MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO

Objeto del Expediente:
EXPT26-00069 Producción de Sistemas

Autor del documento:	Jesús Abad Méndez
Departamento/Área/Unidad:	Servicios TI
e-mail:	jesus.abad@juntadeandalucia.es
teléfono:	747087

Tipo de documento:	Memoria justificativa del Gasto
Código del documento:	MJ-RC-26-00069
Fecha de elaboración:	23/09/2026
Nº de Páginas	1 de 7

Elaborado	Revisado
Técnico de infraestructuras	Director de Infraestructuras y Servicios TI
Jesús Abad Méndez	Alejandro Cuenca Rodríguez

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 1/69

1 OBJETO DEL CONTRATO 3
1.1 Justificación de la necesidad y eficacia de la contratación 3
1.2 Configuración del contrato: Lotes 4
2 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN 5
3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO 6
3.1 Desglose de los costes indirectos de esta contratación 6
3.2 Costes de Licitación 7
3.3 Financiación 15
3.4 Facturación 16
3.5 Plazo de ejecución 16
3.6 Garantía y soporte 16
4 CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN 17
4.1 Criterios de selección: Clasificación/Solvencia económica técnica y profesional exigida 17
4.2 Criterios de adjudicación 31
5 EJECUCIÓN DEL CONTRATO 50
5.1 Entregables del proyecto y actas de seguimiento 50
6 PERIODO DE RECEPCIÓN Y/O ENTREGA 51
7 SUBCONTRATACIÓN 51
8 ANS PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN 53
8.1 modelo de fijación de los acuerdos de nivel de servicio y penalidades 53
8.2 ANS establecidos para el servicio de Gestión de la Operación: 54
8.3 ANS establecidos para el servicio de Gestión de Diseño y Transición: 57
8.4 ANS establecidos para la oficina de automatización de servicios: 59
8.5 Liquidación de Penalizaciones 62
8.6 Condiciones particulares de medición del Acuerdo de Nivel de Servicio 62
8.7 Causas de resolución 62
9 INFORMACIÓN PARA INFOCOR/CONJUNTA 63
10 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES. 63
11 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN 63
12 PLAN DE MEDIDAS ANTIFRAUDE 65
13 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A EFECTURAR 66

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 2/69

1 OBJETO DEL CONTRATO

La presente memoria justificativa tiene por objeto motivar la necesidad de la contratación, por parte de **Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.** (en adelante, SANDETEL), del servicio de gestión de las infraestructuras técnicas informáticas soporte a los sistemas de información que el Centro de Servicios de Producción presta a distintas Consejerías y Organismos Públicos de la Junta de Andalucía.

El alcance del servicio comprende la prestación de servicios especializados de operación, soporte, diseño y transición, administración, monitorización, mantenimiento y evolución de infraestructuras y plataformas tecnológicas, necesarios para garantizar la continuidad, disponibilidad, seguridad y calidad de los servicios TIC prestados por SANDETEL dentro del marco definido por el Modelo Objetivo Unificado (MOU) promovido por la Agencia Digital de Andalucía (ADA).

Asimismo, el contrato incorpora capacidades orientadas a la mejora continua y automatización de los servicios, incluyendo la evolución progresiva hacia modelos de automatización operativa e Infraestructura como Código (Infrastructure as Code - IaC), con objeto de incrementar la eficiencia, trazabilidad, homogeneización y resiliencia de los entornos gestionados.

La prestación del servicio deberá garantizar la adecuada cobertura operativa de los sistemas gestionados, incluyendo soporte especializado, atención a incidencias, gestión de cambios, soporte a despliegues, operación continuada y servicios asociados de automatización y mejora del servicio, conforme a los niveles de calidad y disponibilidad establecidos.

El objeto del contrato se corresponde con los siguientes códigos CPV (Vocabulario Común de Contratos Públicos):

- 50324100-3 – Servicios de mantenimiento de sistemas.
- 72253200-5 – Servicios de apoyo a sistemas.
- 72514000-1 – Servicios de gestión de instalaciones informáticas.
- 72267100-0 – Mantenimiento de software de tecnología de la información.

1.1 Justificación de la necesidad y eficacia de la contratación

SANDETEL es la Empresa Pública de la Junta de Andalucía encargada de la prestación y gestión de servicios TIC corporativos, así como de la explotación de infraestructuras y sistemas de información que dan soporte a distintas Consejerías y Organismos Públicos de la Junta de Andalucía.

La creciente criticidad de los servicios digitales prestados, junto con la necesidad de garantizar elevados niveles de disponibilidad, continuidad operativa, seguridad, capacidad de evolución y homogeneización de los entornos tecnológicos, hace necesario disponer de un servicio especializado que permita asegurar la correcta gestión integral de las infraestructuras técnicas informáticas y de los servicios asociados a su ciclo de vida.

Durante los últimos años, SANDETEL ha evolucionado progresivamente su modelo de prestación de servicios TI con el objetivo de adaptarlo a las necesidades organizativas y tecnológicas existentes en cada momento.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 3/69

En el año 2018 se produjo una reorganización del modelo de prestación de servicios, consolidándose bajo contratos diferenciados, por un lado, las actividades vinculadas a la gestión de proyectos TI, consultoría, arquitectura y definición tecnológica y, por otro, las actividades relacionadas con la explotación, operación y mantenimiento de sistemas e infraestructuras TIC.

Posteriormente, en el año 2021, dicho modelo evolucionó hacia una separación funcional más específica entre las actividades de operación de sistemas y las actividades de diseño y transición de servicios, despliegues y soporte especializado asociado a cambios y transformaciones tecnológicas. Paralelamente, comenzaron a incorporarse capacidades orientadas a la automatización de tareas operativas, optimización de procesos recurrentes y mejora de la eficiencia energética en los centros de datos y plataformas tecnológicas gestionadas.

La experiencia acumulada durante la ejecución del modelo actual ha permitido identificar la elevada interdependencia existente entre las actividades de operación y diseño y transición, especialmente en entornos tecnológicos complejos y altamente integrados, donde los procesos de despliegue, cambio, automatización, soporte especializado y operación continua forman parte de un ciclo de gestión común y coordinado.

En este contexto, el presente expediente plantea una evolución del modelo vigente mediante la reunificación funcional y operativa de las líneas de operación, diseño y transición y automatización dentro de un único marco de prestación del servicio, permitiendo:

- Mejorar la coordinación integral de los servicios y reducir dependencias entre contratos.
- Incrementar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta ante incidencias, cambios y despliegues.
- Homogeneizar procedimientos, herramientas y modelos de gestión.
- Facilitar una visión extremo a extremo del ciclo de vida de los servicios TI.
- Impulsar la automatización transversal de tareas operativas y procesos de infraestructura.
- Favorecer la implantación progresiva de modelos basados en automatización e Infraestructura como Código (Infrastructure as Code - IaC).
- Mejorar la trazabilidad, repetibilidad y control de los cambios sobre plataformas e infraestructuras.
- Optimizar el uso de recursos técnicos y organizativos, evitando duplicidades funcionales y solapamientos operativos.

Asimismo, el contrato se enmarca dentro del Modelo Objetivo Unificado (MOU) promovido por la Agencia Digital de Andalucía (ADA), orientado a la homogeneización, estandarización y mejora continua de los servicios de explotación y operación TI prestados a los organismos de la Junta de Andalucía.
La contratación propuesta resulta, por tanto, necesaria y eficaz para garantizar la continuidad y correcta prestación de los servicios tecnológicos gestionados por SANDETEL, permitiendo disponer de un modelo operativo integrado, flexible y alineado con las necesidades actuales de transformación digital, automatización y mejora continua de los servicios TIC corporativos.

1.2 Configuración del contrato: Lotes

☒ **No procede división en lotes**, conforme a lo establecido en el artículo 99 de LCSP, por concurrir los siguientes motivos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 4/69

La separación del servicio en varios lotes puede provocar su adjudicación a distintos contratistas, lo que dificultaría la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico.

La simplificación de la gestión de los servicios y la homogeneización de procedimientos se verían mermados al no poderse unificar la interlocución con los prestatarios de los servicios ni estandarizar los modelos de gestión y de organización internos de los mismos. Es importante destacar, que existen solicitudes de servicio (incidencias y peticiones) que deben resolverse de forma horizontal con una participación coordinada entre las distintas áreas técnicas. La división en lotes y, presumiblemente, en distintos contratistas, implicaría la necesidad de centralizar la coordinación de la gestión de las solicitudes en un órgano o entidad distinta de las empresas contratistas, lo que implicaría la utilización de mayores recursos y, en definitiva, mayor coste para la Administración.

Existen además tareas transversales, entre ellas las relativas a la monitorización, soportes, el mantenimiento de herramientas base, etc., que afectan a todos los servicios o a varios de ellos, y que es conveniente, por eficacia y eficiencia, que sean ejecutadas por un único contratista de forma coordinada. En el supuesto de la división en lotes, en cada uno de ellos, las tareas transversales se ralentizarían corriéndose, además, el riesgo de duplicar tareas. La división dificultaría la obtención de indicadores y métricas para la prestación del servicio que repercutiría tanto en la creación de cuadros de mandos del servicio como en la estimación de los costes de los servicios y de su infraestructura.

En definitiva, la no división en lotes favorecerá la optimización de la gestión organizativa y de los recursos económicos mediante la reducción de costes e, incluso, ofrecerá flexibilidad en la asignación de los recursos humanos en momentos puntuales, aplicando sinergias que permitirán mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios contratados.

2 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN

Calificación del contrato	**Procedimiento de licitación:**	**Tipo de tramitación:**
❑ Obras	☐ Adjudicación directa.	☑ Ordinaria
☑ Servicios	☑ Abierto.	❑ Urgente
❑ Suministros	☐ Abierto simplificado. Abierto Simplificado-sumario	❑ Emergencia
❑Mixto: Prestación Principal:	☐ Restringido.	
	☐ Licitación con Negociación.	
	☐ Negociado sin publicidad	
	☐ Basado en Acuerdo Marco	

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 5/69

3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

3.1 Desglose de los costes indirectos de esta contratación

3.1.1 Metodología usada

Para dar estricto cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), el presupuesto base de licitación de la presente contratación se ha calculado mediante un desglose detallado que diferencia los costes directos, los costes indirectos y otros eventuales gastos.

A tal efecto, se toma como referencia la metodología técnica recogida en la publicación *"La determinación del precio en los contratos públicos con base en el coste"* (Gómez Guzmán, J.C., Editorial Wolters Kluwer), utilizada de forma estandarizada por los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía para estimar los Gastos Generales de Estructura y el Beneficio Industrial en función del sector económico de actividad.

Para la parametrización de dicho modelo, se utilizan los datos de las ratios sectoriales agregadas publicados por la Central de Balances del Banco de España (CenBal), seleccionando concretamente las siguientes variables:

- **R01:** Valor añadido / Cifra neta de negocios (Margen bruto en %).
- **R02:** Gasto de personal / Cifra neta de negocios (en %).
  - *Nota:* Sobre esta ratio se estimará en cada caso el peso o porcentaje de los gastos de personal que son directamente imputables a la ejecución del contrato según su tipología específica (Gpd).
- **R03:** Resultado económico bruto / Cifra neta de negocios (en %).
- **R14:** Inmovilizado material / Total activo fijo (en %).

A partir de estas ratios sectoriales oficiales, la metodología aplica la siguiente estructura algorítmica para determinar analíticamente los componentes del precio:

$$\text{BENEFICIO INDUSTRIAL} = R03$$

$$\text{COSTES DIRECTOS} = \left[(100 - R01) * \left(1 - \frac{R14}{100}\right)\right] + (gpd * R02)$$

$$\text{GASTOS GENERALES DE ESTRUCTURA} = 100 - \text{COSTES DIRECTOS} - \text{BENEFICIO INDUSTRIAL}$$

3.1.2 Cálculo para el desglose de costes en servicios TIC

Para la aplicación de la metodología descrita a este expediente de servicios TIC, y con el objeto de obtener una estructura de costes fiel a la realidad del mercado de las empresas licitadoras, se han adoptado las ratios sectoriales publicadas por la Central de Balances del Banco de España para el sector de actividad **CNAE J62: "Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática"**.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 6/69

Tomando como referencia **la última serie estadística anual consolidada disponible en la Central de Balances, correspondiente al año 2024** (publicada en noviembre de 2025), que incluye todos los volúmenes de facturación agregados del sector, se extraen los valores del segundo cuartil (Q2). Este valor se corresponde rigurosamente con la mediana de la serie estadística sectorial para mitigar cualquier tipo de desviación asimétrica en el mercado consultado:

Ratio	Nombre de la ratio	Q2
R01	**Valor añadido/Cifra neta de negocios**	**65,02**
R02	**Gastos de personal/Cifra neta de negocios**	**50,25**
R03	**Resultado económico bruto/Cifra neta de negocios**	**8,27**
R14	**Inmovilizado material/Total activo fijo**	**2,23**

Tabla 1: Ratios del Banco de España consideradas para el cálculo del desglose de costes en contratos de servicios TIC (CNAE J62 - Serie Anual 2024).

Considerando que los servicios de consultoría, desarrollo y soporte informático constituyen una actividad de consultoría intensiva en capital humano, se determina justificadamente que la proporción de los gastos de personal directamente imputables a la prestación directa del servicio frente al total de personal de la estructura empresarial es del 80%. Se establece, por tanto, el coeficiente:

Gpd = 0,8

Sustituyendo los valores estadísticos sectoriales oficiales de la serie 2024 en las expresiones algorítmicas del modelo, se obtiene la siguiente estructura porcentual interna del coste del contrato (aplicada sobre la base imponible del presupuesto base de licitación):

- **Costes Directos (CD):** 74,40%
- **Gastos Generales de Estructura (GG):** 17,33%
- **Beneficio Industrial (BI):** 8,27%

$$\text{Total Estructura de Costes} = 74{,}40\%(\text{CD}) + 17{,}33\%(\text{GG}) + 8{,}27\%(\text{BI}) = 100{,}00\%$$

Estos parámetros métricos se consideran plenamente adecuados, motivados y proporcionados a la naturaleza de la prestación objeto de este contrato. Responden con rigor técnico a la alta intensidad de mano de obra cualificada requerida para el despliegue de los servicios TIC incluidos en el alcance, garantizando tanto la viabilidad económica de las ofertas como la dotación de unos gastos de estructura y beneficio industrial alineados con la realidad del sector informático andaluz.

3.2 Costes de Licitación

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos cuya duración inicial es de **24 meses**, asciende a la cantidad de **SIETE MILLONES TRESCIENTOS CATORCE MIL TREINTA Y TRES EUROS CON NOVENTA Y UN CÉNTIMOS (7.314.033,91 € IVA incluido)**, siendo la cantidad estimada sin IVA de **SEIS**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 7/69

MILLONES CUARENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS EUROS CON TRECE CÉNTIMOS (6.044.656,13 € IVA no incluido).

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos, incluidas las tres posibles prórrogas, asciende a la cantidad de **VEINTIÚN MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE EUROS CON SETENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (21.263.289,74 € IVA incluido)**, siendo la cantidad estimada sin IVA de **DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS CON SETENTA Y CINCO CÉNTIMOS (17.572.966,75 € IVA no incluido)**.

La duración del presente **contrato es de 24 meses**, aunque contempla la **posibilidad de 3 prorrogas de 12 meses** de duración cada una.

Previsión de crecimiento del servicio

El dimensionamiento económico del primer año de contrato se ha realizado tomando como referencia la situación actual de los servicios, infraestructuras y volumetrías conocidas en el momento de elaboración de la presente memoria.

No obstante, teniendo en consideración la previsión de incorporación de nuevos proyectos e iniciativas tecnológicas identificadas, la entrada en producción de posibles nuevas plataformas y sistemas de información, la ampliación del alcance de los servicios actualmente prestados, la posible incorporación de nuevos organismos y cargas de trabajo al ámbito de gestión de SANDETEL, así como la evolución de las necesidades de automatización, disponibilidad y soporte de las infraestructuras corporativas, se considera razonable prever un crecimiento progresivo de la carga de trabajo y de las necesidades de prestación del servicio durante la vigencia del contrato.

En consecuencia, y a efectos de la determinación del Presupuesto Base de Licitación y del Valor Estimado del Contrato, se ha aplicado una **previsión de crecimiento anual del 10 %** sobre el coste correspondiente al primer año de ejecución, utilizándose dicho porcentaje como hipótesis de dimensionamiento económico para las anualidades sucesivas del contrato, incluidas, en su caso, las posibles prórrogas previstas.

Este incremento constituye una estimación prudente y razonable destinada a garantizar la adecuada cobertura presupuestaria de las necesidades previsibles durante toda la vigencia contractual, sin que suponga un compromiso de consumo efectivo de la totalidad del importe previsto.

3.2.1 Anualidades:

ANUALIDADES	IMPORTE INICIAL	IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
PRIMER AÑO	2.878.407,68 €	604.465,61 €	3.482.873,29 €
SEGUNDO AÑO	3.166.248,45 €	664.912,17 €	3.831.160,62 €
IMPORTE TOTAL INICIAL ESTIMADO DEL CONTRATO	**6.044.656,13 €**	**1.269.377,79 €**	**7.314.033,91 €**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 8/69

- El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:

☐Si
☑ No, debido a que se prevé la posibilidad de PRORROGAR el contrato hasta 36 **(12+12+12) meses adicionales** y la modificación del contrato un máximo del **10%** del importe inicial del contrato en el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, al amparo de lo establecido en la Disposición Adicional Trigésima Tercera de la LCSP.

PRORROGAS	IMPORTE INICIAL	IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
1ª PRORROGA	3.482.873,29 €	731.403,39 €	4.214.276,68 €
2ª PRORROGA	3.831.160,62 €	804.543,73 €	4.635.704,35 €
3ª PRORROGA	4.214.276,68 €	884.998,10 €	5.099.274,79 €

Por tanto, el presupuesto máximo de licitación contando con las prórrogas sería:

EXPT26-00069	IMPORTE INICIAL	IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
IMPORTE INICIAL ESTIMADO DEL CONTRATO	6.044.656,13 €	1.269.377,79 €	7.314.033,91 €
1ª PRORROGA	3.482.873,29 €	731.403,39 €	4.214.276,68 €
2ª PRORROGA	3.831.160,62 €	804.543,73 €	4.635.704,35 €
3ª PRORROGA	4.214.276,68 €	884.998,10 €	5.099.274,79 €
IMPORTE MÁXIMO LICITACIÓN ESTIMADO	**17.572.966,73 €**	**3.690.323,01 €**	**21.263.289,74 €**

De conformidad con el punto 3 del artículo 102 de Precios de la LCSP, según el cual:

> *"Los órganos de contratación cuidarán de que el precio sea adecuado para el efectivo cumplimiento del contrato mediante la correcta estimación de su importe, atendiendo al precio general de mercado, en el momento de fijar el presupuesto base de licitación y la aplicación, en su caso, de las normas sobre ofertas con valores anormales o desproporcionados".*

Se ha atendido al precio general del mercado para la estimación del precio de las unidades del contrato.

