

SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL ECOSISTEMA DIGITAL DEL CONSORCIO PUNTOS VUELA DE ANDALUCÍA (PORTAL PUNTOS VUELA, PLATAFORMA ÁGORA Y APLICACIÓN MÓVIL PUNTOS VUELA) (Expediente 5/2026)

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO
2. OBJETO DEL CONTRATO
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR
4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
5. REQUISITOS TÉCNICOS
6. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
7. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE USO
8. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS
9. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES
10. PRECIO DEL CONTRATO
11. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA
12. PROPUESTA DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

ANEXO I. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) Y PROCEDIMIENTO DE SOPORTE

ANEXO II. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 1 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Consorcio Puntos Vuela de Andalucía (CPVA), entidad de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, tiene como finalidad el impulso de la transformación digital en el territorio andaluz, mediante el desarrollo de actuaciones orientadas a la capacitación digital de la ciudadanía, la dinamización territorial, el apoyo al tejido productivo y la reducción de la brecha digital, de conformidad con sus estatutos vigentes.

En el marco de la evolución del modelo Guadalinfo hacia el modelo Puntos Vuela, el Consorcio ha ampliado sus funciones, incorporando nuevas líneas de actuación relacionadas con el desarrollo de contenidos digitales, la promoción de tecnologías emergentes —incluida la inteligencia artificial— y el impulso de servicios digitales avanzados, adaptándose así a los cambios tecnológicos y a las nuevas necesidades de la ciudadanía y del entorno socioeconómico.

Para el desarrollo de dichas funciones, el Consorcio dispone de un ecosistema digital compuesto, entre otras soluciones, por el Portal Puntos Vuela, la plataforma de gestión Ágora y la aplicación móvil Puntos Vuela, que constituyen herramientas esenciales para la prestación de servicios digitales, la gestión de la actividad y la interacción con la ciudadanía. La creciente complejidad de este ecosistema, así como la necesidad de garantizar su evolución continua, interoperabilidad, seguridad, accesibilidad y adecuación a las nuevas demandas tecnológicas, hacen necesario disponer de un servicio especializado que permita asegurar su correcto funcionamiento y adaptación permanente.

Asimismo, la incorporación de nuevas capacidades vinculadas al gobierno del dato, la analítica avanzada y la utilización de tecnologías emergentes, exige un enfoque integral que no se limite al mantenimiento de las soluciones existentes, sino que permita su evolución continua y alineada con el Plan Estratégico vigente.

En este contexto, el presente pliego tiene por finalidad dar soporte a dichas necesidades, garantizando la continuidad del servicio, la mejora de las plataformas digitales y su alineación con los objetivos estratégicos del Consorcio, contribuyendo al desarrollo de servicios digitales eficientes, accesibles y orientados a la ciudadanía.

El contrato se configura, por tanto, como un instrumento necesario para el cumplimiento de los fines del Consorcio y para la adecuada prestación de los servicios públicos asociados a su ámbito de actuación.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 2 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación de un servicio de asistencia técnica especializada para el diseño, desarrollo, evolución, mantenimiento y soporte de las soluciones digitales que integran el ecosistema del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía.

Dicho servicio tiene como finalidad garantizar la disponibilidad, continuidad, evolución y mejora continua de las plataformas digitales del Consorcio, en particular el Portal Puntos Vuela, la plataforma Ágora y la aplicación móvil Puntos Vuela, así como su adaptación a las necesidades del servicio y a los nuevos modelos de prestación de servicios digitales a la ciudadanía.

El contrato incluye, con carácter general, la ejecución de actuaciones de desarrollo y evolución funcional, mantenimiento integral, integración e interoperabilidad de sistemas, incorporación de tecnologías emergentes, mejora de la experiencia de usuario y accesibilidad, así como aquellas otras necesarias para asegurar el adecuado funcionamiento y evolución del ecosistema digital del Consorcio.

Todo ello en coherencia con las funciones atribuidas al Consorcio en sus Estatutos y con el Plan Estratégico vigente, sin perjuicio de la concreción de dichas actuaciones en los términos establecidos en el presente pliego.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

3.1. MARCO DE LA ASISTENCIA

La empresa adjudicataria será responsable de la prestación de un servicio integral de mantenimiento, evolución, soporte y asistencia técnica especializada sobre el ecosistema digital del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía, en los términos definidos en el presente pliego.

Dicho ecosistema está compuesto, entre otras, por las siguientes soluciones actualmente en producción:

- Portal Puntos Vuela.
- Plataforma de gestión Ágora.
- Aplicación móvil Puntos Vuela.

El adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento, disponibilidad, mantenimiento y evolución de estas tres herramientas, conforme a las condiciones, plazos y acuerdos de nivel de servicio establecidos en el presente pliego y sus anexos.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 3 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Las soluciones objeto del contrato constituyen un ecosistema interrelacionado, que da soporte a la gestión de espacios, actividades, usuarios y servicios digitales del Consorcio, por lo que su desarrollo y evolución deberán abordarse de forma coordinada, asegurando la coherencia funcional y técnica del conjunto.

En particular, deberá garantizarse:

- La correcta interconexión entre las distintas herramientas.
- El mantenimiento de mecanismos de autenticación unificada (Single Sign On), basados en el sistema de gestión de usuarios (SGU) corporativo.
- La integración con otros sistemas y plataformas del entorno digital del Consorcio o de la Junta de Andalucía.

El servicio deberá prestarse bajo un enfoque organizado, estructurado y orientado a resultados, permitiendo la ejecución de desarrollos evolutivos, actuaciones de mantenimiento y proyectos específicos, de forma coordinada y conforme a las prioridades definidas por el Consorcio.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá contar con la capacidad técnica y organizativa necesaria para abordar el desarrollo de software en distintos entornos tecnológicos, así como para garantizar el cumplimiento de los plazos y niveles de servicio establecidos. Dicha capacidad y la propuesta organizativa, quedará reflejada en la oferta propuesta para su valoración y verificación.

Los trabajos a realizar incluirán, sin carácter exhaustivo, aquellas actuaciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio, la evolución de las soluciones y su adaptación a las necesidades del Consorcio, en coherencia con lo establecido en el apartado 3.2 del presente pliego.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

El presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio integral orientado a garantizar la evolución, mantenimiento, soporte y mejora continua del ecosistema digital del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía, en coherencia con su marco estratégico y sus funciones institucionales.

Las soluciones objeto del contrato deberán dar soporte a los distintos perfiles de usuario del ecosistema del Consorcio, incluyendo, entre otros, ciudadanía, agentes de innovación local, dinamizadores territoriales, personal de gestión del proyecto y otros actores vinculados al mismo, garantizando en todos los casos una adecuada experiencia de uso y adaptación a sus necesidades específicas.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 4 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En particular, el alcance del contrato se centra en las siguientes soluciones actualmente en producción:

- Portal web Puntos Vuela.
- Plataforma de gestión Ágora.
- Aplicación móvil Puntos Vuela.

Sobre estas herramientas, el adjudicatario deberá garantizar su correcto funcionamiento, disponibilidad, evolución funcional y adaptación a las necesidades del Consorcio.

No obstante, el servicio no se limita exclusivamente a las soluciones existentes, sino que se configura como un marco de capacidades tecnológicas y funcionales, orientado a permitir la evolución del ecosistema digital en coherencia con el Plan Estratégico vigente y con las funciones atribuidas al Consorcio.

En este contexto, el adjudicatario deberá proporcionar las capacidades necesarias para:

a) Evolución y desarrollo de las soluciones existentes

- Mejora continua de las funcionalidades actuales.
- Desarrollo de nuevos módulos, componentes o ampliaciones, en base a las necesidades de uso, interacción con los usuarios, mejoras en la usabilidad y adaptabilidad, disposiciones del proyecto, etc.
- Adaptación a cambios normativos, tecnológicos o estratégicos.

b) Mantenimiento integral y soporte continuo

- Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo.
- Resolución de incidencias de las herramientas y de los sistemas que las albergan, certificados, visibilidades y cualquier aspecto técnico que provoque incidencias de funcionamiento en los servicios indicados.
- Soporte técnico y funcional a usuarios y gestores.

c) Arquitectura, interoperabilidad y escalabilidad

- Diseño, evolución y mantenimiento de arquitecturas tecnológicas.
- Interoperabilidad entre las herramientas del ecosistema.
- Integración con sistemas corporativos y plataformas externas.
- Gestión de APIs y servicios digitales.

d) Gobierno del dato y analítica

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 5 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Modelado, gestión y explotación de los datos generados por las plataformas.
- Definición, seguimiento y análisis de indicadores (KPI).
- Integración con herramientas de inteligencia de negocio.
- Implementación de capacidades de analítica avanzada cuando sea requerido.

e) Evolución tecnológica e incorporación de tecnologías emergentes

- Evaluación, diseño e implantación progresiva de nuevas funcionalidades o soluciones digitales.
- Incorporación de tecnologías emergentes, incluyendo inteligencia artificial, automatización, IA agéntica y sistemas avanzados de tratamiento de información, cuando estén alineados con las necesidades del Consorcio.

f) Experiencia de usuario y accesibilidad

- Mejora continua de la usabilidad, accesibilidad y experiencia de usuario de las soluciones incluidas en el alcance del contrato.
- Adaptación de interfaces y funcionalidades para optimizar la interacción de los usuarios con las plataformas existentes.
- Diseño centrado en el usuario.

Quedan excluidos los servicios de consultoría estratégica en materia de experiencia de usuario no vinculados directamente a la evolución de las soluciones objeto del contrato.

g) Adaptación estratégica continua

- Alineación permanente con el Plan Estratégico vigente.
- Propuesta proactiva de mejoras, evoluciones e innovaciones.

Asimismo, se considerarán incluidas dentro del alcance del contrato las actuaciones necesarias para garantizar la actualización tecnológica de las soluciones, incluyendo la actualización de versiones de frameworks, librerías, licencias, sistemas base y demás componentes técnicos, así como la corrección de obsolescencia tecnológica, siempre que dichas actuaciones no impliquen un rediseño completo de las soluciones existentes.

El alcance del contrato se limita a actuaciones relacionadas con el ecosistema digital del Consorcio y sus funciones estatutarias, quedando excluidas aquellas que no guarden relación directa con dichos sistemas o que supongan el desarrollo de soluciones completamente independientes del mismo.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 6 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Las actuaciones se concretarán mediante desarrollos evolutivos, proyectos específicos o mejoras funcionales definidos por el Consorcio, dentro de los límites del objeto del contrato y sin que puedan suponer una alteración sustancial del mismo.

El servicio deberá prestarse bajo un enfoque de mejora continua, orientación a resultados y flexibilidad, garantizando en todo momento la calidad, disponibilidad, seguridad e interoperabilidad de las soluciones.

