

ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE AUTORIZA EL EXPEDIENTE DE GASTO RELATIVO A LA CONTRATACIÓN, POR EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD, DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS DE DICHA AGENCIA, POR UN IMPORTE TOTAL DE 29.605.249,08 EUROS, IVA INCLUIDO.

RELACIÓN DE DOCUMENTOS:

TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES


Nº de orden	Denominación del documento
1	Memoria justificativa.
2	Acuerdo de inicio del expediente de contratación.
3	Informe de la Agencia Digital de Andalucía.
4	Informe de la Intervención General de la Junta de Andalucía.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

LA VICECONSEJERA

¹ Se hace constar que puede haber censuras parciales en los documentos relacionados en virtud de lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA LUISA DEL MORAL LEAL	22/10/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmTYFEG8L2TT86HEQZ8EUUMCMGV	PÁG. 1/1	

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS

1. ANTECEDENTES

El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante, TIC) en el Servicio Andaluz de Salud (en adelante, SAS) requiere de una asistencia especializada que facilite a los usuarios el empleo de éstas dentro de la Organización.

“ayudaDIGITAL” es el servicio de asistencia integral TIC del SAS y su objetivo principal es la atención y asistencia digital al profesional, de forma que la informática no sea una barrera en su día a día. Entre las funciones que lleva a cabo, destaca por su relevancia el *service desk*, que tiene como objetivo principal la satisfacción del usuario en el uso de las TIC y, para ello, se encarga fundamentalmente de:

- Proporcionar, ante cualquier tipo de necesidad o solicitud, el punto único de contacto para los usuarios de los servicios prestados por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, STIC) del SAS.
- Coordinar grupos de trabajo, proveedores y suministradores para asegurar que se cubren las necesidades de los usuarios y se cumplen los niveles de servicios acordados.

Por otro lado, se requiere la mejora continua de los procesos TIC, que tiene como objetivo aumentar la calidad de los servicios TIC prestados a través de proyectos transversales y del mantenimiento de las herramientas que sustentan estos procesos, buscando dar el máximo valor con la óptima eficiencia de los esfuerzos y recursos que se necesitan en la cadena de provisión de servicios TIC.

Durante los últimos años, los servicios objeto de esta contratación se han venido prestando bajo el marco contractual que se detalla a continuación:

- 2110/18 “CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD”.

2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1. Objeto del contrato: El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de atención y ayuda digital a los usuarios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud y los servicios para la evolución de los procesos y herramientas TIC asociados, cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la correcta y eficiente prestación diaria y la evolución técnica y funcional de los servicios TIC empleados por los ciudadanos y los profesionales de todos los centros del Servicio Andaluz de

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 1/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmKA3B22Y8J9XUA6L6FJBGBZ2A9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Salud, tanto asistenciales como administrativos. En función de su naturaleza, podremos distinguir entre:

- Línea de servicios de atención y ayuda digital TIC, donde se encuadrará la función del *service desk* “ayudaDIGITAL” (anteriormente conocido como CSU).
- Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados.

2.2. CPV: 72510000-3 Servicios de gestión relacionados con la informática.

2.3. División en lotes: no. La no división en lotes se justifica, de acuerdo con el artículo 99.3 b) de la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos de Sector Público, en base a las siguientes razones:

1. Por un lado, la realización independiente de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico/operativo. A pesar de que los pliegos de contratación establecen diferentes tipologías de servicios, tienen grandes dependencias entre sí, por lo que la gestión y operación de los mismos está íntimamente relacionada y debe hacerse de forma conjunta. Así, la realización independiente de los diversos trabajos comprendidos en el objeto del contrato a través de distintos lotes dificultaría la correcta prestación de los servicios, puesto que una incidencia o un mal funcionamiento de la infraestructura aplicativa que emplea el *service desk* “ayudaDIGITAL” dentro de la línea de servicios de atención y ayuda digital, impactaría directamente en el correcto funcionamiento de éste, debiendo ser corregido por la línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados. Esto garantiza que tanto la operación del *service desk* como el posible diseño y evolución de las herramientas que lo sustentan estén alineados en cuanto a priorización de actividades, lo cual es crucial ya que los ANS más numerosos y restrictivos se aplican en la línea del *service desk*. Adicionalmente, ambas líneas de servicio se verían beneficiadas por las aportaciones generadas por equipos con un objetivo integral común.
2. Por otro lado, y muy ligado con lo anterior, existe la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones y actividades a llevar a cabo, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. Así, la puesta en producción de un nuevo diseño del proceso de gestión de incidencias, llevado a cabo por la línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados, implica un cambio en la forma de trabajar de los operadores del *service desk* “ayudaDIGITAL”, por lo que debe ser definido y llevado a cabo teniendo en cuenta a todos los interesados. Además, el propio software de gestión de incidencias puede asistir al profesional de *service desk* adelantando posibles soluciones en tiempo real a las peticiones o incidencias trasladadas por los usuarios, lo cual requiere de una realimentación y colaboración entre los equipos de *service desk* y los profesionales que diseñan las herramientas de asistencia a estos.

Además, la no división en lotes de los servicios contratados favorece:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 2/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmKA3B22Y8J9XUA6L6FJBGBZ2A9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. La homogeneización de procedimientos y la simplificación en la gestión de los servicios, marcando líneas corporativas globales de actuación bajo un único ámbito de responsabilidad, unificando la interlocución con la persona adjudicataria y estandarizando modelos de gestión y organización e indicadores de calidad.
2. La optimización de recursos económicos y la reducción de costes, aplicando sinergias que permitan aumentar la productividad y eficiencia de los servicios contratados.