3.2.2 Salarios y desgloses

En el presente contrato se solicita un servicio que requiere de la intervención de un servicio compuesto por perfiles profesionales de diferentes tipos, con una tarifa por jornada de participación de cada uno de ellos en la prestación. Por tanto, el salario de las personas forma parte directa y fundamental del coste de los servicios requeridos, y es por ello por lo que dicho coste se utilizará como base de cálculo para estimar el valor máximo de las tarifas del servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 9/69

Para la determinación de los perfiles profesionales, precios de referencia y estructura de costes aplicables, se toma como referencia la **Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía**, sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, vigente en el ámbito de las contrataciones TIC de la Junta de Andalucía.

A partir de dicha instrucción se establece una equivalencia funcional y competencial entre los perfiles profesionales definidos por la Agencia Digital de Andalucía y los roles requeridos para la prestación de los servicios objeto del presente expediente.

ROL PROFESIONAL	FAMILIA PERFIL	PERFIL PROFESIONAL
Coordinador de Operación	Gestión Técnica	Gestor de Proyecto
Coordinador de Diseño y Transición	Gestión Técnica	Gestor de Proyecto
Coordinador de Automatización	Gestión Técnica	Gestor de Proyecto
Analista de Sistemas	Gestión Técnica	Analista de Sistemas
Gestor de Proyectos	Gestión Técnica	Gestor de Proyecto
Gestión de base de datos avanzado	Operación y Servicios	Administrador de datos
Gestión de base de datos	Operación y Servicios	Administrador de datos
Gestión de redes avanzado	Operación y Servicios	Especialista en redes
Gestión de Redes	Operación y Servicios	Especialista en redes
Especialista Técnico	Operación y Servicios	Especialista técnico
Consultor digital	Consultoría y Transformación Digital	Consultor digital
Gestión de la seguridad avanzada	Soporte	Especialistas en ciberseguridad
Gestión de la seguridad	Soporte	Especialistas en ciberseguridad
Gestión de Sistemas avanzado	Operación y Servicios	Administrador de sistemas
Gestión de Sistemas	Operación y Servicios	Administrador de sistemas
Gestión de Aplicaciones avanzado	Operación y Servicios	Especialista técnico
Gestión de Aplicaciones	Operación y Servicios	Especialista técnico
Operación Básica	Operación y Servicios	Operación Básica

Asimismo, para la determinación de los costes salariales de referencia se ha considerado el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, así como las actualizaciones salariales y referencias económicas aplicables en el momento de elaboración del expediente.

Las tarifas máximas de licitación se consideran adecuadas y proporcionadas a los precios de mercado del sector TIC, teniendo en cuenta la especialización técnica requerida, el nivel de criticidad de los servicios, la necesidad de disponibilidad continuada, los servicios 24x7, las capacidades de automatización y operación avanzada, así como las características específicas de los entornos tecnológicos gestionados.

Respecto al desglose de los costes salariales con desagregación por género, no resulta posible su determinación concreta al desconocerse el personal específico que será adscrito a la ejecución del

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 10/69

contrato por parte de la futura entidad adjudicataria, no existiendo diferencias retributivas por razón de género conforme al convenio colectivo de aplicación.

ROL PROFESIONAL	PERFIL PROFESIONAL	ÁREA/GRUPO/NIVEL COLECTIVO INFORMÁTICA	SALARIO BRUTO ANUAL	SALARIO MÁXIMO BRUTO LICITACIÓN
Coordinador de Operación	Gestor de Proyecto	3/A/I	30.437,00 €	60.874,00 €
Coordinador de Diseño y Transición	Gestor de Proyecto	3/A/I	30.437,00 €	60.874,00 €
Coordinador de Automatización	Gestor de Proyecto	3/A/I	30.437,00 €	60.874,00 €
Analista de Sistemas	Analista de Sistemas	3/B/I	29.215,00 €	58.430,00 €
Gestor de Proyectos	Gestor de Proyecto	3/A/I	30.437,00 €	60.874,00 €
Gestión de BBDD Avanzado	Administrador de datos	3/C/I	27.993,50 €	55.987,00 €
Gestión de BBDD	Administrador de datos	3/C/II	26.174,70 €	52.349,40 €
Gestión de Redes Avanzado	Especialista en redes	3/C/I	27.993,50 €	55.987,00 €
Gestión de Redes	Especialista en redes	3/C/II	26.174,70 €	52.349,40 €
Especialista Técnico	Especialista técnico	3/C/I	27.993,50 €	55.987,00 €
Consultor digital	Consultor digital	3/B/I	29.215,00 €	58.430,00 €
Gestión de Seguridad Avanzada	Especialista Ciberseguridad	3/C/I	27.993,50 €	55.987,00 €
Gestión de Seguridad	Especialista Ciberseguridad	3/C/II	26.174,70 €	52.349,40 €
Gestión de Sistemas Avanzado	Administrador de sistemas	3/C/I	27.993,50 €	55.987,00 €
Gestión de Sistemas	Administrador de sistemas	3/C/II	26.174,70 €	52.349,40 €
Gestión de Aplicaciones Avanzado	Especialista técnico	3/C/I	27.993,50 €	55.987,00 €
Gestión de Aplicaciones	Especialista técnico	3/C/II	26.174,70 €	52.349,40 €
Operación Básica	Operación Básica	3/E/II	18.019,00 €	36.038,00 €

Por su parte, las tarifas máximas de licitación aplicables a los distintos servicios incluidos en el alcance contractual se determinan considerando:

- las referencias de precios publicadas por la Agencia Digital de Andalucía;
- la estructura de costes del sector TIC;

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 11/69

- la experiencia histórica de consumo y demanda de servicios gestionados por SANDETEL;
- las características técnicas y operativas de los servicios objeto del contrato;
- y la actualización de un 20 % de las tarifas de aquellos servicios cuyas referencias económicas proceden del contrato anterior EXPT23-00047, con el fin de adecuarlas a las condiciones y precios de mercado vigentes cuatro años después de su definición.

Las estimaciones de volumen de servicio incluidas en el presente expediente tienen carácter orientativo y han sido calculadas a partir de datos históricos de consumo, evolución prevista de plataformas e infraestructuras y necesidades operativas estimadas durante la vigencia contractual.

Línea de Gestión de la Operación.

Numero servidores/tipo estimados:

SE	TARIFA MÁXIMAS DE LICITACIÓN POR SERVIDOR/MES SIN IVA (SE)
Servidores. IAAS (12x5)	**37,62€**

TIPO DE SERVIDOR	DISPONIBILIDAD	NUMERO ESTIMADO DE SERVIDORES MES	N.º MESES ESTIMADOS 1ª ANUALIDAD	N.º MESES ESTIMADOS 2ª ANUALIDAD	N.º MESES ESTIMADOS 3ª ANUALIDAD	IMPORTE SIN IVA	FACTOR CORRECCIÓN	IMPORTE ANUAL ESTIMADO SIN IVA 1er AÑO
Servidores Contenedores (12x5	12x5	42	12	12	12	37,62 €	1,7	32.232,82 €
Servidores Contenedores (24x7	24x7	58	12	12	12	37,62 €	2	52.367,04 €
Servidores. Web y horizontal (12x5)	12x5	189	12	12	12	37,62 €	1,7	145.047,67 €
Servidores. Web y horizontal (24x7)	24x7	96	12	12	12	37,62 €	2	86.676,48 €
Servidores. BBDD (12x5)	12x5	89	12	12	12	37,62 €	2,9	116.516,66 €
Servidores. BBDD (24x7)	24x7	48	12	12	12	37,62 €	3,3	71.508,10 €
Servidores. Micro (12x5)	12x5	0	12	12	12	37,62 €	1,7	0,00 €
Servidores. Micro (24x7)	24x7	0	12	12	12	37,62 €	2	0,00 €
Servidores. IAAS (24x7)	24x7	256	12	12	12	37,62 €	1,2	138.682,37 €
Servidores. IAAS (12x5)	12x5	144	12	12	12	37,62 €	1	65.007,36 €
				TOTAL, ANUAL SIN IVA				**708.038,50 €**

Línea de Soporte a la Operación.

SERVICIO DE APOYO A LA PRODUCCION (SAP)	TARIFA MÁXIMAS DE LICITACIÓN HBS/HORA SIN IVA
Operación básica	**27,07 €**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 12/69

Servicio SAP:

ROL PROFESIONAL	PERFIL PROFESIONAL	N.º HBS ESTIMADOS PRIMER AÑO	N.º HBS ESTIMADOS SEGUNDO AÑO	N.º HBS ESTIMADOS TERCER AÑO	IMPORTE SIN IVA	FACTOR DE CORRECCIÓN	IMPORTE ANUAL ESTIMADO PRIMER AÑO SIN IVA
Analista de Sistemas	Analista de Sistemas	1.760	1.760	1.760	27,07 €	1,85	88.139,92 €
Gestor de Proyectos	Gestor de Proyecto	1.760	1.760	1.760	27,07 €	2,12	101.003,58 €
Gestión de redes avanzado	Especialista en redes	1.760	1.760	1.760	27,07 €	1,65	78.611,28 €
Gestión de Redes	Especialista en redes	3.520	3.520	3.520	27,07 €	1,35	128.636,64 €
Especialista Técnico	Especialista técnico	1.760	1.760	1.760	27,07 €	1,5	71.464,80 €
Consultor digital	Consultor digital	1.760	1.760	1.760	27,07 €	1,9	90.522,08 €
Gestión de la seguridad	Especialistas en ciberseguridad	7.040	7.040	7.040	27,07 €	1,81	344.936,77 €
Gestión de Sistemas avanzado	Administrador de sistemas	7.040	7.040	7.040	27,07 €	1,7	323.973,76 €
						TOTAL ANUAL SIN IVA	1.227.288,83 €

Volumetría actual de los perfiles SAP para que sirva de referencia

Nota: Los perfiles profesionales no contemplados en el dimensionamiento económico inicial podrán ser requeridos durante la ejecución del contrato cuando las necesidades del servicio SAP así lo justifiquen, de acuerdo con la volumetría, perfiles y condiciones establecidos en el PPT.

Guardia 24x7 Servicio SAP:

SERVICIO DE APOYO A LA PRODUCCION (SAP)	TARIFA MÁXIMAS DE LICITACIÓN/ JORNADA SIN IVA
Guardia 24x7	**63,67€**

LÍNEAS	CONCEPTO	N.º SAP ESTIMADOS PRIMER AÑO	N.º SAP ESTIMADOS SEGUNDO AÑO	N.º SAP ESTIMADOS TERCER AÑO	N.º DE JORNADAS ESTIMADAS	TARIFA MÁXIMA LICITACIÓN SIN IVA	IMPORTE ANUAL ESTIMADO 1er PRIMER AÑO SIN IVA
Servicio de Apoyo a la Operación	Guardia 24x7	7	7	7	365	63,67 €	162.676,85 €
						TOTAL, ANUAL SIN IVA	**162.676,85 €**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Trabajo programado (SAP e ITOM)

SERVICIO DE APOYO A LA PRODUCCION Y GESTIÓN DE LA OPERACIÓN	TARIFA MÁXIMAS DE LICITACIÓN TP SIN IVA
Trabajo programado	**61,93 €**

LINEAS	CONCEPTO	N.º TP ESTIMADOS PRIMER AÑO	N.º TP ESTIMADOS SEGUNDO AÑO	N.º TP ESTIMADOS TERCER AÑO	TARIFA MÁXIMA LICITACIÓN SIN IVA	PROMEDIO HORAS EFECTIVAS ANUALES	IMPORTE ANUAL 1er PRIMER AÑO SIN IVA
Gestión de la Operación	Trabajos Programados	180	180	180	61,93 €	750	46.447,50 €
Servicio de Apoyo a la Operación		120	120	120			
						TOTAL, ANUAL SIN IVA	**46.447,50 €**

Línea de Diseño y Transición del servicio.

SERVICIO DE TRANSICIÓN DE SERVICIOS (TDS)	TARIFA MÁXIMAS DE LICITACIÓN HBS/HORA SIN IVA
Operación básica	**39,46€**

NÚMERO DE HBS PROMEDIO MES	TARÍFA PERFIL SAP OPERACIÓN BÁSICA SIN IVA	IMPORTE ANUAL ESTIMADO 1er AÑO SIN IVA
1300	39,46 €	615.576,00 €

Línea de la Oficina de Automatización de Servicios.

OFICINA DE AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS (OAS)	TARIFA MÁXIMAS DE LICITACIÓN HBS/HORA SIN IVA
Operación básica	**39,46 €**

NÚMERO DE ITEM DE CATÁLOGO	NÚMERO DE HBS PROMEDIO MES	TARÍFA PERFIL SAP OPERACIÓN BÁSICA SIN IVA	IMPORTE ANUAL ESTIMADO 1er AÑO SIN IVA
40	250	39,46 €	118.380,00 €

Desglose total de la licitación por servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

SERVICIOS	IMPORTE ESTIMADO 1ª ANUALIDAD SIN IVA
Servicio de Gestión de la Producción (ITOM)	708.038,50 €
Servicio apoyo a la producción (SAP)	1.227.288,83 €
Servicio Guardias SAP 24x7 (GSAP)	162.676,85 €
Trabajos Programados (SAP) e ITOM)	46.447,50 €
Servicio de Diseño y Transición (TDS)	615.576,00 €
Oficina de Automatización de Servicios (OAS)	118.380,00 €
TOTAL, ANUAL SIN IVA	**2.878.407,68 €**

3.3 Financiación

La distribución del presupuesto máximo de licitación indicado (incluida posibles prorrogas) entre las distintas actuaciones aprobadas es la siguiente:

En el expediente se incorpora el certificado que acredita la existencia de financiación para ejecutar los trabajos objeto de licitación en el presente expediente.

PROYECTO / CENTRO PRODUCTO	LINEA ENCOMIENDA	LINEA ENCOMIENDA	TAREA	IMPORTE FINANCIADO (IVA no incluido)	% IMPUTACIÓN	Tempo Financiación
CC07002	E0003_ACO	10000	2020	86.438,58 €	1,43%	24 meses
CP10007	E0003_ACO	10000	2010	1.920.387,25 €	31,77%	24 meses
CP10007	E0003_ACO	10000	2050	11.484,85 €	0,19%	24 meses
CP10008	E0003_ACO	10000	2010	1.823.068,29 €	30,16%	24 meses
CP10008	E0003_ACO	10000	2050	13.298,24 €	0,22%	24 meses
CP10008	E0003_ACO	10000	2060	927.854,72 €	15,35%	24 meses
CP10008	E0003_ACO	10000	2070	489.617,15 €	8,10%	24 meses
CP10008	E0003_ACO	10000	2080	84.625,19 €	1,40%	24 meses
CP10008	E0003_ACO	10000	2090	54.401,91 €	0,90%	24 meses
CP10008	E0003_ACO	10000	2100	172.877,17 €	2,86%	24 meses
CP10010	E0003_ACO	10000	2030	405.596,43 €	6,71%	24 meses
CP10010	E0003_ACO	10000	2160	48.961,71 €	0,81%	24 meses
CP10014	E0003_ACO	10000	2030	6.044,66 €	0,10%	24 meses
Total general				6.044.656,13 €	**100,00%**	**24 meses**

A continuación, se recoge el desglose del importe de licitación en costes directos, indirectos y beneficio industrial

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 15/69

	%	1ª ANUALIDAD	2ª ANUALIDAD	Importe total
Costes directos	**74,40%**	**2.141.535,31 €**	**2.355.688,85 €**	
- Costes salariales	55,81%	1.606.439,33 €	1.767.083,26 €	**4.497.224,16 €**
- Gastos materiales	18,59%	535.095,99 €	588.605,59 €	
Costes indirectos	**25,60%**	**736.872,37 €**	**810.559,60 €**	
- Gastos generales	17,33%	498.828,05 €	548.710,86 €	**1.547.431,97 €**
- Beneficio industrial	8,27%	238.044,32 €	261.848,75 €	
				6.044.656,13 €

3.4 Facturación

Condiciones de facturación reflejadas en el PPT de este expediente.

3.5 Plazo de ejecución

La ejecución del contrato se llevará a cabo en los siguientes plazos:

PERIODO INICIAL	24 MESES
PRÓRROGA	SI, 36 MESES (12+12+12)

Cada prórroga de 12 meses por importe de:

PRORROGAS	IMPORTE INICIAL	IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
1ª PRORROGA	3.482.873,29 €	731.403,39 €	4.214.276,68 €
2ª PRORROGA	3.831.160,62 €	804.543,73 €	4.635.704,35 €
3ª PRORROGA	4.214.276,68 €	884.998,10 €	5.099.274,79 €

¨ Plazos parciales: NO

3.6 Garantía y soporte

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de SEIS (6) meses a partir de la recepción formal de los mismos por parte de SANDETEL. Durante dicho periodo se garantiza el soporte y mantenimiento de los trabajos realizados. Asimismo, se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, presencial en las instalaciones de SANDETEL, para aclaración de dudas y resolución de los problemas que se planteen con relación a los trabajos realizados durante la vigencia de este contrato.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 16/69

4 CONFIGURACIÓN DE LA LICITACIÓN

4.1 Criterios de selección: Clasificación/Solvencia económica técnica y profesional exigida

Se requiere para la contratación la siguiente clasificación: x No, ¨ Sí.

