MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA 24X7 DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS (CPDs) Y LAS SEDES DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A., M.P., (Exp. C101-10MP-0926-0056) CON PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN DE 720.000,00 € (IVA EXCLUIDO)

Código CPV: 72514300-4 Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos

1. ANTECEDENTES

La Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A., M.P. (en adelante EPGTDA), de acuerdo con sus estatutos vigentes, contempla en su objeto social, entre otras:

a) La gestión de las instalaciones turísticas o deportivas, adscritas a la Consejería competente en materia de turismo y de deporte, así como la elaboración de planes, ejecución de obras y trabajos que resulten necesarios para la mejor explotación de las mismas.
b) La gestión y explotación de bienes inmuebles y servicios afectos al uso turístico o deportivo.
c) Y, en general, cuantas actividades contribuyan al desarrollo turístico o del deporte en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Para el desarrollo de estas funciones, la EPGTDA dispone de una infraestructura tecnológica distribuida entre sus Centros de Procesos de Datos (CPDs), sedes, instalaciones deportivas, oficinas de turismo y demás centros ubicados en el territorio andaluz. Esta infraestructura soporta servicios y aplicaciones corporativas esenciales para el funcionamiento ordinario de la entidad.

Entre los sistemas soportados se encuentran el portal web oficial de promoción turística de Andalucía, sistemas de gestión de instalaciones deportivas, plataformas de análisis y estadística del turismo, sistemas corporativos internos, servicios de comunicaciones, plataformas de gestión documental, sistemas de copias de seguridad, herramientas de monitorización, sistemas ERP y de gestión hotelera, así como infraestructura Microsoft 365, Azure y Microsoft Entra ID.

Determinados servicios requieren atención continua en su explotación, mantenimiento, monitorización y seguridad durante las 24 horas de los 365 días del año. La EPGTDA cuenta actualmente con un servicio externalizado de administración de sistemas in situ y gestión de operaciones en remoto, cuya continuidad debe garantizarse mediante una nueva contratación que evite interrupciones y mantenga los niveles de disponibilidad requeridos.

2. FINANCIACIÓN

Constan los proyectos PRY2026-8055, PRY2027-8055 y PRY2028-8055 del ERP-Navision, alineados con el Objetivo PAIF 4.1.1.7, con cargo a las siguientes fuentes de financiación:

Descripción de la fuente	Código	Importe (€)
SGT C.IV 2026	10000G/75B/44364/000	23.595,00 €
DGD C.IV 2026	10000G/46A/44364/000	12.705,00 €
SGT C.IV 2027	10000G/75B/44364/000	283.140,00 €
DGD C.IV 2027	10000G/46A/44364/000	152.460,00 €
SGT C.IV 2028	10000G/75B/44364/000	259.545,00 €
DGD C.IV 2028	10000G/46A/44364/000	139.755,00 €

El código PAIF indicado corresponde a:

Objetivo Estratégico 4 "Alcanzar la eficiencia en el servicio y asesoramiento a la empresa", recoge los costes transversales de la misma.

4.1 "Lograr un nivel óptimo de eficiencia que asegure el funcionamiento sostenible de la empresa" incluye los costes del personal de la empresa, salvo el de las instalaciones deportivas que se presentan en su objetivo, así como los gastos de funcionamiento y las inversiones previstas en las sedes centrales.

3. NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE CUBRIR

El objeto de la contratación es disponer, durante 24 meses, de un servicio especializado de asistencia técnica 24x7 para la administración, explotación, monitorización, mantenimiento, actualización y soporte de los sistemas informáticos y de comunicaciones de los CPDs, sedes e infraestructuras tecnológicas de la EPGTDA, con posibilidad de prórroga por otros 24 meses.

La prestación comprende, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Atención, gestión y resolución de incidencias y alertas, tanto de forma reactiva como proactiva.
- Administración de servidores físicos y virtuales Windows y Linux, plataformas de virtualización y sistemas de hiperconvergencia Nutanix.
- Administración de almacenamiento SAN/NAS, bases de datos, sistemas de backup, servicios DNS/DHCP, Active Directory, LDAP, proxy, VPN y electrónica de red.
- Administración y gestión del ecosistema Microsoft 365, Azure y Microsoft Entra ID, así como de los servicios de seguridad y productividad asociados.
- Administración de redes LAN, WLAN y VLAN, cortafuegos y dispositivos de comunicaciones.
- Explotación y mantenimiento de portales web, sistemas corporativos, herramientas de monitorización y aplicaciones de gestión de la entidad.
- Documentación y actualización periódica de procedimientos conforme a estándares de buenas prácticas.
- Atención presencial en las sedes de Málaga y Sevilla, capacidad de desplazamiento a otras instalaciones y cobertura de guardia mediante un NOC 24x7 presencial.

