

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN DEL ENCARGO DE 20 DE JULIO DE 2021, A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS EN SU VERTIENTE DE SOPORTE A USUARIOS INTERNOS.

Por Resolución de 20 de julio de 2021 la Agencia Digital de Andalucía encargó a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (SANDETEL) la gestión del Centro de Información y Servicios (CEIS) en su vertiente de soporte a usuarios internos, hasta 20 de julio de 2022, consignando un presupuesto de 1.678.771,66 €, con las siguientes anualidades:

- 2021: 615.504,18 €
- 2022: 1.063.267,48 €

Como se indica en el resuelto séptimo de la resolución de 20 de julio de 2021 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 del encargo. 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. Transcurridos más de dos meses del inicio del encargo, se ha observado como la actividad del Centro está siendo superior a la inicialmente estimada, lo cual va a provocar que el consumo de recursos en 2021 supere al inicialmente previsto, sin que sea necesario modificar el presupuesto general del encargo pues este aumento se estima se vea compensado por una posible reducción de la demanda en 2022.

En concreto, se prevé que la ejecución total en 2021 sea de 701.963,35 €, 86.459,17 € superior a lo presupuestado inicialmente para dicha anualidad.

En consecuencia,

RESUELVO

Primero: Modificar la distribución de anualidades del encargo, reduciendo el importe de la anualidad 2022 en 86.459,17 € y aumentando el importe de la anualidad 2021 en la misma cuantía, con lo que quedará la siguiente distribución:

- 2021: 701.963,35 €
- 2022: 976.808,31 €

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

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	19/10/2021	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ865BQ8WPJFYRCAUZ822XL66L	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Tercero: Autorizar la emisión de una factura parcial correspondiente al mes de diciembre de 2021, 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 2022.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL DIRECTOR GERENTE DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

Raúl Jiménez Jiménez

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ		19/10/2021	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmQ865BQ8WPJFYRCAUZ822XL66L	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

ANEXO I: PRESUPUESTO

PRESUPUESTO CEIS-Soporte Usuarios internos (anualidad 2021)

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción							Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)		
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac.*C								
TMO referencia 0:06:00															
SNIE-015	Sop.TIC Us.internos	Extendido 7	7	1.365	0:06:54	0,87		1.187	5	Ud.	6.415,69	32.078,45			
SNIE-005	Sop.TIC Us.internos	Laboral 5	5	825				717	5	Ud.	4.080,30	20.401,50			
SNIE-021	Sop.TIC Us.internos	Ampliación de Capacidad Premium		880				765	53,5	Ud.	4.147,38	221.884,83			
Subtotal Soporte TIC a Usuarios internos								50461			274.364,78				
SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*)												274.364,78		9,76 %	
													247.586,78		

Presupuesto de horas/perfil

Resumen de notas por perfil												
Código	Descripción					Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)		
	Grupo	Perfil										
SN2C-006	Nivel 1-E	Segundo Nivel TIC Básico				35,00	Ud.	3803,20	133.112,00			
SN2C-005	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Avanzado				5,0	Ud.	4518,03	22.590,15			
SN2C-004	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Experto				10,0	Ud.	6459,38	64.593,80			
SUBTOTAL NIVEL 2									220.295,95	2,91 %	213.885,34	
SQCC-003	Calidad	Calidad Contact Center Básico				1,25	Ud.	4909,31	6.136,64			
SQCC-002	Calidad	Calidad Contact Center Avanzado				1,25	Ud.	5695,62	7.119,53			
SQCC-001	Calidad	Calidad Contact Center Experto				1,25	Ud.	6226,11	7.782,64			
SUBTOTAL CALIDAD									21.038,81	9,14 %	19.115,86	
SUBTOTAL CONTACT CENTER												233.001,20

C-DESA-042	Plataformas no NAO	Analista funcional Des. BPM Senior						75,00	Horas	48,12	3.609,00	
C-DESA-043	Plataformas no NAO	Analista programador Des. BPM Senior						75,00	Horas	41,66	3.124,50	
S-BIN-006	Plataformas no NAO	Analista funcional BI Experto						420,00	Horas	41,13	17.274,60	
C-DESA-003	Proyecto CEIS	Analista funcional						288,50	Horas	35,30	10.184,05	
C-DESA-141	Proyecto CEIS	Coordinador programas de Desarrollo						16,05	Horas	54,88	880,82	
S-HOU-003	Servidores desarrollo	Alojamiento U						10,00	U	30,74	307,40	
S-IRS-003	Servidores desarrollo	Puerto Red Eth/SAN dedicado						20,00	Ud.	8,36	167,20	
S-ISV-001	Servidores desarrollo	Servidor virtual (1 VCPU, 1GB RAM, 40 GB HDD) no gestionado						25,00	Ud.	106,15	2.653,75	
S-ISV-004	Servidores desarrollo	Ampliación procesamiento servidor virtual						9,99	Ud.	7,40	73,93	
S-ISV-005	Servidores desarrollo	Ampliación memoria servidor virtual						113,00	Ud.	3,48	393,24	
SUBTOTAL DESARROLLO										38.668,49	0%	38.668,49
S-PAG-018	Soporte Chat	6 Canales SBC (3 llamadas simultáneas)						7,50	Ud.	71,49	536,18	
SUBTOTAL SOP. Y MANT. MEJORAS										536,18	0%	536,18

