RESOLUCIÓN DE LA CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR POR LA QUE SE MODIFICA EL ENCARGO A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS EN LO QUE RESPECTA A LOS SERVICIOS DE SOPORTE TIC A USUARIOS INTERNOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Por Resolución de 25 de junio de 2020 la Consejería de Hacienda, Industria y Energía encargó a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (SANDETEL) la gestión del Centro de Información y Servicios (CEIS) en lo que respecta a los servicios de soporte TIC a usuarios internos de la Junta de Andalucía hasta 30 de junio de 2021, consignando un presupuesto de 1.063.546,92 €, con las siguientes anualidades:

- 2020: 481.618,82 €
- 2021: 581.928,10 €

Como se indica en el resuelvo octavo de la resolución de 25 de junio de 2020 citada, el centro se concibe con mecanismos de flexibilidad interna que permiten configurar los módulos y perfiles adecuados en cada momento, ajustándose la capacidad del servicio por decisión de la dirección técnica. Estos cambios de capacidad provocan que la facturación del servicio no sea lineal, si bien deben ajustarse a los límites marcados por el importe máximo del encargo, sin perjuicio de las posibles modificaciones del mismo. Es habitual que haya variaciones intermensuales relevantes en la actividad entrante y por tanto en la capacidad del centro y en la facturación del encargo. Además, debido al estado de alarma decretado en España el pasado 14 de marzo para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y su posterior levantamiento el 21 de junio, por las medidas que ello ha requerido a nivel nacional y de Andalucía en concreto, por el aumento en general de la actividad gestionada para la ciudadanía, y por las medidas tomadas de fomento del teletrabajo para el personal de la Junta de Andalucía, ha aumentado la necesidad y criticidad de los servicios de soporte TIC prestados a los usuarios internos bajo el alcance del presente encargo. Es por ello que ha resultado necesario reforzar dichos servicios muy por encima de lo previsto inicialmente, en sus Niveles 1 y 2 de atención. Aún así, dicho incremento de la capacidad de atención del Centro ha sido insuficiente, inferior al incremento de la demanda, y se vienen sufriendo todos los meses altas tasas de abandono telefónico en todos los servicios y mayores tiempos de resolución de las solicitudes de servicio, por lo que continúa la necesidad de seguir aumentando la capacidad del Centro en los próximos meses.

Próximos ya a la finalización de la anualidad 2.020, se prevé que la ejecución total sea de 578.733,14 €, 97.114,32 € superior a lo presupuestado inicialmente para dicha anualidad. Y, de mantenerse la demanda actual, para poder prestar un servicio de calidad durante el ejercicio 2021 con tasas de abandono inferiores al 10%, se estima que durante los 3 primeros meses de 2021 se consumiría el resto del presupuesto disponible en el presente encargo.

Por ello, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y en virtud de las competencias actualmente conferidas,

HE RESUELTO

Primero: Reducir el plazo de ejecución previsto en la Resolución de encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) de la gestión del Centro de Información y Servicios en lo que respecta a los servicios de soporte TIC a usuarios internos de la Junta de Andalucía. La nueva fecha de finalización del encargo será el 31 de marzo de 2021.

Segundo: Modificar la distribución de anualidades, reduciendo el importe de la anualidad 2021 en 97.114,32€ y aumentando el importe de la anualidad 2020 en la misma cuantía, con lo que quedará la siguiente distribución:

- 2020: 578.733,14 €
- 2021: 484.813,78 €

Tercero: Aprobar un nuevo presupuesto del encargo, conforme a la nueva distribución de anualidades y plazo, que se adjunta como anexo I.

Cuarto: Autorizar la emisión de una factura parcial correspondiente al mes de diciembre de 2020, sin perjuicio de que aquellas partidas de gastos que no sea posible incluir en dicha factura se añadan como complementarias a la factura de enero de 2021.

Quinto: La presente Resolución deberá publicarse en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR

Por Orden de Delegación de Competencias de 4 de febrero de 2020 (BOJA 29, de 12 de febrero)

EL VICECONSEJERO

Fdo: Antonio Sanz Cabello.