El objeto se corresponde con los CPV (Vocabulario Común de Contratación Pública) siguiente:

- **50324100-3 – Servicios de mantenimiento de sistemas.**
- **72253200-5 – Servicios de apoyo a sistemas.**
- **72514000-1 – Servicios de gestión de instalaciones informáticas.**
- **72267100-0 – Mantenimiento de software de tecnología de la información.**

Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:

☒ Solvencia económica	La solvencia económica y financiera se acreditará por el medio o los medios que se señalan a continuación: **ALTERNATIVOS** ☒ 1. Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe 3.175.843,14 €. El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil. ☒ 2. El patrimonio neto según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar el 20 por 100 del importe del contrato. El patrimonio neto del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas correspondientes al último ejercicio cerrado y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda, si está vencido el plazo de presentación y se encuentran depositadas; si no lo estuvieran, deben presentarlas acompañadas de la certificación de su aprobación por el órgano de administración competente. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil deberán presentar sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
☒ Solvencia técnica	Las empresas licitadoras deberán disponer, en vigor, de las siguientes certificaciones, o equivalentes, emitidas por organismos acreditados: • ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad. • ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestión Ambiental. • ISO/IEC 20000-1:2018 – Sistemas de Gestión de Servicios TI. • ISO/IEC 27001:2022 – Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. • Certificación o declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), de acuerdo con el Real Decreto 311/2022, en categoría MEDIA o superior. La solvencia se acreditará mediante la aportación de copia de los certificados en vigor, emitidos por entidades acreditadas, en los que conste su periodo de validez. Se admitirán certificados equivalentes expedidos por organismos establecidos en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, así como otras pruebas equivalentes de medidas de aseguramiento de la calidad y gestión ambiental, conforme a la normativa de contratación pública aplicable.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 17/69

	En caso de presentación de ofertas por Unión Temporal de Empresas (UTE), todas las empresas integrantes deberán disponer de las certificaciones exigidas en relación con las actividades que efectivamente vayan a ejecutar dentro del contrato.
☒ Solvencia Profesional	La solvencia profesional se acreditará por el medio o los medios que se señalan a continuación: **ACUMULATIVOS** ☒ Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. A efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen unos y otros, y en los demás casos a la coincidencia entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV. El requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato. ☒ Acreditación de la solvencia de los perfiles profesionales. Será necesario aportar: • Relación nominal de los recursos humanos ofertados según modelo de la tabla resumen, que deberá cubrir la tabla de MEDIOS PERSONALES QUE SON CONSIDERADOS SUFICIENTES PARA LA EJECUCIÓN. • Declaración jurada de la veracidad de los datos. En la siguiente tabla se listan las competencias por perfil:

Rol Profesional	Años de experiencia mínimo	Formación académica mínima
Coordinador de Operación	• 5 años de experiencia en los últimos 7 años en dirección técnica de implantación de sistemas y/o gestión de riesgos y Seguridad de TI. • 5 años de experiencia en la gestión de equipos técnicos en un servicio de producción sistemas e infraestructuras.	Titulación (o asimilado en el sector de las TIC): Grado en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
Coordinador de Diseño y Transición	• 5 años de experiencia en los últimos 7 años en dirección técnica de implantación de sistemas y/o gestión de riesgos y Seguridad de TI, gestión del cambio y gestión de despliegues. • 5 años de experiencia en la gestión de equipos técnicos en un servicio de producción sistemas e infraestructuras.	Titulación (o asimilado en el sector de las TIC): Grado en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o Electrónica

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 18/69

	Coordinador de Automatización	• 3 años de experiencia en los últimos 5 años en automatización de infraestructuras y servicios TI, implantación de soluciones DevOps/DevSecOps, automatización operativa o Infraestructura como Código (IaC). • 3 años de experiencia en dirección técnica o coordinación de equipos especializados en automatización, operación de sistemas, integración de herramientas o implantación de plataformas tecnológicas.	Titulación (o asimilado en el sector de las TIC): Grado en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
	Gestión de base de datos avanzado	• 4 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y administración de sistemas de gestión de bases de datos Oracle y Mysql y/o MariaDB y/o Postgres y/o SQL Server.	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
	Gestión de base de datos	• 2 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y administración de sistemas de gestión de bases de datos Oracle y Mysql y/o MariaDB y/o Postgres y/o SQL Server	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
	Gestión de redes avanzado	• 4 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y administración de infraestructura de red: Equipos de conmutación y rutado y de seguridad perimetral	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
	Gestión de Redes	• 2 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y administración de infraestructura de red: Equipos de conmutación y rutado y de seguridad perimetral	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
	Gestión de la seguridad avanzada	• 4 años de experiencia en los últimos 6 años en el ámbito de la seguridad TIC, identificando amenazas, gestión de riesgos, implementación y seguimiento de las medias de seguridad, respuesta ante incidentes, conocimiento de normativas, propuestas de mejora en el ámbito de la seguridad TIC y de la información.	Titulación (o asimilado en el sector de las TIC): Grado en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
	Gestión de la seguridad	• 2 años de experiencia en los últimos 6 años en el ámbito de la seguridad TIC, identificando amenazas, implementando medias de seguridad, respuesta ante incidentes, conocimiento de normativas.	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
	Gestión de Sistemas avanzado	• 4 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y administración de servidores Unix/Linux, Sistemas de Virtualización, Contenedores, Almacenamiento, Backup.	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 19/69

Gestión de Sistemas	• 2 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y administración de servidores Unix/Linux, Sistemas de Virtualización, Contenedores, Almacenamiento, Backup.	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
Gestión de Aplicaciones avanzado	• 4 años de experiencia en los últimos 6 años en despliegues de aplicaciones con servidores de aplicaciones Tomcat, Jboss, o Weblogic	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
Gestión de Aplicaciones	• 2 años de experiencia en los últimos 6 años en despliegues de aplicaciones con servidores de aplicaciones Tomcat, Jboss, o Weblogic	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
Operación Básica	• 1 año de experiencia en los últimos 4 años en la explotación y/o administración de sistemas informáticos y de telecomunicaciones	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
Equipo de la línea de gestión de la producción (ITOM)	• 3 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y/o administración de sistemas, Virtualización, almacenamiento, monitorización, bases datos, networking/seguridad, despliegue aplicaciones de informáticos y de telecomunicaciones	Grado Superior de Formación Profesional en Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
Equipo de la línea de transición (TDS)	• 4 años de experiencia en los últimos 6 años en la explotación y administración de sistemas e infraestructuras TIC, incluyendo entornos de virtualización, almacenamiento, monitorización, bases de datos, networking y seguridad, así como en el despliegue de aplicaciones y servicios informáticos y de telecomunicaciones. Deberá disponer, además, de experiencia demostrable en proyectos de implantación, transición, migración, actualización tecnológica y puesta en producción de servicios, así como un alto conocimiento de los procesos de gestión del cambio, gestión de entregas y coordinación técnica de despliegues.	Titulación (o asimilado en el sector de las TIC): Grado en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o Electrónica
Equipo de la oficina de automatización de servicios	• 3 años de experiencia en los últimos 5 años en el diseño, desarrollo e implantación de scripts y flujos de automatización de procesos TI, herramientas de orquestación, gestión de la configuración y automatización de infraestructura. Alto conocimiento en la integración continua, despliegue automatizado de aplicaciones y optimización de servicios informáticos.	Titulación (o asimilado en el sector de las TIC): Grado en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o Electrónica

MODELO DE TABLA RESUMEN A PRESENTAR

ROL PROFESIONAL	CUMPLE FORMACIÓN ACADÉMICA MÍNIMA EXIGIDA	

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 20/69

	(SI/NO)	AÑOS DE EXPERIENCIA MÍNIMO
Coordinador de Operación 1		
Coordinador de Operación n		
Técnico de la línea de gestión de la producción (ITOM) 1		
Técnico de la línea de gestión de la producción (ITOM) n		
Gestión de base de datos avanzado 1		
Gestión de base de datos avanzado n		
Gestión de base de datos 1		
Gestión de base de datos n		
Gestión de redes avanzado 1		
Gestión de redes avanzado n		
Gestión de redes 1		
Gestión de redes n		
Gestión de Sistemas avanzado 1		
Gestión de Sistemas avanzado n		
Gestión de Sistemas 1		
Gestión de Sistemas n		
Gestión de Aplicaciones avanzado 1		
Gestión de Aplicaciones avanzado n		
Gestión de Aplicaciones 1		
Gestión de Aplicaciones n		
Operación Básica 1		
Operación Básica n		
Coordinador de Diseño y Transición 1		
Coordinador de Diseño y Transición n		
Técnico del equipo de la línea de diseño y transición 1		
Técnico del equipo de la línea de diseño y transición a n		
Coordinador de Automatización 1		
Coordinador de Automatización n		
Técnico del equipo de la oficina de automatización 1		
Técnico del equipo de la oficina de automatización a n		

MEDIOS PERSONALES QUE SON CONSIDERADOS SUFICIENTES PARA LA EJECUCIÓN

ITOM y SAP

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 21/69

PERFIL	COMPOSICIÓN INICIAL DEL EQUIPO	EQUIVALENCIA HBS A NÚMERO DE TÉCNICOS QUE EVALUAR
Coordinador de Operación	2	2
Equipo de la línea de gestión de la producción remota (ITOM)	10	10
Equipo de la línea de gestión de la producción nominal (ITOM_PROXIMIDAD)	5	5
Gestión de base de datos avanzado	1	1
Gestión de base de datos	1	1
Gestión de redes avanzado	1	1
Gestión de Redes	2	2
Gestión de Sistemas avanzado	5	5
Gestión de Sistemas	1	1
Gestión de Aplicaciones avanzado	2	2
Gestión de Aplicaciones	1	1
Operación Básica	1	1

TDS

PERFIL	COMPOSICIÓN INICIAL DEL EQUIPO	EQUIVALENCIA HBS A NÚMERO DE TÉCNICOS QUE EVALUAR
Coordinador de Diseño y Transición	1	1
Equipo de la línea de diseño y transición (TDS)	6	6

OAS

PERFIL	COMPOSICIÓN INICIAL DEL EQUIPO	EQUIVALENCIA HBS A NÚMERO DE TÉCNICOS QUE EVALUAR
Coordinador de Automatización	1	1

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 22/69

	Equipo de la oficina de automatización de servicios (OAS)	1	1

Además, el equipo técnico que conforma el servicio debe contar, como mínimo, con las siguientes certificaciones:

- **Certificaciones de Coordinadores de Producción (2 recursos estimados):**
  - 2 coordinadores de operación, al menos, con certificación en gestión de proyectos PMI Project Management Professional (PMP), PRINCE2 Practitioner o certificaciones equivalentes o superiores.
  - 2 coordinadores con certificación en ITIL 4 Foundation o certificaciones superiores a las indicadas.

- **Certificaciones de la línea Gestión de la operación remota (ITOM) (10 recursos estimados):**
  - 10 técnicos con certificación en ITIL 4 Foundation o certificaciones superiores a las indicadas.
  - 2 técnicos con certificación en tecnología de base de datos MySQL Database Administration, MariaDB Certified Associate/Professional o PostgreSQL Database Administration Associate/Professional, o certificaciones superiores a las indicadas.
  - 2 técnicos con certificación en tecnología de comunicaciones, seguridad o balanceo de carga: Cisco CCNA, Fortinet NSE4, Check Point CCSA, Palo Alto PCCSA, A10 Certified Professional o F5 Certified BIG-IP Administrator, o certificaciones equivalentes o superiores.
  - 2 técnicos con certificación en tecnología de bases de datos Oracle Certified Professional (OCP) o certificaciones superiores a las indicadas.
  - 2 técnicos con certificación en tecnología de sistema operativo Linux: LPIC-2, RHCSA, RHCE o SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+), o certificaciones equivalentes o superiores.
  - 3 técnicos con certificación en tecnología de virtualización de servidores: VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV), Nutanix Certified Professional (NCP) o certificaciones equivalentes o superiores.
  - 2 técnicos con certificación en tecnología de contenedores: Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (RHSOA), Certified Kubernetes Administrator (CKA) o certificaciones superiores a las indicadas.
  - 1 técnico con formación demostrable de más de 60 horas en tecnologías y técnicas de Inteligencia Artificial aplicadas a la automatización de servicios TI, incluyendo

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 23/69

automatización inteligente de operaciones (AIOps), asistentes basados en modelos de lenguaje, análisis predictivo de eventos, generación asistida de código y optimización de procesos operativos.

- **Certificaciones de la línea Gestión de la nominal (ITOM_PROXIMIDAD) (5 recursos estimados):**
    - 5 técnicos con certificación en ITIL 4 Foundation o certificaciones superiores a las indicadas.
    - 1 técnico con certificación en tecnología de bases de datos, tales como Oracle Certified Professional (OCP), MySQL Database Administration, MariaDB Certified Associate/Professional, PostgreSQL Database Administration Associate/Professional, o certificaciones equivalentes o superiores.
    - 1 técnico con certificación en tecnología de comunicaciones, seguridad o balanceo de carga, tales como Cisco CCNA, Fortinet NSE4, Check Point CCSA, Palo Alto PCCSA, A10 Certified Professional, F5 Certified BIG-IP Administrator o certificaciones equivalentes o superiores.
    - 1 técnico con certificación en tecnología de administración de aplicaciones y plataformas middleware, tales como Oracle WebLogic Server Administrator, Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration, IBM WebSphere Application Server Administrator, Apache Tomcat Administration o certificaciones equivalentes o superiores.
    - 1 técnico con certificación en tecnología de virtualización de servidores y sistemas operativos, tales como VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV), Nutanix Certified Professional (NCP), Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), Red Hat Certified Engineer (RHCE), SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+) o certificaciones equivalentes o superiores.
    - 1 técnico con certificación en tecnología de correo electrónico corporativo y servicios asociados, tales como Microsoft Certified: Azure Administrator Associate, Microsoft Certified: Messaging Administrator Associate, Microsoft Exchange Server Administration, Linux Mail Server Administration (Postfix/Dovecot) o certificaciones equivalentes o superiores.

- **Certificaciones de la línea Soporte a la producción (SAP) (15 recursos estimados):**
    - 15 técnicos con certificación en ITIL 4 foundation.
    - 1 técnicos con certificación en tecnología de base de datos MySQL for Database Administration/MariaDB Associated/Professional o PostgreSql database Administration Associated/Professional o superiores a las indicadas.
    - 1 técnicos certificados en Oracle Certified Associate (OCA) o superiores a las indicadas.
    - 1 técnicos con certificación en tecnología de bases de datos Oracle Certified Professional (OCP) o superiores a las indicadas.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 24/69

- 3 técnicos con certificación en tecnología de comunicaciones Cisco CCNA o de seguridad Fortinet (NSE 2) o CheckPoint (CCSA) o Palo Alto (PCCSA),), Balanceadores A10 o F5 o superiores a las indicadas.
- 9 técnicos con certificación en tecnología de sistema operativo linux (LPIC 2 o RHCSA o SUSE Certified Administrator (SCA & SCA+)) o superiores a las indicadas.
- 3 técnico con certificación en tecnología de administración de aplicaciones y plataformas middleware, tales como Oracle WebLogic Server Administrator, Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration, IBM WebSphere Application Server Administrator, Apache Tomcat Administration o certificaciones equivalentes o superiores.
- 1 técnico con certificación en tecnologías de almacenamiento y respaldo de la información, tales como NetApp Certified Data Administrator (NCDA), Dell EMC Proven Professional – Information Storage and Management (ISM), HPE ASE – Storage Solutions Architect, Veeam Certified Engineer (VMCE), Veritas NetBackup Administration o Commvault Professional, o certificaciones equivalentes o superiores.
- 6 técnicos con certificación en tecnología de virtualización de servidores: VMware (VMware Certified Professional - Data Center Virtualization) o superiores a las indicadas.
- 3 técnicos con certificación en tecnología de contenedores Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (RHSOA) o Certified Kubernetes Administrator (CKA) o superiores a las indicadas.
- 1 técnico con formación demostrable de más de 60 horas en tecnologías y técnicas de Inteligencia Artificial aplicadas a la automatización de servicios TI, incluyendo automatización inteligente de operaciones (AIOps), asistentes basados en modelos de lenguaje, análisis predictivo de eventos, generación asistida de código y optimización de procesos operativos.

- **Certificaciones de Coordinadores de Diseño y Transición (1 recurso estimado):**
  - 1 coordinador de transición con certificación en gestión de proyectos PMI Project Management Professional (PMP) / PRINCE2 Practicioner o certificaciones equivalentes o superiores.
  - 1 coordinadores con certificación en ITIL 4 foundation o certificaciones equivalentes o superiores.

- **Certificaciones de la línea de diseño y transición (6 recursos estimados)**
  - 6 técnicos con certificación en ITIL 4 foundation o certificaciones equivalentes o superiores.
  - 1 técnico con certificación en tecnología de base de datos MySQL for Database Administration/MariaDB Associated/Professional o PostgreSql database Administration Associated/Professional o superiores a las indicadas.
  - 1 técnico con certificación en tecnología de bases de datos Oracle Certified Professional (OCP), o certificaciones equivalentes o superiores.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 25/69

- 1 técnico con certificación en tecnologías de arquitectura, implantación y administración avanzada de almacenamiento y respaldo, tales como NetApp Certified Implementation Engineer (NCIE), NetApp Certified Data Administrator (NCDA), Dell EMC Proven Professional – Specialist/Expert en Storage, HPE Master ASE – Storage Solutions Architect, Veeam Certified Architect (VMCA), Veeam Certified Engineer (VMCE), Veritas NetBackup Administration o Commvault Professional o certificaciones equivalentes o superiores.
- 1 técnico con certificación en tecnología de comunicaciones, seguridad o balanceo de carga, tales como Cisco CCNA, Fortinet NSE4, Check Point CCSA, Palo Alto PCCSA, A10 Certified Professional, F5 Certified BIG-IP Administrator o certificaciones equivalentes o superiores.
- 1 técnico con certificación en tecnología de virtualización de servidores y sistemas operativos y en despliegue y administración de aplicaciones en entornos empresariales, tales como VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV), Nutanix Certified Professional (NCP), Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), Red Hat Certified Engineer (RHCE), SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+), Red Hat Certified Specialist in Web Server Administration, Oracle WebLogic Server Administrator, Apache Tomcat Administration, JBoss/WildFly Administrator, o certificaciones equivalentes o superiores en servidores de aplicaciones y middleware.
- 1 técnico con certificación avanzada en tecnologías de sistemas e infraestructuras, tales como Red Hat Certified Engineer (RHCE), SUSE Certified Engineer (SCE), LPIC-3, VMware Certified Advanced Professional (VCAP-DCV) y certificaciones intermedias de sistemas operativos Linux como RHCSA, LPIC-2 o SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+), o equivalentes o superiores.

- **Certificaciones de Coordinador de Automatización de Servicios (1 recurso estimado)**
  - 1 coordinador con certificación en gestión de proyectos PMI Project Management Professional (PMP), PRINCE2 Practitioner o certificaciones superiores a las indicadas.
  - 1 coordinador con certificación en ITIL 4 Foundation o certificaciones superiores a las indicadas.
  - 1 coordinador con certificación o formación acreditada en tecnologías de automatización e Infraestructura como Código (IaC), tales como Red Hat Certified Specialist in Ansible Automation, HashiCorp Terraform Associate o certificaciones equivalentes o superiores.

- **Certificaciones de la línea de Automatización de Servicios (OAS) (1 recurso estimado)**
  - 1 técnico con certificación en ITIL 4 Foundation o certificaciones superiores a las indicadas.
  - 1 técnico con certificación o formación acreditada en tecnologías de automatización e Infraestructura como Código (IaC), tales como Red Hat Certified Specialist in Ansible

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Automation, HashiCorp Terraform Associate o certificaciones equivalentes o superiores.

- 1 técnico con certificación en administración de sistemas Linux: LPIC-1, RHCSA, SUSE Certified Administrator (SCA) o certificaciones superiores a las indicadas.
- 1 técnico con formación demostrable de más de 60 horas en tecnologías y técnicas de Inteligencia Artificial aplicadas a la automatización de servicios TI, incluyendo automatización inteligente de operaciones (AIOps), asistentes basados en modelos de lenguaje, análisis predictivo de eventos, generación asistida de código y optimización de procesos operativos.