La infraestructura gestionada presenta distintos niveles de criticidad, incluyendo sistemas que deben mantenerse disponibles 24x7 y para los que se exigen tiempos máximos de respuesta de 15 minutos, resolución de una hora y, cuando resulte necesario, presencia física en los CPDs de Málaga o Sevilla en un plazo máximo de 45 minutos. La prestación afecta además a aproximadamente 350 usuarios y a un elevado número de servidores físicos, virtuales y dispositivos de red.

La diversidad tecnológica, la distribución geográfica de las sedes y la necesidad de continuidad operativa hacen imprescindible disponer de una estructura especializada, con capacidad de soporte presencial y remoto, disponibilidad continuada y procedimientos de escalado y sustitución que garanticen la atención del servicio.

Se adjuntan a este documento las prescripciones técnicas a contratar para el cumplimiento del objeto.

El servicio objeto de la presente contratación viene prestándose de forma continuada mediante sucesivas adjudicaciones desde hace más de doce años. En materia de subrogación laboral se estará a lo dispuesto en la normativa laboral y convencional que resulte de aplicación. De los tres trabajadores actualmente adscritos a la prestación del servicio, uno de ellos se encuentra sujeto a obligación de subrogación, al mantener su adscripción al servicio desde una etapa anterior a la modificación del marco normativo aplicable y haber continuado vinculado al mismo a través de las

sucesivas adjudicaciones. Los otros dos trabajadores se incorporaron con posterioridad a dicho cambio normativo, por lo que no se encuentran afectados por la obligación de subrogación en la presente licitación.

Contrato reservado DA 4ª LCSP: No

En atención a la naturaleza y características del contrato, no se considera adecuada su configuración como contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social o empresas de inserción. El objeto contractual comprende la prestación de un servicio especializado de administración, explotación, monitorización, mantenimiento y seguridad de los sistemas informáticos y de comunicaciones de la entidad, cuya continuidad debe garantizarse durante las 24 horas de los 365 días del año y que afecta a sistemas corporativos de elevada criticidad. Su ejecución requiere una estructura técnica especializada que combine personal presencial en las sedes de Málaga y Sevilla con un Centro de Operaciones de Red (NOC) 24x7 físicamente operativo en Andalucía, dotado de infraestructura propia y personal cualificado, así como el cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio especialmente exigentes, que para las incidencias de máxima criticidad establecen tiempos de respuesta de hasta 15 minutos, de resolución de una hora y de presencia física en el CPD de 45 minutos . Asimismo, se exige la adscripción de perfiles profesionales con titulaciones y experiencia avanzada en un amplio conjunto de tecnologías de sistemas, comunicaciones, virtualización, bases de datos, ciberseguridad, almacenamiento, copias de seguridad, desarrollo e integración de aplicaciones, además del cumplimiento de los requisitos derivados del Esquema Nacional de Seguridad y de las herramientas corporativas de la Junta de Andalucía. A ello se añade la obligación de subrogación del personal actualmente adscrito en los términos que resulten aplicables, que deberá integrarse en esta estructura técnica especializada y en los procedimientos de continuidad, coordinación y transferencia de conocimiento previstos para el servicio. Por todo ello, las características del contrato exigen una capacidad técnica, organizativa y de infraestructura empresarial muy específica, de modo que su reserva podría reducir significativamente la concurrencia de operadores capaces de asumir íntegramente las condiciones de prestación y comprometer la continuidad y disponibilidad de sistemas esenciales para la actividad de la entidad. En consecuencia, no resulta adecuada su configuración como contrato reservado al amparo de la disposición adicional cuarta de la Ley de Contratos del Sector Público y del artículo 76.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de reserva mediante otros contratos cuyas características resulten adecuadas para su ejecución por centros especiales de empleo de iniciativa social o empresas de inserción.

4. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN PREVISTO

El presente procedimiento tiene un Presupuesto Base de Licitación de OCHOCIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS EUROS (871.200,00 €), IVA incluido, correspondiente a SETECIENTOS VEINTE MIL EUROS (720.000,00 €), IVA excluido.

4.1. Importe desglosado

Atendiendo a lo indicado en el artículo 100.2 de la LCSP, el citado presupuesto se desglosa según se señala a continuación:

	Concepto	Importe (€)
A.	Costes directos	540.946,65 €
B.	Costes indirectos[1] (10%)	54.094,67 €
C.	Total presupuesto ejecución material (A + B)	595.041,32 €
D.	Gastos generales[2] (15% s/ ejecución material)	89.256,20 €
E.	Beneficio industrial (6% s/ ejecución material)	35.702,48 €
F.	Presupuesto ejecución por contrata (C+D+E)	720.000,00 €
G.	IVA (21%)	151.200,00 €
H.	**Presupuesto base de licitación** (F+G)	**871.200,00 €**

La estimación económica se ha realizado tomando como referencia los perfiles, dedicaciones y tarifas máximas necesarias para prestar el servicio durante los 24 meses de duración inicial, junto con el coste del servicio NOC 24x7 presencial.

