

**RESOLUCIÓN 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 SU VERTIENTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN SU DISTRIBUCIÓN DE ANUALIDADES.**

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 atención a la ciudadanía, hasta 20 de julio de 2022, consignando un presupuesto de 4.402.163,11 €, con las siguientes anualidades:

- 2021: 1.614.583,91 €
- 2022: 2.787.579,20 €

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.

En ese marco, en octubre de 2021 se modificó el encargo y en concreto la distribución de anualidades del mismo, para ajustar el importe presupuestado en 2021 a la ejecución prevista, teniendo también en cuenta la disponibilidad presupuestaria. Tras ello quedó la siguiente distribución de anualidades:

- 2021: 1.832.413,23 €
- 2022: 2.569.749,88 €

La actividad del Centro continua siendo superior a la inicialmente estimada, y existe disponibilidad presupuestaria para realizar un nuevo reajuste, por lo que se hecho una nueva estimación de la ejecución total en 2021, que actualmente está previsto sea de 1.886.517,00€. Pese a este aumento, continua sin ser necesario modificar de momento el presupuesto general del encargo pues este aumento podría verse compensado por una posible reducción de la demanda en 2022, y resulta suficiente con aumentar el importe de la anualidad 2021 y disminuir en la misma cantidad el importe de la anualidad 2022.

En consecuencia,

**PROPONGO**

**Primero:** Modificar la distribución de anualidades, reduciendo el importe de la anualidad 2022 en 54.103,77 € y aumentando el importe de la anualidad 2021 en la misma cuantía, con lo que quedará la siguiente distribución:

- 2021: 1.886.517,00 €
- 2022: 2.515.646,11 €

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	09/12/2021	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmWRLDYWEH3UWK2NP7GYKWP2ZT5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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

Sevilla, a fecha de firma electrónica

EL DIRECTOR GERENTE DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA

Raúl Jiménez Jiménez

FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	09/12/2021	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmWRLDYWEH3UWK2NP7GYKWP2ZT5	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## ANEXO I: PRESUPUESTO

### PRESUPUESTO CEIS-Ciudadanía (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						
<b>TMA referencia 0:02:00</b>												
SSAC-015	IGA	Extendido 7	7	3.890			1.644	5	Ud.	5.877,45		29.387,25
SSAC-005	IGA	Laboral 5	5	2.351	0:04:44	0,42	993	5	Ud.	3.754,99		18.774,95
SSAC-021	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.060	220	Ud.	3.800,38		836.083,60
<b>Subtotal IGA</b>							<b>246323</b>					<b>884.245,80</b>
SSAC-015	CR	Extendido 7	7	3.890			1.477	5	Ud.	5.877,45		29.387,25
SSAC-005	CR	Laboral 5	5	2.351	0:05:16	0,38	893	5	Ud.	3.754,99		18.774,95
SSAC-021	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			952	14	Ud.	3.800,38		53.205,32
<b>Subtotal CR</b>							<b>25184</b>					<b>101.367,52</b>
SN1E-005	CIYAT	Laboral 5	5	2.351	0:05:42	0,35	825	10	Ud.	4.080,30		40.803,00
SN1E-021	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			880	137,8	Ud.	4.147,38		571.508,96
<b>Subtotal CIYAT</b>							<b>129513</b>					<b>612.311,96</b>
SSAC-006	InfoVivienda	Laboral 6	6	2.822	0:05:58	0,34	954	5	Ud.	4.403,52		22.017,60
SSAC-004	InfoVivienda	Laboral 4	4	1.881			636	5	Ud.	3.106,46		15.532,30
SSAC-021	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	23	Ud.	3.800,38		87.419,84
<b>Subtotal InfoVivienda</b>							<b>27450</b>					<b>124.969,74</b>
SSAC-006	Industria, E. y M.	Laboral 6	6	2.822	0:06:07	0,33	954	10	Ud.	4.403,52		44.035,20
SSAC-021	Industria, E. y M.	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	4	Ud.	3.800,38		15.201,52
<b>Subtotal Industria, E. y M.</b>							<b>12930</b>					<b>59.236,72</b>
<b>TMO referencia 0:06:00</b>												
SN1E-015	Sist.CHAP-Ciudadanía	Extendido 7	7	1.365	0:06:54	0,87	1.187	5	Ud.	6.415,69		32.078,45
SN1E-005	Sist.CHAP-Ciudadanía	Laboral 5	5	825			717	5	Ud.	4.080,30		20.401,50
SN1E-021	Sist.CHAP-Ciudadanía	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	9	Ud.	4.147,38		37.326,42
<b>Subtotal Sistemas - At. Ciudadanía</b>							<b>16409</b>					<b>89.806,37</b>
SN1E-006	Sop. Telemát. I.E.yM.	Laboral 6	6	990	0:05:02	1,19	1.180	10	Ud.	4.793,89		47.938,90
SN1E-021	Sop. Telemát. I.E.yM.	Ampliación de Capacidad Premium		880			1.049	0	Ud.	4.147,38		0,00
<b>Subtotal Soporte Telemát. Industria E. y M.</b>							<b>11801</b>					<b>47.938,90</b>
<b>SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*)</b> (*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios										<b>1.919.877,01</b>	<b>11,52 %</b>	<b>1.698.707,18</b>