ANEXO I: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO CEIS-Soporte Usuarios internos (anualidad 2020)

Fecha: 03/11/2020 — VERSIÓN 1.0

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac. °C	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
			TMO referencia		0:06:00								
S-N1E-015	Sop.TIC Us.internos	Extendido 7	7	1.365			1.187	6	Ud.	6.415,69	38.494,14		
S-N1E-005	Sop.TIC Us.internos	Laboral 5	5	825	0:06:54	0,87	717	6	Ud.	4.080,30	24.481,80		
S-N1E-021	Sop.TIC Us.internos	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	42	Ud.	4.147,38	174.189,96		
		Subtotal Soporte TIC a Usuarios internos					43.565				237.165,90		
		SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*)	(*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios								237.165,90	9,76%	
													214.018,51

Presupuesto de horas/perfil

Código	Grupo	Perfil	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
S-N2C-006	Nivel 1-E	Segundo Nivel TIC Básico	30,00	Ud.	3803,20	114.096,00		
S-N2C-005	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Avanzado	6,0	Ud.	4518,03	27.108,18		
S-N2C-004	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Experto	6,0	Ud.	6459,38	38.756,28		
		SUBTOTAL NIVEL 2				179.960,46	2,91 %	174.723,61
S-QCC-003	Calidad	Calidad Contact Center Básico	1,50	Ud.	4909,31	7.363,97		
S-QCC-002	Calidad	Calidad Contact Center Avanzado	1,50	Ud.	5695,62	8.543,43		
S-QCC-001	Calidad	Calidad Contact Center Experto	1,50	Ud.	6226,11	9.339,17		
		SUBTOTAL CALIDAD				25.246,57	9,14 %	22.939,03
		SUBTOTAL CONTACT CENTER						197.662,64
S-MAN-026	Plataformas no NAO	Analista funcional Des. BPM Senior	36,00	Horas	48,12	1.732,32		
S-MAN-027	Plataformas no NAO	Analista programador Des. BPM Senior	62,49	Horas	41,66	2.603,33		
S-BIN-006	Plataformas no NAO	Analista funcional BI Experto	180,00	Horas	41,13	7.403,40		
C-DESA-003	Proyecto CEIS	Coordinación y Calidad	249,00	Horas	34,38	8.560,62		
C-DESA-141	Proyecto CEIS	Jefatura proyecto	21,00	Horas	54,06	1.135,26		
S-HOU-003	Servidores desarrollo	Alojamiento U	11,00	U	49,35	542,85		
S-IRS-003	Servidores desarrollo	Puerto Red Eth/SAN dedicado	7,00	Ud.	12,78	89,46		
S-ISV-001	Servidores desarrollo	Servidor virtual (1 VCPU, 1GB RAM, 40 GB HDD) no gestionado	8,00	Ud.	99,06	792,48		
S-ISV-004	Servidores desarrollo	Ampliación procesamiento servidor virtual	4,00	Ud.	4,83	19,32		
S-ISV-005	Servidores desarrollo	Ampliación memoria servidor virtual	69,00	Ud.	2,61	180,09		
		SUBTOTAL DESARROLLO				23.059,13	0%	23.059,13
C-TELE-003	Canal de chat	Consultor Telecom / Gestor de Proyectos	8,00	Horas	40,87	326,96		
S-MAN-054		Programador Des PW Intermedio	8,00	Horas	27,03	216,24		
S-MAN-059		Analista Funcional SU Senior	8,00	Horas	33,18	265,44		
S-PAG-018	Soporte Chat	6 Canales SBC (3 llamadas simultáneas)	7,50	Ud.	71,49	536,18		
		SUBTOTAL SOP. Y MANT. MEJORAS				1.344,82	0%	1.344,82

Presupuesto de desarrollo e implantación de NAOS

Código	Grupo	Perfil	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
C-DESA-002	Plataforma NAOS	Consultor / Gestor desarrollo	250,00	Horas	38,29	9.572,50		
S-MAN-019	Plataforma NAOS	Programador Des AE Experto	1100,00	Horas	38,48	42.328,00		
S-MAN-027	Plataforma NAOS	Analista programador Des. BPM Senior	1144,00	Horas	41,66	47.659,04		
S-MAN-044	Plataforma NAOS	Jefe de Proyecto Des PW Senior	250,00	Horas	42,40	10.600,00		
S-NAO-003	Plataforma NAOS	Soporte NAOS – Complejidad Alta 1	5,00	Meses	2691,32	13.456,60		
S-NAO-011	Plataforma NAOS	Mantenimiento evolutivo de servicios en NAOS	456,51	Horas	41,69	19.031,90		
		SUBTOTAL DESARROLLO E IMPLANTAC. NAOS				142.648,04	0%	142.648,04
		TOTAL ANUALIDAD 2020 (G.G. INCL.)						578.733,14