Perfil / Servicio	Horas 24 meses	Tarifa máxima sin IVA	Importe sin IVA
Jefe/a de Proyecto / Analista de Sistemas	3.600 h	45,75 €	164.700,00 €
JP Desarrollo / Desarrollador senior	3.600 h	45,75 €	164.700,00 €
Administrador/a de Sistemas Sevilla	3.600 h	35,06 €	126.216,00 €
Administrador/a de Sistemas Málaga	3.600 h	35,06 €	126.216,00 €
Servicio NOC 24x7 presencial	—	—	138.168,00 €
TOTAL			720.000,00 €

El IVA correspondiente (21%) asciende a 151.200,00 €, resultando un presupuesto total, IVA incluido, de 871.200,00 €.

La estimación económica se ha realizado tomando como referencia la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo, de la Agencia Digital de Andalucía, sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos TIC. Los perfiles previstos se asimilan a los definidos en dicha Instrucción —Gestor de Proyecto/Arquitecto de Sistemas y Administrador de Sistemas— y las tarifas máximas empleadas, de 45,75 €/hora y 35,06 €/hora, se encuentran dentro de los valores de referencia establecidos por la ADA. La dedicación de 3.600 horas por perfil corresponde a 1.800 horas anuales durante los dos años de duración inicial del contrato.

Los precios de referencia de la ADA incorporan los costes laborales directos, gastos generales y beneficio industrial, tomando asimismo en consideración el convenio colectivo de referencia. Respecto de la desagregación por género, la Instrucción señala que no existen diferencias retributivas por razón de sexo en el convenio aplicable, resultando de aplicación los principios de igualdad y no discriminación.

4.2. Valor estimado

Considerando la posibilidad de prórroga por otros 24 meses y no estando previstas modificaciones del contrato, el valor estimado máximo del contrato ascendería a 1.440.000,00 € (IVA excluido).

[1] Contempla amortizaciones, supervisión y control de calidad, y otros conceptos asociados a la producción que se pretende contratar.

[2] Incluye gestión comercial y administración

4.3. Sistema de determinación del precio y forma de pago

El precio del contrato se determina mediante un sistema mixto: precios unitarios por hora para los cuatro perfiles profesionales adscritos al servicio, conforme a las tarifas máximas indicadas en el apartado anterior, y un importe global para el servicio de NOC 24x7 presencial durante los 24 meses de duración inicial.

La facturación será mensual, calculándose la correspondiente a los perfiles profesionales en función de las horas efectivamente realizadas y de los precios unitarios adjudicados, mientras que el servicio NOC 24x7 se facturará mensualmente por la parte proporcional correspondiente, previa conformidad del responsable del contrato.

5. DISPONIBILIDAD Y RESERVA DE CRÉDITO

El Responsable PAIF de los trabajos objeto del contrato que suscribe la presente memoria acredita la existencia de crédito y su reserva para llevar a cabo la licitación solicitada por importe total de 871.200,00 €, IVA incluido, con la generación y codificación en el ERP-Navision del expediente de contratación EC26T-00260, según el siguiente detalle de anualidades:

Anualidad	Código Proyectos	Importe (€, IVA incl.)
2026	PRY2026-8055	36.300,00
2027	PRY2027-8055	435.600,00
2028	PRY2028-8055	399.300,00

6. PLAZO DE EJECUCIÓN Y POSIBLES PRÓRROGAS PREVISTAS

El plazo de ejecución inicial del contrato será de 24 meses. Se prevé la posibilidad de prórroga por un periodo adicional de hasta 24 meses, manteniéndose las características esenciales de la prestación, con el fin de garantizar la continuidad de un servicio recurrente y necesario para la operación de la infraestructura tecnológica de la EPGTDA.

Durante los primeros 10 días hábiles del contrato deberá incorporarse, al menos, el 75 % del equipo de trabajo para realizar el aprendizaje y transferencia inicial de conocimiento. A la finalización del contrato deberá mantenerse, al menos, el 50 % del equipo durante 10 días hábiles para realizar la reversión del servicio. Ambos periodos tendrán carácter no facturable conforme a lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

7. CAUSAS DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

No se prevén modificaciones del contrato.

8. JUSTIFICACIÓN DE NO DIVIDIR EN LOTES

El objeto del contrato no se distribuye en lotes debido a la propia naturaleza integral del servicio. Las actividades de administración de sistemas, comunicaciones, monitorización, soporte, atención de incidencias, seguridad y operación 24x7 se encuentran estrechamente relacionadas y requieren una coordinación única, procedimientos homogéneos y una responsabilidad claramente identificada sobre la continuidad del servicio.