Presupuesto de desarrollo e implantación de NAOs

Código	Descripción							Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Grupo	Perfil										
C-DESA-002	Plataforma NAOs	Consultor / Gestor desarrollo						472,24	Horas	39,19	18.507,10	
S-MAN-027	Plataforma NAOs	Analista programador Des. BPM Senior						3000,00	Horas	41,66	124.980,00	
S-MAN-044	Plataforma NAOs	Jefe de Proyecto Des PW Senior						300,00	Horas	42,40	12.720,00	
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						300,00	Horas	41,69	12.507,00	
SUBTOTAL DESARROLLO E IMPLANTAC. NAOs										182.170,70	0%	182.170,70

TOTAL ANUALIDAD 2021 (G.G. INCL.)													701.963,35
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------

PRESUPUESTO CEIS-Soporte Usuarios internos (anualidad 2022)

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción							Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Servicio	Modalidad	Hr./día	Capacidad nominal	TMA/TMO multicanal	C	Interac.*C						
TMO referencia 0:06:00													
SN1E-015	Sop.TIC Us.internos	Extendido 7	7	1.365				1.187	7	Ud.	6.415,69		44.909,83
SN1E-005	Sop.TIC Us.internos	Laboral 5	5	825	0:06:54	0,87		717	7	Ud.	4.080,30		28.562,10
SN1E-021	Sop.TIC Us.internos	Ampliación de Capacidad Premium		880				765	75,5	Ud.	4.147,38		313.127,19
Subtotal Soporte TIC a Usuarios internos								71104			386.599,12		
SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*) (*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios											386.599,12	9,76 %	348.867,05

Presupuesto de horas/perfil

Código	Descripción		Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Grupo	Perfil					
SN2C-006	Nivel 1-E	Segundo Nivel TIC Básico	49,00	Ud.	3803,20		186.356,80
SN2C-005	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Avanzado	7,0	Ud.	4518,03		31.626,21
SN2C-004	Nivel 2	Segundo Nivel TIC Experto	14,0	Ud.	6459,38		90.431,32
SUBTOTAL NIVEL 2					308.414,33	2,91 %	299.439,47
SQCC-003	Calidad	Calidad Contact Center Básico	1,75	Ud.	4909,31		8.591,29
SQCC-002	Calidad	Calidad Contact Center Avanzado	1,75	Ud.	5695,62		9.967,34
SQCC-001	Calidad	Calidad Contact Center Experto	1,75	Ud.	6226,11		10.895,69
SUBTOTAL CALIDAD					29.454,32	9,14 %	26.762,20
SUBTOTAL CONTACT CENTER							326.201,67

C-DESA-042	Plataformas no NAC	Analista funcional Des. BPM Senior	105,00	Horas	48,12		5.052,60
C-DESA-043	Plataformas no NAC	Analista programador Des. BPM Senior	105,00	Horas	41,66		4.374,30
S-BIN-006	Plataformas no NAC	Analista funcional BI Experto	588,00	Horas	41,13		24.184,44
C-DESA-003	Proyecto CEIS	Analista funcional	404,50	Horas	35,30		14.278,85
C-DESA-141	Proyecto CEIS	Coordinador programas de Desarrollo	22,45	Horas	54,88		1.232,06
S-HOU-003	Servidores desarrollo	Alojamiento U	14,00	U	30,74		430,36
S-HRS-003	Servidores desarrollo	Puerto Red Eth/SAN dedicado	28,00	Ud.	8,36		234,08
S-ISV-001	Servidores desarrollo	Servidor virtual (1 VCPU, 1GB RAM, 40 GB HDD) no gestionado	35,00	Ud.	106,15		3.715,25
S-ISV-004	Servidores desarrollo	Ampliación procesamiento servidor virtual	14,06	Ud.	7,40		104,04
S-ISV-005	Servidores desarrollo	Ampliación memoria servidor virtual	158,00	Ud.	3,48		549,84
SUBTOTAL DESARROLLO					54.155,82	0%	54.155,82
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	Descripción		Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Grupo	Perfil					
C-DESA-002	Plataforma NAOS	Consultor / Gestor desarrollo	451,75	Horas	39,19		17.704,08
S-MAN-027	Plataforma NAOS	Analista programador Des. BPM Senior	4200,00	Horas	41,66		174.972,00
S-MAN-044	Plataforma NAOS	Jefe de Proyecto Des PW Senior	420,00	Horas	42,40		17.808,00
S-NAO-003	Plataforma NAOS	Soporte NAOS - Complejidad Alta 1	7,00	Meses	2691,32		18.839,24
S-NAO-011	Plataforma NAOS	Mantenimiento evolutivo de servicios en NAOS	420,00	Horas	41,69		17.509,80
SUBTOTAL DESARROLLO E IMPLANTAC. NAOS					246.833,12	0%	246.833,12
TOTAL ANUALIDAD 2022 (G.G. INCL.)							976.808,31