



RESOLUCIÓN DE LA DIRECTORA GENERAL DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA SOBRE EL INICIO DE EXPEDIENTE Y DECLARACIÓN DE TRAMITACIÓN DE URGENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO URGENTE.

Código PRINEX: ME-002 (9984-9958)

Código Expte. Contratación: CONTR 2025 00407240 (2025/000783)

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

Vista la Memoria Justificativa de fecha 10 de julio de 2025 y la propuesta sobre declaración de tramitación de urgencia de fecha 14 de julio del 2025 para la contratación de referencia suscrita por la Dirección del Área de Administración General, vistos los informes técnico y jurídico sobre la declaración de tramitación de urgencia, en virtud de las facultades contenidas en el Art 14.2 g) del Decreto 174/2016, de 15 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de AVRA y del Art 118 del Reglamento de Régimen Interior, aprobado por el Consejo Rector en su sesión de 28 de septiembre de 2017, y todo ello de conformidad con lo establecido en el Art. 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público,

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El objeto del presente contrato consiste en la prestación de un servicio de mantenimiento integral de los diversos sistemas que dan soporte al desarrollo de su actividad y, entre ellos, los enmarcados dentro del parque microinformático del organismo. Para el mantenimiento de dichos elementos y la correcta gestión de incidencias que sobre él se realizan se define un servicio integral de soporte que comprende la atención de usuarios en primer nivel, la intervención y mantenimiento in situ del parque desplegado en todas sus sedes y otra serie de actividades puntuales como el mantenimiento de los servicios de voz y datos, reparaciones de equipamiento hardware y soporte a instalaciones e infraestructura de cableado.

El objeto, por tanto, consiste en la prestación de un servicio de soporte integral a la explotación informática en los ámbitos de:

- Soporte a usuarios desde el Centro de Servicios informáticos de los Servicios Centrales de la Agencia, incluyendo el soporte funcional de nivel 1 a aplicaciones corporativas, la adopción de mecanismos de automatización de procesos, mediante tecnologías de automatización tradicional e inteligencia artificial generativa, y la administración de sistemas Windows Server e infraestructuras vinculadas.
- Soporte local a las sedes periféricas.
- Soporte a instalaciones, infraestructuras de cableado para los servicios de voz/datos
- Reparaciones de equipamiento hardware.

Para el normal desarrollo del trabajo diario y la actividad administrativa de la Agencia, resulta de vital importancia el adecuado funcionamiento de la infraestructura informática que da soporte a la misma.

SUSANA ROCIO CAYUELAS PORRAS		25/07/2025 11:31:49	PÁGINA: 1 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGw2YJSWVpBp4460RP7SZV6dVB8v	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La Agencia no cuenta en su plantilla con el personal necesario para dar cobertura al mantenimiento de los equipos, infraestructura e incidencias informáticas de sus usuarios, tanto en los servicios centrales, como en los periféricos, por lo que debe externalizar dichos servicios.

El presente contrato tiene por objeto la contratación de dichos servicios con la finalidad de dar soporte integral de primer nivel al personal usuario de los equipos informáticos y de telecomunicación, resolviendo todas las incidencias que surjan tanto en el ámbito de los servicios centrales como en las direcciones provinciales y demás oficinas administrativas de la Agencia desplegadas en el territorio.

SEGUNDO.- El contrato de SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA, actualmente en vigor finaliza el próximo día 30 de septiembre de 2025. La Sección de Informática y Sistemas, adscrita a la Dirección de Área de Administración General, es la responsable de elaborar la documentación necesaria para la tramitación de un nuevo expediente de contratación que pueda dar continuidad al servicio.

Al día de la fecha, aún no ha sido publicada la licitación del contrato de referencia en el perfil de contratante, por ello con el objeto de poder garantizar la continuidad del servicio considerado esencial para la actividad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, se detallan en un informe emitido por la Sección de Sistemas de fecha 9 de julio de 2025 las distintas circunstancias que han provocado dicho retraso.