La división en lotes podría dificultar el diagnóstico y escalado de incidencias que afecten simultáneamente a servidores, comunicaciones, almacenamiento, bases de datos, seguridad o aplicaciones, generar diferentes niveles de servicio y aumentar los tiempos de coordinación y resolución. Asimismo, podría dificultar la delimitación de responsabilidades entre proveedores ante una incidencia crítica.

La contratación unitaria permite disponer de un único interlocutor responsable, aplicar procedimientos comunes de operación y escalado y garantizar una gestión coordinada del conjunto de sistemas e infraestructuras incluidos en el contrato.

9. PROPUESTA DE CRITERIOS DE SOLVENCIA Y ADJUDICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

9.1.- Los criterios de solvencia económica y financiera serán los que se establezcan en el Pliego de Cláusulas Particulares, de conformidad con la LCSP.

9.2.- Los criterios de solvencia técnica que se proponen son:

- La empresa licitadora deberá presentar relación de los principales servicios realizados en los últimos tres años en la que se indiquen su descripción, importe (impuestos no incluidos), las fechas y los beneficiarios públicos o privados de los mismos, de los que al menos 3 trabajos deberán estar directamente relacionados con el objeto del contrato.

  La relación de los principales servicios o trabajos realizados ha de ir acompañada de los certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, de un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

- La empresa licitadora deberá acreditar infraestructura propia en Andalucía dedicada al servicio de atención 24x7 a incidencias de Sistemas Informáticos y de Comunicaciones (tipo Help Desk, niveles 1, 2 y 3 de atención y resolución). Para ello, bastará con una declaración responsable descriptiva de dicha infraestructura.

- La empresa licitadora ha de estar en posesión de todas y cada una de las siguientes certificaciones en vigor, emitidas por organismos acreditados por ENAC o equivalente europeo:
  - Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel Alto
  - ISO/IEC 27001 con alcance específico en administración de sistemas y NOC
  - ISO 14001
  - ISO/IEC 20000-1
  - CMMI nivel 3 o superior en servicios

9.3.- Los criterios de adjudicación serán los siguientes:

A.- Criterios de adjudicación por aplicación de un juicio técnico de valoración (Máximo 34 puntos):

1. Organización y cobertura del servicio (20 puntos)

Se valorarán los aspectos organizativos y metodológicos para la prestación del servicio, orientados hacia la mejora de la productividad, conforme al siguiente desglose:

- Organización propuesta para el desarrollo del servicio (máximo 12 puntos).
- Metodologías estándares adoptadas para la prestación del servicio y gestión de procedimientos internos (máximo 8 puntos).

2. Plan de continuidad y recuperación ante desastres (5 puntos)

Se valorará la presentación de un plan DRP/BCP adaptado a los CPDs de Málaga y Sevilla, conforme al siguiente desglose:

- RPO y RTO propuestos para cada nivel de criticidad (máximo 2 puntos).
- Procedimientos documentados de failover y plan de pruebas periódicas (máximo 2 puntos).
- Propuesta de política de backups (máximo 1 punto).

3. Innovación tecnológica y mejora continua (9 puntos)

Se valorarán las propuestas de innovación y mejora continua orientadas a la automatización, modernización y evolución tecnológica de la gestión de la infraestructura, conforme al siguiente desglose:

- Propuestas concretas de automatización (Ansible, Terraform, etc.) para la gestión de la infraestructura (máximo 4 puntos).
- Propuesta de evolución de la monitorización más allá de Nagios hacia soluciones modernas con dashboards y correlación de eventos (máximo 2,5 puntos).
- Propuesta de implementación de prácticas DevOps/IaC adaptadas al entorno (máximo 2,5 puntos).

B.- Criterios de adjudicación por aplicación de fórmulas (Máximo 66 puntos):

1. Proposición económica (50 puntos)

La valoración económica se realizará mediante la aplicación de la siguiente fórmula de raíz sexta:

$$\text{Puntuación oferta licitador} = 50 \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta del licitador}} \right)^{\frac{1}{6}}$$

Donde la oferta más baja es la de menor precio entre todas las ofertas admitidas y la oferta del licitador es el precio presentado por cada empresa. La aplicación de la raíz sexta permite moderar las diferencias de precio, primando la calidad técnica sobre ofertas con bajas excesivas.

2. Plan de formación para técnicos presenciales (5 puntos)

Se valorará la ampliación del plan de formación certificada para los técnicos presenciales, especificándose el nombre, duración, contenido y número de los cursos a impartir, perfiles a los que irá dirigido, así como las certificaciones que lleven asociadas.

La valoración se realizará con 0,05 puntos por cada hora de formación certificada correspondiente a cursos adicionales a los dos cursos anuales mínimos por integrante del equipo exigidos en el PPT, hasta un máximo de 100 horas adicionales (5 puntos).