3.3. TRABAJOS A REALIZAR

El adjudicatario será responsable de ejecutar los trabajos necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios definidos en el presente pliego, de acuerdo con las directrices, prioridades y validaciones establecidas por la persona responsable del proyecto en el Consorcio Puntos Vuela de Andalucía.

Las actuaciones descritas en el presente apartado tendrán carácter enunciativo y no limitativo, pudiendo el Consorcio definir, priorizar o incorporar nuevas actuaciones dentro del objeto del contrato, siempre que se encuentren alineadas con las necesidades del servicio y el alcance definido en el presente pliego.

1. Mantenimiento correctivo

Resolución de incidencias, errores y disfunciones que afecten a las herramientas incluidas en el alcance del contrato, así como de aquellas derivadas de su interacción con otros sistemas y plataformas corporativas o transversales, incluyendo, entre otros, el Sistema de Gestión de Usuarios (SGU), sistemas de firma electrónica, herramientas de inteligencia de negocio, portales formativos y demás servicios de integración que determine el Consorcio.

2. Mantenimiento adaptativo y evolutivo

Desarrollo, modificación, ampliación o adaptación de funcionalidades existentes en las soluciones objeto del contrato, a fin de responder a nuevas necesidades funcionales, organizativas, normativas, tecnológicas o estratégicas. Se incluirán entre otras, las siguientes actuaciones:

- Incorporación de nuevos módulos o componentes.
- Adaptación de las soluciones a cambios en sistemas externos.
- Evolución de funcionalidades ya implementadas.
- Mejora del rendimiento, la usabilidad, la accesibilidad y la experiencia de uso.
- Actualización tecnológica de frameworks, librerías, sistemas base y demás componentes técnicos, cuando resulte necesaria para evitar obsolescencia tecnológica, garantizar la seguridad o asegurar la compatibilidad y mantenibilidad de las soluciones.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 7 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3. Desarrollos específicos y proyectos de evolución

Ejecución de proyectos específicos dentro del objeto del contrato, vinculados a la evolución del ecosistema digital del Consorcio, incluyendo actuaciones de análisis, diseño, desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades o soluciones dentro del ámbito del contrato.

Para el portal Puntos Vuela, se propondrá un proyecto concreto de reestructuración total y avance hacia modelos actualizados, diseño evolucionado incluyendo modelos de IA, agentes y soluciones SEO que sirvan para posicionar el portal en la web, más allá del uso propio de usuarios y personal cercano al proyecto Puntos Vuela. Mejorando de esta forma la respuesta al usuario final y facilitando su acceso al proyecto. Este punto tendrá alto interés además en la aplicación de estándares de accesibilidad, usabilidad y adaptabilidad de la web a todos los perfiles de uso, teniendo en cuenta especialmente aquellos con necesidades específicas, la referencia para esta orientación, serán los requisitos marcados desde la Junta de Andalucía y en concreto desde el proyecto general Vuela, con el que los Puntos Vuela se encuentran intrínsecamente vinculados. Este contrato, contempla la evaluación de *staff* tecnológico, con el análisis completo de las versiones de las distintas plataformas y herramientas tecnológicas, con el fin de realizar una actualización de versión en todas ellas, a las más favorables para poder continuar ofreciendo un servicio óptimo de cada una de las plataformas y herramientas en uso del proyecto, así como la integración/comunicación con otros sistemas del Consorcio.

Estos desarrollos podrán referirse a cualquiera de las soluciones incluidas en el contrato, así como a sus integraciones y servicios asociados.

4. Integración e interoperabilidad

Diseño, implementación, mantenimiento y mejora de los mecanismos de integración entre las soluciones objeto del contrato y con otros sistemas corporativos o externos, garantizando la coherencia funcional y técnica del ecosistema digital del Consorcio.

En particular, deberán preservarse y evolucionarse, cuando proceda:

- Los mecanismos de autenticación unificada. Serán necesarios desarrollos y adaptaciones al nuevo servicio de autenticación de la Junta de Andalucía, basado en tecnología RHSSO. El adjudicatario asumirá las tareas de desarrollo y adaptación, para mantener los servicios de autenticación de las distintas plataformas del proyecto.
- Los servicios de intercambio de información.
- Las integraciones con sistemas de gestión de usuarios.
- Las integraciones con sistemas de analítica, firma electrónica, formación y demás plataformas relacionadas.

5. Soporte técnico y funcional

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 8 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Prestación de soporte técnico y funcional asociado al uso de las soluciones incluidas en el contrato, como parte del servicio integral, cuyo alcance, canales, niveles de servicio y condiciones de prestación se desarrollan específicamente en el anexo I del presente pliego.

6. Soporte de sistemas y continuidad tecnológica

Actuaciones necesarias para garantizar la disponibilidad, estabilidad, rendimiento y continuidad operativa de las soluciones, incluyendo la revisión, ajuste, optimización y actualización de los componentes técnicos que resulten necesarios para su correcto funcionamiento.

7. Gobierno del dato, analítica y explotación de la información

Ejecución de actuaciones orientadas a la correcta gestión, explotación y utilización de los datos generados por las soluciones objeto del contrato, incluyendo la definición y adaptación de indicadores, la generación de información para la toma de decisiones y la integración con herramientas de análisis o inteligencia de negocio, cuando resulte necesario.

8. Consideraciones generales

Todos los trabajos deberán ejecutarse asegurando la coherencia del ecosistema digital del Consorcio, la continuidad del servicio, la interoperabilidad entre soluciones, el cumplimiento de la normativa aplicable y la adecuada alineación con el Plan Estratégico vigente.

En ningún caso las actuaciones realizadas durante la ejecución del contrato podrán suponer una degradación del rendimiento, estabilidad, disponibilidad, seguridad o usabilidad de las soluciones existentes, entendida como facilidad de uso, accesibilidad, eficiencia en la interacción y satisfacción del usuario, debiendo garantizarse como mínimo el mantenimiento de los niveles de servicio previos.

Asimismo, las actuaciones deberán orientarse a la mejora progresiva de dichas soluciones, especialmente en términos de rendimiento, eficiencia, experiencia de usuario y mantenibilidad, siempre que ello no implique una alteración sustancial del objeto del contrato.

9. Planificación y priorización

En todo caso, el Consorcio podrá modificar la priorización de los trabajos en función de necesidades sobrevenidas, incidencias críticas o cambios estratégicos, sin que ello suponga alteración del objeto del contrato.

La facultad del Consorcio para priorizar, reordenar, posponer o sustituir las actuaciones previstas durante la ejecución del contrato no tendrá la consideración de modificación contractual, siempre que dichas actuaciones se encuentren comprendidas dentro del objeto del contrato, no supongan una alteración sustancial de su naturaleza ni impliquen incremento del importe máximo o de las condiciones esenciales de la contratación. El adjudicatario deberá adaptar la planificación de los trabajos a las prioridades que, en cada momento, establezca el Consorcio.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 9 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.4 REQUISITOS FUNCIONALES DE LAS SOLUCIONES

Las soluciones incluidas en el ámbito del presente contrato deberán dar soporte a las funcionalidades necesarias para la gestión, explotación y evolución del ecosistema digital del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía.

A estos efectos, se definen a continuación los bloques funcionales mínimos que deberán cubrir las herramientas objeto del contrato, sin perjuicio de su evolución conforme a las necesidades del Consorcio.

3.4.1 Portal Puntos Vuela

El Portal Puntos Vuela deberá actuar como punto de acceso principal a la información, servicios y recursos digitales del Proyecto Puntos Vuela, permitiendo, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- Experiencia personalizada de usuario, con selección de perfil y la posibilidad del usuario de navegar por un entorno personalizado multilingüe. Para ello los datos necesarios cumplirán con los principios de minimización de obtención del dato, así como el cumplimiento de las normativas relacionadas con protección de datos vigentes.
- Posibilidad de ejecutar servicios de fidelización y atención personalizada, a través de sistemas *push* de envío de correos electrónicos, mensajes en redes sociales, recordatorios de participación, etc. con la finalidad de informar adecuadamente a los usuarios que así lo permitan según sus necesidades e intereses. Siempre cumpliendo con todas las normativas relacionadas con la protección de datos vigentes.
- Gestión y publicación de contenidos mediante sistemas de gestión de contenidos (CMS). Integración de portal de noticias externo, embebido de forma transparente para el usuario final en la navegación, con sistemas como *wordpress* u otras soluciones CMS propias del CPV.
- Difusión de información sobre espacios, actividades, servicios y programas, a través de un sistema que permita la publicación de anuncios y comunicaciones propias de cada centro, en el que se muestren novedades, actividades programadas y recomendaciones. El licitador mostrará propuestas de esta solución que estén disponibles, valorándose si son del entorno Vuela o Junta de Andalucía.
- Sistemas de inscripción en las actividades, reserva de espacios y control de participación y/o asistencia, minimizando la complejidad del procedimiento, para facilitar a los usuarios la participación en las actividades de centro. Desarrollo para la posibilidad de la búsqueda e inscripción directa en actividades programadas o programables (solicitud de programación), en base al catálogo de actividades disponibles para los usuarios y a una carta de servicios del proyecto Puntos Vuela.
- Acceso claro, sencillo y visual a servicios digitales y recursos formativos.
- Integración con sistemas de autenticación y gestión de usuarios, con cumplimiento de la normativa de LOPD vigente.
- Soporte multicanal y multidispositivo.



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 10 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Integración con otras plataformas del ecosistema.
- Implementación de mejora con AZURE a través de pipelines, para la mejora en la actualización de los sistemas.
- Mecanismos de búsqueda, filtrado y navegación avanzada.
- Chatbot o solución de IA agéntica, con capacidad de interaccionar con el usuario y dar respuesta a dudas, consultas relacionadas con la actividad del portal Puntos Vuela, la aplicación Puntos Vuela y los servicios que se ofrecen en ellas y en los centros, así como recomendaciones de noticias, actividades e información de interés del usuario, en base a sus preferencias seleccionadas.
- Adaptación a criterios de accesibilidad, usabilidad y experiencia de usuario.
- Sistemas de identificación de centro en base a especialidades, marcando en el portal características que destaquen a los centros de forma personalizada, para poder servir de orientación a los usuarios a la hora de seleccionar centro y conocer algunas de las características más definitorias de esos centros destacados. Esta selección la podrá realizar cada responsable de centro en base a su experiencia o especialización.
- Incorporación de un sistema de solicitud de asistencia individualizada, que permita gestionar acompañamientos no cubiertos por las funcionalidades actuales de reserva.
- Creación de una sección de anuncios y comunicaciones segmentadas por centro, mejorando la difusión de información relevante.
- Estrategia de comunicación y marketing automatizado, incluyendo:
 - Recomendaciones personalizadas de actividades vía email.
 - Campañas de reactivación ("te echamos de menos").
 - Notificaciones basadas en intereses y comportamiento del usuario.