2.4. Necesidades administrativas a satisfacer e idoneidad del objeto: Este contrato es necesario para contar con un punto centralizado que proporcione ayuda a los usuarios ante problemas técnicos, solicitudes de servicio o consultas relacionadas con la tecnología, con el fin de gestionar eficientemente las incidencias y mantener la productividad de los usuarios. Además, se requiere llevar a cabo el seguimiento y análisis de los problemas recurrentes para la mejora continua de los sistemas y procesos de la Organización. Una discontinuidad en el funcionamiento de las aplicaciones TIC requiere de una atención ininterrumpida e inmediata o una solución de contingencia que sea trasladada a los usuarios a través del *service desk*, puesto que, en caso de no contar con estos servicios, podría comprometerse la labor asistencial. Igualmente, una respuesta inesperada de una herramienta TIC puede provocar confusión al usuario y, por ende, una interrupción en su trabajo que puede solucionarse con ayuda de un profesional especializado que responda a las consultas y solucione los problemas. Por otro lado, las herramientas TIC transversales deben evolucionar para aprovechar nuevas oportunidades y superar desafíos emergentes, debiendo ofrecer funcionalidades mejoradas que puedan aumentar la eficiencia en el trabajo, automatizar procesos y optimizar recursos, innovando en las respuestas ofrecidas, en los procesos de gestión, en los canales de atención, en los mecanismos de trabajo utilizados por los profesionales del *service desk* y, en suma, proporcionar una adaptación y mejora constante en las herramientas TIC. En caso de no contar con estos servicios, la asistencia sanitaria al ciudadano podría verse gravemente comprometida.

A tal efecto, el objeto, el contenido y procedimiento elegido, mediante el contrato proyectado, son los idóneos para su satisfacción.

2.5. Centros vinculados al contrato: todos los centros del Servicio Andaluz de Salud.

3. FORMA DE ADJUDICACIÓN

3.1. Procedimiento de licitación: Según el artículo 116.4.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el procedimiento de licitación utilizado será el abierto, porque los servicios contemplados en este expediente de contratación pueden ser realizados por distintos operadores/proveedores del mercado. Así, todo empresario que cumpla los requisitos establecidos podrá presentar oferta, lo que a su vez favorecerá la consecución de una mejor relación calidad/precio obtenida como consecuencia de la concurrencia y libre competencia de distintos proveedores.

3.2. Tipo de tramitación: ordinaria.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 3/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmKA3B22Y8J9XUA6L6FJBGBZ2A9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO Y DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

4.1. Fecha de inicio del contrato: Una vez concluida la recepción y transferencia del servicio, cuya duración estimada se prevé de un mes desde la fecha de formalización del contrato.

4.2. Duración del contrato: 24 meses desde la fecha de inicio del contrato.

4.3. Plazos parciales: no.

4.4. Prórroga: sí, podrá prorrogarse por un periodo de hasta 36 meses, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

5.1. Sistema de determinación del precio: La determinación del precio de los bienes objeto de esta contratación se realizará por tarifas determinadas por unidades de referencia. La unidad para medir los servicios y, por tanto, los costes asociados a los mismos, es la “Hora Básica de Servicio” (HBS), definida en el pliego de prescripciones técnicas. Se estima el precio de la HBS en 30,8550 euros, IVA incluido.

5.2. Presupuesto base de la licitación (IVA incluido): 29.605.249,08 €

IVA (21 %): 5.138.101,08 €

- Servicios de soporte: 18.127.189,08 €, IVA incluido. IVA (21 %): 3.146.041,08 €
- Servicios de mantenimiento: 11.478.060,00 €, IVA incluido. IVA (21 %): 1.992.060,00 €

Servicios de atención y ayuda digital:

AÑO	NÚMERO ESTIMADO DE HBS	IMPORTE UNITARIO MÁXIMO HBS (IVA incluido)	IMPORTE UNITARIO 21% IVA	IMPORTE IVA 21%	IMPORTE CONTRATO (IVA incluido)
2024	24.479	30,8550 €	5,3550 €	131.085,04 €	755.299,54
2025	293.748			1.573.020,54 €	9.063.594,54
2026	269.269			1.441.935,50 €	8.308.295,00
TOTAL	587.496			3.146.041,08 €	18.127.189,08 €

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 4/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmKA3B22Y8J9XUA6L6FJBGBZ2A9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Servicios de evolución de procesos y herramientas TIC:

AÑO	NÚMERO ESTIMADO DE HBS	IMPORTE UNITARIO MÁXIMO HBS (IVA incluido)	IMPORTE UNITARIO 21% IVA	IMPORTE IVA 21%	IMPORTE CONTRATO (IVA incluido)
2024	15.500	30,8550 €	5,3550 €	83.002,50 €	478.252,50 €
2025	186.000			996.030,00 €	5.739.030,00 €
2026	170.500			913.027,50 €	5.260.777,50 €
TOTAL	372.000			1.992.060,00 €	11.478.060,00 €

Para consultar el número estimado de HBS, véase el apartado “Dimensionamiento de los servicios” del pliego de prescripciones técnicas.

5.3. Resumen de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación de los precios de licitación. Adecuación a precios de mercado.