3. Criterios de sostenibilidad (11 puntos)

La valoración se hará según la puntuación indicada a continuación, según el ODS y la Meta afectadas, conforme al siguiente desglose:

ODS afectado	Meta	Criterio a valorar	Puntuación
3	3.9	Utilización de productos con etiqueta ecológica y de bajo compostaje	Sí: 1 punto No: 0 puntos
3	3.9	Reducción de consumo de productos nocivos y peligrosos para el aire, el agua y el suelo	Sí: 1 punto No: 0 puntos
8	8.5	Plan de diversidad, integración de la discapacidad, salario digno y eliminación de la brecha salarial	Sí: 1 punto No: 0 puntos

10	10.3	Plan de igualdad de oportunidades y contra cualquier tipo de discriminación	Sí: 1 punto No: 0 puntos
12	12.5	Modelo de gestión de residuos que fomente la reducción, reciclaje y reutilización	Sí: 1 punto No: 0 puntos
12	12.6	Memoria de sostenibilidad actualizada	Sí: 1 punto No: 0 puntos
12	12.7	Servicios o productos social, económica y ambientalmente respetuosos con indicadores ODS	Sí: 1 punto No: 0 puntos
15	15.3	Plan de compensación de huella de carbono producida por el desarrollo de las actividades	Sí: 1 punto No: 0 puntos
15	15.8	Consumo de subproductos de árboles de plantaciones certificadas como sostenibles	Sí: 1 punto No: 0 puntos
15	15.3	Certificado de huella de carbono, en caso de poseerlo indicar valor	Sí, inferior a 300KgCO2: 2 Sí, superior a 300KgCO2: 1 No: 0

Se considerarán acreditados los criterios de sostenibilidad con la presentación de la documentación correspondiente que lo avale (memorias/planes de empresa, certificados de productos, certificaciones, etc.). En caso contrario la valoración será con 0 puntos.

Los compromisos adquiridos por las empresas en las ofertas presentadas no supondrán importe adicional para Turismo y Deporte de Andalucía. Todos los compromisos que adquiera el licitador en su oferta tendrán carácter de obligación contractual esencial, para el caso del incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso, o la resolución del contrato.

9.4. Justificación de los criterios de adjudicación.

Los criterios de adjudicación establecidos responden a la necesidad de seleccionar la oferta que presente la mejor relación calidad-precio atendiendo a las características y especial criticidad de los servicios objeto del contrato, destinados a garantizar la administración, explotación, monitorización, mantenimiento y continuidad de los sistemas informáticos y de comunicaciones que soportan los servicios corporativos de Turismo y Deporte de Andalucía. La prestación comprende un entorno tecnológico amplio y heterogéneo y requiere atención durante todos los días del año, incluyendo un servicio NOC 24x7 y el cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio con tiempos de respuesta y resolución especialmente reducidos para los sistemas de mayor criticidad. En este contexto, los criterios sometidos a juicio de valor, con una ponderación de 34 puntos, permiten valorar aspectos cualitativos directamente vinculados con la eficacia y fiabilidad del servicio que no pueden ser apreciados adecuadamente mediante la mera aplicación de fórmulas. En particular, la organización y cobertura del servicio permite evaluar la adecuación de la estructura y metodología propuestas para coordinar los recursos, gestionar las incidencias y procedimientos y asegurar una prestación eficiente y continuada; el plan de continuidad y recuperación ante desastres permite valorar la capacidad de respuesta de las distintas soluciones ante situaciones que puedan comprometer la disponibilidad de los CPD, teniendo en cuenta los tiempos de recuperación, pérdida máxima admisible de información, procedimientos de conmutación, realización de pruebas y propuestas de políticas de copia de seguridad; y las propuestas de innovación tecnológica y mejora continua permiten valorar soluciones de automatización, modernización de la monitorización y aplicación de prácticas de gestión de infraestructura mediante código que puedan incrementar la eficiencia, trazabilidad, capacidad preventiva y evolución tecnológica del servicio durante la vigencia contractual. La relevancia de estos aspectos resulta coherente con la diversidad del entorno tecnológico que deberá administrarse, que comprende, entre otros, sistemas Windows y Linux, distintas tecnologías de virtualización, bases de datos, almacenamiento, servicios en la nube, electrónica de red, cortafuegos, herramientas de monitorización y sistemas de copia de seguridad.

Los criterios evaluables mediante fórmulas, con una ponderación máxima de 66 puntos, permiten completar dicha valoración cualitativa mediante parámetros objetivos y verificables. La proposición económica se pondera con 50 puntos, garantizando que el coste de la prestación tenga una incidencia relevante en la selección de la oferta y favoreciendo la utilización eficiente de los recursos

disponibles. La fórmula basada en la raíz sexta permite atribuir la máxima puntuación a la oferta de menor precio y ordenar objetivamente las restantes ofertas en función de su importe, moderando al mismo tiempo las diferencias de puntuación derivadas exclusivamente de reducciones adicionales de precio, de forma coherente con un servicio intensivo en personal especializado y en el que una diferencia económica no debería desplazar desproporcionadamente la valoración de la calidad y fiabilidad de la prestación. Esta configuración resulta especialmente adecuada considerando que una parte sustancial del coste corresponde a los cuatro perfiles profesionales adscritos a jornada completa y al mantenimiento del servicio NOC 24x7.