1º. **Se ha ampliado sustancialmente el alcance del contrato** como parte del proceso de mejora continua del servicio mediante la incorporación de tres nuevas líneas de mejora para la prestación del servicio, requiriendo más tiempo del previsto en la planificación contemplada en el Plan Anual de Contratación de la Agencia para el 2025. Estas incorporaciones han requerido una revisión técnica profunda que superan en complejidad y carga de trabajo del equipo redactor de los pliegos respecto de las licitaciones previas de similar naturaleza para la prestación del mismo servicio.

- Incorporación de un servicio de soporte funcional de nivel 1, que ha implicado una redefinición del modelo de soporte previo, con el fin de responder de forma más eficiente y estructurada a las necesidades funcionales detectadas en la operativa de la Agencia.
- La adopción de mecanismos de automatización de procesos, mediante tecnologías de automatización tradicional e inteligencia artificial generativa, lo que representa un enfoque innovador en la gestión del soporte al puesto de trabajo.
- Ampliación del catálogo de servicios de administración de sistemas Windows cada vez más complejos en cuanto a gestión, seguridad, monitorización y cumplimiento normativo. Esta ampliación responde a la creciente complejidad de los entornos tecnológicos en aspectos clave como la gestión operativa, la seguridad, la monitorización proactiva y el cumplimiento normativo en materia de ciberseguridad.

2º. De otro lado, de conformidad con la Instrucción 1/2020 de la Dirección General de Transformación Digital sobre diversas cuestiones relacionadas con la solicitud del informe regulado en la Orden de 23 de octubre de 2012 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se desarrollan determinados aspectos de la Política Informática de la Junta de Andalucía, se establece la **necesidad de obtener Informe favorable** por parte de la hoy Agencia Digital de Andalucía, para la celebración de contratos de servicios relativos a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Hasta el pasado día 13 de junio de 2025 no fue posible solicitar la emisión del mencionado informe a través de la plataforma INFOCOR, sin que fuese posible la licitación del expediente hasta su evacuación. No obstante, de conformidad con el apartado 2 y 3 del artículo 5 de la citada Orden:

“2. Los citados informes se entenderán emitidos en sentido favorable de acuerdo con las siguientes reglas: (...),

SUSANA ROCIO CAYUELAS PORRAS		25/07/2025 11:31:49	PÁGINA: 2 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGw2YJSWVpBp4460RP7SZV6dVB8v	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



c) Para los expedientes de contratación de importe inferior a 600.000 euros, si transcurrido el plazo de veinte días hábiles no se hubiese emitido informe expreso.(...)

Los plazos anteriores se contarán a partir de la fecha de recepción de la solicitud de los informes (...).

En los supuestos referidos en los párrafos c) y d), el importe fijado incluirá el Impuesto sobre el Valor Añadido.

3. El informe favorable de la Dirección General de Política Digital requerido en el apartado 1 de este artículo para los distintos supuestos de contratación de bienes y servicios informáticos, deberá emitirse antes del inicio del expediente de contratación y, en todo caso, antes de la fiscalización previa del gasto, y formará parte de dicho expediente.”

Es por ello que habiendo transcurrido 20 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud de informe por parte de la Agencia Digital de Andalucía el pasado día 13 de junio (asiento registral de entrada 2025110000012770), al día de la firma de la presente es posible entender emitido con sentido favorable dicho informe en virtud del artículo 5.2 del la Orden de 23 de octubre de 2012 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se desarrollan determinados aspectos de la Política Informática de la Junta de Andalucía.

TERCERO.- Se expone así mismo a este respecto, y en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 29. Plazo de duración de los contratos y de ejecución de la prestación, apartado 4 *in fine* de la Ley de Contratos de Sector Público, no ha sido posible la realización de una prórroga excepcional del contrato actualmente en vigor, a pesar del próximo vencimiento del mismo, y de existir razones de interés público y de necesidad inaplazable para no interrumpir la prestación, ya que no se da la condición necesaria de “que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario”, esto es antes del pasado 30 de junio de 2025 al no disponer del informe favorable de INFOCOR ni de manera expresa ni por silencio administrativo.