Metodología utilizada

Para obtener el desglose del presupuesto base de licitación diferenciando los costes directos, indirectos y otros eventuales gastos, conforme a lo preceptuado por el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se considera la metodología definida en el libro “La determinación del precio en los contratos públicos con base en el coste”¹ para estimar los Gastos Generales y el Beneficio Industrial de una empresa en función de su sector de actividad.

Para ello, se tienen en cuenta los datos de las ratios sectoriales publicados por la Central de Balances del Banco de España (CenBal)², concretamente las siguientes:

- R01: valor añadido/cifra neta de negocios (margen bruto en %)
- R02: gasto de personal/cifra neta de negocios (en %)
 - Se estimará en cada caso un peso para los gastos de personal directamente imputables a la ejecución del contrato según su tipología (gpd).
- R03: resultado económico bruto/cifra neta de negocios (en %)
- R14: inmovilizado material/total activo fijo (en %)

¹ Juan Carlos Gómez Guzmán . 2018. “La determinación del precio en los contratos públicos con base en el coste”. Editorial Wolters Kluwer.

² Disponibles en Internet para descarga libre y gratuita a través de la URL http://app.bde.es/rss_www/Ratios



Con estas ratios se calculan los datos necesarios aplicando las siguientes fórmulas establecidas en la citada metodología:

Beneficio Industrial = R03
Gastos Generales de Estructura = 100 – Costes Directos – beneficio industrial.
Costes Directos = ((100 – R01) x (1 – R14 /100)) + (gpd x R02)

Cálculo para el desglose de costes en servicios TIC

Para aplicar la metodología descrita a las contrataciones de servicios TIC y obtener los parámetros aplicables a la estructura de costes y margen de beneficio industrial de las empresas licitadoras de este tipo de contratos se han tenido en cuenta las ratios sectoriales publicadas por la Central de Balances del Banco de España (CenBal) para el sector de actividad J62: “Programación, Consultoría y Otras Actividades relacionadas con la Informática” para el año 2022, incluyendo todos los volúmenes de facturación agregados. Para cada ratio empleada en el cálculo se ha tomado el valor Q2, que se corresponde con la mediana de la serie estadística.

Ratio	Nombre de Ratio	Q2
R01	Valor añadido/Cifra neta de negocios	53,00%
R02	Gastos de personal/Cifra neta de negocios	39,41%
R03	Resultado económico bruto/Cifra neta de negocios	7,16%
R14	Inmovilizado material/Total activo fijo	2,80%

Tabla. Ratios consideradas para el cálculo del desglose de costes en contratos de servicios TIC

Se considera que la proporción de los gastos de personal directamente imputable a la prestación del servicio es del 80% (gpd) del total de gastos de personal de la empresa (R02), al ser los servicios informáticos una actividad intensa de mano de obra.

De este modo, se obtiene la siguiente estructura de costes:

- **Gastos Generales de Estructura:** 15,63% del presupuesto de ejecución material.
- **Beneficio Industrial:** 7,16% del presupuesto de ejecución material.

Los **costes directos** supondrán, por tanto, un 77,21%.

Todo lo anterior se puede ver de forma ordenada y resumida en el siguiente cuadro:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 6/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmKA3B22Y8J9XUA6L6FJBGBZ2A9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Sector de actividad (CNAE): J62 Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática				
VARIABLE	CONCEPTO	PORCENTAJE	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN IVA excluido	COMENTARIOS Y SUPOSICIONES
A	VALOR DE VENTA - PRECIO DEL PRODUCTO A=B+C+D	100,00%	25,50 €	Presupuesto de licitación
R01	VALOR AÑADIDO/CIFRA NETA DE NEGOCIO	53,00%	13,52 €	Equivale a margen bruto sobre ventas
R02	GASTOS DE PERSONAL/CIFRA NETA DE NEGOCIO	39,41%	10,05 €	De esta cantidad, el 32,50%, que equivalen a 3,27 €, corresponden a costes de la seguridad social
	Suponemos que el porcentaje que aparece a continuación sobre la estructura empresarial es personal directamente involucrado en el servicio, porque es una actividad intensiva en dicha proporción en lo referente a mano de obra	80,00%	8,04 €	Coste de laboral directo = 9,73 € (8,04 € + 1,69 € de IVA)
R14	INMOVILIZADO MATERIAL/TOTAL ACTIVO	2,80%	0,71 €	Suponemos igual para toda la estructura de la empresa
B	TOTAL COSTE DE VENTAS B=b1+b2	77,21%	19,69 €	En esta composición, el coste directo incorpora los gastos generales de producción o GGF, que son originariamente de naturaleza indirecta
b1	Materiales, productos y gastos de fabricación	45,68%	11,65 €	b1= (A-R01)x(1-R14). No incluye la amortización, servicios exteriores y otros gastos de explotación, incluidos en gastos generales de estructura
b2	Gastos de personal (coste laboral directo)	31,53%	8,04 €	b2=40%xR02
D=R03	RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (BENEFICIO INDUSTRIAL)	7,16%	1,83 €	
C	GASTOS GENERALES DE ESTRUCTURA	15,63%	3,99 €	C= A-B-D. Son también costes indirectos; no incluye gastos financieros, extraordinarios, correcciones de valor por deterioros, dotaciones a provisiones, ni los gastos impositivos sobre beneficios, porque ninguno de ellos proporciona utilidad para el objeto del contrato.