La valoración del plan de formación adicional, con un máximo de 5 puntos, responde a la necesidad de favorecer la actualización permanente de los conocimientos del personal adscrito en un ámbito caracterizado por la rápida evolución de las tecnologías, herramientas y riesgos asociados a los sistemas de información. El propio PPT establece como obligación mínima la realización de dos cursos anuales por integrante del equipo relacionados con las tecnologías objeto del servicio y con certificación asociada. La valoración de horas adicionales de formación certificada permite incentivar una capacitación superior a dicho mínimo, directamente relacionada con la mejora de la calidad del servicio, estableciéndose para ello una regla automática y un límite máximo de horas que evita una ponderación desproporcionada de este aspecto.

Finalmente, la incorporación de criterios de sostenibilidad, con una ponderación máxima de 11 puntos, pretende integrar en la ejecución contractual consideraciones ambientales y sociales relacionadas con la reducción de impactos, la gestión de residuos, la huella de carbono, la igualdad de oportunidades, la diversidad y la utilización responsable de recursos. Su ponderación limitada permite que estos aspectos complementen la valoración de la oferta sin desplazar los elementos técnicos y económicos directamente determinantes de la prestación, exigiéndose además su acreditación documental y atribuyéndose a los compromisos asumidos carácter contractual durante la ejecución.

La previsión de parámetros objetivos para la identificación de ofertas anormalmente bajas responde a la necesidad de garantizar que las proposiciones económicas sean compatibles con la correcta ejecución de un servicio de elevada criticidad, que exige la disponibilidad continuada de personal especializado, cuatro perfiles adscritos al servicio, un centro de soporte NOC operativo las 24 horas de los 365 días del año y el cumplimiento de tiempos máximos de respuesta y resolución cuya inobservancia puede comprometer la continuidad de sistemas esenciales. El PPT establece, para los sistemas de criticidad 1, tiempos de respuesta no superiores a 15 minutos, resolución en una hora y presencia física en el CPD en un máximo de 45 minutos.

Por ello, la identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad y la posterior tramitación del procedimiento previsto en el artículo 149, apartados 4 a 7, de la Ley de Contratos del Sector Público permitirían comprobar que el precio ofertado resulta suficiente para atender los costes y compromisos derivados de la prestación sin comprometer su calidad, disponibilidad y continuidad.

9.5.- Documentación a presentar como oferta técnica:

- Memoria de organización y cobertura del servicio, incluyendo la organización propuesta y metodologías de trabajo.
- Plan de continuidad y recuperación ante desastres (DRP/BCP), incluyendo RPO/RTO, procedimientos de failover, pruebas periódicas y propuestas sobre la política de copias de seguridad.
- Memoria de innovación tecnológica y mejora continua, con las propuestas de automatización, evolución de los sistemas de monitorización e implantación de prácticas DevOps/IaC.

Las empresas licitadoras deberán necesariamente realizar una exposición y defensa oral de su propuesta técnica en la fecha y hora que determine la Mesa de Contratación, que les será comunicada con la debida antelación. Para ello, se pondrán a su disposición los medios técnicos necesarios para

la realización de la misma. Dicha exposición tendrá como única finalidad explicar y aclarar el contenido de la documentación técnica presentada en el sobre electrónico B, sin que puedan introducirse modificaciones, ampliaciones, mejoras, compromisos adicionales ni elementos que no estuvieran incluidos en la oferta inicialmente presentada. La valoración de las propuestas se realizará exclusivamente sobre la documentación presentada dentro del plazo de licitación. De no realizar esta exposición de la oferta técnica, se considerará que la oferta ha sido retirada.

10. PARÁMETROS OBJETIVOS PARA CONSIDERAR UNA OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Para considerar una oferta anormalmente baja en los términos del artículo 149.2.b) LCSP se aplicarán los parámetros incluidos en el artículo 85 del Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RD 1098/2001, de 12 de octubre).

Así, se considerarán anormalmente bajas las ofertas o proposiciones que se encuentren en los siguientes casos:

1. Cuando, concurriendo una sola empresa licitadora, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurran dos empresas licitadoras, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurran tres empresas licitadoras, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas o proposiciones presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará anormalmente baja, la baja superior a 25 unidades porcentuales.
4. Cuando concurran cuatro o más empresas licitadoras, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas o proposiciones presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas o proposiciones que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas o proposiciones que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas o proposiciones es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas o proposiciones de menor cuantía.

Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada anormalmente baja, Turismo y Deporte de Andalucía seguirá el procedimiento previsto en el art. 149.4, 5, 6, 7 de la LCSP.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La ejecución del contrato requiere el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento: Sí.

A) Descripción general del tratamiento de datos personales a efectuar

El tratamiento consistirá en el acceso a los datos personales alojados o tratados en los sistemas de información, infraestructuras, aplicaciones, bases de datos, sistemas de almacenamiento, copias de seguridad, herramientas de gestión de identidades, comunicaciones y demás recursos tecnológicos de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. que resulte necesario para la correcta ejecución de los servicios objeto del contrato.

La naturaleza del tratamiento será de carácter técnico y comprenderá exclusivamente aquellas operaciones sobre datos personales que resulten necesarias para la administración, explotación, monitorización, mantenimiento, actualización y soporte de los sistemas, la resolución de incidencias, la gestión de usuarios y accesos, la realización y recuperación de copias de seguridad, el mantenimiento de bases de datos, sistemas y aplicaciones, así como para la ejecución de las restantes actuaciones técnicas previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La finalidad del tratamiento será permitir la correcta prestación de los servicios objeto del contrato y, en particular, garantizar la administración y mantenimiento de los sistemas informáticos y de comunicaciones, su disponibilidad y continuidad, la atención y resolución de incidencias y la preservación de la seguridad de la información.

La persona contratista no podrá utilizar los datos personales para fines propios ni para finalidades distintas de las derivadas de la ejecución del contrato y únicamente podrá acceder a aquellos datos que resulten necesarios para la realización de las tareas encomendadas.

El personal adscrito por la persona contratista únicamente podrá tratar datos personales en la medida necesaria para proporcionar las prestaciones establecidas en el contrato y conforme a las instrucciones documentadas de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P.

El tratamiento se realizará durante el período de ejecución del contrato y, en su caso, durante el período necesario para la reversión del servicio, sin perjuicio de las obligaciones de conservación o bloqueo que legalmente resulten procedentes.

B) Colectivos y datos tratados

Dado que la prestación afecta transversalmente a los sistemas de información corporativos de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P., la persona contratista podrá tener acceso a datos personales correspondientes a las actividades de tratamiento soportadas por los sistemas incluidos en el ámbito del contrato.

A estos efectos, podrán resultar afectados, entre otros, los siguientes tratamientos, colectivos y categorías de datos:

Tratamientos/sistemas afectados	**Principales colectivos de personas interesadas**	**Datos personales a los que se puede acceder**
Sistemas corporativos, gestión de identidades, correo electrónico, Microsoft 365, directorio corporativo, Active Directory, VPN y herramientas de gestión de incidencias	Personal de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P., personas usuarias de los sistemas y personal externo autorizado	Datos identificativos y de contacto, identificadores de usuario, atributos y elementos asociados a la autenticación, perfiles y permisos, direcciones IP, registros de acceso y actividad y demás datos asociados a la utilización de los sistemas
Sistemas de gestión de personal, nóminas y control de presencia	Personal de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P.	Datos identificativos, profesionales, laborales, económicos y de control horario y, en su caso, otros datos incorporados a dichos sistemas
ERP, CRM, sistemas de gestión documental y restantes aplicaciones corporativas	Personal, proveedores, personas contratistas, colaboradoras, representantes y demás personas relacionadas con la actividad de la entidad	Datos identificativos, de contacto, profesionales, económicos y demás información incorporada a los correspondientes sistemas
Sistemas de gestión de instalaciones deportivas, gestión hotelera, portales, aplicaciones y restantes sistemas de información objeto del servicio	Personas usuarias, clientes, participantes y demás personas cuyos datos sean gestionados a través de dichos sistemas	Datos identificativos, de contacto y demás categorías de datos incorporadas a los correspondientes sistemas y necesarias para la prestación de los servicios

La relación anterior tiene carácter descriptivo y no limitativo. El alcance efectivo de los colectivos de personas interesadas y de las categorías de datos personales a los que pueda tener acceso la persona contratista será el correspondiente a las actividades de tratamiento de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. cuyos sistemas de información

queden comprendidos en el ámbito del contrato, de acuerdo con su Registro de Actividades de Tratamiento.

El acceso a datos personales que no resulte necesario para la ejecución de las prestaciones contratadas deberá evitarse y, cuando se produzca de forma incidental, quedará igualmente sometido a las obligaciones de confidencialidad, seguridad y demás obligaciones previstas en el contrato y en la normativa aplicable.

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los datos personales podrá comprender, exclusivamente cuando resulte necesario para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, las siguientes operaciones:

- Modificación.
- Conservación o almacenamiento.
- Extracción.
- Consulta.
- Interconexión.
- Supresión.
- Destrucción de copias temporales.
- Duplicado o realización de copias temporales.
- Realización de copias de seguridad.
- Recuperación de datos.