Si bien no se solicita perfil de gestión y gestión avanzada de seguridad de inicio, es posible que durante la vigencia del contrato estos perfiles sean requeridos. Por tanto, a nivel de certificación deben cumplir al menos con las siguientes:

- **Gestión de seguridad avanzada**: CISSP - Certified Information Systems Security Professional y CompTIA Security+ o (ISC)2 SSCP.
- **Gestión de seguridad**: CompTIA Security+ o (ISC)2 SSCP.

Todas las certificaciones presentadas deben estar vigentes durante 2027. Una certificación se considera vigente bien cuando así lo indique el propio certificado a través de una 'Fecha de fin de vigencia' o bien, caso contrario, el licitador deberá aportar la información que considere para demostrar dicha vigencia, que podrá consistir en:

- Acceso a páginas web donde se verifique la validez y vigencia del certificado para el poseedor del certificado.
- Certificado o documento por parte del proveedor del certificado que garantice que el certificado está vigente o bien un criterio de duración de vigencia de certificados.
- Información en páginas web, documentos del proveedor del certificado con información acerca de la vigencia de certificados.

En el caso de que se aporten certificaciones que se consideren superiores a las indicadas en el pliego, los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para poder justificar este hecho, entre las que se podrá encontrar la justificación por parte del emisor del certificado, información de planes de certificación del producto, etc.

El licitador deberá aportar una declaración jurada indicando que cuenta y cumple con los requisitos de solvencia solicitados en base a la siguiente tabla, para todo el servicio.

El licitador deberá aportar una declaración jurada indicando que cuenta y cumple con los requisitos mínimos solicitados en base al equipo técnico asignado a cada una de las líneas que componen el servicio

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 27/69

Línea Coordinación Gestión de la Operación (iTOM)	PMI Project Management Professional (PMP), PRINCE2 Practitioner	ITIL 4 Foundation
Coordinador 1		
Coordinador 2		
Coordinador n		

Línea Gestión de la Operación (iTOM)	ITIL 4 Foundation	MySQL Database Administration, MariaDB Certified Associate/Professional o PostgreSQL Database Administration Associate/Professional	Cisco CCNA, Fortinet NSE4, Check Point CCSA, Palo Alto PCCSA, A10 Certified Professional o F5 Certified BIG-IP Administrator	Oracle Certified Professional (OCP)	LPIC-2, RHCSA, RHCE o SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+)	VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV), Nutanix Certified Professional (NCP)	Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (RHSOA), Certified Kubernetes Administrator (CKA)
Técnico 1							
Técnico 2							
Técnico 3							
Técnico n							

Línea Gestión de la Operación (iTOM-PROXIMIDAD)	ITIL 4 Foundation	Oracle Certified Professional (OCP), MySQL Database Administration, MariaDB Certified Associate/Professional, PostgreSQL Database Administration Associate/Professional	Cisco CCNA, Fortinet NSE4, Check Point CCSA, Palo Alto PCCSA, A10 Certified Professional, F5 Certified BIG-IP Administrator	Oracle WebLogic Server Administrator, Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration, IBM WebSphere Application Server Administrator, Apache Tomcat Administration	VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV), Nutanix Certified Professional (NCP), Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), Red Hat Certified Engineer (RHCE), SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+)	Microsoft Certified: Azure Administrator Associate, Microsoft Certified: Messaging Administrator Associate, Microsoft Exchange Server Administration, Linux Mail Server Administration (Postfix/Dovecot)
Técnico 1						
Técnico 2						
Técnico 3						
Técnico n						

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 28/69

Servicio SAP	ITIL 4 foundation	MySQL for Database Administration/MariaDB Associated/Profesional o PostgreSql database Administration Associated/Profesional	Oracle Certified Associate (OCA)	Oracle Certified Professional (OCP)	Cisco CCNA o de seguridad Fortinet (NSE 2) o CheckPoint (CCSA) o Palo Alto (PCCSA),), Balanceadores A10 o F5	operativo linux (LPIC 2 o RHCSA o SUSE Certified Administrator (SCA & SCA+))	Oracle WebLogic Server Administrator, Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration, IBM WebSphere Application Server Administrator, Apache Tomcat Administration	NetApp Certified Data Administrator (NCDA), Dell EMC Proven Professional – Information Storage and Management (ISM), HPE ASE – Storage Solutions Architect, Veeam Certified Engineer (VMCE), Veritas NetBackup Administration o Commvault Professional	o superiores . o 3 técnicos con certificación en tecnología de virtualización de servidores : VMware (VMware Certified Professional - Data Center Virtualization)	contenedores Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration (RHSOA) o Certified Kubernetes Administrator (CKA)
Coordinador 1										
Coordinador 2										
Coordinador n										
Técnico 1										
Técnico 2										
Técnico 3										
Técnico 4										
Técnico n										

Línea Coordinación Gestión de Diseño y Transición	PMI Project Management Professional (PMP) / PRINCE2 Practicioner	ITIL 4 foundation
Coordinador 1		
Coordinador 2		
Coordinador n		

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 29/69

Línea Gestión de Diseño y Transición	ITIL 4 foundation	MySQL for Database Administration/MariaDB Associated/Professional o PostgreSql database Administration Associated/Professional	Oracle Certified Professional (OCP)	NetApp Certified Implementation Engineer (NCIE), NetApp Certified Data Administrator (NCDA), Dell EMC Proven Professional – Specialist/Expert en Storage, HPE Master ASE – Storage Solutions Architect, Veeam Certified Architect (VMCA), Veeam Certified Engineer (VMCE), Veritas NetBackup Administration o Commvault Professiona	Cisco CCNA, Fortinet NSE4, Check Point CCSA, Palo Alto PCCSA, A10 Certified Professional, F5 Certified BIG-IP Administrator	VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV), Nutanix Certified Professional (NCP), Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), Red Hat Certified Engineer (RHCE), SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+), Red Hat Certified Specialist in Web Server Administration, Oracle WebLogic Server Administrator, Apache Tomcat Administration, JBoss/WildFly Administrator	Red Hat Certified Engineer (RHCE), SUSE Certified Engineer (SCE), LPIC-3, VMware Certified Advanced Professional (VCAP-DCV) y certificaciones intermedias de sistemas operativos Linux como RHCSA, LPIC-2 o SUSE Certified Administrator (SCA/SCA+)
Técnico 1							
Técnico 2							
Técnico 3							
Técnico 4							
Técnico n							

Línea Coordinación Automatización de Servicios	PMI Project Management Professional (PMP), PRINCE2 Practitioner	ITIL 4 Foundation	Red Hat Certified Specialist in Ansible Automation, HashiCorp Terraform Associate
Coordinador 1			
Coordinador 2			
Coordinador n			

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 30/69

Línea Automatización de Servicios	ITIL 4 Foundation	Red Hat Certified Specialist in Ansible Automation, HashiCorp Terraform Associate	Linux: LPIC-1, RHCSA, SUSE Certified Administrator (SCA)	tecnologías y técnicas de Inteligencia Artificial aplicadas a la automatización de servicios TI, incluyendo automatización inteligente de operaciones (AIOps), asistentes basados en modelos de lenguaje, análisis predictivo de eventos, generación asistida de código y optimización de procesos operativos
Técnico 1				
Técnico 2				
Técnico 3				
Técnico 4				
Técnico n				

Donde:
• Certificaciones: Si cumple -> SI y No cumple -> NO

Otros requisitos:
- Nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación: NO
- Compromiso de dedicación de los medios personales o materiales suficientes para la ejecución: **SI**.

En caso afirmativo señalar si:
- Obligación esencial a efectos del artículo 211.1.f LCSP: Si
- Penalidades en caso de incumplimiento: Si.

Se requiere la adscripción de medios como requisito adicional a la clasificación del adjudicatario, conforme
a lo dispuesto en el art. 76.3 LCSP:

☒ No

❑ Sí, se incorpora al INFORME ANEXO la justificación de dicho requerimiento, así como de la razonabilidad y adecuación de este.

4.2 Criterios de adjudicación

La ponderación de los criterios seleccionados de evaluación de ofertas para la elaboración del informe para la presente contratación, son los siguientes:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 31/69

La documentación se presentará en formato electrónico en los formatos aceptados dentro del Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, y que se establecen en el Catálogo de estándares publicados la resolución de 3 de octubre de 2012 (BOE 31 de octubre), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y que permita la opción de búsqueda de texto, utilizando una fuente de tamaño 12 puntos o superior.

Las ofertas técnicas contendrán la información estructurada de manera rigurosa según el siguiente esquema, debiéndose contemplar en estos los aspectos valorables e indicados para cada uno de ellos en la tabla de criterios de evaluación por juicio de valor.

En general, se valorará la sistematización y eficiencia en el número de páginas (una sola cara) empleados en la confección de la oferta técnica y la concreción de estas.

Servicio Explotación	N.º Páginas
Periodo de recepción y transferencia del servicio	5
Organización del Servicio	10
Implantación y prestación del servicio	20
Mejoras de las líneas del servicio	15

4.2.1 Criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor (50%)

Para la valoración por juicio de valor, se deberá presentar una memoria con la oferta técnica que contendrá la información estructurada y ordenada según el siguiente esquema, debiéndose contemplar todos los aspectos valorables y que se indican en la tabla de criterios de evaluación por juicios de valor. Se presentará un sobre 2 con los siguientes apartados:

		Peso
Periodo de recepción y transferencia del servicio		**5%**
Periodo de recepción del servicio	50%	
Periodo de transferencia del servicio	50%	
Organización del Servicio		**5%**
Modelo organizativo	30%	
Actividades y Roles	70%	
Implantación y prestación del servicio		**25%**
Modelo operativo de las líneas de gestión de la operación, diseño y transición, y automatización	50%	
Modelo operativo de Inteligencia Artificial y AIOps	10%	
Modelo operativo de soporte a la producción	20%	
Caso práctico de evolución del Catálogo de Servicios mediante un modelo de Autoservicio	20%	
Mejoras de las líneas del servicio		**15%**
Mejoras sobre la línea de gestión de la operación	25%	
Mejora sobre la línea de diseño y transición	25%	
Cuadro de mandos de seguimiento del servicio	50%	
TOTAL, PUNTOS		**50%**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 32/69

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo: Si. Se requiere un mínimo de 35 puntos sobre los 50 posibles de los criterios establecidos en sobre 2, para abrir el sobre 3.

Las puntuaciones técnicas estarán referidas al rango de 0 a 100 puntos, y posteriormente se aplicarán los pesos de cada criterio, lo cual nos dará la puntuación final del criterio correspondiente. El método de valoración para cada uno de los criterios y en sus diferentes contenidos se realizará acorde a la siguiente descripción.

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
Se trata insuficientemente entre 0 y 25 puntos.	La exposición del objeto del criterio es insuficiente, realizando aportaciones de escaso valor.
Se trata suficientemente entre 26 y 50 puntos	La exposición del objeto del criterio es adecuada y realiza aportaciones interesantes sobre el criterio valorado.
Se trata notablemente entre 51 y 75 puntos.	La exposición y las aportaciones realizadas sobre el criterio valorado son notables.
Se trata sobresalientemente entre 76 y 100 puntos	Excelente la exposición del objetivo criterio, así como aportaciones de gran valor relativas al criterio analizado.

4.2.1.1 Periodo de recepción y transferencia del servicio. (5%)

El periodo de recepción tiene como principal objetivo adquirir el conocimiento necesario por parte del adjudicatario entrante para poder así realizar una prestación del servicio con garantías.

Por otro lado, el periodo de transferencia tiene como principal objetivo preparar, por parte del adjudicatario saliente, el correcto traspaso al adjudicatario entrante de los servicios de producción, soporte a la producción, transición del servicio (TDS) y automatización del servicio (OAS), incluyendo los servicios, infraestructuras, procedimientos, automatizaciones, documentación, configuraciones, incidencias, tareas operativas y cualquier otro elemento necesario para garantizar la continuidad y correcta prestación del servicio.

La duración máxima de cada uno de estos periodos se establece en 4 semanas.

Periodo de recepción del servicio (50%)

Descripción detallada de cómo se propone abordar este periodo incluyendo planificación con sus diferentes fases/hitos, actividades principales, recursos involucrados por cada línea de servicio del nuevo contrato, identificación de riesgos y factores críticos de éxito en dicho periodo. (30%)

Definición detallada del procedimiento que contemple el traspaso ordenado de las diferentes tareas que se encuentren sin finalizar por parte del equipo saliente (PRO/SAP/TDS) teniendo presente el nuevo modelo de servicio (*tickets* operación, *tickets* diseño y transición, incidencias, problemas, documentación etc.). (30%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 33/69

Lista de necesidades iniciales que considera el licitador deben ser previamente abordadas al inicio de este periodo (accesos instalaciones, servicios, documentación, infraestructuras. (20%)

Propuesta de cómo se va a realizar seguimiento y control de esta fase con el objeto de garantizar que todas las actividades inicialmente previstas, así como las que pudieran surgir durante este periodo se cumplen en tiempo y con la calidad suficiente. (20%)

Periodo de transferencia del servicio (50%)

Descripción detallada del plan de devolución, por cada una de las líneas del servicio, incluyendo planificación con sus diferentes fases/hitos, actividades principales, recursos involucrados por cada línea de servicio, seguimiento y control del plan propuesto, identificación de riesgos y factores críticos de éxito en dicho periodo. (100%).

Este plan de devolución ha de ser entregado a SANDETEL con al menos 1 mes de antelación a la finalización del contrato del licitador saliente. La facturación del último mes del contrato quedará supeditada a la correcta recepción del servicio por parte de SANDETEL o la empresa que determine.

4.2.1.2 Organización del servicio (5%)

Descripción de la Organización del Servicio propuesto tanto, modelo de relación, gestión de la demanda,
entregables, periodicidad.

Modelo organizativo (30%)

Descripción detallada del modelo organizativo propuesto por el licitador para cada una de las líneas del servicio (operación, diseño y transición y SAP) teniendo en cuenta la separación de equipos indicadas en el pliego de prescripciones técnicas, definición de canales de comunicación con SANDETEL y otros proveedores (Vigilancia, equipos de desarrollo…), flujos de trabajo e interlocutores, horario del servicio. (40%)

Plan de gestión del conocimiento y programa de formación que tiene como objetivo evitar la creación de silos de conocimiento y promover la formación continua en nuevas tecnologías y se consideran de interés para el servicio. (30%)

Mecanismo de Certificación para que los diferentes equipos técnicos adquieran el nivel de conocimiento y especialización necesarios. Este mecanismo abarca tanto aspectos técnicos como de gestión, y se aplica a los diferentes proyectos a los que SANDETEL presta servicio. (30%)

Roles y actividades (70%)

Descripción y detalle de los roles, sus actividades, áreas y competencias tanto a nivel de gestión como a nivel técnico. (50%)

Descripción de forma detallada el modelo de relación, actividades, flujo de trabajo de cada línea del servicio con los procesos: (50%)

GINC/GPET (Gestión de incidencias y peticiones).

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 34/69

GCAP (Gestión de la capacidad).

GPRO (Gestión de problemas).

GCAM/GENT (Gestión del cambios, entregas y lanzamiento).

GDIS (Gestión de la disponibilidad).

GCON (Gestión de la continuidad).

GSEG (Gestión de la seguridad) y ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

4.2.1.3 Implantación y prestación del servicio (25%)

El licitador deberá incluir en su propuesta técnica un **Plan de implantación y prestación del servicio**, orientado a garantizar la puesta en marcha ordenada del modelo operativo, su estabilización inicial y la prestación continuada del servicio con los niveles de calidad, eficiencia y flexibilidad exigidos por SANDETEL.
El objetivo final del plan será asegurar una implantación eficaz del modelo operativo objetivo, su integración progresiva en el entorno de SANDETEL y la prestación estable y sostenible del servicio, garantizando la máxima eficacia, eficiencia operativa y capacidad de adaptación ante la evolución de las necesidades del organismo.

Modelo operativo de las líneas de gestión de operación, diseño y transición, y automatización (50%)

El licitador deberá describir de forma detallada el modelo operativo propuesto para las líneas de gestión de la operación (ITOM), diseño y transición del servicio (TDS) y automatización del servicio (OAS), asegurando su integración coordinada dentro de un marco único de prestación del servicio, así como la correcta interacción entre los distintos equipos técnicos, procesos y herramientas de gestión.

Este modelo deberá incluir, al menos:

- El **plan de implantación e inicio del servicio**, describiendo las fases necesarias hasta alcanzar la plena prestación operativa del contrato, incluyendo arranque, transferencia de conocimiento, transición, estabilización y operación continua.
- La **definición detallada de actividades, procedimientos y tareas** asociadas a cada línea de servicio (operación, diseño y transición y automatización), identificando responsabilidades, dependencias, mecanismos de coordinación y flujos operativos entre las distintas líneas.
- La **descripción del modelo operativo asociado a los servicios de diseño y transición (TDS)**, incluyendo la gestión de despliegues, cambios, entregas, migraciones, implantaciones técnicas y soporte especializado asociado a proyectos o evoluciones de infraestructura.
- La **descripción del modelo operativo de la Oficina de Automatización del Servicio (OAS)**, incluyendo el procedimiento de identificación, priorización, desarrollo, validación y despliegue de automatizaciones, así como su integración transversal con los servicios de operación y transición.
- La **definición de los mecanismos de automatización e Infraestructura como Código (IaC)** propuestos, detallando metodologías, herramientas, repositorios, controles de trazabilidad y procedimientos de gobierno asociados.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 35/69

- La **asignación de recursos humanos y técnicos**, incluyendo roles, perfiles, dimensionamiento, modelo organizativo y mecanismos de cobertura del servicio.
- La **identificación y gestión de riesgos asociados** a la implantación, transición y operación del servicio, junto con las medidas preventivas y de mitigación previstas.
- El establecimiento de **indicadores de éxito, métricas operativas y mecanismos de seguimiento y control**, alineados con los ANS y objetivos del contrato.
- La **planificación por hitos**, incluyendo la secuencia temporal de implantación, transición al modelo objetivo, estabilización y consolidación del servicio.

Asimismo, se incluirá una descripción detallada de las actividades, iniciativas y proyectos previstos durante la fase de implantación e inicio de los servicios, indicando su alcance, duración estimada, dependencias y valoración en Horas Base de Servicio (HBS), en coherencia con el modelo de facturación y gobernanza definido en el contrato.