Según todos los parámetros empresariales definidos y el precio de la unidad de referencia, se consideran los siguientes costes laborales directos netos, obtenidos al multiplicar el importe de la HBS por R02 y por 80% (factor de intensidad de la mano de obra para esta actividad), y los costes laborales directos, (impuestos indirectos incluidos), tanto para la unidad de referencia (HBS) como para el presupuesto base de licitación:



CONCEPTO	HBS	COSTE LABORAL DIRECTO NETO (IVA excluido)	COSTE LABORAL DIRECTO (IVA incluido)
Unidad de referencia	1	8,03964€	9,72786 €
Servicios de atención y ayuda digital	587.496	4.723.256,34 €	5.715.140,17 €
Servicios de evolución de procesos y herramientas TIC	372.000	2.990.746,08 €	3.618.802,76 €
Totales	959.496	7.714.002,42 €	9.333.942,93 €

Adecuación a los precios de mercado

Para asegurar la adecuación a los precios de mercado, se han utilizado las tarifas que se determinan para los contratos de tecnologías de la información y comunicación de la Junta de Andalucía recogidas en la Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía.

Se puede consultar dicha instrucción en el siguiente enlace:

https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-perfil.jsf?perfilContratante=ADA01&organismo=CPIDSSA

Atendiendo a lo estipulado en el anexo I de dicha instrucción sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, cuyo objetivo principal es determinar la información de referencia para la elaboración de la documentación de licitación de bienes y servicios TIC por parte de las entidades incluidas en su ámbito de aplicación, a continuación, se determinan los perfiles que se estima que prestarán los servicios objeto de esta contratación:

PERFIL PROFESIONAL		Correspondencia con los perfiles TIC
Servicios de atención y ayuda digital	Servicios de evolución de procesos y herramientas TIC	
Responsable de los servicios	Responsable de los servicios	Gestor de operaciones
Gestor de servicios	Gestor de servicios	Gestor de servicios
Responsable técnico	Jefe de proyecto	Gestor de proyecto
	Arquitecto de soluciones	Arquitecto de sistemas
	Especialista de datos	Especialista de datos
	Scrum Master	Scrum Master
Gestor de procesos	Analista funcional	Administrador de sistemas
	Especialista en medios digitales	Especialista en medios digitales
Supervisor / técnico soporte nivel 2		Administrador de datos



PERFIL PROFESIONAL		Correspondencia con los perfiles TIC
Servicios de atención y ayuda digital	Servicios de evolución de procesos y herramientas TIC	
Especialista técnico	Analista programador	Especialista técnico
Operador de service desk senior	Programador senior	Desarrollador
	Programador junior	Especialista en pruebas
Operador de service desk junior	Técnico	Técnico soporte de servicios

Para obtener una descripción de cada perfil, su misión y principales tareas, competencias y nivel de madurez asociados del modelo Ee-CF remitimos al documento actualizado del acuerdo técnico CWA para su consulta:

<https://itprofessionalism.org/about-it-professionalism/competences/ict-profiles/>

Los precios de referencia de perfiles TIC para las contrataciones de la Junta de Andalucía se determina en la siguiente tabla:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 9/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmKA3B22Y8J9XUA6L6FJBGBZ2A9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Familia Perfil	Nombre Perfil	MÍNIMO (SIN IVA)	MEDIO (SIN IVA)
Gestión Técnica	Gestor de aseguramiento de calidad	39,04 €	48,80 €
	Gestor de ciberseguridad	51,22 €	64,03 €
	Gestor de proyecto	45,32 €	56,65 €
	Gestor de servicios	45,75 €	57,19 €
Diseño	Analista de negocio	36,59 €	45,73 €
	Analista de sistemas	36,24 €	45,30 €
	Arquitecto de sistemas	42,17 €	52,71 €
	Arquitecto empresarial	44,63 €	55,78 €
	Diseñador de soluciones	39,07 €	48,84 €
	Especialista de datos	41,61 €	52,02 €
Desarrollo	Desarrollador	28,64 €	35,80 €
	Especialista en medios digitales	33,65 €	42,06 €
	Especialista en pruebas	29,36 €	36,70 €
Operación y Servicios	Administrador de datos	35,95 €	44,94 €
	Administrador de sistemas	35,06 €	43,82 €
	Especialista en redes	33,81 €	42,27 €
	Especialista técnico	30,53 €	38,16 €
	Soporte de servicios (*)	25,32 €	31,65 €
Soporte	Consultor digital	41,09 €	51,36 €
	Especialista en ciberseguridad	45,72 €	57,15 €
	Formador digital	33,26 €	41,58 €
	Gestor de cuentas	44,77 €	55,96 €
Mejora de Procesos	Experto en DevOps	45,85 €	57,31 €
	Líder en transformación digital	51,53 €	64,41 €
	Product Owner	41,67 €	52,09 €
	Scrum Master	40,32 €	50,40 €
Negocio	Científico de datos	46,69 €	58,36 €
	CIO	75,04 €	93,80 €
	Gestor de información de negocio	49,71 €	62,14 €
	Gestor de operaciones	51,32 €	64,15 €

Tabla. Precios mínimos y medios de referencia de los perfiles TIC a emplear en las contrataciones de la Junta de Andalucía

A partir de esta tabla, se establece el precio de la HBS partiendo del precio mínimo de referencia del perfil más básico, denominado “soporte de servicios” (*), establecido en 25,32 € en el Anexo II.A de la Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía, sin incluir el impuesto sobre el valor añadido (IVA). Para facilitar los cálculos, se redondea el precio a 25,50 €, IVA excluido (30,8550 € con IVA), que se encuentra entre el mínimo establecido (25,32 €) y el precio medio de referencia (31,65 €), puesto que dado



que se trata de valores medios y los factores que influyen en el coste de un perfil son múltiples, se permite una variación de estos al alza o a la baja para adaptarlos a los requisitos específicos de la licitación.