3.4.2 Plataforma Ágora

La plataforma Ágora deberá permitir la gestión integral de los espacios, actividades, usuarios y servicios asociados al ecosistema Puntos Vuela, incluyendo, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- Gestión de usuarios, perfiles y roles.
- Gestión de espacios y recursos.
- Planificación, gestión y seguimiento de actividades.
- Sistemas de inscripción en las actividades, reserva de espacios y control de participación y/o asistencia.
- Herramientas de gestión operativa para agentes y gestores.
- Generación de informes y cuadros de mando.
- Integración con sistemas externos y servicios corporativos.
- Mecanismos de comunicación y relación con los usuarios.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 11 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Soporte para la explotación de datos y seguimiento de indicadores.
- Automatización de la generación de informes y documentación recurrente, especialmente orientada a las necesidades de los dinamizadores territoriales, mejorando la eficiencia operativa.
- Implantación de un ciclo continuo de mejora de la experiencia de usuario (UX), mediante la recopilación de *feedback* (encuestas), análisis de resultados y elaboración de informes con propuestas de optimización.

3.4.3 Aplicación móvil Puntos Vuela

La aplicación móvil deberá permitir el acceso a los servicios del ecosistema digital desde dispositivos móviles, garantizando la continuidad funcional respecto a las soluciones web, e incluyendo, entre otras, las siguientes capacidades:

- Acceso a información, actividades y servicios disponibles.
- Sistemas de inscripción en las actividades, reserva de espacios y control de participación y/o asistencia.
- Integración con el sistema de autenticación corporativo.
- Notificaciones y comunicaciones con los usuarios.
- Acceso a funcionalidades adaptadas al entorno móvil.
- Sincronización con el resto de plataformas del ecosistema.
- Al ser una webview del Portal Puntos Vuela, se adaptará para ofrecer los servicios seleccionados del portal en formato app, para mejorar la experiencia de usuario y fomentar las relaciones con el proyecto Puntos Vuela, facilitar la participación e inscripción en las actividades de centro, recibir comunicaciones y recomendaciones, etc.

3.4.4 Consideraciones generales

Las funcionalidades descritas deberán entenderse como un marco de referencia mínimo, pudiendo ser ampliadas, modificadas o evolucionadas en función de las necesidades del Consorcio. En todo caso, las soluciones deberán garantizar:

- La coherencia funcional entre plataformas.
- La integración y sincronización de la información.
- La adaptabilidad a nuevos requerimientos.
- La mejora continua de la experiencia de usuario.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a participar en las reuniones periódicas de seguimiento que se establezcan por el Consorcio, en las que se revisará el estado de los trabajos, el cumplimiento de los niveles de servicio, la planificación de actuaciones y cualquier aspecto relevante para la correcta ejecución del contrato.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 12 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.4.5 Gestión de usuarios menores de edad

Cuando las soluciones incluidas en el ámbito del presente contrato permitan el registro, inscripción o participación de personas menores de edad en actividades, servicios o actuaciones promovidas por el Consorcio, deberán incorporar las funcionalidades necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de menores y de protección de datos personales.

En particular, y sin ánimo de exhaustividad, las soluciones deberán permitir, cuando resulte aplicable:

- La gestión diferenciada de usuarios menores de edad y de sus representantes legales.
- La obtención, registro, verificación y conservación de las autorizaciones o consentimientos de los representantes legales que resulten exigibles para la inscripción o participación en actividades y servicios.
- La vinculación entre la persona menor de edad y al menos uno de sus representantes legales, posibilitando la gestión de las autorizaciones y de las comunicaciones asociadas.
- La consulta y gestión de las autorizaciones otorgadas, así como su actualización o revocación cuando proceda.
- La aplicación de las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información tratada, así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Estas funcionalidades deberán poder adaptarse a las necesidades organizativas y procedimentales que determine el Consorcio durante la vigencia del contrato, garantizando en todo momento la adecuada gestión de la participación de personas menores de edad en los servicios y actividades del ecosistema digital de Puntos Vuela.

3.5. ENTORNO TECNOLÓGICO ACTUAL

Las soluciones incluidas en el ámbito del presente contrato se encuentran actualmente implementadas sobre distintos entornos tecnológicos, que deberán ser conocidos y considerados por el adjudicatario para la correcta prestación del servicio.

A continuación, se describen, con carácter informativo y no limitativo, los principales entornos tecnológicos de las aplicaciones objeto del contrato, así como su situación actual:

Plataforma Ágora (entorno actual en producción)

- PHP 8 y Laravel
- MySQL
- HTML5, CSS3, Bootstrap
- JavaScript / JQuery
- Servidor RedHat Linux
- Nginx



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 13 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Esta versión constituye la plataforma principal en producción, sobre la que se desarrollarán las actuaciones de mantenimiento, evolución y soporte.

Plataforma Ágora (entorno legado)

- Servidor web Apache
- Lenguaje PHP
- Framework Symfony
- Doctrine
- Bootstrap
- Webservices REST
- Base de datos MySQL
- Sistema operativo Linux
- Repositorios de código (SVN/GIT)

Este entorno corresponde a una versión anterior que no se encuentra accesible para uso ordinario.

No obstante, permanece disponible a efectos técnicos, por lo que el adjudicatario deberá contemplar la posibilidad de realizar actuaciones puntuales, tales como:

- Consulta de información histórica.
- Recuperación o verificación de datos.
- Ejecución controlada del sistema cuando sea requerido por el Consorcio.

En ningún caso se prevé la evolución funcional de este entorno.

Portal Puntos Vuela (entorno actual en producción)

- PHP 8 y Laravel
- MySQL
- HTML5, CSS3, Bootstrap
- JavaScript / JQuery
- Servidor RedHat
- Nginx

Aplicación móvil Puntos Vuela

- Webview desarrollada en Flutter
- Dart

Consideraciones generales

El adjudicatario deberá contar con la capacidad técnica necesaria para trabajar sobre los entornos tecnológicos descritos, garantizando su mantenimiento, evolución y correcta operación cuando proceda.

Asimismo, deberá contemplar la coexistencia de sistemas en distintos estados de evolución tecnológica, incluyendo entornos en producción y entornos legado mantenidos con fines de consulta o recuperación de información.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 14 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Estas actuaciones se considerarán incluidas dentro del alcance del contrato, sin que puedan suponer una contraprestación adicional.

No obstante, el presente contrato no limita la adopción de nuevas tecnologías, arquitecturas o soluciones, siempre que estas se encuentren alineadas con los requisitos establecidos en el presente pliego y cuenten con la validación del Consorcio.

3.6 SOPORTE Y ATENCIÓN A USUARIOS

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de soporte técnico y funcional que garantice la correcta utilización, continuidad operativa y resolución de incidencias de las soluciones incluidas en el ámbito del contrato.

Este servicio de soporte se prestará sobre el conjunto de herramientas del ecosistema digital del Consorcio, en particular:

- Portal Puntos Vuela
- Plataforma Ágora
- Aplicación móvil Puntos Vuela

1. Ámbito del soporte

El soporte deberá dar cobertura a los distintos perfiles de usuario del sistema, incluyendo, entre otros:

- Personal técnico y gestores del Consorcio.
- Dinamizadores/as y agentes de los centros.
- Usuarios finales de los servicios digitales.

2. Alcance del servicio.

El servicio de soporte incluirá, al menos:

- Atención y resolución de incidencias técnicas y funcionales.
- Atención a consultas relacionadas con el uso de las herramientas.
- Apoyo en la operativa diaria de las plataformas.
- Identificación, análisis y comunicación de incidencias o necesidades de mejoras.

3. Canales de atención

El soporte se prestará, con carácter general, a través de herramientas de gestión de incidencias (sistema de ticketing), sin perjuicio de la utilización de otros canales complementarios cuando resulte necesario, tales como:

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 15 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Correo electrónico
- Atención telefónica
- Otros medios que se acuerden con el Consorcio

Cuando la naturaleza de la incidencia o consulta lo requiera, el adjudicatario podrá establecer contacto directo con el usuario final para su correcta resolución.

4. Gestión y coordinación del soporte

El servicio de soporte deberá prestarse de forma coordinada con el resto de servicios definidos en el presente pliego, garantizando:

- La trazabilidad de todas las incidencias y actuaciones realizadas.
- La adecuada priorización y seguimiento de las solicitudes.
- La comunicación fluida con el Consorcio sobre el estado de las incidencias y su resolución.
- Generación de informes, documentos técnicos y analíticos que permitan la mejora continua del servicio, tanto de forma periódica, como a petición de los responsables del proyecto según las necesidades. Estos documentos se albergarán en el espacio compartido que el CPV designe para tal uso.

La coordinación con el Consorcio se realizará mediante los canales que se establezcan al efecto, incluyendo correo electrónico, teléfono y reuniones de seguimiento.

5. Niveles de servicio

Los niveles de servicio, tiempos de respuesta, tiempos de resolución y demás condiciones específicas del soporte se establecerán en los anexos correspondientes del presente pliego.

3.7. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Interlocución y dirección del servicio

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable que actuará como Jefe/a de Proyecto, quien ejercerá como interlocutor técnico único frente al Consorcio Puntos Vuela de Andalucía.

Esta persona será responsable de la coordinación global de los trabajos, de la organización de los recursos adscritos al contrato y de garantizar la correcta ejecución de los servicios conforme a lo establecido en el presente pliego.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 16 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Asimismo, será la encargada de trasladar y asegurar el cumplimiento de las directrices, prioridades e instrucciones que determine la persona responsable del contrato designada por el Consorcio.

Dirección y supervisión por parte del Consorcio

El Consorcio Puntos Vuela de Andalucía designará una persona responsable o equipo del contrato, que ejercerá las funciones de supervisión, coordinación, seguimiento y validación de los trabajos realizados, velando por la correcta prestación del servicio.

Resolución de incidencias y discrepancias

En caso de disconformidad por parte del Consorcio respecto a la forma de ejecución de los trabajos, la calidad de los mismos o la resolución de incidencias, se pondrá en conocimiento de la empresa adjudicataria, que deberá adoptar las medidas necesarias para su corrección en un plazo máximo de TRES (3) días hábiles, salvo que por la criticidad de la incidencia se establezca un plazo inferior.