El licitador deberá presentar igualmente un Plan de operación y mantenimiento, orientado a garantizar la prestación eficiente, continua, segura y trazable de los servicios e infraestructuras gestionadas. Este plan deberá detallar:

- Las actividades de operación diaria y los procedimientos asociados a su ejecución.
- Los procedimientos de monitorización, control, escalado y gestión del servicio.
- Las métricas e indicadores utilizados para evaluar el rendimiento y calidad del servicio sobre las distintas plataformas y sistemas gestionados.
- Los mecanismos de aseguramiento de la disponibilidad, capacidad, continuidad, resiliencia y rendimiento de los servicios.
- Los procedimientos de mantenimiento preventivo, actualización y revisión técnica de las plataformas gestionadas.

De forma complementaria, se incluirá un Plan de mantenimiento preventivo por ámbito tecnológico o plataforma, describiendo cómo se ejecutarán las tareas mínimas requeridas para garantizar la continuidad operativa, la fiabilidad de los sistemas, la reducción de incidencias y la optimización del rendimiento global de las infraestructuras.

El conjunto del modelo deberá demostrar la capacidad del licitador para garantizar la disponibilidad continua del servicio, la resiliencia operativa, la trazabilidad de las actuaciones, la mejora continua y la alineación con los requisitos funcionales y técnicos de SANDETEL, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Modelo operativo de Inteligencia Artificial y AIOps aplicados al servicio (10%)

El licitador deberá describir de forma detallada el modelo operativo propuesto para la incorporación y utilización de capacidades de Inteligencia Artificial (IA) y AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations) en la prestación de los servicios objeto del contrato, asegurando su integración transversal con las líneas de gestión de la operación (ITOM), diseño y transición del servicio (TDS), automatización del servicio (OAS) y soporte a la producción.

Este modelo deberá incluir, al menos:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 36/69

- La estrategia de adopción de capacidades de Inteligencia Artificial y AIOps durante la vigencia del contrato, identificando los objetivos perseguidos, el alcance previsto y el modelo de evolución propuesto.
- La definición de los ámbitos funcionales en los que se aplicarán las capacidades de IA, incluyendo, al menos, la gestión de eventos, monitorización, gestión de incidencias, análisis de vulnerabilidades, automatización de tareas operativas, gestión del conocimiento y optimización de recursos.
- La descripción del modelo operativo de integración de la IA con las herramientas de gestión, monitorización, automatización e ITSM utilizadas por SANDETEL, incluyendo los mecanismos de interoperabilidad y gobierno de la información.
- La definición de los procedimientos de detección proactiva de incidencias, análisis predictivo, correlación de eventos, identificación de causas raíz y capacidades de auto-remediación o remediación asistida.
- La descripción de los mecanismos de automatización inteligente propuestos, incluyendo la utilización de asistentes virtuales, sistemas de recomendación, automatización de flujos operativos y capacidades de apoyo a la toma de decisiones.
- La definición del modelo de gobierno de la Inteligencia Artificial, incluyendo los procedimientos de supervisión humana, trazabilidad, auditabilidad, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
- La identificación de las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de la información, la protección de datos, la soberanía del dato y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de Inteligencia Artificial.
- La asignación de recursos humanos y técnicos necesarios para la implantación, operación y evolución de las capacidades de IA, incluyendo perfiles especializados, responsabilidades y mecanismos de coordinación con el resto de líneas del servicio.
- La definición de indicadores de éxito, métricas de seguimiento y mecanismos de medición de los beneficios obtenidos, incluyendo indicadores de eficiencia operativa, reducción de tareas manuales, mejora de los tiempos de resolución, automatización de procesos y mejora de la calidad del servicio.
- La planificación por hitos para la implantación progresiva de las capacidades de Inteligencia Artificial y AIOps, incluyendo las fases de implantación, estabilización, evolución y mejora continua.

Asimismo, el licitador deberá presentar un **Plan Director de Inteligencia Artificial y AIOps**, en el que se describan las iniciativas, proyectos y casos de uso previstos durante la ejecución del contrato, indicando para cada uno de ellos su **alcance, objetivos, dependencias, planificación temporal, y beneficios esperados.**

El conjunto del modelo deberá demostrar la capacidad del licitador para incorporar la Inteligencia Artificial como un elemento transversal de mejora de la prestación del servicio, contribuyendo a incrementar la eficiencia operativa, la capacidad de automatización, la resiliencia, la proactividad, la calidad del servicio y la mejora continua de las infraestructuras y plataformas gestionadas.

Modelo operativo de soporte a la producción (SAP) (20%)

El licitador deberá describir el modelo de servicio de **soporte a la producción (SAP)**, detallando su integración dentro del modelo operativo global y su coordinación con las líneas de operación, diseño y transición y automatización.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 37/69

Se deberá especificar:

- Cómo se organizará la prestación del soporte a la producción dentro del modelo operativo.
- Cómo se ejecutarán los planes de mantenimiento operativo y preventivo asociados a cada proyecto.
- Los mecanismos de seguimiento, control y reporting del servicio.
- La coordinación con los equipos de operación, diseño y transición y automatización para la resolución de incidencias, peticiones y soporte a cambios.
- El modelo de escalado, priorización y aseguramiento de la continuidad del servicio.

El enfoque deberá garantizar una prestación del SAP alineada con los objetivos de disponibilidad, calidad y continuidad del servicio, asegurando su integración plena en el modelo de explotación definido.

Caso práctico de evolución del Catálogo de Servicios mediante un modelo de Autoservicio (20%)

Con objeto de valorar la capacidad técnica, la visión de evolución tecnológica y el grado de innovación de los licitadores respecto al modelo de prestación de servicios objeto del contrato, éstos deberán presentar una propuesta técnica correspondiente al siguiente caso práctico:

El caso práctico consistirá en el diseño de un modelo de **autoservicio para la provisión y gestión de servicios de infraestructura TIC**, orientado a facilitar la interacción entre SANDETEL y los organismos clientes, reduciendo la intervención manual en aquellas solicitudes susceptibles de automatización.

La propuesta deberá plantear una evolución del modelo actual hacia un catálogo de servicios consumible mediante un portal de autoservicio, incorporando aquellas tecnologías que el licitador considere más adecuadas para mejorar la experiencia de usuario, la eficiencia operativa y la automatización de la provisión de servicios.

No se exige la utilización de una tecnología concreta, pudiendo el licitador proponer soluciones basadas en Inteligencia Artificial Generativa, asistentes virtuales, automatización avanzada, Infraestructura como Código (IaC), motores de workflow, APIs, catálogos inteligentes o cualquier otra tecnología equivalente.

La propuesta deberá contemplar, al menos:
El proveedor deberá describir de forma detallada como se llevaría a cabo la provisión o gestión mediante autoservicio de varios de los servicios incluidos en el catálogo del contrato, tales como:

- Infraestructura como Servicio (IaaS).
- Aprovisionamiento de almacenamiento.
- Solicitud de copias de seguridad.
- Restauración de información.
- Creación de máquinas virtuales.
- Solicitud de recursos de red.
- Solicitud de accesos.
- Solicitud de bases de datos.
- Otros servicios del catálogo que el licitador considere adecuados.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 38/69

La propuesta del licitador deberá incluir, como mínimo:

1. Modelo funcional
Descripción del funcionamiento del portal de autoservicio y de la experiencia del usuario.

2. Arquitectura técnica
Diagrama de arquitectura identificando todos los componentes que integran la solución.

3. Diagrama de secuencia
Descripción del flujo completo desde la solicitud realizada por el usuario hasta la provisión efectiva del servicio.

4. Pila tecnológica
Productos, herramientas y tecnologías propuestas.
No es necesario que sean comerciales.

5. Modelo de automatización
Explicación de qué procesos serían completamente automáticos y cuáles requerirían aprobación humana.

6. Integración
Integración con herramientas corporativas.
Por ejemplo:

- Directorio corporativo.
- CMDB.
- Herramientas ITSM.
- Plataformas de virtualización.
- Almacenamiento.
- Backup.
- Monitorización.
- Automatización.
- APIs corporativas.

7. Seguridad
Modelo de autenticación.
Trazabilidad.
Auditoría.
Control de permisos.

8. Operación
Cómo se administraría posteriormente la solución.
Monitorización.
KPIs.
Escalabilidad.
Alta disponibilidad.

9. Evolución futura
Capacidad para incorporar nuevos servicios del catálogo sin rediseñar la plataforma.

4.2.1.4 Mejoras de las líneas del servicio (15%)

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de “plan de mejora del servicio”, dotando de los mecanismos y las herramientas tecnológicas que permitan una mejora de la eficiencia de las actividades que se prestan en las diferentes líneas del servicio, y faciliten la automatización de los trabajos, reduciendo así los esfuerzos necesarios para la prestación de los servicios

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 39/69

Mejora sobre la línea de gestión de operación (25%)

Presentar un ecosistema de herramientas, tecnologías, arquitecturas y procesos que posibiliten la consecución del objetivo planteado. (20%)

La empresa adjudicataria propondrá las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales de SANDETEL, y participará en la adaptación, configuración e implantación de las herramientas que proponga y se aprueben. (20%)

Para medir la calidad de la propuesta el licitante presentará un modelo focalizado en reducir los tiempos de ejecución de las tareas operativas, tanto las solicitadas por los usuarios como las generadas por los diferentes planes de operación y mantenimiento, así como de las incidencias. (30%)

Cuadro de mandos asociados a los planes de operación y mantenimiento y planes de mantenimiento que reflejen la actividad proactiva de la línea de operación. Se quiere agrupar toda la información a una granularidad mínima de *ticket* que refleje una actividad sobre un servidor particular. (30%)

Mejora sobre la línea de diseño y transición (25%)

Presentar un ecosistema de herramientas, tecnologías, arquitecturas y procesos que posibiliten la consecución del objetivo planteado. (5%)

La empresa adjudicataria propondrá las herramientas que estime oportunas para completar todas aquellas funcionalidades no cubiertas por las herramientas actuales de SANDETEL, y participará en la adaptación, configuración e implantación de las herramientas que proponga y se aprueben. (10%)

Presentar un plan de proyectos que considere necesario para evolucionar el servicio. Este plan establecerá el equipo de recursos técnicos necesarios para la ejecución de cada proyecto, tasado en HBS, que podrá ser sufragado en base a la provisión de recursos puestos a disposición del plan de mejora del servicio por parte de la empresa adjudicataria, y aquellos elementos transversales que considere críticos y/o necesarios para la consecución del objetivo. (30%)

Para medir la calidad de la propuesta en cuanto a retorno de la inversión, el ofertante presentará un modelo de mejora de la eficiencia asociado a los proyectos y herramientas presentados en su oferta. La propuesta debe estar orientada a la mejora continua y/o ahorro en HBS en los diferentes elementos del catálogo de diseño y transición: coste de las tareas de construcción y de despliegues. (20%)

Esta mejora de la eficiencia debe poder traducirse en la propuesta e implantación de nuevos indicadores que faciliten el seguimiento y control de la línea de diseño y transición del servicio. (5%)

Cuadro de mandos asociados a las tareas del catálogo de construcción de plataformas y lanzamientos que reflejen la actividad de la línea de diseño y transición, expresada en HBS. Se quiere agrupar toda la información a una granularidad mínima de *ticket* que refleje una o varias tareas de catálogo. El cuadro de mandos debe reflejar los indicadores propuestos por el licitador para el seguimiento y control de esta línea. (30%)

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 40/69

Cuadro de mandos seguimiento del servicio. (50%)

Se requiere diseñar e implementar para SANDETEL un cuadro de mando que visualice la facturación y certificación de los servicios proporcionados por el adjudicatario. Este cuadro de mando se enfocará en las líneas de diseño y transición, y operación. La información mostrada tendrá una granularidad a nivel de *tickets* relacionados con los diversos elementos del catálogo. Es fundamental que los datos estén continuamente actualizados para permitir un seguimiento exhaustivo y control de las actividades a lo largo de la duración del contrato. Además, SANDETEL tendrá acceso a estos datos y la capacidad de exportar informes y datos según su criterio. (100%)

Si se determinase la necesidad de implantación de alguna herramienta o hardware para la propuesta de servicio realizada por el licitante, esta deberá ser sin coste para SANDETEL y en caso de requerir licencia, la misma será cedida a la finalización del contrato y deberá constar la titularidad de la licencia a SANDETEL.

Cualquier duda sobre la documentación a incluir en cada sobre enviar correo a licitaciones.sandetel@juntadeandalucia.es indicando en el asunto del correo el número del expediente (EXPT26-00069) y el nombre de la entidad interesada en la licitación. Las dudas se resolverán siempre y cuando sean enviadas con ANTERIORIDAD al plazo señalado en el anuncio.

4.2.2 Criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas (50%)

		Peso
Evaluación mediante fórmulas no económicas		**20%**
Condiciones de devolución del servicio	5%	
Plan de formación interno	5%	
Capacidad anual de recursos adicionales ofertados para el plan de transformación y prestación del servicio	10%	
Evaluación económica		**25%**
Incentivo económico asociado a la automatización de la operación		**5%**
TOTAL, PUNTOS		**50%**

4.2.2.1 Evaluación mediante fórmulas no económicas (20%)

- **Condiciones de devolución del servicio (5%)**: se valorará la disponibilidad de subcontratación temporal de los servicios por la nueva empresa adjudicataria en el plan de devolución del servicio, manteniéndose las condiciones económicas del presente contrato. Así, por la disponibilidad de subcontratación de los servicios por periodo de 2 meses para con la nueva empresa adjudicataria, manteniéndose las condiciones económicas ofertadas en este contrato, se obtendrá una puntuación de 100 puntos. Si el periodo es inferior a los 2 meses la puntuación será 0 puntos.

Justificación del periodo mínimo de dos meses

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 41/69

El establecimiento de un periodo mínimo de dos meses se justifica por la necesidad de garantizar una transferencia ordenada, completa y sin interrupciones de los servicios al nuevo adjudicatario al finalizar el contrato.

El servicio objeto de contratación comprende la gestión y operación continuada de infraestructuras y sistemas TIC, incluyendo diferentes líneas de servicio, áreas tecnológicas, procedimientos, herramientas, configuraciones, documentación y conocimiento especializado. Por ello, la devolución del servicio requiere un periodo suficiente de coexistencia entre los equipos saliente y entrante que permita realizar la transferencia de conocimiento, validar la documentación y procedimientos, resolver las cuestiones pendientes y asegurar que el nuevo adjudicatario dispone de la capacidad necesaria para asumir la prestación sin afectar a los niveles de servicio establecidos.

El periodo de dos meses se considera, por tanto, un plazo adecuado y proporcionado para garantizar una transición efectiva y reducir el riesgo de discontinuidad o degradación del servicio, especialmente teniendo en cuenta la criticidad y disponibilidad 24x7 exigidas en la prestación.

En consecuencia, se establece como condición objeto de valoración la disponibilidad del adjudicatario para mantener durante un periodo mínimo de dos meses la prestación mediante subcontratación temporal por la nueva empresa adjudicataria, manteniéndose las condiciones económicas del contrato. Este compromiso permite reforzar las garantías de continuidad y transferencia del servicio durante el cambio de adjudicatario.

Si *DevServicio* = 2 meses entonces CS = 100 puntos

$$PFDev = (\text{CS}) \; x \; 5\%$$

PFDev = puntuación final del licitador referente a las condiciones de devolución del servicio.

DevServicio: si accede a dar las condiciones o no

CS = puntuación en función de la condición DevServicio. (0 o 100)

VOLDEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	SI/NO
Aceptación Condiciones Devolución del Servicio	

Tabla para rellenar por el licitador

- **Plan de formación interno (5%):** con el objetivo de aumentar la cualificación del personal interno del Departamento de TI de SANDETEL, y así mejorar las capacidades de control, monitorización y mejora de los servicios contratados, se valorará la oferta de cursos formativos directamente relacionados con el objeto y tecnologías del contrato. Estos cursos serán consensuados con SANDETEL en base a las necesidades de conocimiento detectadas. Así, por cada curso oficial ofertado, con una duración mínima de 30 horas y para un número de 12 asistentes, impartido por entidad acreditada, con posibilidad de obtención del certificado si se superan los exámenes correspondientes.

  Si C1 entonces PF = 20 puntos
  Si C2 entonces PF = 40 puntos
  Si C3 entonces PF = 60 puntos
  SI C4 entonces PF = 80 puntos
  Si C5 entonces PF = 100 puntos

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 42/69

Donde:

C1 es 1 curso ofertado
C2: son 2 cursos ofertados
C3: son 3 cursos ofertados
C4: son 4 cursos ofertados
C5: son 5 cursos ofertados

$$P = (PF)x\ 5\%$$

P = puntuación final del licitador referente al plan de formación interno.

Cx = número de cursos ofertados por el licitador, que van de C1 a C5.

PF = puntos asignados en función de *Cx* ofertado, que van de 20 a 100 puntos.

PLAN DE FORMACIÓN INTERNO	C1-C5
Nivel plan de formación interno ofertado	

Tabla para rellenar por el licitador

- **Capacidad anual de recursos adicionales ofertados para el plan de transformación y prestación del servicio (10%):** Número de Horas Básicas de Servicio (HBS) anuales puestas por la empresa a disposición de SANDETEL exclusivamente para la ejecución del plan de transformación y prestación del servicio (apartado 4.8.4 del PPT: Oficina de Transformación del Servicio). Esta bolsa no comportará coste alguno para SANDETEL.

Si HBS1 entonces RA = 10 puntos
Si HBS2 entonces RA = 20 puntos
Si HBS3 entonces RA = 60 puntos
SI HBS4 entonces RA = 80 puntos
Si HBS5 entonces RA = 100 puntos

Donde:

HBS1 ofertado: 500 HBS
HBS2 ofertado: 1000 HBS
HBS3 ofertado: 2000 HBS
HBS4 ofertado: 2500 HBS
HBS5 ofertado: 3500 HBS

$$P = (RA)\ x\ 15\%$$

P = puntuación final del licitador referente recursos adicionales para el plan de transformación y prestación del servicio.

HBSx = número de HBS ofertados por el licitador, que van de *HBS1* a *HBS5*.

RA = puntos asignados en función de *HBSx* ofertado.

CAPACITACIÓN ANUAL DE RECURSOS ADICIONALES	HBS1-HBS5
Nivel capacitación anual de recursos adicionales ofertado	

Tabla para rellenar por el licitador

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 43/69

4.2.2.2 Evaluación económica (25%)

Distribución no proporcional inversa con tope. La puntuación de este apartado se obtendrá por la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Pi = PM - (PM * \left(\frac{OF}{PL}\right)^{35})$$

Donde:

Pi = Puntuación del licitador
PL = Presupuesto máximo de licitación
OF = Valor de la oferta
PM = puntos máximos del apartado **(25)**.

Se decide emplear esta fórmula para evitar favorecer a aquellas empresas que opten por reducir el precio a costa de minorar costes internos como los salarios de sus trabajadores lo que, indudablemente, acaba afectando a la motivación de estos y, por tanto, a la calidad del servicio prestado.

