor 0 HBS.

2.2.7. Tabla de impacto de las actividades a acometer según la propuesta de proyecto en el grado de consecución de cada caso de uso.

2.3. Plan de devolución del servicio.

2.4. Plan de garantía del servicio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

RAFAEL PASTOR SAENZ

30/01/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR

PÁG. 8/9





Oferta para los criterios de valoración automática

3. CAPACITACIÓN TÉCNICA AVANZADA EN TECNOLOGÍAS DE ORQUESTACIÓN DE PROCESOS	
CONCEPTO	VALOR (nº de recursos)
Número de recursos profesionales que poseen la certificación oficial Camunda Certified Professional Developer	0 / 1 / 2 / 3
Número de recursos profesionales que poseen la certificación oficial Appian Certified Associate Developer	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6

4. MEJORA DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE PRIORIDAD NORMAL	
CONCEPTO	VALOR (HORAS)
Horas de reducción en el umbral de aplicación del indicador IM_13	0 / -0,5 / -1,0 / -1,5 / ... / -5

5. REDUCCIÓN DEL COSTE DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS DE PRIORIDAD ALTA Y NORMAL	
CONCEPTO	VALOR (PORCENTAJE)
Porcentaje de mejora en el umbral de aplicación del indicador IM_18	0% / -0,25% / -0,50% / -0,75% / -1,00% / -1,25%
Porcentaje de mejora en el umbral de aplicación del indicador IM_19	0% / -0,25% / -0,50% / -0,75% / -1,00% / -1,25%

5. REDUCCIÓN DEL COSTE DE RESOLUCIÓN DE PETICIONES	
CONCEPTO	VALOR (PORCENTAJE)
Porcentaje de mejora en el umbral de aplicación del indicador IM_16	0% / -0,5% / -1% / -1,5% / ... / -5%

6. HORARIO EXTENDIDO PARA SOLICITUDES DE PRIORIDAD ALTA	
CONCEPTO	VALOR
Compromiso de la persona adjudicataria de solucionar solicitudes de prioridad alta durante el horario extendido, de manera que durante dicho horario el tiempo se considere hábil desde el punto de vista del servicio y la gestión de niveles de servicio	SI / NO

El jefe de servicio de informática

Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

RAFAEL PASTOR SAENZ

30/01/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmLRATK3P6C7WVPLT782EW27QNR

PÁG. 9/9