#### Presupuesto de horas/perfil

Código	Grupo	Perfil	Descripción	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)		
SN2C-003	Nivel 2	Segundo Nivel Funcional Básico		42	Ud.	4518,03		189.757,26		
<b>SUBTOTAL NIVEL 2</b>								189.757,26	2,91 %	<b>184.235,32</b>
SPAG-018	Soporte 6XX	72 Canales SBC (36 llamadas simultáneas flujo complejo)		50,00	Ud.	71,49		3.574,50		
<b>SUBTOTAL MANT. INFR. TELEFÓNICAS</b>								3.574,50	0%	<b>3.574,50</b>
<b>TOTAL ANUALIDAD 2021 (G.G. INCL.)</b>										<b>1.886.517,00</b>

**PRESUPUESTO CEIS-Ciudadanía (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					
<b>TMA referencia 0:02:00</b>												
SSAC-015	IGA	Extendido 7	7	3.890	0:04:44	0,42	1.644	7	Ud.	5.877,45		41.142,15
SSAC-005	IGA	Laboral 5	5	2.351			993	7	Ud.	3.754,99		26.284,93
SSAC-021	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			1.060	279	Ud.	3.800,38		1.060.306,02
<b>Subtotal IGA</b>							<b>314121</b>					<b>1.127.733,10</b>
<b>TMA referencia 0:05:16</b>												
SNIE-015	CR	Extendido 7	7	3.890	0:05:16	0,38	1.477	7	Ud.	5.877,45		41.142,15
SSAC-005	CR	Laboral 5	5	2.351			893	7	Ud.	3.754,99		26.284,93
SSAC-021	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			952	19	Ud.	3.800,38		72.207,22
<b>Subtotal CR</b>							<b>34686</b>					<b>139.634,30</b>
<b>TMA referencia 0:05:42</b>												
SNIE-005	CIYAT	Laboral 5	5	2.351	0:05:42	0,35	825	14	Ud.	4.080,30		57.124,20
SNIE-021	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			880	188	Ud.	4.147,38		779.707,44
<b>Subtotal CIYAT</b>							<b>176989</b>					<b>836.831,64</b>
<b>TMA referencia 0:05:55</b>												
SSAC-006	InfoVivienda	Laboral 6	6	2.822	0:05:55	0,34	954	7	Ud.	4.403,52		30.824,64
SSAC-004	InfoVivienda	Laboral 4	4	1.881			636	7	Ud.	3.106,46		21.745,22
SSAC-021	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	32	Ud.	3.800,38		121.861,55
<b>Subtotal InfoVivienda</b>							<b>38313</b>					<b>174.431,41</b>
<b>TMA referencia 0:06:07</b>												
SSAC-006	Industria, E. y M.	Laboral 6	6	2.822	0:06:07	0,33	954	14	Ud.	4.403,52		61.649,28
SSAC-021	Industria, E. y M.	Ampliación de Capacidad Premium		2.508			848	6	Ud.	3.800,38		22.802,28
<b>Subtotal Industria, E. y M.</b>							<b>18441</b>					<b>84.451,56</b>
<b>TMO referencia 0:06:00</b>												
SNIE-015	Sist.CHAP.Ciudadan	Extendido 7	7	1.365	0:06:54	0,87	1.187	7	Ud.	6.415,69		44.909,83
SNIE-005	Sist.CHAP.Ciudadan	Laboral 5	5	825			717	7	Ud.	4.080,30		28.562,10
SNIE-021	Sist.CHAP.Ciudadan	Ampliación de Capacidad Premium		880			765	12	Ud.	4.147,38		49.768,56
<b>Subtotal Sistemas - At. Ciudadanía</b>							<b>22513</b>					<b>123.240,49</b>
<b>TMO referencia 0:05:02</b>												
SNIE-006	Sop. Telemát. I.E.yM	Laboral 6	6	990	0:05:02	1,19	1.180	14	Ud.	4.793,89		67.114,46
SNIE-021	Sop. Telemát. I.E.yM	Ampliación de Capacidad Premium		880			1.049	0	Ud.	4.147,38		0,00
<b>Subtotal Soporte Telemát. Industria E. y M.</b>							<b>16522</b>					<b>67.114,46</b>
<b>SUBTOTAL SERVICIOS N1 (*)</b> (*) Descuento por sinergias entre los recursos dedicados a los diferentes servicios										<b>2.553.436,96</b>	<b>11,52 %</b>	<b>2.259.281,02</b>

**Presupuesto de horas/perfil**

Código	Descripción		Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
	Grupo	Perfil					
SN2C-003	Nivel 2	Segundo Nivel Funcional Básico	53	Ud.	4518,03		239.455,59
<b>SUBTOTAL NIVEL 2</b>							239.455,59
							2,91 %
							<b>232.487,43</b>
SPAG-018	Sop. Encuestas	20 Canales SBC (10 llamadas simultáneas)	77	Ud.	71,49		5.504,73
SPAG-018	Soporte 6XX	72 Canales SBC (36 llamadas simultáneas flujo complejo)	245	Ud.	71,49		17.515,05
SPAG-018	Soporte Chat	6 Canales SBC (3 llamadas simultáneas)	12	Ud.	71,49		857,88
<b>SUBTOTAL MANT. INFR. TELEFÓNICAS</b>							23.877,66
							0%
							<b>23.877,66</b>
<b>TOTAL ANUALIDAD 2022 (G.G. INCL.)</b>							<b>2.515.646,11</b>