Así, las tarifas por hora de trabajo, expresadas en HBS, de los perfiles profesionales definidos en el presente contrato, establecidos en el apartado “Elementos de cómputo y tarificación” del pliego de prescripciones técnicas y una vez aplicado el correspondiente factor, son las siguientes:

Servicios de atención y ayuda digital:

Correspondencia con los perfiles TIC	PRECIO MÍNIMO ADA (SIN IVA)	PRECIO MEDIO ADA (SIN IVA)	PERFILES PROFESIONALES DE LA LICITACIÓN	TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO	PRECIO DE LICITACIÓN POR PERFIL (SIN IVA)
Gestor de operaciones	51,32 €	64,15 €	Responsable de los servicios	2,50 x HBS	63,75 €
Gestor de servicios	45,75 €	57,19 €	Gestor de servicios	2,20 x HBS	56,10 €
Gestor de proyecto	45,32 €	56,65 €	Responsable técnico	2,10 x HBS	53,55 €
Administrador de sistemas	35,06 €	43,82 €	Gestor de procesos	1,70 x HBS	43,35 €
Administrador de datos	33,65 €	42,06 €	Supervisor / técnico soporte nivel 2	1,60 x HBS	40,80 €
Especialista técnico	30,53 €	38,16 €	Especialista técnico	1,45 x HBS	36,98 €
Desarrollador	28,64 €	35,80 €	Operador de service desk senior	1,30 x HBS	33,15 €
Técnico soporte de servicios	25,32 €	31,65 €	Operador de service desk junior	1,00 x HBS	25,50 €

Servicios de evolución de procesos y herramientas TIC

Correspondencia con los perfiles TIC	PRECIO MÍNIMO ADA (SIN IVA)	PRECIO MEDIO ADA (SIN IVA)	PERFILES PROFESIONALES DE LA LICITACIÓN	TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO	PRECIO DE LICITACIÓN POR PERFIL (SIN IVA)
Gestor de operaciones	51,32 €	64,15 €	Responsable de los servicios	2,50 x HBS	63,75 €
Gestor de servicios	45,75 €	57,19 €	Gestor de servicios	2,20 x HBS	56,10 €
Gestor de proyecto	45,32 €	56,65 €	Jefe de proyecto	2,10 x HBS	53,55 €
Arquitecto de sistemas	42,17 €	52,71 €	Arquitecto de soluciones	2,00 x HBS	51,00 €
Especialista de datos	41,61 €	52,02 €	Especialista de datos	2,00 x HBS	51,00 €
Scrum Master	40,32 €	50,40 €	Scrum Master	1,85 x HBS	47,18 €
Administrador de sistemas	35,06 €	43,82 €	Analista funcional	1,70 x HBS	43,35 €



Correspondencia con los perfiles TIC	PRECIO MÍNIMO ADA (SIN IVA)	PRECIO MEDIO ADA (SIN IVA)	PERFILES PROFESIONALES DE LA LICITACIÓN	TARIFA DEL PERFIL POR HORA DE TRABAJO	PRECIO DE LICITACIÓN POR PERFIL (SIN IVA)
Especialista en medios digitales	33,65 €	42,06 €	Especialista en medios digitales	1,60 x HBS	40,80 €
Especialista técnico	30,53 €	38,16 €	Analista programador	1,45 x HBS	36,98 €
Desarrollador	28,64 €	35,80 €	Programador senior	1,30 x HBS	33,15 €
Especialista en pruebas	29,36 €	36,70 €	Programador junior	1,20 x HBS	30,60 €
Técnico soporte de servicios	25,32 €	31,65 €	Técnico	1,00 x HBS	25,50 €

En el caso de esta contratación, se ha considerado una tarifa que no supera el precio medio de referencia ni se sitúa por debajo del precio mínimo establecido, cumpliendo así con lo dispuesto en la citada instrucción en todos los perfiles profesionales.

Precios mínimos de los perfiles TIC según convenio

Para el cálculo de los precios mínimos para cada perfil según convenio, se ha realizado una correspondencia de los perfiles propuestos con las categorías profesionales (área/grupo/nivel) del XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudio de mercado y de la opinión pública (BOE nº177, de 26 de julio de 2023), de obligada observancia para todas las empresas que presten servicios de informática y de servicios de tecnologías de la información.

Para cada perfil, se indica el salario mínimo bruto (anual y por hora) conforme a las tablas salariales del convenio tomando los datos aplicables a partir de 1 de enero de 2024, así como el precio mínimo (PM) para cada perfil calculado contemplando adicionalmente los gastos generales y beneficio industrial definidos en el Anexo II.B de la Instrucción 1/2024, de 2 de abril de 2024, de la Agencia Digital de Andalucía, y los costes de seguridad social (32,5%). Estas cantidades no incluyen el IVA.

Para calcular el salario bruto por hora (SBH) a partir del salario bruto anual (SBA), se han considerado las 1.800 horas anuales de jornada ordinaria máxima de trabajo efectivo contemplada por el citado convenio.