Régimen del personal de la adjudicataria

El personal adscrito a la ejecución del contrato dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, sin que exista relación laboral alguna con el Consorcio Puntos Vuela de Andalucía. Tanto la cantidad de personal contratado, como su porcentaje de participación en proyecto, lo determinará la adjudicataria, dimensionado de forma que se garantice el cumplimiento de los trabajos descritos en este pliego, sin menoscabo de calidad ni de plazos del contrato.

La adjudicataria deberá cumplir íntegramente con la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, prevención de riesgos laborales y cualesquiera otras disposiciones que resulten de aplicación, siendo responsable de cualquier incumplimiento en estas materias.

Asimismo, deberá garantizar que su personal dispone de la cualificación adecuada para la prestación de los servicios, así como de la formación necesaria para el correcto desempeño de sus funciones.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio en todo momento.

El Consorcio podrá requerir la sustitución de cualquier miembro del equipo adscrito al contrato cuando considere que su desempeño no resulta adecuado para la correcta prestación del servicio. El adjudicatario deberá proceder a dicha sustitución en un plazo razonable, garantizando en todo caso la continuidad del servicio en los términos establecidos en el apartado 4.8 del presente pliego.

Información y confidencialidad

El Consorcio facilitará a la empresa adjudicataria la información necesaria para la correcta ejecución del contrato.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 17 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Dicha información tendrá carácter confidencial y no podrá ser utilizada para fines distintos de los derivados de la prestación del servicio, ni ser comunicada a terceros sin autorización expresa del Consorcio.

Esta obligación se mantendrá durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su finalización, sin limitación temporal, mientras la información no tenga carácter público.

Naturaleza de la prestación

El presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio orientado a la obtención de resultados, de conformidad con lo establecido en el presente pliego.

La empresa adjudicataria estará obligada a garantizar la correcta prestación de los servicios durante toda la vigencia del contrato, con independencia de los medios materiales y humanos que deba emplear para ello.

El adjudicatario deberá proporcionar todos los medios materiales, técnicos y organizativos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo equipamiento, herramientas, software, comunicaciones y cualquier otro recurso necesario, sin que ello suponga un coste adicional para el Consorcio.

En ningún caso podrá interpretarse que el precio del contrato responde a una mera disponibilidad de recursos o a una "bolsa de horas". La adjudicataria deberá asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos y resultados definidos, sin que la eventual estimación de esfuerzos limite sus obligaciones contractuales.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, de acuerdo con la normativa aplicable.

La interrupción injustificada de la prestación del servicio podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas en el contrato y, en su caso, a la resolución del mismo conforme a la normativa aplicable.

El Consorcio podrá requerir, cuando la naturaleza de los trabajos así lo justifique, la realización de determinadas actuaciones en sus instalaciones o en las ubicaciones que se determinen, durante el tiempo necesario para garantizar la correcta prestación del servicio.

4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

4.1. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará bajo un modelo continuo, evolutivo y orientado a resultados, que permita dar respuesta de forma flexible, eficiente y priorizada a las necesidades del Consorcio durante toda la vigencia del contrato.



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 18 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El adjudicatario deberá organizar los trabajos de forma que se garantice la adecuada combinación de actividades de mantenimiento, soporte y evolución, asegurando en todo momento la continuidad del servicio y la correcta atención a las prioridades establecidas por el Consorcio.

4.2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se planificarán de forma iterativa, estructurándose en ciclos de trabajo periódicos que permitan organizar, priorizar y ejecutar las actuaciones de manera ordenada y coordinada.

El Consorcio establecerá las prioridades de actuación, que deberán ser atendidas por el adjudicatario mediante la adecuada planificación de los recursos y tareas.

Las actuaciones podrán materializarse en incidencias, evolutivos, mejoras o proyectos específicos, cuya definición, alcance y priorización serán establecidos o validados por el Consorcio.

4.3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El adjudicatario deberá aplicar una metodología de trabajo basada en principios ágiles, que favorezca la flexibilidad, la adaptación al cambio, la entrega continua de valor y la colaboración con el Consorcio.

Sin perjuicio de la metodología concreta que se proponga, preferentemente basada en enfoques ágiles o equivalentes, el adjudicatario deberá garantizar una gestión organizada, iterativa y orientada a resultados, asegurando, al menos:

- La planificación periódica de los trabajos.
- La priorización continua de las actuaciones conforme a las directrices del Consorcio.
- El seguimiento y la visibilidad del estado de las tareas.
- La trazabilidad de las actuaciones realizadas.
- La validación continua de los resultados por parte del Consorcio.
- La entrega progresiva e incremental de resultados.
- La capacidad de adaptación a cambios en las necesidades o prioridades.

El adjudicatario deberá elaborar, al inicio del contrato, un Plan de Proyecto que contemple la planificación global de los trabajos, incluyendo hitos, fases, entregas y organización de las actuaciones, que deberá ser validado por el Consorcio y podrá ser adaptado durante la ejecución del contrato de forma consensuada.

Asimismo, el adjudicatario deberá adaptarse a las metodologías, procedimientos, herramientas y pautas de trabajo que, en su caso, determine el Consorcio para la planificación, desarrollo, seguimiento y aseguramiento de la calidad de los sistemas.

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, integrando dichos niveles en su modelo de trabajo y en la gestión de las actuaciones.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 19 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá establecer los mecanismos necesarios para garantizar el adecuado seguimiento, control y evaluación continua de la prestación del servicio, proporcionando al Consorcio visibilidad completa sobre el estado de los trabajos, el rendimiento de las soluciones y el cumplimiento de los niveles de servicio.

A tal efecto, se deberán contemplar, al menos:

- Reuniones periódicas de seguimiento.
- Informes de estado de los trabajos, documentos técnicos y analíticos que permitan la mejora continua del servicio, tanto de forma periódica, como a petición de los responsables del proyecto según las necesidades. Estos documentos se albergarán en el espacio compartido que el CPV designe para tal uso.
- Indicadores de ejecución, calidad y rendimiento del servicio.

El contenido, periodicidad y formato de estos mecanismos serán definidos al inicio del contrato y podrán adaptarse de forma consensuada durante su ejecución.

La adjudicataria deberá asegurar, al menos, los siguientes aspectos:

Seguimiento operativo del servicio:

- Monitorización continua del estado de las soluciones, incluyendo su disponibilidad, rendimiento y correcto funcionamiento.
- Seguimiento de incidencias, incluyendo su registro, evolución, resolución y cierre.
- Control de las actuaciones realizadas en el marco del contrato, garantizando su trazabilidad.

Análisis de capacidad y rendimiento:

- Concurrencia de usuarios.
- Volumen de datos gestionados.
- Tiempos de respuesta de las aplicaciones.
- Carga de los sistemas y uso de recursos.

Asimismo, deberá identificar posibles cuellos de botella, riesgos de degradación del servicio o necesidades de escalado, proponiendo las medidas correctoras necesarias.

Indicadores y niveles de servicio:

- Cumplimiento de los niveles de servicio (SLA).
- Tiempos de respuesta y resolución de incidencias.
- Disponibilidad de las soluciones.
- Evolución del volumen de incidencias y actuaciones.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 20 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Informes y reuniones:

El adjudicatario deberá elaborar y remitir informes periódicos que reflejen el estado del servicio, las actuaciones realizadas, el grado de cumplimiento de los niveles de servicio y el análisis de capacidad y rendimiento.

El adjudicatario deberá gestionar las incidencias de forma priorizada y conforme a los niveles de servicio establecidos, garantizando la resolución progresiva de las mismas y evitando la acumulación de incidencias abiertas en los ciclos de trabajo.

El adjudicatario deberá garantizar la asistencia a las reuniones de seguimiento mediante personal con capacidad suficiente para la toma de decisiones y el adecuado seguimiento de los trabajos.

Los costes asociados a la asistencia a dichas reuniones, incluyendo desplazamientos, manutención o cualquier otro gasto, se considerarán incluidos en el precio del contrato.

4.5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

El adjudicatario deberá utilizar las herramientas que el Consorcio Puntos Vuela de Andalucía ponga a su disposición para la gestión, seguimiento y control de los trabajos, cuando estas existan y sean adecuadas, a criterio del Consorcio, para la prestación del servicio.

En caso de que el Consorcio no disponga de herramientas específicas para alguno de estos fines, o cuando resulte necesario complementarlas, el adjudicatario deberá aportar y utilizar herramientas propias que permitan garantizar, en todo caso:

- La adecuada gestión de incidencias, a través de las herramientas de ticketing que determine el Consorcio.
- La planificación y seguimiento de tareas.
- La trazabilidad de las actuaciones realizadas.
- La gestión del código fuente y el control de versiones.

En todos los casos, el Consorcio deberá disponer de acceso a las herramientas utilizadas, así como a la información asociada, a efectos de supervisión, seguimiento y control del servicio.

El adjudicatario deberá garantizar, en cualquier caso, la integridad, disponibilidad y exportabilidad de la información generada durante la ejecución del contrato.

4.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 21 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El adjudicatario deberá garantizar la calidad de los trabajos realizados, asegurando que todas las actuaciones cumplen los requisitos funcionales, técnicos y de rendimiento establecidos en el presente pliego.

A tal efecto, deberán establecerse mecanismos de control y validación previos a la puesta en producción de cualquier desarrollo o actuación, así como criterios de aceptación acordados con el Consorcio.

4.7. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

El adjudicatario deberá asegurar la adecuada gestión del conocimiento asociado a los trabajos realizados, garantizando la disponibilidad, actualización y transferencia de la información relevante para el Consorcio.

En particular, deberá:

- Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica, funcional y operativa.
- Facilitar el acceso a la información necesaria para la comprensión y gestión de las soluciones.
- Realizar las actuaciones de transferencia de conocimiento que resulten necesarias para el personal designado por el Consorcio.

4.8 CAPACIDAD Y EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá disponer de la capacidad técnica, organizativa y de recursos necesaria para garantizar la correcta prestación del servicio en los términos establecidos en el presente pliego.

A tal efecto, deberá contar con un equipo de trabajo con la cualificación y experiencia adecuadas para cubrir, al menos, las siguientes funciones:

- Dirección y coordinación del servicio.
- Análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones.
- Diseño funcional, experiencia de usuario y accesibilidad.
- Administración de sistemas y soporte técnico y operación de las plataformas.

El equipo deberá contar con experiencia acreditada en tecnologías equivalentes a las utilizadas en el ecosistema del Consorcio, así como en entornos de desarrollo web, integración de sistemas, gestión de datos y aplicación de metodologías ágiles.

El Consorcio podrá requerir, en cualquier momento, la acreditación de la experiencia y cualificación del personal adscrito al contrato.

El adjudicatario deberá garantizar la estabilidad del equipo de trabajo durante la ejecución del contrato de forma que se asegure la continuidad del servicio y la adecuada gestión del conocimiento.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 22 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Cualquier modificación en la composición del equipo deberá ser previamente comunicada y justificada al Consorcio, que podrá aceptar o rechazar la sustitución en función de la adecuación del perfil propuesto.