OF será el valor obtenido en la casilla "TOTAL OFERTA LICITADOR SIN IVA", que es el resultado de rellenar la siguiente tabla.

Servicio de Gestión de la Producción (ITOM, SE)	TOTAL, ANUAL SIN IVA	_____€
Servicio apoyo a la producción (SAP)	TOTAL, ANUAL SIN IVA	_____€
Servicio Guardias SAP 24x7 (GSAP)	TOTAL, ANUAL SIN IVA	_____€
Trabajos Programados (SAP e ITOM)	TOTAL, ANUAL SIN IVA	_____€
Servicio de Diseño y Transición (TDS)	TOTAL, ANUAL SIN IVA	_____€
Servicio de Automatización (OAS)	TOTAL, ANUAL SIN IVA	_____€
	TOTAL, OFERTA LICITADOR SIN IVA	_____€

Este valor se obtiene sumando el total de las tablas que aparecen a continuación:

Servicio de gestión de la producción (ITOM, SE)

SE = _____ SIN IVA

TIPO DE SERVIDOR	DISPONIBILIDAD	NUMERO DE SERVIDORES ESTIMADOS MES	N.º MESES ESTIMADOS POR AÑO	TARIFA OFERTADA POR SERVIDOR SIN IVA	IMPORTE OFERTADO SIN IVA
Servidores Contenedores (12x5)	12x5	42	12	1,70 * SE	
Servidores Contenedores (24x7)	24x7	58	12	2,00 * SE	

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 44/69

TIPO DE SERVIDOR	DISPONIBILIDAD	NUMERO DE SERVIDORES ESTIMADOS MES	N.º MESES ESTIMADOS POR AÑO	TARIFA OFERTADA POR SERVIDOR SIN IVA	IMPORTE OFERTADO SIN IVA
Servidor Web, Aplicaciones, Horizontal l (12x5)	12x5	189	12	1,70 * SE	
Servidor Web, Aplicaciones, Horizontal (24x7)	24x7	96	12	2,00 * SE	
Servidores. BBDD (12x5)	12x5	89	12	2,90 * SE	
Servidores. BBDD (24x7)	24x7	48	12	3,30 * SE	
Servidores. Micro (12x5)	12x5	0	12	1,70 * SE	
Servidores. Micro (24x7)	24x7	0	12	2,00 * SE	
Servidores. IAAS (24x7)	24x7	256	12	1,20 * SE	
Servidores. IAAS (12x5)	**12x5**	**144**	**12**	**SE**	

Servicio de apoyo a la producción (SAP)

HBS = _____ SIN IVA

ROL PROFESIONAL	PERFIL PROFESIONAL	N.º HBS ESTIMADOS PRIMER AÑO	TARIFA OFERTADA POR PERFIL SIN IVA	IMPORTE OFERTADO SIN IVA
Analista de Sistemas	Gestión Técnica	1.760	1,70 * HBS	
Gestor de Proyectos	Gestor de Proyecto	1.760	2,12 * HBS	
Gestión de redes avanzado	Especialista en redes	1.760	1,65 * HBS	
Gestión de Redes	Especialista en redes	3.520	1,35 * HBS	
Especialista Técnico	Especialista técnico	1.760	1,70 * HBS	
Consultor digital	Consultor digital	1.760	1,70 * HBS	
Gestión de la seguridad	Especialistas en ciberseguridad	7040	1,81 * HBS	
Gestión de Sistemas avanzado	Administrador de sistemas	7.040	1,70 * HBS	

Servicio de Guardias SAP 24x7 (GSAP)

GSAP = _____ SIN IVA

GUARDIA SERVICIO SAP	SERVICIOS SOPORTE A LA PRODUCCIÓN (SAP)	N.º RECURSOS GUARDIA/AÑO	N.º JORNADAS ESTIMADAS	TARIFA OFERTADA POR JORNADA SIN IVA	IMPORTE OFERTADO SIN IVA
GSAP	Guardia 24x7	7	**365**	Tarifa: XX…€/Jornada	

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 45/69

Trabajos programados (SAP e ITOM)

TP = _____ SIN IVA

TRABAJOS PROGRAMADOS	HORAS EFECTIVAS ANUALES	TARIFA OFERTADA POR TP SIN IVA	IMPORTE OFERTADO SIN IVA
TP	750	Tarifa: XX...€/TP	

Servicio de transición (TS)

HBS Operador TDS = _____ SIN IVA

ITEM CATÁLOGO	HBS PROMEDIO MENSUAL	N.º MESES ESTIMADOS POR AÑO	TARIFA OFERTADA HBS OPERACIÓN BÁSICA TDS SIN IVA	IMPORTE OFERTADO SIN IVA
400	1300	12	Tarifa: XX...€ /HBS Operación Básica	

Servicio de automatización (OAS)

HBS Operador OAS = _____ SIN IVA

ITEM CATÁLOGO	HBS PROMEDIO MENSUAL	N.º MESES ESTIMADOS POR AÑO	TARIFA OFERTADA HBS OPERACIÓN BÁSICA OAS SIN IVA	IMPORTE OFERTADO SIN IVA
40	250	12	Tarifa: XX...€ /HBS Operación Básica	

4.2.2.3 Incentivo económico asociado a la automatización de la operación (5%)

Con el objeto de incentivar la implantación efectiva de automatizaciones, la adopción de Infraestructura como Código (IaC), la orquestación de procesos y la mejora continua del servicio, se valorará la reducción del precio unitario del servidor base (SE) durante el período inicial de ejecución del contrato, trasladando a SANDETEL las eficiencias obtenidas mediante la automatización de las actividades operativas.

A estos efectos, el licitador deberá ofertar el precio unitario del servidor base (**SE**) conforme al apartado **4.2.2.2 Evaluación económica**, siendo dicho valor el correspondiente al primer año de ejecución del contrato:

SE1 = SE ofertado por el licitador para el primer año de ejecución del contrato.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 46/69

El licitador podrá ofertar una reducción del precio unitario del servidor base correspondiente al segundo año de ejecución del contrato.

La reducción ofertada respecto al precio correspondiente al primer año no podrá superar el:

10 % del valor de SE1.

Por tanto:

SE2 ≥ 90 % de SE1

No se admitirán ofertas que supongan un incremento del precio unitario del servidor base en el segundo año respecto del primer año.

Asimismo, con objeto de trasladar a SANDETEL las eficiencias derivadas de la automatización durante toda la posible vigencia del contrato, el licitador deberá indicar los precios unitarios del servidor base que serán aplicables, en su caso, durante las anualidades correspondientes a las posibles prórrogas.

Las tarifas correspondientes a las posibles prórrogas **no serán objeto de valoración a efectos de este criterio de adjudicación**, al estar condicionada su aplicación al eventual ejercicio de las correspondientes prórrogas por parte de SANDETEL. No obstante, las tarifas ofertadas para dichas anualidades quedarán incorporadas a la oferta y, en caso de acordarse la correspondiente prórroga, serán de aplicación durante el período prorrogado.

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla:

Concepto	Tarifa ofertada
SE Año 1 (Oferta económica)	_____ €/servidor/mes
SE Año 2	_____ €/servidor/mes
SE Año 3 (1ª prórroga)	_____ €/servidor/mes
SE Año 4 (2ª prórroga)	_____ €/servidor/mes
SE Año 5 (3ª prórroga)	_____ €/servidor/mes

Las tarifas ofertadas deberán cumplir obligatoriamente la siguiente condición:

SE Año 1 ≥ SE Año 2 ≥ SE Año 3 ≥ SE Año 4 ≥ SE Año 5

No se admitirán incrementos de precio entre anualidades.

Las tarifas correspondientes a las anualidades de prórroga únicamente producirán efectos económicos en el supuesto de que SANDETEL acuerde el ejercicio de la correspondiente prórroga.

En caso de que una determinada prórroga no sea ejercida, la tarifa ofertada para dicha anualidad no producirá ningún efecto económico ni generará obligación alguna para SANDETEL.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 47/69

- **Cálculo de la reducción ofertada**

A efectos de valoración del presente criterio se considerará exclusivamente la reducción ofertada para el segundo año de ejecución del contrato.

Se define:
S2 = (SE1 - SE2) / SE1

donde:
- **SE1** es el precio del servidor base ofertado para el primer año de ejecución del contrato.
- **SE2** es el precio del servidor base ofertado para el segundo año de ejecución del contrato.
- **S2** es el porcentaje de reducción ofertado para el segundo año respecto del primer año.

Asimismo:
0 ≤ S2 ≤ 10 %

Las tarifas correspondientes a las anualidades tercera, cuarta y quinta se incorporan a la oferta como **compromiso de precio para las eventuales prórrogas**, pero no intervienen en el cálculo de la puntuación de este criterio.

- **Índice de automatización ofertado**

Dado que las eficiencias derivadas de la automatización deben comenzar a materializarse durante el período inicial de ejecución del contrato, se define el siguiente índice de automatización ofertado:

IA = S2

La utilización de este índice permite valorar exclusivamente las eficiencias económicas que el licitador se compromete a trasladar a SANDETEL durante el período inicial del contrato, sin condicionar la valoración a la eventual existencia de prórrogas.

- **Fórmula de valoración**

La puntuación de este apartado se obtendrá mediante la siguiente expresión:

Pi = PM × IA / 10 %
donde:
- **Pi** = puntuación obtenida por el licitador.
- **PM** = puntuación máxima del apartado (**5 puntos**).
- **IA** = índice de automatización ofertado.
- **10 %** = reducción máxima admisible respecto del precio del primer año.

La puntuación máxima, correspondiente a **5 puntos**, se obtendrá cuando el índice de automatización ofertado alcance el valor del **10 %**, correspondiente a la reducción máxima admisible del precio unitario del servidor base para el segundo año de ejecución del contrato.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 48/69

4.2.3 Ofertas anormalmente bajas (artículo 149 LCSP)

De conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se establecen los siguientes parámetros objetivos para identificar las ofertas incursas en presunción de anormalidad, referidos a la oferta considerada en su conjunto:

Cuando el único criterio de adjudicación sea el precio, se aplicarán los parámetros establecidos en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP).

Cuando se utilice una pluralidad de criterios de adjudicación, se considerará que una oferta está incursa en presunción de anormalidad cuando se den, de forma acumulativa, las siguientes circunstancias:

a) Que la oferta económica sea inferior en más de un 15 % a la media aritmética de las ofertas económicas válidas presentadas (o, en caso de un solo licitador, inferior en más de un 25 % al presupuesto base de licitación).
b) b) Que la puntuación obtenida en el conjunto de los criterios de adjudicación distintos del precio sea superior a la media de las puntuaciones de dichos criterios de las ofertas válidas presentadas (o, en caso de un solo licitador, superior al 90 % de la puntuación máxima posible de dichos criterios).

Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo, en el sentido del artículo 42.1 del Código de Comercio, se tomará únicamente la oferta más baja a efectos de la aplicación de los anteriores parámetros.

Una vez identificada una o varias ofertas incursas en presunción de anormalidad, la mesa de contratación (o, en su defecto, el órgano de contratación) requerirá al licitador o licitadores afectados, concediéndoles un plazo suficiente (mínimo de cinco días hábiles), para que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios o costes propuestos, mediante la presentación de la información y documentación pertinente.

La justificación deberá permitir valorar la viabilidad de la oferta, pudiendo basarse, entre otros extremos, en:

- El ahorro que permita el método de prestación del servicio o las soluciones técnicas adoptadas.
- Las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga el licitador.
- La originalidad de las soluciones propuestas.
- El cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, y de subcontratación.
- La posible obtención de una ayuda de Estado.
-

Se rechazarán las ofertas que no justifiquen satisfactoriamente el bajo nivel de precios o costes, así como aquellas cuya justificación sea incompleta o se fundamente en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, jurídico o económico. En particular, se rechazarán las ofertas que vulneren la normativa sobre subcontratación o no cumplan las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral (artículo 149.4 y 149.6 LCSP y artículo 201 LCSP).

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 49/69

Si una oferta incursa en presunción de anormalidad resultara adjudicataria, el órgano de contratación establecerá los mecanismos de seguimiento necesarios para garantizar la correcta ejecución del contrato sin merma de la calidad del servicio.

4.2.4 Acreditación solvencia y de criterios objetivos

A la entrega de la documentación definitiva el adjudicatario presentará el detalle de los técnicos que cumplen con los requisitos indicados, la documentación que lo acredite (titulación académica, certificaciones, vida laboral que acredite los años de experiencia y aquellos documentos que se consideren demuestre que se cumple con la solvencia indicada de cada técnico). Si al entregar la documentación definitiva, no se cumplen los criterios objetivos o no fuese posible formalizar por culpa del adjudicatario la empresa inicialmente seleccionada podrá quedar excluida, adjudicándose al siguiente licitador.

El adjudicatario deberá comprometerse a mantener durante la prestación del servicio, el número de técnicos asignados al servicio con adscripción 100%, que incluye la titulación y certificaciones requeridas para los técnicos o bien ser sustituidos por un técnico equivalente (de igual o mayor nivel de titulación, y que posea al menos las certificaciones en las áreas que aporte el técnico al que sustituye).

Se debe entregar la Certificación de Conformidad en el ENS para sistemas de información de categoría MEDIO relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente. La adecuación al ENS, en caso de no poseerse al inicio del contrato, se dispone de 7 meses obtener dicha certificación desde la fecha de formalización del contrato.

Durante la vigencia del contrato, si SANDETEL requiere un nivel superior de certificación de Conformidad en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para los sistemas de información relacionados con las soluciones y servicios contratados en este expediente, o aquellos que hayan sido añadidos posteriormente, el adjudicatario contará con un plazo de 5 meses para obtener dicha certificación a partir de la fecha en que sea formalmente notificado por SANDETEL.

5 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1 Entregables del proyecto y actas de seguimiento

Para el correcto seguimiento y control del servicio prestado por el adjudicatario se debe proveer a SANDETEL de la siguiente información mediante la entrega de la siguiente documentación requerida:

- Plan de recepción y transferencia del Servicio.
- Nivel de certificación en el ENS.
- Plan de transformación al nuevo modelo de servicio.
- Plan de proyecto para evolución de las líneas de servicio.
- Cuadro de mandos seguimiento del servicio.
- *Reporting* semanal de las principales actividades del servicio de PRO y SAP.
- Certificación mensual de las diferentes líneas del servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 50/69

- Actas de reuniones.
- Plan de operación y mantenimiento por proyecto.
- Informe de operación y mantenimiento semestral.
- Plan de mantenimiento preventivo por proyecto.
- Informe de mantenimiento preventivo semestral.
- Informes de indisponibilidad

6 PERIODO DE RECEPCIÓN Y/O ENTREGA

Obligación de periodo de recepción: ❑ No ☒ Si DURACIÓN: 4 SEMANAS

En previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario, es necesario contemplar un período inicial de recepción del servicio, máximo de 4 semanas, sin impactar en la calidad de los servicios suministrados, en el que los técnicos integrantes del nuevo equipo de trabajo deben adquirir los conocimientos particulares asociados a la arquitectura establecida, implantaciones e instalaciones, junto con las peculiaridades y características de las aplicaciones, productos y herramientas en explotación, tipología de las incidencias y metodología de trabajo.

Durante este periodo de tiempo el equipo de trabajo debe ser mixto, formado por integrantes del equipo técnico del presente contrato y del entrante. Este periodo se encuentra incluido dentro de la duración del contrato.

Obligación de periodo de entrega del servicio: ❑No ☒ Si DURACIÓN: 4 SEMANAS

En la extinción del presente contrato, el adjudicatario deberá realizar la entrega del servicio. En previsión de que pueda producirse un cambio de adjudicatario tras la finalización del contrato o en cualquier otro momento, es necesario contemplar un período de solapamiento, con periodo mínimo de 4 semanas, que permita la transferencia de servicios sin impactar en los ANS definidos, garantizando los niveles de calidad de los servicios suministrados.

Durante este período de entrega del servicio, el equipo de trabajo deberá ser mixto, formado por integrantes del equipo técnico saliente y del entrante. Dicho periodo estará incluido dentro de la duración del contrato.

7 SUBCONTRATACIÓN

El presente pliego prevé subcontratación: ☒ No; ☐ Sí,

El presente pliego prevé la posibilidad de subcontratación, de conformidad con lo establecido en el artículo 215 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), con las limitaciones establecidas en el presente apartado y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Atendiendo a la naturaleza, criticidad y especialización de las prestaciones objeto del contrato, se consideran **prestaciones esenciales o críticas**, que deberán ser ejecutadas directamente por el contratista principal y, por tanto, **no podrán ser objeto de subcontratación**, las actividades que

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 51/69

constituyen la prestación directa de los servicios incluidos en el alcance del contrato y que requieren la intervención de los equipos técnicos adscritos al mismo, incluyendo, entre otras:

- La gestión y operación de las infraestructuras y plataformas tecnológicas objeto del contrato.
- La administración, monitorización, mantenimiento y soporte técnico especializado de los sistemas e infraestructuras.
- La gestión y resolución de incidencias, problemas, peticiones y cambios que afecten a los servicios gestionados.
- Las actividades de diseño, transición, despliegue y puesta en producción de servicios y plataformas.
- Las actuaciones necesarias para garantizar la continuidad, disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento de los servicios.
- Las actividades de automatización y evolución operativa que formen parte de la prestación directa del servicio.
- Las funciones de coordinación, gestión y supervisión técnica inherentes a los equipos de trabajo definidos en el presente pliego.
- Los servicios de guardia, intervenciones urgentes y cualquier otra actuación necesaria para garantizar la cobertura y continuidad del servicio cuando así se requiera.
- Cualquier otra prestación que, por su naturaleza, impacto sobre los servicios gestionados, acceso a sistemas o información, nivel de especialización requerido o incidencia sobre la continuidad y seguridad de los servicios, sea considerada por SANDETEL como esencial o crítica para la correcta ejecución del contrato.

La consideración de estas prestaciones como esenciales o críticas se justifica por la elevada criticidad de las infraestructuras y sistemas gestionados, así como por la necesidad de garantizar que las actividades que inciden directamente sobre su operación, disponibilidad, continuidad y seguridad sean realizadas por personal integrado en la organización del contratista principal y que cumpla los requisitos de cualificación, experiencia y solvencia técnica exigidos en el presente pliego.

No obstante, podrán ser objeto de subcontratación aquellas prestaciones que, sin tener la consideración de esenciales o críticas para la ejecución del contrato, puedan ser realizadas por terceros, **siempre que dicha subcontratación haya sido previamente comunicada y autorizada expresamente por SANDETEL**, de conformidad con lo establecido en la LCSP y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La autorización de SANDETEL estará condicionada, en todo caso, a que el subcontratista propuesto disponga de la capacidad, solvencia, cualificación técnica y demás requisitos necesarios para la adecuada ejecución de las prestaciones que se pretendan subcontratar, así como al cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad de la información, confidencialidad, protección de datos, Esquema Nacional de Seguridad y cualesquiera otras obligaciones aplicables al contrato.