El cálculo del precio mínimo (PM) se obtiene contemplando el beneficio industrial (bi) y los gastos generales (gg) sobre el salario mínimo con seguridad social (SBHss), conforme a la siguiente fórmula:

$$PM = SBHss + PM * bi + PM * gg$$

De manera que el precio mínimo para cada perfil según convenio (PM) y contemplando la estructura de costes de las empresas de Programación, Consultoría y Otras Actividades relacionadas con la Informática definidas en el Anexo II.B de la Instrucción 1/2024, de 4 de mayo de 2023, de la Agencia Digital de Andalucía,

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	02/06/2024	PÁGINA 12/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmKA3B22Y8J9XUA6L6FJBGBZ2A9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



resulta en:

$$PM = \frac{SBHss}{1 - bi - gg}$$

FAMILIA DE PERFILES	PERFIL CWA 16458-1:2018	ÁREA/GRUPO/NIVEL	SALARIO BRUTO ANUAL (SBA)	SALARIO BRUTO HORA (SBH)	SALARIO BRUTO/HORA CON SEG. SOCIAL (SBHss)	PRECIO MÍNIMO CONVENIO (PM)
GESTIÓN TÉCNICA	Gestor de aseguramiento de calidad	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	Gestor de ciberseguridad	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	Gestor de proyecto	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	Gestor de servicios	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
DISEÑO	Analista de negocio	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Analista de sistemas	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Arquitecto de sistemas	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Arquitecto empresarial	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Diseñador de soluciones	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Especialista de datos	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
DESARROLLO	Desarrollador	3/D/I	19.077,68 €	10,60 €	14,04 €	18,19 €
	Especialista en medios digitales	3/C/I	26.534,12 €	14,74 €	19,53 €	25,30 €
	Especialista en pruebas	3/D/I	19.077,68 €	10,60 €	14,04 €	18,19 €
OPERACIÓN Y SERVICIOS	Administrador de datos	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	15,07 €
	Administrador de sistemas	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	14,94 €
	Especialista en redes	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	14,86 €
	Soporte de servicios	2/D/II	15.667,20 €	8,70 €	11,53 €	14,94 €
	Especialista técnico	2/D/I	15.802,05 €	8,78 €	11,63 €	14,70 €
SOPORTE	Consultor digital	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Especialista en ciberseguridad	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Gestor de cuentas	3/D/I	19.077,68 €	10,60 €	14,04 €	18,19 €
	Formador digital	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
MEJORA DE PROCESOS	Líder en transformación digital	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Product Owner	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Scrum Master	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
	Experto en DevOps	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €
NEGOCIO	Gestor de información de negocio	3/B/I	27.985,64 €	15,55 €	20,60 €	26,68 €
	CIO	3/A/I	28.850,23 €	16,03 €	21,24 €	27,51 €
	Gestor de operaciones	3/A/I	28.850,23 €	16,03 €	21,24 €	27,51 €
	Científico de datos	3/B/II	27.147,12 €	15,08 €	19,98 €	25,88 €

Tabla. Equivalencia de perfiles y precios mínimos por perfil, según Convenio vigente



Respecto de la desagregación por género, en el Convenio Colectivo de aplicación no se establece ningún tipo de medida de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres a todas las profesiones, de las contempladas en el artículo 17.4 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, aplican los principios generales de igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de no discriminación, por lo que no se han contemplado diferencias por este motivo.

5.4. Valor estimado (IVA excluido, presupuesto base licitación, IVA excluido e incluidas eventuales prórrogas y modificaciones): 68.508.014,40 €, que se corresponde con la suma del presupuesto base de licitación y las posibles prórrogas, modificaciones y opciones eventuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 101 de la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos de Sector Público.

CONCEPTO	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA EXCLUIDO)	IMPORTE POSIBLES PRÓRROGAS	IMPORTE POSIBLE MODIFICACIÓN (20%)	IMPORTE POSIBLE OPCIÓN EVENTUAL (10%)	TOTAL
Servicios de atención y ayuda digital	14.981.148,00 €	22.471.722,00 €	2.996.229,60 €	1.498.114,80 €	41.947.214,40 €
Servicios de evolución de procesos y herramientas TIC	9.486.000,00 €	14.229.000,00 €	1.897.200,00 €	948.600,00 €	26.560.800,00 €
TOTAL, VALOR ESTIMADO (IVA no incluido)					68.508.014,40 €

A los efectos de lo previsto en el artículo 309 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, no tendrán la consideración de modificación la variación que durante la correcta ejecución de la prestación se produzca exclusivamente en el número de unidades realmente ejecutadas sobre las previstas en el contrato, las cuales podrán ser recogidas en la liquidación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10 por ciento del precio del contrato.