Las sustituciones deberán realizarse por perfiles de cualificación y experiencia equivalentes o superiores a los inicialmente adscritos al contrato.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar en todo momento la continuidad del servicio, adoptando las medidas necesarias para evitar interrupciones, degradaciones del servicio o incumplimientos de los niveles de servicio establecidos.

En ningún caso la falta de recursos humanos podrá justificar retrasos o incumplimientos en la ejecución del contrato.

La falta de correspondencia entre la cualificación y experiencia declarada del personal adscrito al contrato y la realmente acreditada durante la ejecución del mismo podrá dar lugar a la exigencia de su sustitución, sin perjuicio de la aplicación de las penalizaciones que correspondan o, en su caso, de la resolución del contrato.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

5.1. PRINCIPIOS GENERALES

Las soluciones objeto del contrato deberán desarrollarse y mantenerse conforme a principios de calidad, eficiencia, seguridad, accesibilidad, escalabilidad e interoperabilidad, garantizando su adecuación a las necesidades del Consorcio y su evolución a lo largo del tiempo.

Asimismo, deberán respetar la identidad corporativa, el lenguaje inclusivo y la adaptación a los distintos perfiles de usuario. Las soluciones deberán cumplir, como mínimo, con el nivel AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) en su versión vigente, o normativa equivalente que resulte de aplicación.

El adjudicatario deberá cumplir con la certificación ENS, tal y como dispone la normativa vigente.

5.2. ARQUITECTURA Y DESARROLLO

Los desarrollos deberán basarse en arquitecturas modernas, modulares y escalables, que faciliten su mantenimiento, evolución e integración con otros sistemas.

El adjudicatario no podrá establecer dependencias tecnológicas que limiten la independencia del Consorcio

Se deberá garantizar:

- La separación de capas y modularidad de las soluciones.
- La independencia, en la medida de lo posible, respecto a infraestructuras específicas.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 23 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- La mantenibilidad y legibilidad del código.
- La reutilización de componentes.

5.3. INTEROPERABILIDAD E INTEGRACIÓN

Las soluciones deberán garantizar su correcta integración con el ecosistema digital del Consorcio y con otros sistemas corporativos o externos.

Se deberá asegurar:

- La interoperabilidad entre plataformas.
- El uso de APIs y servicios estandarizados.
- La compatibilidad con sistemas de autenticación unificada.
- La integración con servicios corporativos y plataformas externas.

5.4. CALIDAD, SEGURIDAD Y RENDIMIENTO

Los desarrollos deberán cumplir con estándares de calidad del software y buenas prácticas del sector, garantizando en todo momento la seguridad, estabilidad, rendimiento y disponibilidad de las soluciones.

En particular, se deberá asegurar:

- La protección frente a vulnerabilidades y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de seguridad de la información.
- La estabilidad y resiliencia de las soluciones, minimizando riesgos de fallo.
- Un rendimiento adecuado de las aplicaciones, evitando en todo caso la degradación del sistema.
- La capacidad de escalado ante incrementos de usuarios, volumen de datos o carga de trabajo.
- La alta disponibilidad de las soluciones, en coherencia con la arquitectura de sistemas definida por el Consorcio, garantizando la continuidad del servicio.
- La adecuada adaptación de los desarrollos a la arquitectura e infraestructuras tecnológicas disponibles, optimizando el uso de los recursos y garantizando la eficiencia del sistema.
- La aplicación de buenas prácticas de desarrollo seguro, incluyendo control de accesos, protección de datos, gestión de vulnerabilidades y actualización de dependencias.
- La monitorización y análisis y reporte periódico de la capacidad de las soluciones, incluyendo la correlación entre concurrencia de usuarios, volumen de datos, tiempos de

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 24 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79Kc	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

respuesta y uso de recursos, con el fin de anticipar necesidades de escalado y garantizar el rendimiento del sistema.

Asimismo, los desarrollos deberán diseñarse e implantarse de forma que el incremento de funcionalidades no suponga una degradación del rendimiento, la disponibilidad o la experiencia de usuario.

5.5. GESTIÓN DEL CÓDIGO Y PROPIEDAD

Todo el código fuente, configuraciones y desarrollos realizados en el marco del contrato deberán ser entregados al Consorcio, quedando éste como titular de los mismos, garantizando su uso, mantenimiento y evolución futura.

Se deberá asegurar:

- El uso de sistemas de control de versiones.
- La correcta organización del repositorio.
- La documentación del código.

Los desarrollos realizados en el marco del contrato deberán ser entregados bajo licencias de software libre, preferentemente GPL o equivalente, salvo que el Consorcio determine lo contrario.

El adjudicatario no podrá utilizar, reproducir, ceder o explotar los desarrollos, resultados o productos generados en el marco del contrato para fines distintos de los derivados de su ejecución, sin autorización expresa y por escrito del Consorcio.

Todos los desarrollos, diseños, configuraciones, procesos y resultados generados en el marco del contrato serán propiedad del Consorcio, salvo que expresamente se acuerde lo contrario por escrito.

Los derechos de propiedad intelectual asociados a dichos trabajos se entenderán cedidos en exclusiva al Consorcio, con el alcance necesario para su utilización, modificación, reproducción y explotación.

5.6. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario deberá elaborar y mantener actualizada la documentación técnica y funcional de las soluciones, incluyendo, entre otros:

- Arquitectura de las aplicaciones.
- Análisis funcionales.
- Diseños técnicos.
- Documentación de despliegue y operación de los sistemas.
- Manuales de usuario y administración.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 25 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.7. PRUEBAS, DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN

El adjudicatario será responsable de la realización, ejecución y documentación de las pruebas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los desarrollos, incluyendo, al menos:

- Pruebas unitarias.
- Pruebas de integración.
- Pruebas de rendimiento, carga o estrés cuando aplique.

Asimismo, el adjudicatario será responsable de la ejecución de las tareas de despliegue, implantación y puesta en producción de los desarrollos en los distintos entornos del sistema, incluyendo, al menos, los entornos de desarrollo, preproducción y producción.

A tal efecto, deberá:

- Garantizar que los desarrollos han sido debidamente probados antes de su despliegue.
- Realizar las implantaciones conforme a los procedimientos y validaciones establecidos por el Consorcio.
- Verificar el correcto funcionamiento de las soluciones tras su implantación en los distintos entornos, con especial atención al entorno de producción.
- Resolver cualquier incidencia derivada del proceso de despliegue o implantación.

El adjudicatario deberá coordinar estas actuaciones con el Consorcio, sin perjuicio de que la responsabilidad de su correcta ejecución recaiga en el propio adjudicatario, incluyendo la ejecución de pruebas posteriores a la implantación que permitan validar el correcto funcionamiento en entorno real.

5.8. FORMACIÓN

El adjudicatario deberá proporcionar la formación necesaria para garantizar la correcta utilización, administración y evolución de las soluciones objeto del contrato por parte de los perfiles que determine el Consorcio.

La formación deberá contemplar, al menos:

- La capacitación en el uso funcional de las herramientas para los distintos perfiles de usuario.
- La formación técnica necesaria para la administración, gestión y mantenimiento de las soluciones.
- La formación asociada a nuevas funcionalidades, desarrollos o cambios relevantes en las plataformas.

La formación deberá impartirse siempre que se produzcan nuevas implantaciones, evolutivos relevantes o cuando sea requerida por el Consorcio.

Asimismo, el adjudicatario deberá:

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 26 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Elaborar y proporcionar los materiales formativos necesarios, incluyendo documentación, guías, presentaciones o contenidos en formato digital.
- Adaptar los contenidos formativos a los distintos perfiles de usuario.
- Facilitar, cuando proceda, formación en modalidad presencial, online o mediante contenidos grabados.

Las acciones formativas deberán estar debidamente planificadas, documentadas y alineadas con los desarrollos realizados, garantizando la transferencia efectiva del conocimiento.

5.9. EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y OBSOLESCENCIA

El adjudicatario deberá garantizar la actualización tecnológica continua de las soluciones, evitando situaciones de obsolescencia que comprometan la seguridad, mantenibilidad o evolución del sistema.

A tal efecto, deberá:

- Mantener actualizados los frameworks, librerías y componentes utilizados.
- Proponer actuaciones de actualización tecnológica cuando resulte necesario.
- Garantizar la compatibilidad con versiones soportadas y seguras.

Estas actuaciones deberán realizarse sin que supongan una degradación del servicio ni una alteración sustancial del objeto del contrato.

5.10. TRANSFERENCIA DEL SERVICIO Y REVERSIBILIDAD

El adjudicatario deberá garantizar, en todo momento, que los desarrollos, configuraciones, integraciones y demás elementos generados en el marco del contrato se encuentren debidamente documentados, estructurados y organizados, de forma que se facilite la continuidad del servicio y su eventual transferencia a un tercero.

A tal efecto, deberá asegurarse:

- La disponibilidad completa y actualizada de los desarrollos, código fuente, configuraciones y documentación asociados.
- La documentación técnica, funcional y operativa necesaria para la comprensión, mantenimiento y evolución de las soluciones.
- La correcta organización y estructuración de los repositorios, entornos y componentes del sistema.
- La ausencia de dependencias no documentadas o elementos críticos no transferibles.
- La disponibilidad de los desarrollos, código fuente, configuraciones y documentación en formatos abiertos y reutilizables.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 27 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El adjudicatario entrante deberá elaborar un plan de transición en el plazo que determine el Consorcio.
- Deberá asumir el inventario de incidencias abiertas.
- Deberá participar en sesiones de transferencia de conocimiento.
- La transición no podrá afectar a los SLA.
- La colaboración del adjudicatario saliente forma parte de la reversibilidad

El adjudicatario deberá colaborar activamente en los procesos de transición del servicio que pudieran producirse al término del contrato o en cualquier otro momento en que el Consorcio lo determine, facilitando la transferencia ordenada del conocimiento, la documentación y los activos asociados. En todo caso, deberá garantizarse que el servicio pueda ser asumido por otro proveedor sin interrupciones significativas ni pérdida de funcionalidad, información o conocimiento.

Todos los datos generados, gestionados o almacenados en el marco de la ejecución del contrato, incluyendo usuarios, credenciales, configuraciones y cualquier otra información asociada a los sistemas, serán propiedad del Consorcio.

El adjudicatario no podrá utilizarlos para fines distintos de los derivados del contrato ni conservar copias una vez finalizada la prestación del servicio.