PRESUPUESTO CEIS Soporte Usuarios internos (anualidad 2021)

Fecha: 03/11/2020 — VERSIÓN 1.0

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac. *C	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
				TMO referencia	0:06:00								
S-N1E-015	Sop.TIC Us.internos	Extendido 7	7	1.365			1.187	3	Ud.	6.415,69	19.247,07		
S-N1E-005	Sop.TIC Us.internos	Laboral 5	5	825	0:06:54	0,87	717	3	Ud.	4.080,30	12.240,90		
S-N1E-021	Sop.TIC Us.internos	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	26	Ud.	4.147,38	107.831,88		
		Subtotal Soporte TIC a Usuarios internos					25.609				139.319,85		
		SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*)	(*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios								139.319,85	9,76 %	
													125.722,23

Presupuesto de horas/perfil

Código	Grupo	Perfil	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
S-N2C-006	Nivel 1-E	Segundo Nivel TIC Básico	43,77	Ud.	3803,20	166.466,06		
S-N2C-005	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Avanzado	3,0	Ud.	4518,03	13.554,09		
S-N2C-004	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Experto	3,0	Ud.	6459,38	19.378,14		
		SUBTOTAL NIVEL 2				199.398,29	2,91 %	193.595,80
S-QCC-003	Calidad	Calidad Contact Center Básico	0,75	Ud.	4909,31	3.681,98		
S-QCC-002	Calidad	Calidad Contact Center Avanzado	0,75	Ud.	5695,62	4.271,72		
S-QCC-001	Calidad	Calidad Contact Center Experto	0,75	Ud.	6226,11	4.669,58		
		SUBTOTAL CALIDAD				12.623,28	9,14 %	11.469,51
		SUBTOTAL CONTACT CENTER						205.065,31
S-MAN-026	Plataformas no NAO	Analista funcional Des. BPM Senior	40,00	Horas	48,12	1.924,80		
S-MAN-027	Plataformas no NAO	Analista programador Des. BPM Senior	20,00	Horas	41,66	833,20		
S-BIN-006	Plataformas no NAO	Analista funcional BI Experto	374,41	Horas	41,13	15.399,48		
----- 3	Proyecto CEIS	Coordinación y Calidad	305,98	Horas	34,38	10.519,59		
C-DESA-141	Proyecto CEIS	Jefatura proyecto	27,00	Horas	54,06	1.459,62		
S-HOU-003	Servidores desarrollo	Alojamiento U	10,00	U	49,35	493,50		
S-IRS-003	Servidores desarrollo	Puerto Red Eth/SAN dedicado	8,00	Ud.	12,78	102,24		
S-ISV-001	Servidores desarrollo	Servidor virtual (1 VCPU, 1GB RAM, 40 GB HDD) no gestionado	10,00	Ud.	99,06	990,60		
S-ISV-004	Servidores desarrollo	Ampliación procesamiento servidor virtual	4,00	Ud.	4,83	19,32		
S-ISV-005	Servidores desarrollo	Ampliación memoria servidor virtual	66,00	Ud.	2,61	172,26		
		SUBTOTAL DESARROLLO				31.914,61	0%	31.914,61
S-PAG-018	Soporte Chat	6 Canales SBC (3 llamadas simultáneas)	10,50	Ud.	71,49	750,65		
		SUBTOTAL SOP. Y MANT. MEJORAS				750,65	0%	750,65

Presupuesto de desarrollo e implantación de NAOS

Código	Grupo	Perfil	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
C-DESA-002	Plataforma NAOS	Consultor / Gestor desarrollo	270,00	Horas	38,29	10.338,30		
S-MAN-019	Plataforma NAOS	Programador Des AE Experto	0,00	Horas	38,48	0,00		
S-MAN-027	Plataforma NAOS	Analista programador Des. BPM Senior	1800,00	Horas	41,66	74.988,00		
S-MAN-044	Plataforma NAOS	Jefe de Proyecto Des PW Senior	301,00	Horas	42,40	12.762,40		
S-NAO-003	Plataforma NAOS	Soporte NAOS – Complejidad Alta 1	4,00	Meses	2691,32	10.765,28		
S-NAO-011	Plataforma NAOS	Mantenimiento evolutivo de servicios en NAOS	300,00	Horas	41,69	12.507,00		
		SUBTOTAL DESARROLLO E IMPLANTAC. NAOS				121.360,98	0%	121.360,98
		TOTAL ANUALIDAD 2021 (G.G. INCL.)						484.813,78