Desglose por anualidad:

Valores que, considerados en el horizonte temporal en el que se enmarca el presente contrato, tal y como se muestran en los apartados correspondientes del pliego de prescripciones técnicas, teniendo en cuenta la fecha de finalización del contrato en vigor, y que el mes de diciembre se considera en la anualidad siguiente por cuestiones de la actividad, certificación y facturación, se muestran ajustados a la realidad anual presupuestaria esperada:



Servicios de atención y ayuda digital

	AÑO	NÚMERO ESTIMADO DE HBS ANUALES	PRECIO UNITARIO HBS (IVA excluido)	IMPORTE (IVA excluido)	TOTAL, IMPORTE (IVA excluido)
CONTRATO INICIAL	2024	24.479	25,50 €	624.214,50 €	14.981.148,00 €
	2025	293.748		7.490.574,00 €	
	2026	269.269		6.866.359,50 €	
POSIBLE PRÓRROGA	2026	24.479	25,50 €	624.214,50 €	22.471.722,00 €
	2027	293.748		7.490.574,00 €	
	2028	293.748		7.490.574,00 €	
	2029	269.269		6.866.359,50 €	
TOTALES					37.452.870,00 €

Servicios de evolución de procesos y herramientas TIC

	AÑO	NÚMERO ESTIMADO DE HBS ANUALES	PRECIO UNITARIO HBS (IVA excluido)	IMPORTE (IVA excluido)	TOTAL, IMPORTE (IVA excluido)
CONTRATO INICIAL	2024	15.500	25,50 €	395.250,00 €	9.486.000,00 €
	2025	186.000		4.743.000,00 €	
	2026	170.500		4.347.750,00 €	
POSIBLE PRÓRROGA	2026	15.500	25,50 €	395.250,00 €	14.229.000,00 €
	2027	186.000		4.743.000,00 €	
	2028	186.000		4.743.000,00 €	
	2029	170.500		4.347.750,00 €	
TOTALES					23.715.000,00 €

El jefe del servicio de informática

Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

ACUERDO DE INICIO DEL EXPEDIENTE 2110/2024 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS

El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante, TIC) en el Servicio Andaluz de Salud (en adelante, SAS) requiere de una asistencia especializada que facilite a los usuarios el empleo de éstas dentro de la Organización.

“ayudaDIGITAL” es el servicio de asistencia integral TIC del SAS y su objetivo principal es la atención y asistencia digital al profesional, de forma que la informática no sea una barrera en su día a día. Entre las funciones que lleva a cabo, destaca por su relevancia el *service desk*, que tiene como objetivo principal la satisfacción del usuario en el uso de las TIC y, para ello, se encarga fundamentalmente de:

- Proporcionar, ante cualquier tipo de necesidad o solicitud, el punto único de contacto para los usuarios de los servicios prestados por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, STIC) del SAS.
- Coordinar grupos de trabajo, proveedores y suministradores para asegurar que se cubren las necesidades de los usuarios y se cumplen los niveles de servicios acordados.

Por otro lado, se requiere la mejora continua de los procesos TIC, que tiene como objetivo aumentar la calidad de los servicios TIC prestados a través de proyectos transversales y del mantenimiento de las herramientas que sustentan estos procesos, buscando dar el máximo valor con la óptima eficiencia de los esfuerzos y recursos que se necesitan en la cadena de provisión de servicios TIC.


Durante los últimos años, los servicios objeto de esta contratación se han venido prestando bajo el marco contractual que se detalla a continuación:

- 2110/18 “CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD”.

El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de atención y ayuda digital a los usuarios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud y los servicios para la evolución de los procesos y herramientas TIC asociados, cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la correcta y eficiente prestación diaria y la evolución técnica y funcional de los servicios TIC empleados por los ciudadanos y los profesionales de todos los centros del Servicio Andaluz de Salud, tanto asistenciales como administrativos. En función de su naturaleza, podremos distinguir entre:

- Línea de servicios de atención y ayuda digital TIC, donde se encuadrará la función del *service desk* “ayudaDIGITAL” (anteriormente conocido como CSU).
- Línea de servicios de evolución técnica y funcional de los procesos y herramientas TIC asociados.

Este contrato es necesario para contar con un punto centralizado que proporcione ayuda a los usuarios ante problemas técnicos, solicitudes de servicio o consultas relacionadas con la tecnología, con el fin de

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm926CHFA7CWEV6ZUS8X3LCRXTD	PÁGINA	1/2	



gestionar eficientemente las incidencias y mantener la productividad de los usuarios. Además, se requiere llevar a cabo el seguimiento y análisis de los problemas recurrentes para la mejora continua de los sistemas y procesos de la Organización. Una discontinuidad en el funcionamiento de las aplicaciones TIC requiere de una atención ininterrumpida e inmediata o una solución de contingencia que sea trasladada a los usuarios a través del service desk, puesto que, en caso de no contar con estos servicios, podría comprometerse la labor asistencial. Igualmente, una respuesta inesperada de una herramienta TIC puede provocar confusión al usuario y, por ende, una interrupción en su trabajo que puede solucionarse con ayuda de un profesional especializado que responda a las consultas y solucione los problemas. Por otro lado, las herramientas TIC transversales deben evolucionar para aprovechar nuevas oportunidades y superar desafíos emergentes, debiendo ofrecer funcionalidades mejoradas que puedan aumentar la eficiencia en el trabajo, automatizar procesos y optimizar recursos, innovando en las respuestas ofrecidas, en los procesos de gestión, en los canales de atención, en los mecanismos de trabajo utilizados por los profesionales del service desk y, en suma, proporcionar una adaptación y mejora constante en las herramientas TIC. En caso de no contar con estos servicios, la asistencia sanitaria al ciudadano podría verse gravemente comprometida.

Según el artículo 116.4.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el procedimiento de licitación utilizado será el abierto, porque los servicios contemplados en este expediente de contratación pueden ser realizados por distintos operadores/proveedores del mercado. Así, todo empresario que cumpla los requisitos establecidos podrá presentar oferta, lo que a su vez favorecerá la consecución de una mejor relación calidad/precio obtenida como consecuencia de la concurrencia y libre competencia de distintos proveedores.