La eventual autorización de una subcontratación no supondrá en ningún caso la cesión de las obligaciones ni de la responsabilidad contractual del adjudicatario, que continuará siendo plenamente responsable ante SANDETEL de la correcta ejecución de todas las prestaciones objeto del contrato, incluidas aquellas que, en su caso, sean realizadas por subcontratistas.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 52/69

En particular, la subcontratación no podrá utilizarse para eludir los requisitos de solvencia, cualificación, experiencia o composición de los equipos de trabajo establecidos en el presente pliego, ni podrá afectar a la adecuada cobertura, continuidad, seguridad o cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para el contrato.

8 ANS PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Se establecen penalidades: ❑No, ☒Sí,

8.1 modelo de fijación de los acuerdos de nivel de servicio y penalidades

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento durante la vigencia del contrato la necesaria composición de los distintos equipos de trabajo para la correcta prestación de los servicios, así como que los perfiles cumplen los requerimientos de formación, capacidad y solvencia establecidos en el presente pliego.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se definen mediante indicadores objetivos que permiten medir la calidad, disponibilidad, continuidad, seguridad y capacidad de respuesta de los servicios prestados. Las penalizaciones asociadas a los ANS se aplicarán conforme a los indicadores, umbrales y límites establecidos en el presente pliego.

La especial naturaleza del contrato, que comprende la gestión y operación de infraestructuras y sistemas TIC que soportan servicios de la Junta de Andalucía, con requisitos de disponibilidad, continuidad y seguridad, así como el cumplimiento de las medidas derivadas del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), justifica el establecimiento de penalidades específicas asociadas a determinados incumplimientos.
De conformidad con el artículo 193.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, atendiendo a las especiales características del contrato y a la necesidad de garantizar su correcta ejecución, se establecen penalidades específicas distintas de la penalidad general prevista en dicho artículo para los supuestos de demora.

En particular, se establecen las siguientes penalidades:

- Se aplicará una penalización del 3 % del importe total de facturación mensual por cada recurso adscrito al servicio que no cumpla la solvencia mínima exigida. El límite máximo de esta penalización será del 10 % del importe total del contrato, IVA excluido.
- El incumplimiento del deber de comunicación y aceptación previa por SANDETEL de los cambios en el equipo de trabajo tendrá la consideración de penalidad muy grave y podrá constituir causa de resolución del contrato, conforme a lo establecido en el presente pliego.
- Se establece una penalización del 10 % sobre la facturación total mensual en los siguientes supuestos:
    - Incumplimiento de los plazos requeridos para la sustitución del personal técnico.
    - Incumplimiento de los plazos requeridos para la presencia de personal técnico en los CPD.
    - Pérdida de datos de negocio motivada por negligencia de los equipos del servicio del adjudicatario.
    - Incumplimiento de los plazos requeridos para la obtención de la Certificación de Conformidad con el ENS para los sistemas de información relacionados con las soluciones y servicios objeto del contrato.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 53/69

La no obtención en los plazos establecidos de la Certificación de Conformidad con el ENS tendrá la consideración de incumplimiento muy grave y podrá constituir causa de resolución del contrato, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

Estas penalidades específicas, conjuntamente consideradas, no podrán superar el 10 % del precio del contrato, IVA excluido. En caso de alcanzarse dicho límite durante 2 meses consecutivos y reiterarse el cumplimiento defectuoso, SANDETEL podrá optar por la resolución del contrato, conforme al régimen establecido en la LCSP y en el presente pliego.

Las penalidades correspondientes a los ANS se calcularán conforme a los indicadores y límites establecidos para cada línea de servicio. La suma de las penalizaciones correspondientes a un mismo periodo de medición no podrá superar el 10 % del importe mensual del servicio afectado, salvo que expresamente se establezca otra cosa en el presente pliego.

Las penalidades serán aplicables cuando el incumplimiento sea imputable al adjudicatario, no computándose las desviaciones debidas a causas no imputables al mismo debidamente justificadas.

8.2 ANS establecidos para el servicio de Gestión de la Operación:

ANS	Tipo Indicador	Indicador	Descripción	Objetivo	Periodicidad	Horario computable
A1	Disponibilidad de los servicios	Disponibilidad de los Servicios Críticos 24x7 (por servicio/proyecto)	Tiempo de disponibilidad de cada servicio 24x7	>=99,5%	Mensual	24x7
A2		Disponibilidad de los Servicios Críticos 12x5 (por servicio/proyecto)	Tiempo de disponibilidad de cada servicio 12x5	>=99,5%	Mensual	12x5
A3	Gestión de incidencias	TRO ante incidencias de prioridad baja (por proyecto)	<= 24h	>=85%	Mensual	12x5
A4		TRO ante incidencias de prioridad media (por proyecto)	<= 12h	>=90%	Mensual	12x5
A5		TRO ante incidencias de prioridad alta (por proyecto)	<= 4h	>=95%	Mensual	24x7
A6		Reapertura de incidencias (por proyecto)	N.º total reaperturas/N.º Total de tique cerrados	<=5%	Trimestral	12x5
A7	Gestión de peticiones de usuarios	TRO peticiones cortas/consultas (por proyecto)	< 16h	>=90%	Mensual	12x5
A8		TRO peticiones medias (por proyecto)	< 24h	>=90%	Mensual	12x5
A9		TRO peticiones largas (por proyecto)	< 36h	>=90%	Mensual	12x5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 54/69

A10		Reapertura de peticiones (por proyecto)	N.º total reaperturas/N.º Total de *ticket* cerrados	<=10%	Trimestral	12x5

Se entiende por resolución de una incidencia la situación en la que se hace desaparecer la pérdida o degradación de servicio, aunque el problema que originó la incidencia no se haya subsanado.

El tiempo de resolución (TRO) de incidencias y peticiones se define como el tiempo transcurrido desde que le son asignadas al grupo resolutor hasta que el servicio afectado queda restablecido, descontando los tiempos de paradas aprobados por el responsable del servicio de SANDETEL. Si son reabiertas tras su resolución, se sumarán todos los tiempos desde la aceptación inicial hasta su resolución definitiva.

En caso de reapertura de una incidencia o petición tras su resolución, se contabilizará la totalidad del tiempo transcurrido desde la aceptación inicial hasta su resolución definitiva, siempre que la reapertura esté motivada por una deficiencia en la solución proporcionada, una resolución incompleta o por el incumplimiento del alcance definido en la solicitud original.

No se considerarán como reaperturas aquellas comunicaciones, solicitudes adicionales o necesidades sobrevenidas que impliquen una ampliación del alcance inicial, la incorporación de nuevos requisitos o la ejecución de actuaciones no contempladas en la petición original. En estos casos, dichas necesidades deberán ser gestionadas mediante la apertura de una nueva incidencia, petición o solicitud de servicio, según corresponda.

8.2.1 Medición

Gestión de la Disponibilidad.

Disponibilidad de los Servicios Críticos 24x7 y Servicios 12x5 (por servicio/proyecto).
Objetivo: Asegurar la disponibilidad de los servicios que pertenecen a un proyecto.
Medición: % tiempo total del periodo correspondiente de medición de un servicio que ha estado operativo, es decir, que no ha tenido interrupción alguna.

Gestión de Incidencias.

TRO ante incidencias de prioridad baja, media y alta (por proyecto).
Objetivo: Reducir el tiempo de resolución de las incidencias gestionadas de forma que se minimice la interrupción de los servicios**.**
Medición: Para cada prioridad indicada**:** N.º *tickets* en plazo / N.º *tickets* totales = % nivel servicio.

Reapertura de incidencias.

Objetivo: Mejorar la calidad del servicio.
Medición: % de incidencias cerradas en el periodo de medición cuya solución previa ha sido rechazada y se ha solicitado su reapertura.

Gestión de Peticiones.

TRO peticiones cortas-consultas /medias /largas (por proyecto).
Objetivo: Reducir el tiempo de resolución de cada tipo de petición.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 55/69

Medición: % de peticiones de servicio cerradas en el periodo y finalizadas en el tiempo objetivo establecido en el nivel de servicio.

Reapertura de peticiones.

Objetivo: Mejorar la calidad del servicio**.**
Medición: % de peticiones cerradas en el periodo de medición cuya solución previa ha sido rechazada y se ha solicitado su reapertura.

8.2.2 Penalizaciones

Cuando el adjudicatario incurra, por causas imputables al mismo, en alguno de los supuestos establecidos en los ANS indicados, SANDETEL podrá imponer las correspondientes penalizaciones. El importe de estas se calculará en función de:

PENALIZACIÓN MENSUAL ANS (%) = Σ PENALIZACIÓN (Ai)

Donde:

- PENALIZACIÓN: se indican los porcentajes de penalización por cada porcentaje de incumplimiento. El primer porcentaje de incumplimiento es medido en el valor inmediato al incumplimiento.

La suma de las penalizaciones correspondientes a un mismo periodo de medición no podrá superar el 10 % del importe mensual del servicio.

Nivel de Cumplimiento mensual de ANS

El Nivel de Cumplimiento Mensual del Servicio (CANS) representa el porcentaje de cumplimiento global obtenido durante el periodo de medición y constituye el coeficiente aplicable a la facturación mensual del servicio.

Su cálculo será:

CANS (%) = 100 % − Penalización mensual ANS (%)

Las penalizaciones se aplicarán sobre el importe mensual correspondiente a la línea de servicio afectada, salvo que expresamente se indique otra cosa en este pliego.

El incumplimiento de los ANS reiterado (esto es que supere el 10% del precio del contrato durante tres meses consecutivos), podrá constituir causa de resolución del contrato, de conformidad con el artículo 211 de la LCSP, al tener la consideración de obligación esencial.

ANS	Tipo Indicador	Indicador	Nivel Cumplimiento	Penalización	Penalización Máxima

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 56/69

A1	Disponibilidad de los servicios	Disponibilidad de los Servicios Críticos 24x7	X < 99,5%	0,2% por cada 0,1% de incumplimiento	2,50%
A2		Disponibilidad de los Servicios Críticos 12x5	X < 99,5%	0,2% por cada 0,1% de incumplimiento	1,5%
A3	Gestión de Incidencias	TRO ante incidencias de prioridad baja	X < 85%	0,1% por cada 1% de incumplimiento	0,50%
A4		TRO ante incidencias de prioridad media	X < 90%	0,2% por cada 1% de incumplimiento	1,0%
A5		TRO ante incidencias de prioridad alta	X < 95%	0,3% por cada 1% de incumplimiento	1,5%
A6		Reapertura de incidencias	X > 5%	0,1% por cada 1% de incumplimiento	1%
A7	Gestión de Peticiones de usuarios	TRO peticiones cortas-consultas	X < 90%	0,1% por cada 1% de incumplimiento	0,25%
A8		TRO peticiones medias	X < 90%	0,15% por cada 1% de incumplimiento	0,5%
A9		TRO peticiones largas	X < 90%	0,05% por cada 1% de incumplimiento	0,75%
A10		Reapertura de peticiones	X > 10%	0,1% por cada 1% de incumplimiento	0,50%

8.3 ANS establecidos para el servicio de Gestión de Diseño y Transición:

ANS	Tipo Indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad	Horario Computable
A1	Tiempo de Valoración	<=32 horas laborables	>=90%	mensual	12x5
A2	Ejecución de OT's en plazo	Nº total OT ejecutadas según planificación/Nº Total de OT ejecutadas	>=95%	mensual	12x5
A3	Calidad de entrega proyecto	Nº total OT reabiertas/Nº Total de OT cerradas	<=5%	Trimestral	12x5
A4	Sugerencias de Mejoras	Entrega de informes de sugerencias del servicio	1	Bimensual	12x5
A5	Desviación Económica	Nº OT ejecutadas en coste según planificación / Nº total de OT ejecutadas	>=95%	Trimestral	12x5
A6	Informes Seguimiento Definidos	Tiempo de entrega o publicación accesible de informes de seguimiento definidos en el servicio	<= 10 días hábiles	Trimestral	12x5
A7	Tiempo de Inicio Efectivo de Ejecución de Proyecto	Tiempo máximo indicado para comenzar la ejecución del proyecto, siendo el máximo 30 días naturales.	>=95%	mensual	12x5
A8	Tiempo de alta de técnico	Tiempo máximo indicado para reponer o incluir un técnico, siendo el máximo 45 días naturales.	<=45 días	Trimestral	12x5
A9	Uso del catálogo de servicios	Número de OT's categorizadas dentro del catálogo de servicios vigentes	>=60%	Trimestral	12x5

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 57/69

A10	Tiempo de shadowing	Número de días de coexistencia de técnico entrante y saliente para garantizar la continuidad del servicio	>=15 días	Trimestral	12x5

Horario Computable: Indicado en la oferta, (Horario Laboral)

8.3.1 Medición

1. **Tiempo de valoración**. -
   Objetivo: Asegurar cumplimiento tiempos de entrega de la planificación inicial.
   Medición: % del número de órdenes de trabajos solicitadas al adjudicatario, que ha entregado para su validación inicial en tiempo y forma, sobre el total de órdenes de trabajo solicitadas.
2. **Ejecución de proyectos/actividades en plazo.** -
   Objetivo: Asegurar cumplimiento tiempos de ejecución.
   Medición: % del número de órdenes de trabajos planificadas inicialmente y que han cumplido con la planificación inicial.
3. **Calidad de entrega**. -
   Objetivo: Asegurar la calidad.
   Medición: % de órdenes en el periodo de medición cuya solución previa ha sido rechazada y se ha solicitado su revisión.
4. **Sugerencias Mejoras.**
   Objetivo: Garantizar que se realizan propuestas de mejorar al servicio.
   Medición: Nº de sugerencias/mejoras realizadas en el periodo establecido en el nivel de servicio.
5. **Desviación Económica.**
   Objetivo: Estabilización económica.
   Medición: Nº de OT ejecutadas en coste según planificación inicial/ total de OT ejecutadas.
6. **Informes Seguimiento Definidos.**
   Objetivo: Asegurar que se realiza seguimiento y control del servicio prestado por el adjudicatario.
   Medición: Entrega de los informes de seguimiento establecidos para el servicio de TDS en tiempo y forma según periodo establecido en el nivel de servicio.
7. **Tiempo de Inicio Efectivo de Ejecución de Proyecto**
   Objetivo: Asegurar que el inicio de la ejecución de un proyecto comienza dentro del periodo temporal de 30 días naturales establecidos.
   Medición: % de proyectos iniciados en el periodo de medición indicado.
8. **Tiempo de alta de técnico**
   Objetivo: Asegurar un tiempo de alta o reposición de técnico que presta el servicio no mayor a 45 días naturales.
   Medición: Número de días trascurridos entra la comunicación de baja del recurso (o solicitud de nuevo recurso) y alta del nuevo.
9. **Uso del catálogo de servicios**
   Objetivo: Asegurar el mayor % posible de uso de OT's categorizadas según el catálogo vigente.
   Medición: % de Ot's categorizadas
10. **Tiempo de Shadowing**
    Objetivo: Asegurar el traspaso de conocimientos entre técnico entrante y saliente.
    Medición: Número de días de transferencia de conocimientos

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 58/69

8.3.2 Cálculo de penalizaciones

El cálculo de las penalizaciones y su aplicación al Coeficiente de Cumplimiento Mensual del Servicio (CANS) se realizará conforme a lo establecido en el apartado 8.2.2 de esta MJ.

ANS	Tipo Indicador	Indicador	Nivel Cumplimiento	Penalización	Penalización Máxima
A1	Tiempo de valoración	Tiempo que transcurre desde que una orden de trabajo es asignada al adjudicatario, hasta que éste ofrece una respuesta de planificación económica y temporal de los trabajos (Horas dentro del horario del servicio).	85% < X < 90%	0,2% por cada 1% de incumplimiento	1%
A2	Ejecución de OT's en plazo	Nº de OT ejecutadas según planificación inicial.	90% < X < 95%	0,6% por cada 1% de incumplimiento	2%
A3	Calidad de entrega proyecto	Número de órdenes de trabajo por proyecto reasignadas al adjudicatario para resolver defectos identificados en la ejecución de una orden de trabajo (Unidades).	5% < X < 10%	0,3% por cada 1% de incumplimiento	1,50%
A4	Sugerencias de Mejoras	Sugerencias Mejoras.	0	1%	1%
A5	Desviación Económica	Nº de OT ajustadas al coste inicialmente planificado	90% <= X < 95%	0,6% por cada 1% de incumplimiento	1%
A6	Informes Seguimiento Definidos	Informes Seguimiento Definidos	X >10 días	1% por día de incumplimiento	1%
A7	Tiempo de Inicio Efectivo de Ejecución de Proyecto	Comienzo de ejecución de un proyecto	90% <= X < 95%	0,6% por cada 1% de incumplimiento	2%
A8	Tiempo de alta de técnico	Tiempo máximo indicado para reponer o incluir un técnico, siendo el máximo 45 días naturales.	+2 días naturales	0,1% por cada día de incumplimiento	3%
A9	Uso del catálogo de servicios	Número de OT's categorizadas dentro del catálogo de servicios vigentes	60% <= X < 70%	0,25% por cada 5% de incumplimiento	2%
A10	Tiempo de shadowing	Se debe cumplir un tiempo mínimo de 15 días de coexistencia de técnico entrante y saliente para garantizar la continuidad del servicio	1	0,10% por cada día de incumplimiento	1,5%

8.4 ANS establecidos para la oficina de automatización de servicios:

La Oficina de Automatización del Servicio (OAS) estará sujeta a un modelo específico de seguimiento y medición orientado a garantizar el cumplimiento de los objetivos de automatización definidos por SANDETEL.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 59/69

ANS	Tipo Indicador	Indicador	Objetivo	Periodicidad	Horario Computable
OAS1	Cobertura de automatización (peticiones cortas)	Nº de peticiones cortas automatizadas / Nº total de peticiones cortas elegibles del Catálogo de Usuarios	≥ 15% (año)	Anual	12x5
OAS2	Cobertura de automatización (operativa recurrente)	Nº de automatizaciones implantadas sobre operativas recurrentes del Catálogo de Transición / Nº total de operativas recurrentes identificadas	≥ 10% (año)	Anual	12x5
OAS3	Tiempo de entrega de automatización	Tiempo medio desde la aprobación de la automatización hasta su puesta en producción	≤ 30 días naturales en ≥ 90% de los casos	Mensual	12x5
OAS4	Tasa de éxito de automatismos	Nº de automatismos ejecutados sin incidencias relevantes / Nº total de ejecuciones de automatismos	≥ 97%	Mensual	12x5
OAS5	Estabilidad de automatización en producción	Nº de automatismos revertidos por fallo funcional o impacto negativo / Nº total de automatismos desplegados	≤ 3%	Trimestral	12x5
OAS6	Publicación y documentación de automatismos	Nº de automatismos correctamente documentados e incorporados al catálogo OAS / Nº total de automatismos implantados	≥ 95%	Trimestral	12x5

8.4.1 Medición

1. Cobertura de automatización de peticiones cortas

Objetivo: Asegurar la automatización progresiva de las peticiones de baja complejidad del Catálogo de Usuarios.
Medición: porcentaje de peticiones cortas automatizadas respecto al total de peticiones cortas elegibles en el periodo de medición.