5.11. ENTREGA Y VALIDACIÓN DE DESARROLLOS

El adjudicatario deberá realizar la entrega de todos los desarrollos, evolutivos y actuaciones realizadas en el marco del contrato de forma estructurada, documentada y conforme a los procedimientos establecidos por el Consorcio.

Cada entrega deberá incluir, al menos:

- El código fuente completo y actualizado.
- Los ficheros, configuraciones y elementos necesarios para su compilación, despliegue y puesta en funcionamiento.
- La documentación técnica y funcional asociada.
- Los resultados de las pruebas realizadas en los entornos de pre y producción.

Las entregas deberán estar debidamente probadas por el adjudicatario en los entornos correspondientes antes de su puesta a disposición para validación por parte del Consorcio.

No se considerará realizada una entrega hasta que:

- Haya sido validada por el Consorcio en los entornos definidos por el mismo.
- Cumpla los requisitos funcionales, técnicos y de calidad establecidos en el presente pliego.
- No genere incidencias ni degradación del servicio.

Las entregas que no hayan sido debidamente probadas, que no cumplan los estándares exigidos o que provoquen incidencias o degradación del servicio podrán ser rechazadas por el Consorcio,

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 28 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

no considerándose como entregas válidas a efectos de cumplimiento de plazos. Para toda actualización, existirá un plan de contingencia que pueda volver al estado previo a la actualización, garantizando así que no se producirá la indisponibilidad de un servicio debido a una actualización fallida.

Asimismo, las entregas deberán ajustarse a la planificación establecida, dando lugar, en caso de incumplimiento, a la aplicación de las penalizaciones previstas en el contrato.

El adjudicatario deberá proporcionar al Consorcio toda la información asociada a los trabajos realizados, incluyendo datos, configuraciones, procesos, procedimientos y cualquier otro elemento necesario para su comprensión, mantenimiento y evolución.

Garantía de los desarrollos

Sin perjuicio del modelo de servicio continuo establecido en el presente contrato, el adjudicatario deberá garantizar que los desarrollos entregados cumplen los requisitos funcionales, técnicos y de calidad definidos.

En caso de detectarse errores, defectos o disfunciones imputables a los desarrollos entregados, el adjudicatario deberá proceder a su corrección sin coste adicional para el Consorcio, en el marco del servicio de mantenimiento correctivo.

El adjudicatario deberá prestar soporte para la resolución de incidencias derivadas de los desarrollos implantados, incluyendo, cuando resulte necesario, asistencia remota o presencial en las instalaciones que determine el Consorcio.

Garantía post-contratual de los desarrollos

Sin perjuicio de las obligaciones derivadas del servicio durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá garantizar los desarrollos entregados durante un periodo de DOCE (12) meses a contar desde la finalización del contrato.

Durante dicho periodo, el adjudicatario deberá corregir, sin coste adicional para el Consorcio, los errores, defectos o disfunciones imputables a los desarrollos realizados en el marco del contrato que se pongan de manifiesto con posterioridad a su finalización.

Esta garantía se limitará a actuaciones de mantenimiento correctivo, no incluyendo nuevas funcionalidades, evoluciones o adaptaciones a cambios normativos o tecnológicos.

El adjudicatario deberá prestar el soporte necesario para la resolución de dichas incidencias, pudiendo realizarse de forma remota o, cuando resulte necesario, mediante asistencia presencial en las condiciones que determine el Consorcio.

5.12. ACEPTACIÓN DE LOS TRABAJOS



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 29 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La aceptación de los trabajos, desarrollos, entregas y servicios objeto del contrato corresponderá al Consorcio Puntos Vuela de Andalucía, a través de la persona responsable designada para la supervisión del mismo.

La aceptación quedará en todo caso condicionada al cumplimiento íntegro de los requisitos funcionales, técnicos y de calidad, establecidos en el presente pliego, así como al cumplimiento de los plazos, hitos y condiciones acordadas.

No se considerarán aceptados los trabajos mientras existan incidencias, defectos o incumplimientos detectados durante los procesos de validación, inspección o seguimiento, debiendo ser previamente subsanados por el adjudicatario conforme a lo establecido en el presente pliego.

El adjudicatario estará obligado a entregar, en cada una de las fases, hitos o actuaciones que se definan:

- El código fuente, configuraciones y elementos necesarios para su despliegue y funcionamiento.
- La documentación técnica, funcional y operativa actualizada.
- Los resultados de las pruebas realizadas.
- Cualquier otro elemento o entregable requerido conforme al presente pliego.

En el caso de los servicios de soporte y mantenimiento, el adjudicatario deberá elaborar informes periódicos, con carácter al menos mensual, sobre las incidencias gestionadas y las actuaciones realizadas, en el formato y con el contenido que determine el Consorcio.

La aceptación de los trabajos no exime al adjudicatario de la responsabilidad por defectos, errores o incumplimientos detectados con posterioridad, ni de las obligaciones de garantía y mantenimiento establecidas en el contrato.

6. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario estará obligado a guardar secreto respecto a cualquier información, datos o documentación a la que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, comprometiéndose a no utilizarla para fines distintos de los derivados del mismo ni a comunicarla a terceros sin autorización expresa del Consorcio.

Esta obligación se mantendrá durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su finalización, sin limitación temporal, mientras la información no tenga carácter público.

El adjudicatario deberá implantar y mantener las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas y servicios, conforme a la normativa vigente y a las buenas prácticas del sector.

Asimismo, deberá revisar periódicamente la eficacia de dichas medidas y adaptarlas a los riesgos existentes en cada momento.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 30 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En caso de que el adjudicatario preste servicios que impliquen el tratamiento de información o datos del Consorcio, deberá:

- Aplicar las medidas de seguridad correspondientes al nivel de riesgo del tratamiento.
- Tratar únicamente los datos conforme a las instrucciones del Consorcio.
- No utilizar los datos para fines distintos ni comunicarlos a terceros sin autorización expresa.
- Garantizar que el personal autorizado para acceder a la información esté debidamente formado y sujeto a obligaciones de confidencialidad.
- Mantener, cuando proceda, el registro de actividades de tratamiento.
- Asistir al Consorcio en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de datos.

En los casos en que el adjudicatario tenga la condición de encargado del tratamiento, deberá formalizar el correspondiente contrato de encargo de tratamiento conforme a lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos.

El adjudicatario deberá comunicar al Consorcio, de forma inmediata y en un plazo máximo de 24 horas desde su detección, cualquier incidente de seguridad que afecte o pueda afectar a la información o a los sistemas objeto del contrato, incluyendo una descripción del incidente, su impacto y las medidas adoptadas.

El Consorcio podrá realizar auditorías o verificaciones para comprobar el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad y confidencialidad, debiendo el adjudicatario facilitar la información y colaboración necesarias.

En caso de subcontratación, el adjudicatario deberá obtener autorización previa del Consorcio y garantizar que el subcontratista cumple las mismas obligaciones en materia de seguridad, confidencialidad y protección de datos, siendo responsable de su actuación.

El adjudicatario deberá garantizar que todo su personal cumple las obligaciones establecidas en este apartado, así como proporcionar la formación necesaria en materia de seguridad de la información y protección de datos.

El incumplimiento de las obligaciones recogidas en el presente apartado podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas en el contrato, sin perjuicio de las responsabilidades legales que pudieran corresponder.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE USO

7.1. Titularidad de los trabajos

Todos los desarrollos, trabajos, documentos, diseños, configuraciones, código fuente, aplicaciones, integraciones, bases de datos y, en general, cualquier resultado derivado de la ejecución del contrato serán propiedad exclusiva del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 31 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Dicha titularidad comprenderá la totalidad de los derechos de explotación, incluyendo reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y cualesquiera otros que pudieran corresponder, sin limitación temporal ni territorial.

7.2. CESIÓN DE DERECHOS

El adjudicatario cede en exclusiva al Consorcio, desde el momento de su creación, todos los derechos de propiedad intelectual e industrial derivados de los trabajos realizados en el marco del contrato.

Esta cesión se entenderá incluida en el precio del contrato, sin que el adjudicatario pueda reclamar compensación adicional alguna por este concepto.

7.3. ENTREGA Y DISPONIBILIDAD

El adjudicatario deberá entregar al Consorcio todos los elementos necesarios para el uso, mantenimiento, evolución y explotación de las soluciones, incluyendo:

- El código fuente completo y actualizado.
- Los ficheros, configuraciones y elementos necesarios para su compilación, despliegue y puesta en funcionamiento.
- La documentación técnica, funcional y operativa.
- Cualquier otro elemento necesario para garantizar la plena disponibilidad, continuidad y transferibilidad del servicio.

7.4. USO POR PARTE DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria no podrá utilizar los documentos, desarrollos, resultados o productos derivados del presente contrato, ni total ni parcialmente, para fines distintos de los derivados de su ejecución, incluyendo su uso como referencia o base para otros trabajos, sin la autorización expresa y por escrito del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía.

7.5. DERECHOS PREEXISTENTES Y SOFTWARE DE TERCEROS

En el caso de que para la ejecución del contrato se utilicen componentes, librerías o soluciones preexistentes, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los derechos de uso necesarios, así como que su utilización no limita la explotación de las soluciones por parte del Consorcio.

En particular:

- Se garantizará el uso de tecnologías, librerías y frameworks que permitan su mantenimiento y evolución sin restricciones.
- No se incorporarán elementos sujetos a licencias que limiten la reutilización, modificación o explotación de las soluciones por parte del Consorcio.

7.6. LICENCIAS DE SOFTWARE



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 32 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Salvo que el Consorcio determine lo contrario, los desarrollos realizados deberán basarse preferentemente en soluciones de código abierto o en licencias que no restrinjan su uso, modificación o distribución.

En caso de utilizar software sujeto a licencias específicas, el adjudicatario deberá informar previamente al Consorcio y obtener su conformidad.

7.7. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS

El adjudicatario se compromete a no divulgar, ceder o comunicar a terceros, sin autorización expresa del Consorcio, la información, desarrollos o resultados obtenidos en el marco del contrato.

Esta obligación se mantendrá vigente durante la ejecución del contrato y con posterioridad a su finalización.

7.8. CONTINUIDAD Y REVERSIBILIDAD

El adjudicatario deberá garantizar que todos los elementos desarrollados en el marco del contrato puedan ser utilizados, mantenidos y evolucionados por el Consorcio o por terceros designados por éste, sin dependencia del adjudicatario ni limitaciones técnicas o legales.

8. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad 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 se informa a los licitadores de lo siguiente:

Identidad del responsable del tratamiento: Consorcio Puntos Vuela Andalucía (CPV)

NIF número Q1800620E

Domicilio: Avda del Conocimiento nº 41, 3º planta, Espacios: A315, A318 y B309 del Edificio Centro de Empresas PTS; Parque Tecnológico de la Salud; 18016 Granada.