Según memoria justificativa del Jefe de Servicio de Informática con fecha 2 de junio de 2024, las razones expuestas justifican la necesidad del contrato, que contribuye a los fines del Servicio Andaluz de Salud, y la idoneidad de su objeto.


El presupuesto base de licitación es de 29.605.249,08 euros, IVA incluido, siendo el IVA (21%) de 5.138.101,08 euros, el valor máximo estimado de 68.508.014,40 euros, y el plazo de duración del contrato 24 meses desde la fecha de su formalización.

A la vista de las razones expuestas, esta Dirección Gerencia, en virtud de las competencias atribuidas por el artículo 69 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y el Decreto 156/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo,

ACUERDA

Iniciar el expediente para la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS, por procedimiento abierto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, con un presupuesto base de licitación de 29.605.249,08 euros IVA incluido, siendo el IVA (21%) de 5.138.101,08 euros, el valor máximo estimado de 68.508.014,40 euros, que incluye el presupuesto base de licitación y las posibles prórrogas, modificaciones y opción eventual, y un plazo de duración de 24 meses desde la fecha de inicio del contrato, una vez concluida la recepción y transferencia del servicio, cuya duración estimada se prevé de un mes desde la fecha de formalización del contrato.

LA DIRECTORA GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jm926CHFA7CWEV6ZUS8X3LCRXTD	PÁGINA	2/2	

Fecha: de la firma

Ref: DGED/001099/2024/SAS/INF

Asunto: Contratación Informática

Por el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, se concentran las políticas en materia digital en la Agencia Digital de Andalucía.


La Orden de 23 de octubre de 2012 de la anterior Consejería de Hacienda y Administración Pública, tiene por objeto desarrollar determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía.

La Orden de 12 de julio de 2013 de la anterior Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, modificada por la Disposición publicada en BOJA nº 179 de 12 septiembre de 2013, tiene como objeto desarrollar las competencias de la Consejería respecto a la contratación y otros supuestos especiales de servicios, equipos y elementos técnicos de telecomunicaciones y seguridad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Orden de 2 de junio de 2017 de la anterior Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, tiene por objeto regular los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras de cableado estructurado y de red de área local inalámbrica en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus Entidades Instrumentales y los Consorcios del Sector Público Andaluz.

En virtud de los antecedentes citados y en contestación a su escrito con Registro de Entrada en esta Agencia el 26/06/2024, en el que solicita el informe tecnológico preceptivo en relación con el expediente **“CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS”**, por un importe de **29.605.249,08 € IVA INCLUIDO** (veintinueve millones seiscientos cinco mil doscientos cuarenta y nueve coma ocho euros, IVA incluido), esta Dirección General, una vez examinada la documentación remitida y de conformidad con el informe técnico correspondiente, ha resuelto emitir informe **favorable** dado que no se observan impedimentos técnicos que aconsejen lo contrario.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	FECHA	10/07/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmGUU6EQT3Z3AQN777US6E6GCCA	PÁGINA	1/2	



El presente informe se refiere exclusivamente a los aspectos técnicos, tecnológicos y funcionales del expediente en cuestión, a efectos de la constatación de su adecuación a las directrices que integran la política informática de la Junta de Andalucía. En consecuencia, no han sido analizadas otras cuestiones de carácter legal o procedimental relacionadas con el expediente de contratación, por entender que estas no forman parte de la materia objeto del informe.

LA DIRECTORA GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

Fdo. María Gema Pérez Naranjo

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	FECHA	10/07/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmGUU6EQT3Z3AQN777US6E6GCCA	PÁGINA	2/2



Fecha: la del pie de firma
N Ref: FIS:EGE/SF:FPA/jrz
Asunto: FP 2024-131. Contrato ayuda
usuarios servicios TIC Expte 2110/2024

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Dirección Gerencia
Avda. de la Constitución, 18
Sevilla. 41071

INFORME DE FISCALIZACIÓN DE CONFORMIDAD

La persona titular de la Intervención General, en ejercicio de las funciones que le atribuye el texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (en adelante TRLGHP), aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, y el artículo 25.1.a) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Intervención General de la Junta de Andalucía (en adelante ROFIGJA), aprobado por el Decreto 92/2022, de 31 de mayo, emite el presente informe.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EXPEDIENTE

Órgano gestor del gasto: 0980 - SERVICIOS CENTRALES DEL S.A.S.

Acto administrativo sometido a fiscalización: CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA DIGITAL A LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y LOS SERVICIOS PARA LA EVOLUCIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS TIC ASOCIADOS.

Documento contable: Propuesta de documento contable "A" con número de expediente en GIRO 0122119534, número de documento 0100034923, por importe de 29.605.249,08 euros.


INFORME

El presente informe tiene carácter de conformidad con arreglo a los artículos 90.1 del TRLGHP y 33 del ROFIGJA.

LA INTERVENTORA GENERAL

C/ Juan Antonio de Vizarrón, s/n. 41071 Sevilla
Teléfono: 955 064 936
Correo-e: igereneral.cehyfe@juntadeandalucia.es



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIA ANTONIA GONZALEZ PAVON	23/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmUQAECPBDCXYBYRA5PN49EEZ2N	PÁG. 1/1	