No estarán autorizadas la recogida de datos directamente de las personas interesadas, su cesión o difusión a terceros ni la realización de tratamientos para finalidades distintas de las propias del contrato, salvo instrucción expresa y documentada de la persona responsable del tratamiento y siempre que exista habilitación jurídica suficiente.

La conservación de datos personales en sistemas propios de la persona contratista únicamente podrá realizarse cuando resulte técnicamente necesaria para la ejecución del servicio y previa autorización o instrucción de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. En tal caso, deberá limitarse a los datos y al período estrictamente necesarios para la finalidad que motive dicha conservación.

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalizado el encargo, la persona contratista deberá devolver a la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. los datos personales y, en su caso, los soportes en los que consten, procediendo posteriormente al borrado de los datos que pudieran permanecer en los equipos, sistemas, soportes o entornos utilizados por la persona encargada del tratamiento para la prestación del servicio.

No obstante, la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. podrá disponer, mediante instrucción expresa, que los datos sean entregados a otra persona encargada del tratamiento que designe o que sean destruidos.

Cuando se ordene la destrucción de los datos, la persona contratista deberá acreditar documentalmente su realización.

La persona contratista podrá conservar una copia de los datos debidamente bloqueados cuando resulte necesario para atender posibles responsabilidades derivadas de la ejecución del contrato y únicamente durante el plazo en que dichas responsabilidades puedan exigirse.

Finalizado dicho plazo, los datos deberán ser definitivamente suprimidos.

Este régimen reproduce las tres alternativas previstas en vuestro modelo: devolución, entrega a otra persona encargada o destrucción, manteniendo únicamente una copia bloqueada mientras puedan derivarse responsabilidades.

E) Medidas de seguridad

La persona contratista deberá adoptar y mantener las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo y, en particular, preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de los datos personales tratados.

Serán de aplicación, en función de los sistemas afectados y de su categorización, las medidas establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, así como la normativa interna de seguridad de la información de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. y las directrices, guías y procedimientos corporativos que resulten de aplicación.

En particular, la persona contratista deberá garantizar:

a) que el acceso a los datos personales quede limitado al personal que lo precise para la ejecución de las prestaciones contratadas;
b) la aplicación de los principios de mínimo privilegio, necesidad de conocer, segregación de funciones y control de accesos;
c) la adecuada identificación y autenticación de las personas usuarias;
d) la trazabilidad de los accesos y de las actuaciones efectuadas sobre los sistemas;
e) la protección de las comunicaciones y de los accesos remotos;
f) la adecuada gestión de las copias de seguridad y de los procesos de recuperación;
g) que todo el personal autorizado para tratar datos personales haya asumido el correspondiente compromiso de confidencialidad o esté sujeto a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria, manteniéndose dicha obligación aun después de finalizar su relación con la persona contratista;
h) la comunicación, sin dilación indebida, a la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. de cualquier violación de la seguridad de los datos personales de la que tenga conocimiento, facilitando la información necesaria para que la persona responsable del tratamiento pueda cumplir, cuando proceda, las obligaciones establecidas en los artículos 33 y 34 del Reglamento (UE) 2016/679;
i) la revocación o supresión de cuentas, permisos y accesos a los sistemas de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P. cuando dejen de resultar necesarios para la ejecución del servicio, así como la eliminación de las copias temporales que se hubieran generado;
j) el cumplimiento de las restantes medidas de seguridad establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de las instrucciones que, en esta materia, imparta la persona responsable del tratamiento.

La persona contratista no podrá reducir, modificar o suprimir las medidas de seguridad exigibles en virtud del contrato sobre la base de un análisis de riesgos o evaluación de impacto propios sin la previa autorización expresa de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía S.A., M.P.

Esta última previsión también figura expresamente en el modelo: las medidas del ENS no pueden ser suprimidas por la adjudicataria sobre la base de su propio análisis de riesgos sin aprobación expresa.

12. CONCLUSIÓN

Por todo lo anteriormente descrito, se concluye que resulta necesaria la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA 24X7 DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMUNICACIONES DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS (CPDs) Y LAS SEDES DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A., M.P., por un importe de SETECIENTOS VEINTE MIL EUROS (720.000,00 €), IVA excluido.

La contratación permitirá garantizar la continuidad operativa, disponibilidad, mantenimiento, evolución y seguridad de los sistemas tecnológicos que sustentan la actividad de la EPGTDA, manteniéndose por parte de la entidad las funciones de dirección, supervisión, coordinación y control del servicio contratado.

Responsable del contrato y Director Responsable PAIF:

Fdo.:
Cargo: Director de RRHH y Sistemas de Información
Málaga, a la fecha de la firma electrónica.