Teléfono: 958 897289

Correo electrónico: info.cpv@puntosvuela.es.

Delegado de Protección de Datos: delegadoprotecciondatos.cpv@puntosvuela.es

Finalidad del tratamiento:

Los datos personales de los licitadores y, en su caso, de sus representantes o personas de contacto, serán tratados con la finalidad de gestionar el procedimiento de contratación, la formalización del contrato, su ejecución, seguimiento, control económico y cumplimiento de las obligaciones legales derivadas.

Conservación de los datos:



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 33 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la ejecución del contrato y, posteriormente, durante los plazos legalmente establecidos para el cumplimiento de obligaciones legales y posibles responsabilidades derivadas.

Comunicación de datos:

Los datos se comunicarán a los registros públicos y órganos de control en cumplimiento de la normativa de contratación del sector público y demás normativa aplicable.

Derechos de las personas interesadas:

Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, mediante solicitud dirigida al Delegado de Protección de Datos del Consorcio en la dirección indicada o en su defecto mediante correo postal a la dirección del responsable, debiendo acreditar en cualquier caso su identidad mediante documento identificativo.

Asimismo, podrán presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es), sin perjuicio de la posibilidad de dirigirse previamente al Delegado de Protección de Datos del Consorcio.

9. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y PENALIZACIONES

El plazo de ejecución del contrato será el establecido en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas, pudiendo ser objeto de prórroga en los términos previstos en la normativa de contratación del sector público.

El adjudicatario deberá cumplir el contrato dentro del plazo total fijado, así como en los plazos parciales que, en su caso, se establezcan para la ejecución de las distintas actuaciones, entregas o servicios.

Al inicio del contrato, el adjudicatario deberá elaborar un Plan de Proyecto conforme a lo establecido en el apartado 4.3 del presente pliego, que incluirá la planificación de los trabajos, hitos, entregas y organización general del servicio. Dicho plan podrá ser adaptado durante la ejecución del contrato en función de las necesidades y prioridades definidas por el Consorcio.

Cuando el adjudicatario, por causas imputables al mismo, incurra en demora respecto al cumplimiento de los plazos establecidos, el Consorcio podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Con carácter general, las penalidades por demora podrán alcanzar hasta un máximo del 10 % del precio del contrato, debiendo ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento.

Asimismo, cuando las penalidades alcancen determinados umbrales en relación con el precio del contrato, el órgano de contratación podrá acordar la resolución del mismo o la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades, en los términos previstos en la normativa aplicable.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 34 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Cuando el retraso no sea imputable al adjudicatario y éste ofrezca cumplir sus compromisos mediante una ampliación del plazo inicialmente previsto, el Consorcio podrá conceder la prórroga correspondiente, por un periodo al menos equivalente al tiempo perdido, salvo que se acuerde otro distinto.

El incumplimiento de los plazos establecidos podrá dar lugar a la aplicación del régimen de penalizaciones previsto en el presente pliego. El régimen detallado de penalizaciones, incluyendo su tipología, cuantías y criterios de aplicación, se desarrolla en los apartados específicos y en el Anexo I del presente pliego.

9.1. APLICACIÓN DE PENALIZACIONES

Las penalizaciones se aplicarán en función del grado de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente pliego, especialmente en relación con los niveles de servicio, plazos de ejecución, calidad de los trabajos y disponibilidad de las soluciones.

La aplicación de penalizaciones se basará en criterios objetivos, medibles y verificables, obtenidos a partir de los mecanismos de seguimiento y control definidos en el apartado 4.4 del presente pliego.

El cómputo de los tiempos de respuesta y resolución se iniciará desde el momento de asignación de la incidencia en las herramientas de gestión establecidas por el Consorcio.

Las incidencias, tiempos de resolución, entregas y demás elementos objeto de medición deberán quedar debidamente registrados en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, constituyendo la base para la aplicación de penalizaciones.

Las penalizaciones podrán derivarse, entre otros, de los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los niveles de servicio (SLA).
- Retrasos en la ejecución de trabajos o entregas comprometidas.
- Incumplimiento de los requisitos de calidad establecidos.
- Falta de resolución de incidencias en los plazos definidos.
- Degradación del rendimiento o disponibilidad de las soluciones imputable al adjudicatario.
- Incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad, confidencialidad o protección de datos.

La determinación de la penalización se realizará en base a la gravedad del incumplimiento, su impacto en el servicio y su reiteración, pudiendo establecerse distintos niveles de penalización en función de dichos criterios.

Las penalizaciones se aplicarán, con carácter general, mediante la minoración de las cantidades a abonar al adjudicatario en la facturación correspondiente al periodo en que se haya producido el incumplimiento.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 35 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Con carácter previo a su aplicación, el Consorcio notificará al adjudicatario el incumplimiento detectado, otorgándole un plazo para la presentación de alegaciones o la subsanación de la situación cuando proceda.

En caso de incumplimientos reiterados o de especial gravedad, el Consorcio podrá acordar la resolución del contrato, sin perjuicio de la aplicación de las penalizaciones que correspondan. Se considerará incumplimiento reiterado cuando se produzcan tres o más incumplimientos de la misma naturaleza en un mismo periodo mensual.

La aplicación de penalizaciones será compatible con la exigencia de responsabilidades por daños y perjuicios, conforme a la normativa vigente.

Los niveles de servicio, clasificación de incidencias, tiempos de respuesta y procedimientos de gestión se desarrollan en el Anexo I del presente pliego, siendo de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

9.2. TABLA DE PENALIZACIONES

Las penalizaciones se aplicarán en función del tipo de incumplimiento, su gravedad e impacto en el servicio, conforme a los siguientes criterios:

A) Incumplimiento de niveles de servicio (SLA)

- Incidencias prioridad alta (críticas):
 - Incumplimiento del tiempo de resolución: hasta el 2 % del importe mensual del contrato por cada incidencia.
- Incidencias prioridad media:
 - Incumplimiento del tiempo de resolución: hasta el 1 % del importe mensual del contrato por cada incidencia.
- Incidencias prioridad leve:
 - Incumplimiento reiterado (más de 3 en un periodo mensual): hasta el 0,5 % del importe mensual.

B) Retrasos en entregas y desarrollos

- Retraso en entregas comprometidas:
 - Hasta el 1 % del importe mensual por cada semana de retraso.
- Entregas rechazadas por incumplimiento de requisitos:
 - Hasta el 2 % del importe mensual por cada entrega no válida.

C) Calidad de los trabajos

- Defectos graves detectados tras la validación:
 - Hasta el 2 % del importe mensual por incidencia.



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 36 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Reiteración de defectos o mala calidad:
 - Hasta el 3 % del importe mensual.

D) Disponibilidad y rendimiento del sistema

- Caídas o indisponibilidad imputable al adjudicatario:
 - Hasta el 3 % del importe mensual por cada incidencia.
- Degradación significativa del rendimiento:
 - Hasta el 2 % del importe mensual.

E) Incumplimientos en materia de seguridad y protección de datos

- Incidentes de seguridad imputables al adjudicatario:
 - Hasta el 5 % del importe mensual, en función de la gravedad.
- Incumplimiento de obligaciones en materia de protección de datos:
 - Hasta el 5 % del importe mensual, sin perjuicio de otras responsabilidades legales.

F) Incumplimientos organizativos

- Falta de asistencia a reuniones o incumplimiento de obligaciones de seguimiento:
 - Hasta el 0,5 % del importe mensual.
- Incumplimiento de obligaciones de documentación o transferencia de conocimiento:
 - Hasta el 1 % del importe mensual.

Límite de penalizaciones

La suma de las penalizaciones aplicadas en un periodo mensual no podrá superar el 10 % del importe mensual del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, la reiteración de incumplimientos o la superación de determinados umbrales podrán dar lugar a la resolución del contrato conforme a la normativa aplicable.

Las penalizaciones se aplicarán respetando en todo caso el principio de proporcionalidad y previa valoración motivada del incumplimiento.

10. PRECIO DEL CONTRATO

Se establece el siguiente presupuesto máximo de licitación para un periodo de 12 meses de ejecución del contrato:

Presupuesto base de licitación: 150.000 €
 IVA (21%): 31.500 €
 Total: 181.500 €



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 37 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La oferta económica deberá desglosar de forma separada el importe correspondiente a la ejecución del contrato, el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y el importe total resultante.

La oferta económica deberá adaptarse al modelo propuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rige la licitación.

El precio del contrato comprenderá la totalidad de los costes necesarios para la correcta ejecución de los servicios, incluyendo todos los medios humanos, técnicos, materiales y organizativos requeridos, sin que puedan derivarse costes adicionales para el Consorcio por conceptos no previstos.

La retribución del adjudicatario estará vinculada a la efectiva prestación del servicio y al cumplimiento de los requisitos, niveles de calidad y condiciones establecidos en el presente pliego.

En caso de prórroga del contrato, el importe correspondiente se calculará proporcionalmente en función del periodo de ampliación, conforme a los precios ofertados.

10.1. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

La facturación de los trabajos realizados se efectuará conforme a las condiciones establecidas en el presente pliego y estará vinculada a la correcta ejecución de los servicios y al cumplimiento de los requisitos definidos.

El Consorcio verificará, con carácter previo a la conformidad de las facturas, la adecuada prestación del servicio, el cumplimiento de los objetivos establecidos y la correcta ejecución de los trabajos realizados.

La conformidad del Consorcio será condición necesaria para la facturación, no generando derecho de cobro aquellos trabajos que no hayan sido debidamente validados conforme a lo establecido en el presente pliego.

En el marco del seguimiento del contrato, se evaluarán las incidencias producidas durante la ejecución de los trabajos y su impacto en la calidad del servicio, pudiendo afectar, en su caso, a la conformidad de las certificaciones o a la aplicación de penalizaciones.

Cuando se detecten incumplimientos imputables al adjudicatario, tales como deficiencias en la ejecución, falta de calidad, retrasos o cualquier otra circunstancia que afecte negativamente al servicio, el Consorcio podrá aplicar las penalizaciones previstas en el contrato o minorar la facturación en los términos establecidos en el mismo.

El adjudicatario emitirá las facturas conforme a los hitos, periodos o condiciones definidos en el contrato, previa conformidad del Consorcio sobre los trabajos realizados.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 38 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Cada factura deberá ir acompañada de un informe que permita verificar los trabajos realizados, incluyendo la descripción de las actuaciones llevadas a cabo durante el periodo correspondiente y cualquier otra información que el Consorcio considere necesaria para su validación.

11. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que describa de forma clara, estructurada y coherente la solución planteada para la prestación del servicio, en relación con los requisitos definidos en el presente pliego.