2. Cobertura de automatización de operativas recurrentes

Objetivo: Reducir carga operativa manual mediante la automatización de tareas recurrentes del Catálogo de Transición.
Medición: porcentaje de procesos recurrentes automatizados sobre el total identificado como automatizable.

3. Tiempo de entrega de automatizaciones

Objetivo: Garantizar agilidad en la industrialización de automatismos.
Medición: tiempo transcurrido entre la aprobación funcional/técnica y su despliegue en producción.

4. Tasa de éxito de automatismos

Objetivo: Asegurar la calidad y estabilidad de los automatismos implantados.
Medición: porcentaje de ejecuciones correctas sin intervención manual correctiva.

5. Reutilización de automatismos HBS

Objetivo: Maximizar la eficiencia mediante reutilización de desarrollos existentes.
Medición: porcentaje de automatismos reutilizados respecto al total desarrollado en el periodo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 60/69

6. Estabilidad en producción

Objetivo: Minimizar el impacto operativo de los automatismos implantados.
Medición: porcentaje de automatismos que requieren rollback o corrección por impacto negativo.

7. Documentación y catalogación

Objetivo: Garantizar trazabilidad y gobierno del catálogo de automatización.
Medición: porcentaje de automatismos documentados e integrados correctamente en el repositorio OAS.

8.4.2 Cálculo de penalizaciones:

El cálculo de las penalizaciones y su aplicación al Coeficiente de Cumplimiento Mensual del Servicio (CANS) se realizará conforme a lo establecido en el apartado 8.2.2 de esta MJ.

ANS	Tipo Indicador	Indicador	Nivel Cumplimiento	Penalización	Penalización Máxima
OAS1	Cobertura de automatización (peticiones cortas)	Porcentaje anual de peticiones cortas gestionadas de forma 100% automatizada sobre el total de peticiones de este tipo recibidas.	10% ≤ X < 15\% *(Anual)*	0,5% por cada 1% de incumplimiento por debajo del umbral del 15%	2,5% *(Anual)*
OAS2	Cobertura de automatización (operativa recurrente)	Porcentaje anual de procesos operativos recurrentes e internos de la OAS que se encuentran completamente automatizados.	7%≤ X < 10\%*(Anual)*	0,5% por cada 1% de incumplimiento por debajo del umbral del 10%	1,5% *(Anual)*
OAS3	Tiempo de entrega de automatización	Porcentaje mensual de automatismos desarrollados y puestos en producción dentro de los plazos establecidos en la planificación inicial.	80%≤ X <90% *(Mensual)*	0,1% por cada 1% de incumplimiento por debajo del umbral del 90%	1% *(Mensual)*
OAS4	Tasa de éxito de automatismos	Porcentaje mensual de ejecuciones correctas de los automatismos en producción sin requerir intervención humana por fallos del script/código.	95% ≤ X < 97% *(Mensual)*	0,5% por cada 1% de incumplimiento por debajo del umbral del 97%	1% *(Mensual)*
OAS5	Estabilidad de automatización en producción	Porcentaje trimestral de automatismos que han tenido que ser revertidos (rollback) o modificados de urgencia tras su despliegue en producción.	3% < X ≤ 5% *(Trimestral)*	0,5% por cada 1% de incremento por encima del umbral del 3%	1% *(Trimestral)*
OAS6	Publicación y documentación de automatismos	Porcentaje trimestral de nuevos automatismos correctamente documentados, inventariados y publicados en el catálogo oficial de la OAS.	90%≤ X < 95% *(Trimestral)*	0,1% por cada 1% de incumplimiento por debajo del umbral del 95%	0,5% *(Trimestral)*

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 61/69

8.5 Liquidación de Penalizaciones

El importe de las penalizaciones tendrá su reflejo en la factura del mes siguiente, aplicando el pertinente descuento al centro de producto que sufragó el servicio que se vio afectado por el incumplimiento del ANS.

8.6 Condiciones particulares de medición del Acuerdo de Nivel de Servicio

- Los cambios en el equipo de trabajo, sea cual sea la naturaleza del cambio no implicarán revisión del ANS o justificación para su incumplimiento.
- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las interrupciones de servicio que pudieran producirse por causas no imputables al adjudicatario.
- No se contabilizarán las demoras que estén enteramente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).
- No serán contabilizados a efectos de ANS los errores o retrasos que se produzcan en los sistemas producto de mal funcionamiento de componentes no sujetos al ámbito de responsabilidad del proveedor.
- La empresa adjudicataria no será responsable de los retrasos producidos por falta de información a suministrar por la dirección del proyecto, o por actividades a desarrollar por equipos de trabajo ajenos al ámbito del presente pliego; y dichos retrasos no serán computados en las métricas del ANS.

8.7 Causas de resolución

CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO
El incumplimiento de las condiciones exigidas de confidencialidad de la información o tratamiento de la información contenidas en el presente pliego.
El incumplimiento continuado de los acuerdos de nivel de servicio sin que la empresa advierta de la incidencia con la suficiente antelación o sin que, a juicio del responsable del contrato de SANDETEL, este incumplimiento esté debidamente justificado. Se considerará que el incumplimiento se da de manera continuada cuando se documente alguna de estas circunstancias por parte el responsable de Sandetel en tres o más ocasiones en un periodo inferior a 6 meses
La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado y su experiencia, bien contrastada con la documentación acreditativa que puede solicitar en cualquier momento Sandetel, o bien deducida por Sandetel del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos.
La detección de falsedades en la información o en la documentación elaborada por la empresa adjudicataria.
La ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de tres días laborales sin causa justificada.
No comunicar de forma inmediata al órgano de contratación la incursión sobrevenida en conflicto de interés y no actuar inmediatamente para evitar que la misma interfiera en la correcta ejecución del contrato
No disponer y facilitar, en el tiempo indicado, del nivel de certificación de ENS que se haya sido requerido para poder continuar realizando la prestación del servicio.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 62/69

CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO
El licitador será evaluado por el cumplimiento de la oferta presentada, a menos que exista una justificación adecuada para el incumplimiento. Se considerará un incumplimiento continuado cuando el responsable de SANDETEL documente estas circunstancias en tres o más ocasiones en un lapso inferior a 6 meses.
La sustitución reiterada e injustificada del personal que forma parte del equipo de trabajo que la empresa adjudicataria haya propuesto para llevar a cabo los trabajos objeto del contrato. Tómese como referencia la Resolución 546/2015 de 12 jun. 2015, Rec. 458/2015, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
El incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el anexo V; en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios.
Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía y a los efectos del artículo 211.1 h) de la LCSP, será causa de resolución la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual, en un porcentaje igual o superior al 60%.
Finalización sin encomienda nueva o prorroga durante la vigencia del presente contrato.
En el caso que se incumpla la misma no conformidad durante tres meses consecutivos sin mediar corrección, o el número de no conformidades mensuales supere el número de tres, se podría proceder a la cancelación del contrato, configurándose este supuesto como un incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales, conforme a lo establecido en el artículo 223.f) del TRLCSP.
El incumplimiento de los ANS reiterado (esto es que supere el 10% del precio del contrato durante tres meses consecutivos), podrá ser causa específica de resolución, debido a que son consideradas como obligaciones esenciales en los términos del artículo 211 LCSP.
No presentación en tiempo y forma de la certificación de Conformidad en el ENS para sistemas de información relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente.
Si al entregar la documentación definitiva el adjudicatario no cumple ni la solvencia técnica ni los criterios objetivos relacionados o no fuese posible formalizar su culpa, la empresa inicialmente seleccionada quedará excluida y se adjudicará al siguiente licitador.

9 INFORMACIÓN PARA INFOCOR/CONJUNTA

El presente contrato exige informe de INFOCOR: • No, ☒ Sí.
El presente contrato exige informe de CONJUNTA: ☒ No, • Sí.

10 RESPONSABLES Y TÉCNICOS VALORADORES.

RESPONSABLE DE LICITACIÓN	Jesús Abad Méndez
RESPONSABLE DEL CONTRATO	Silvia Bielza
TÉCNICOS VALORADORES	Antonio Viana, Silvia Bielza, Jesús Abad

11 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución las siguientes:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 63/69

a) Condiciones laborales, sociales y de prevención de riesgos laborales:
La empresa adjudicataria deberá cumplir durante toda la ejecución del contrato la normativa laboral, social y de prevención de riesgos laborales que resulte de aplicación, incluyendo las obligaciones derivadas de los convenios colectivos sectoriales y territoriales legalmente aplicables.

Asimismo, deberá garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, adoptando cuantas medidas preventivas resulten necesarias conforme a la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de la supervisión y control de las condiciones de seguridad y salud laboral aplicables a la ejecución del contrato, con formación adecuada en la materia, sin perjuicio de las funciones legalmente atribuidas, en su caso, a la coordinación de seguridad y salud.

b) Empleo de calidad y condiciones retributivas:
Con el fin de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio y la estabilidad del personal adscrito al contrato, la empresa adjudicataria deberá asegurar unas condiciones laborales y retributivas adecuadas para el personal participante en la ejecución del contrato.

A estos efectos, las condiciones salariales del personal adscrito al servicio deberán respetar, como mínimo, las establecidas en el convenio colectivo que resulte legalmente aplicable, sin perjuicio de las mejoras ofertadas por la empresa adjudicataria.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria estuviera sujeta a un convenio colectivo distinto del XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, deberá garantizar, en todo caso, unas condiciones económicas equivalentes o superiores para los perfiles profesionales definidos en el pliego.

El órgano de contratación podrá verificar durante la ejecución del contrato el cumplimiento de las condiciones laborales comprometidas, pudiendo requerir a la empresa adjudicataria la documentación justificativa necesaria, debidamente anonimizada cuando resulte procedente, y respetando en todo caso la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

c) Protección de datos y seguridad de la información:
La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir íntegramente lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en el resto de normativa vigente en materia de protección de datos y seguridad de la información. Asimismo, deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información tratada durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de coordinar y supervisar el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos y seguridad de la información.
El incumplimiento de las obligaciones esenciales en materia de protección de datos y confidencialidad tendrá la consideración de incumplimiento contractual esencial, a los efectos previstos en el artículo 211.1.f) de la LCSP.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 64/69

d) Acreditación y seguimiento:
En el plazo máximo de un mes desde la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá comunicar al órgano de contratación la designación de:

- La persona responsable de prevención de riesgos laborales asociada al contrato.
- La persona responsable de protección de datos y seguridad de la información.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá aportar, con periodicidad anual o cuando sea requerido por el órgano de contratación, la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución previstas en este apartado.

12 PLAN DE MEDIDAS ANTIFRAUDE

En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), y de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, las entidades participantes en la ejecución de fondos vinculados al citado mecanismo deberán adoptar medidas dirigidas a la prevención, detección, corrección y persecución del fraude, la corrupción, los conflictos de interés y la doble financiación.
Asimismo, resultará de aplicación la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, así como la Orden HFP/55/2023, de 24 de enero, relativa al análisis sistemático del riesgo de conflicto de interés en los procedimientos que ejecutan el PRTR.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía será igualmente de aplicación el Decreto-ley 3/2021, de 16 de febrero, por el que se adoptan medidas de agilización administrativa y racionalización de los recursos para el impulso a la recuperación y resiliencia.

De conformidad con el artículo 22 del Reglamento (UE) 2021/241, las entidades participantes en la ejecución de fondos del Mecanismo deberán disponer de sistemas de control interno eficaces y eficientes que permitan garantizar la adecuada gestión de los fondos públicos y la protección de los intereses financieros de la Unión Europea.

SANDETEL manifiesta su compromiso con los principios de integridad, transparencia, objetividad y lucha contra el fraude, la corrupción y los conflictos de interés, disponiendo para ello de mecanismos internos de control, supervisión y cumplimiento normativo, así como de procedimientos orientados a prevenir, detectar y corregir posibles situaciones de fraude o irregularidad.

Asimismo, SANDETEL dispone de medidas de control interno, control financiero permanente y mecanismos de supervisión jurídica y procedimental aplicables a sus procesos de contratación y gestión económica, así como de un modelo interno de cumplimiento y prevención de riesgos alineado con la normativa vigente.
Este compromiso se materializa mediante la DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DE SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A., MEDIO PROPIO SOBRE EL COMPROMISO DE LUCHA CONTRA EL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN Y LA PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS, publicada en el Perfil del Contratante de SANDETEL.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 65/69

Todo el personal participante en la preparación, tramitación, adjudicación, seguimiento y ejecución del presente expediente deberá actuar con pleno respeto a los principios de integridad, imparcialidad y objetividad, comprometiéndose a prevenir cualquier situación susceptible de generar conflicto de interés.

En cumplimiento de la normativa aplicable, las personas participantes en la elaboración de la documentación del expediente y en las distintas fases del procedimiento habrán suscrito la correspondiente Declaración de Ausencia de Conflicto de Interés (DACI).

13 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES A EFECTURAR

La ejecución del presente contrato no tiene por objeto principal el tratamiento de datos personales. No obstante, durante la prestación de los servicios, la empresa adjudicataria podrá acceder de forma accidental o accesoria a datos personales responsabilidad de SANDETEL, especialmente en el contexto de actividades de soporte, operación, administración de sistemas, monitorización, gestión de incidencias, gestión de accesos o mantenimiento de infraestructuras y plataformas tecnológicas.

En tales supuestos, la empresa adjudicataria tendrá la consideración de encargada del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), así como en la Disposición Adicional Vigésima Quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
El acceso a dichos datos por parte de la empresa adjudicataria no tendrá la consideración de comunicación o cesión de datos cuando dicho acceso resulte necesario para la correcta prestación de los servicios contratados y se realice conforme a las instrucciones de SANDETEL.
Deber de confidencialidad

La empresa adjudicataria, así como todas las personas autorizadas para intervenir en cualquier fase del tratamiento de los datos personales, estarán sujetas al deber de confidencialidad previsto en los artículos 5.1.f), 28.3.b) y 29 del RGPD, obligación que subsistirá incluso una vez finalizada la relación contractual.
La empresa adjudicataria garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido expresamente y por escrito a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes.

Seguridad de la información y de los tratamientos

La empresa adjudicataria deberá implantar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 del RGPD.

Las medidas de seguridad aplicables deberán ser equivalentes, al menos, a las establecidas por SANDETEL y ajustarse a lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo.

Los datos personales deberán protegerse garantizando su confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
Asimismo, la empresa adjudicataria deberá:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 66/69

- Comunicar de forma inmediata a SANDETEL cualquier incidente de seguridad o violación de seguridad de los datos personales de la que tenga conocimiento.
- Garantizar que el acceso a los datos personales quede limitado exclusivamente al personal estrictamente necesario para la prestación del servicio.
- No comunicar ni permitir el acceso a los datos personales a terceros, salvo autorización expresa de SANDETEL o obligación legal.
- No realizar transferencias internacionales de datos sin autorización previa y expresa de SANDETEL y sin cumplir los requisitos establecidos en el RGPD.

Tratamiento de los datos a la finalización del contrato

Una vez finalizada la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá devolver o destruir, a elección de SANDETEL, los datos personales y cualquier soporte o documento que los contenga, salvo que exista una obligación legal de conservación.

En caso de conservación legal obligatoria, los datos deberán permanecer debidamente bloqueados y protegidos, limitándose su tratamiento exclusivamente a la atención de posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.
La empresa adjudicataria no podrá utilizar los datos personales para finalidades propias ni distintas de las derivadas de la ejecución del contrato, ni comunicarlos, cederlos o publicarlos, total o parcialmente, sin autorización expresa y escrita de SANDETEL.

Naturaleza, finalidad y objeto del tratamiento

De conformidad con el artículo 28.3 del RGPD, se establece lo siguiente:

Finalidad del tratamiento

SANDETEL tratará los datos personales necesarios para la gestión de los procedimientos de contratación, ejecución, seguimiento, control y facturación del contrato, así como para el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la relación contractual.

El tratamiento de los datos personales se limitará al mínimo imprescindible para el desarrollo de las finalidades descritas y no serán utilizados para fines incompatibles ni para la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

Base jurídica del tratamiento

La base jurídica del tratamiento será:

- La ejecución del contrato y la aplicación de medidas precontractuales, conforme al artículo 6.1.b) del RGPD.
- El cumplimiento de obligaciones legales aplicables a SANDETEL, conforme al artículo 6.1.c) del RGPD.
- El cumplimiento de una misión realizada en interés público, conforme al artículo 6.1.e) del RGPD.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 67/69

Normativa aplicable

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Destinatarios

No se comunicarán datos personales a terceros salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

Derechos de las personas interesadas

Las personas interesadas podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y cualesquiera otros reconocidos por la normativa vigente en materia de protección de datos, mediante solicitud dirigida a SANDETEL a través de los canales habilitados al efecto.

Colectivos afectados y tipología de datos

Los colectivos de personas interesadas y los datos personales a los que eventualmente podrá acceder la empresa adjudicataria son los siguientes:

Tratamiento	Colectivos afectados	Datos personales
Gestión contractual	Representantes y apoderados de empresas licitadoras o adjudicatarias	Nombre, apellidos, DNI/NIF, firma y datos de contacto profesional
Operación y soporte de sistemas	Personal de organismos y entidades usuarias	Nombre, apellidos, identificadores corporativos, correo electrónico corporativo y datos de acceso necesarios para la prestación del servicio
Gestión operativa y soporte técnico	Personal de SANDETEL	Nombre, apellidos, identificadores corporativos, correo electrónico corporativo y datos asociados a la gestión del servicio

Elementos del tratamiento:

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

X Recogida de datos	Registro (grabación)	Estructuración
X Adaptación o Modificación	Conservación (almacenamiento)	Extracción
X Consulta	Cesión	Difusión
Interconexión	Cotejo	Limitación

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 68/69

Supresión	Destrucción (de copias temporales)	Conservación
Duplicado	X Copia (temporales)	Copia de seguridad
Recuperación	Otros (especificar):	

1 *En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en este Anexo, la persona adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el órgano de contratación estuviese de acuerdo con lo solicitado, se emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.*

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

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

FIRMADO POR	ALEJANDRO CUENCA RODRÍGUEZ	23/09/2026
	JESUS ABAD MENDEZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRXQFSFCQ6QHUF68CCXXZ8R5PU	PÁG. 69/69