CUARTO.- Por otro lado, la falta de un servicio estructurado de soporte al puesto de trabajo supone a la Agencia un riesgo elevado en múltiples dimensiones: operativa, tecnológica, de seguridad y organizativa, viéndose intensificados estos por la dispersión territorial de las oficinas y el volumen de personal implicado:

- Interrupción prolongada en la atención de incidencias informáticas, que puede provocar como consecuencia la paralización parcial o total de la operación en oficinas y sus servicios presenciales.
- Aumento de los tiempos de respuesta ante peticiones de usuarios, que provocan el deterioro del normal funcionamiento de la Agencia afectando a la calidad de los servicios y la atención a la ciudadanía.
- Exposición a incidentes de ciberseguridad sin respuesta técnica inmediata, lo que implica riesgo por brechas de seguridad, pérdida de datos, entre otros.
- Sobrecarga de personal interno no especializado, en caso de derivación temporal de estas tareas de soporte.

Por todo ello, teniendo en cuenta la necesidad inaplazable de continuidad que afecta al servicio de SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS cuyo carácter es esencial para el adecuado desarrollo de las actividades de la Agencia y, dado que no es posible garantizar la continuidad del mencionado servicio mediante la adjudicación y formalización del nuevo contrato mediante el procedimiento abierto ordinario antes de la fecha de finalización del actual contrato, en virtud de las facultades contenidas en el Art 14.2 g) del Decreto 174/2016, de 15 de noviembre, por el que se aprueban los Estatutos de AVRA y del Art 118 del Reglamento de Régimen Interior, aprobado por el Consejo Rector en su sesión de 28 de septiembre de 2017, y todo ello de conformidad con lo establecido en el Art. 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público,

SUSANA ROCIO CAYUELAS PORRAS		25/07/2025 11:31:49	PÁGINA: 3 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGw2YJSWVpBp4460RP7SZV6dVB8v	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



RESUELVO

PRIMERO.- Aprobar el acuerdo de inicio del expediente de contratación del servicio de **SOPORTE INTEGRAL DE INCIDENCIAS INFORMÁTICAS EN TODAS LAS OFICINAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO URGENTE. CONTR 2025 00407240** sujeto a regulación armonizada conforme al artículo 22.1 b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor y fórmulas, conforme al artículo 156 de la LCSP, por un presupuesto de licitación que asciende a **CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SETENTA EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS DE EUROS** (459.370,24 €), IVA excluido, siendo el porcentaje de IVA aplicable el 21%. y el total del presupuesto base de licitación, IVA Incluido de **QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS DE EURO** (555.837,99 €).

De conformidad con el artículo 101 de la LCSP, el contrato tendrá un valor estimado de **DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y UN EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS DE EURO** (2.296.851,20 €), IVA excluido, que se corresponde con la suma del presupuesto base de licitación e incluidas las posibles prórrogas (art. 101 LCSP).

El presupuesto desglosado en costes es el siguiente:

Tomando como referencia el precio medio de referencia por perfil ofrecido en la Instrucción 1/2024, de 2 de abril, teniendo en los perfiles que prestaran el servicio el cálculo del precio del contrato, por perfiles ha sido:

Servicio de Soporte permanente	Perfiles Area/Grupo/Nivel	Horas año (a)	Nº de técnicos (b)	P. Referencia (SS, GG, y BI inc.) Precio/hora (c)	Total servicio Soporte (a*b*c)
Gestor de proyecto (PROJECT MANAGER)	Area 3, Grupo B, Nivel I	352	1	45,32 €	15.952,64 €
Especialista técnico (TECHNICAL SPECIALIST)	Area 2, Grupo D, Nivel I	1.760	1	30,53 €	53.732,80 €
Administrador de sistemas (SYSTEM ADMINISTRATOR)	Area 2, Grupo D, Nivel I	1.760	1	35,06 €	61.705,60 €
Administrador de sistemas (SERVICE SUPPORT)	Area 2, Grupo D, Nivel II	1.760	6	25,32 €	267.379,20 €
SUBTOTAL SERVICIOS SOPORTE PERMANENTE (incluida bonificaciones)					398.770,24 €
Plan Preventivo Sedes Periféricas (unidades/año)	-	720	-	30,00 €	21.600,00 €
TOTAL SERVICIOS SOPORTE PERMANENTE					420.370,24 €

Servicios por unidad de intervención	Unidades / año	Coste unitario	Total
Soporte Local	660	30,00 €	19.800,00 €
Instalación cableado	24	200,00 €	4.800,00 €
Mantenimiento hardware	120	120,00 €	14.400,00 €
TOTAL RESTO DE SERVICIOS			39.000,00 €

TOTAL IMPORTE DE LICITACIÓN (IVA exc.)	459.370,24 €
---	---------------------

Utilizando el procedimiento de cálculo de costes indicado anteriormente, con los datos sectoriales consolidado más actuales publicados por CenBan para el sector de la actividad J62: "Programación, Consultoría y otras Actividades relacionadas con la Informática" para el año 2023, el presupuesto desglosado en costes es el siguiente:

SUSANA ROCIO CAYUELAS PORRAS		25/07/2025 11:31:49	PÁGINA: 4 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGw2YJSWVpBp4460RP7SZV6dVB8v	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Total Costes Directos		IMPORTE €
Costes directos asociados a la prestación del objeto del contrato		420.370,24 €
Otros servicios		39.000,00 €
Total Costes Indirectos		IMPORTE €
Gastos Generales de estructura	15,63 %	71.799,57 €
Beneficio industrial	7,16 %	32.890,91 €
Importe Licitación (IVA excluido)		459.370,24 €
Total IVA (21%)		96.467,75 €
Importe Licitación (IVA incluido)		555.837,99 €

SEGUNDO.- De conformidad con lo dispuesto el artículo 29.4 de la LCSP, el plazo de duración es de 12 meses, prorrogables por otros 48 meses en prórrogas sucesivas de 12 meses cada una.

- **Fecha de inicio de la ejecución del contrato:** La ejecución del contrato se iniciará con la sesión de Kick off, e incluye el periodo de transición (1 mes) que tendrá lugar al comienzo del contrato, por tanto, coincidirá con el inicio del primer mes de ejecución del mismo.
- **Plazo de duración del contrato:** 12 meses desde la fecha del acta de inicio de la ejecución del contrato. Al ser un contrato de servicio, a los efectos establecidos en la disposición adicional trigésima tercera de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, el mismo podrá concluirse antes si el servicio establecido por precios unitarios (horas de servicio) consumen el importe del mismo con anterioridad a la fecha inicialmente prevista, o bien al contrario podrá concluir con posterioridad si los servicios establecidos no han consumido la totalidad del crédito. Siendo esta última opción una posibilidad de ampliación del plazo de ejecución del contrato.
- **Prórroga:** Sí, por un periodo de hasta 48 meses, en cuatro prórrogas de 12 meses. A dichas prórrogas se les aplicará las reducciones o ampliaciones del plazo anteriormente citadas.

TERCERO .- Declarar este expediente de contratación de **tramitación urgente**, de conformidad con lo estipulado en el artículo 119 de la Ley 9/2018 , de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, y lo recogido en la memoria justificativa y en la propuesta de declaración de tramitación de urgencia del Área de Administración General que obra en el expediente.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica,

DIRECTORA GENERAL
Susana Rocío Cayuelas Porras

SUSANA ROCIO CAYUELAS PORRAS		25/07/2025 11:31:49	PÁGINA: 5 / 5
VERIFICACIÓN	NJyGw2YJSWVpBp4460RP7SZV6dVB8v	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	