La propuesta deberá permitir valorar el grado de adecuación de la solución a las necesidades del Consorcio, así como la calidad, viabilidad y nivel de detalle de los trabajos a realizar.

La documentación presentada deberá ser clara, concisa y suficientemente detallada, valorándose especialmente la capacidad de síntesis, concreción y aplicabilidad práctica de las propuestas.

La memoria técnica deberá tener un máximo de 60 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.

A efectos de homogeneizar la evaluación, la oferta técnica deberá estructurarse conforme al modelo recogido en el Anexo II del presente pliego, sin perjuicio de que los licitadores puedan incorporar los subapartados adicionales que consideren necesarios para una mejor organización de la información.

No se valorarán aquellas propuestas que resulten genéricas, ambiguas o que no permitan identificar claramente su aplicación en el ámbito del contrato.

12. PROPUESTA DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

De conformidad con lo previsto en los artículos 145 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la adjudicación del contrato se realizará utilizando una pluralidad de criterios basados en la mejor relación calidad-precio.

La configuración de los criterios de adjudicación responde a la naturaleza eminentemente técnica y especializada del contrato, cuyo objeto comprende el mantenimiento, soporte, evolución y desarrollo del ecosistema digital del Consorcio Puntos Vuela de Andalucía. En consecuencia, se considera necesario otorgar una ponderación predominante a los criterios cualitativos sometidos a juicio de valor, al resultar determinantes para garantizar la calidad de la prestación, la continuidad del servicio, la capacidad de evolución de las soluciones y la adecuada respuesta a las necesidades del Consorcio.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 39 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La valoración de las ofertas se estructurará en los siguientes bloques:

A. Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos

Se valorará la calidad técnica de la propuesta presentada, atendiendo a su adecuación al objeto del contrato y a las necesidades del Consorcio, considerando especialmente la propuesta técnica y de ejecución del servicio, la capacidad de evolución de las soluciones, la arquitectura e interoperabilidad planteadas, el enfoque sobre el gobierno del dato y la analítica, la organización del servicio y el equipo adscrito, así como las propuestas de innovación y valor añadido.

a. Propuesta técnica y de ejecución del servicio (40 puntos)

Se valorará la calidad, coherencia y grado de detalle de la propuesta presentada para la prestación del servicio, en relación con las necesidades descritas en el apartado 3.2 del pliego.

En particular, se valorará:

1. Enfoque y comprensión del proyecto (8 puntos)

- i. Adecuación de la propuesta al contexto del Consorcio.
- ii. Grado de entendimiento del ecosistema (Portal, Ágora, App (Android, IOS).

2. Propuesta de evolución y mejora de las soluciones (10 puntos)

- i. Estrategia de evolución funcional.
- ii. Capacidad de adaptación a nuevas necesidades.

3. Propuesta de arquitectura e interoperabilidad (8 puntos)

- i. Diseño técnico propuesto.
- ii. Integración entre sistemas y escalabilidad.

4. Gobierno del dato y analítica (4 puntos)

- i. Enfoque para explotación de datos.
- ii. Definición de indicadores y BI.

5. Organización del servicio y equipo adscrito (10 puntos)

- i. Adecuación de los perfiles a las tareas propuestas.
- ii. Coherencia entre equipo y solución planteada.
- iii. Experiencia relevante aplicada al contexto del contrato.

b. Propuesta de innovación y valor añadido (9 puntos)

Se valorarán las mejoras propuestas que, sin formar parte de las obligaciones mínimas definidas en el apartado 3.2, aporten un valor añadido al servicio. En particular:

- i. Propuestas concretas de mejora sobre las herramientas existentes.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 40 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- ii. Incorporación de tecnologías emergentes (como inteligencia artificial).
- iii. Automatización de procesos o mejora de eficiencia.
- iv. Propuestas que optimicen la experiencia de usuario o el rendimiento del sistema.
- v. Incremento de horas por perfil técnico incluidas en la propuesta.

Las propuestas deberán ser concretas, viables, medibles y alineadas con el objeto del contrato. No se valorarán propuestas genéricas, ni aquellas que no estén suficientemente desarrolladas o justificadas.

La definición detallada de estos criterios, su distribución y metodología de valoración se recoge en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

B. Criterios evaluables mediante fórmulas: 51 puntos (B.1 + B.2)

B.1 Precio de licitación (30 puntos)

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

$$P = pm \times (1 + \log(mo/O))$$

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.

B.2 Mejoras (21 puntos)

B.2.1 Incremento del número de horas del perfil desarrollador (hasta 8 puntos)

- De 100 a 200 horas adicionales: 2 puntos
- De 201 a 300 horas adicionales: 4 puntos



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 41 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- De 301 a 400 horas adicionales: 8 puntos

B.2.2 Incremento del número de horas del perfil diseñador gráfico (hasta 8 puntos)

- De 100 a 200 horas adicionales: 2 puntos
- De 201 a 300 horas adicionales: 4 puntos
- De 301 a 400 horas adicionales: 8 puntos

B.2.3 Inclusión de horas del perfil especialista en UX (hasta 5 puntos)

- De 150 a 250 horas adicionales: 3 puntos
- De 251 a 350 horas adicionales: 5 puntos

El resultado final, corresponderá a la suma de los valores resultantes de los conceptos B.1 y B.2

El Director de Innovación Ciudadana

Fdo.: Alberto Corpas Novo



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 42 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO I. **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) Y PROCEDIMIENTO DE SOPORTE**

1. Objeto

El presente Anexo tiene por objeto definir los acuerdos de nivel de servicio (SLA), así como el procedimiento de gestión de incidencias, consultas y peticiones, en el marco de la prestación del servicio objeto del contrato.

2. Modelo de soporte

El Consorcio Puntos Vuela de Andalucía pone a disposición del servicio un Centro de Atención al Usuario (CAU), que actuará como canal principal de comunicación y gestión de incidencias.

El CAU será el punto único de entrada para la gestión de incidencias, consultas y peticiones relacionadas con las soluciones incluidas en el ámbito del contrato.

El adjudicatario deberá utilizar obligatoriamente las herramientas de ticketing que el Consorcio determine, en las que deberán registrarse todas las actuaciones realizadas.

Los interlocutores válidos con el adjudicatario serán el CAU y el personal designado por el Consorcio.

3. Procedimiento de gestión de incidencias

La gestión de incidencias se realizará conforme al siguiente procedimiento:

- Las incidencias serán registradas en la herramienta de ticketing habilitada por el Consorcio.
- El CAU o el Consorcio asignarán la incidencia al adjudicatario para su resolución.
- La asignación de la incidencia marcará el inicio del cómputo de los tiempos de respuesta y resolución.
- El adjudicatario analizará, diagnosticará y resolverá la incidencia conforme a su prioridad.
- Una vez resuelta, se procederá a la validación de la solución y al cierre de la incidencia en la herramienta de ticketing.

Todas las actuaciones deberán quedar debidamente registradas, garantizando la trazabilidad completa del proceso.

4. Clasificación de incidencias

Las incidencias se clasificarán en función de su impacto en el servicio:

- **Prioridad alta:** incidencias que impiden el funcionamiento total de las aplicaciones o afectan a funcionalidades críticas.
- **Prioridad media:** incidencias que afectan de forma significativa al funcionamiento, sin impedir totalmente la operativa.
- **Prioridad baja:** incidencias de impacto limitado o que afectan a funcionalidades no críticas.



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 43 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5. Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Los tiempos de primera respuesta o acuse de recibo, desde la asignación de la incidencia, serán los siguientes:

- Prioridad alta: 4 horas laborables.
- Prioridad media: 8 horas laborables.
- Prioridad baja: 12 horas laborables.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias serán los siguientes:

- Prioridad alta: hasta 3 días hábiles.
- Prioridad media: hasta 5 días hábiles.
- Prioridad baja: hasta 6 días hábiles.

Estos tiempos podrán ser ajustados por el Consorcio en función de la criticidad de la incidencia y las necesidades del servicio.

6. Planificación de la resolución

El adjudicatario deberá planificar la resolución de las incidencias en función de su prioridad, coordinando las actuaciones necesarias con los usuarios o responsables del sistema cuando resulte necesario.

7. Validación y cierre

Una vez resuelta la incidencia, el adjudicatario deberá verificar el correcto funcionamiento de la solución implantada y registrar su resolución en la herramienta de ticketing.

El cierre de la incidencia requerirá la validación por parte del Consorcio o del CAU Puntos Vuela.

8. Calidad del servicio

El adjudicatario deberá garantizar un trato adecuado y profesional a los usuarios, así como una atención eficiente y orientada a la resolución de problemas.

Asimismo, deberá colaborar con el Consorcio en la mejora continua del servicio, proponiendo mejoras en los procesos, herramientas o niveles de servicio cuando resulte necesario.

9. Relación con las penalizaciones

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo dará lugar a la aplicación de las penalizaciones previstas en el apartado correspondiente del pliego.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 44 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO II. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OFERTA

2. RESUMEN EJECUTIVO

Síntesis de la propuesta técnica, destacando el enfoque general, la metodología, los medios propuestos y los principales elementos diferenciales.

3. PROPUESTA TÉCNICA

a) Alcance de la propuesta

Descripción del alcance de los trabajos y de la adecuación a los requisitos del pliego.

b) Descripción de los trabajos a realizar

- Herramienta Ágora: planificación de actuaciones, evolución y soporte.
- Portal Vuela Puntos Vuela: planificación de actuaciones, evolución y soporte.
- Soporte y mantenimiento correctivo.
- Experiencia de usuario (UX) y accesibilidad.
- Propuesta de seguimiento e informes periódicos.

c) Cumplimiento de requisitos técnicos

- Metodología de trabajo.
- Pruebas, implantación e integración.
- Documentación técnica.
- Formación.
- Infraestructura y medios técnicos.

d) Servicios adicionales o complementarios

Descripción de servicios no obligatorios que contribuyan a mejorar la prestación.

4. PROGRAMA DE TRABAJO

Planificación de los trabajos, incluyendo cronograma, fases, hitos y dedicación de recursos.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Descripción del equipo adscrito al contrato, perfiles, experiencia, cualificación y dedicación.

6. EXPERIENCIA Y CAPACIDAD DE LA EMPRESA

Descripción de la empresa y referencias de proyectos similares.



ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 45 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7. PROPUESTA DE MEJORAS

Mejoras que aporten valor añadido al servicio, sin costes adicionales y alineados con el objeto del contrato.

8. ANEXOS

Información complementaria no incluida en los apartados anteriores.

ALBERTO CORPAS NOVO		08/09/2026 12:37:45	PÁGINA: 46 / 46
VERIFICACIÓN	NJyGw65E42ggF9vMmZIVqi6HH79XKC	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	