

Considerando lo dispuesto en la Providencia de inicio del Expediente suscrita el 10 de noviembre de 2021 por el Diputado Delegado de Economía, Hacienda y Administración Electrónica, por la Unidad de Administración Electrónica se tramita el procedimiento para el encargo a la sociedad Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC), en su condición de medio propio personificado de la Diputación Provincial de Málaga, en relación con el Servicio de Soporte Nivel 1, Nivel 2 (Backend) y de los Sistemas de administración electrónica.

Resultando que mediante Acuerdo de Pleno de fecha 22 de diciembre de 2020, al punto núm. 7.9, por el que se aprueba la adquisición a título oneroso por parte de esta Diputación de una acción de la Empresa de Transformación Agraria S.A., S.M.E., y M.P. (TRAGSA), de titularidad de la Administración General del Estado; acordando, en aplicación del artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de Noviembre, de Contratos del Sector Público, la consideración de TRAGSA como medio propio personificado de la Diputación Provincial de Málaga.

Resultando que consta en el Expediente la escritura de compraventa de una acción de la sociedad “Empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA)” otorgada por la Administración General del Estado, Dirección General del Patrimonio del Estado, a favor de la Diputación Provincial de Málaga, de fecha 9 de marzo de 2021, y documento de alta de bienes de la adquisición de la acción.

Resultando que por Acuerdo de Consejo de Ministros de 2 de junio de 1989, fue creada como filial de TRAGSA, la empresa pública TRAGSATEC, que se configura como medio propio instrumental y de servicio técnico de la Administración, y prestará, por encargo de los poderes adjudicadores de los que son medios propios instrumentales, las siguientes funciones: “i) *El mantenimiento, el desarrollo, la innovación y la adaptación de equipos y sistemas informáticos que den soporte a las diferentes administraciones*”.

Resultando que de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de sus Estatutos, a los efectos de lo señalado en el artículo 32 del Disposición Adicional vigésima cuarta 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 (en lo sucesivo Ley de Contratos), y demás normativa pública que resulte de aplicación, la empresa pública TRAGSATEC tiene la consideración de medio propio personificado y servicio técnico de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, los Cabildos y Consejos Insulares, las Diputaciones Forales del País Vasco, las Diputaciones Provinciales, y de las entidades del sector público dependientes de cualquiera de ellas que tengan la condición de poderes adjudicadores, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el punto 2º de la letra d) del apartado 2 del artículo 32 de la LCSP, y en las letras a) y b) del apartado 4 del mismo artículo. Por consiguiente, ostenta la condición de medio propio personificado de la Diputación Provincial de Málaga.

Resultando que en el expediente consta informe realizado por la Jefatura de la Unidad de Administración Electrónica en el que se ponen de manifiesto necesidades para abordar los retos planteados, resultando conveniente contar con un servicio multicanal de soporte nivel 1 técnico y funcional, soporte nivel 2 (backend), verificación y soporte de los sistemas de herramientas de

administración electrónica. Además, existen otras circunstancias de las que establece el artículo 86.2 de la Ley 40/2015 que deben tenerse en consideración respecto al medio propio personificado y servicio técnico, dado que los servicios de Soporte Nivel 2 (Backend), de verificación y soporte de los sistemas, requieren especialmente una garantía permanente de seguridad pública de las actuaciones de administración electrónica. La experiencia en materia de seguridad pública está acreditada por TRAGSATEC, pues hay que tener en cuenta que la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha otorgado al Grupo Tragsa las certificaciones que acreditan que los sistemas de información que dan soporte a los servicios y actividades de desarrollo, cumplen con los requisitos y medidas de seguridad adecuados.

Junto a la experiencia en seguridad pública, concurren además requisitos de urgencia para prestar el servicio de soporte a los empleados públicos y a las Sedes Electrónicas desarrolladas y mantenidas por la Diputación, así como a los sistemas y el resto de herramientas de administración electrónica que son habitualmente utilizados en las relaciones ciudadano-Administración y entre Administraciones Públicas, sin que pueda producirse una interrupción de los servicios públicos. En este sentido, cabe recordar que el servicio de atención y soporte actualmente está sustentado mediante los recursos humanos existentes en la Unidad de Administración Electrónica, dado que el 17 de julio de 2021 concluyó el contrato “Creación de una plataforma de servicio para atención, soporte y verificación de los sistemas y soluciones tecnológicas, bajo el marco de la implantación de la administración electrónica en la Diputación de Málaga, sus municipios menores de 20.000 habitantes, así como los entes dependientes” (Serv. 041/2017). Todo ello hace más evidente la insuficiencia de medios internos de la Diputación Provincial de Málaga para la ejecución del soporte a las diferentes Administraciones.

Resultando que las actuaciones objeto del encargo a realizar se encuadran dentro del ámbito de actuación del medio propio personificado TRAGSATEC, ya que están relacionadas con la innovación y soporte en materia de administración electrónica a diferentes Administraciones Públicas, encontrándose así mismo entre las funciones análogas que puede realizar dicha empresa, según lo establecido en la Disposición Adicional vigésima cuarta de la LCSP.

Resultando que se ha incorporado al expediente el presupuesto presentado por TRAGSATEC para la ejecución del Servicio de Soporte Nivel 1, Nivel 2 (Backend) y de los sistemas de Administración electrónica de la Diputación Provincial de Málaga, así como el documento Memoria y Presupuesto del encargo, resultando que el presupuesto máximo para la realización de las actividades incluidas en el presente encargo, incluida la posible prórroga, asciende a 1.866.093,89 euros, correspondiendo 1.232.792,84 euros euros al importe máximo a ejecutar en los 24 meses del encargo, y 633.301,05 euros a la posible prórroga del mismo, hasta un máximo de 12 meses adicionales.

Resultando que los precios contenidos en el presupuesto son conformes con las tarifas de TRAGSATEC, aprobadas por Acuerdo de la Comisión, que actualiza las tarifas de 2019 tanto de los precios simples como de los porcentajes de costes directos y gastos generales, aplicables a las actuaciones a realizar por TRAGSA y TRAGSATEC para aquellas entidades respecto de las cuales tengan la consideración de medio propio personificado y servicio técnico en los términos previstos en la disposición adicional vigésima cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, publicadas en el B.O.E. núm. 102, de 29 de abril

de 2021. Los costes directos e indirectos, así como el presupuesto han sido determinados a partir del presupuesto estimado presentado el 16 de noviembre de 2021 por el medio propio personificado TRAGSATEC, habiéndose corregido errores aritméticos de muy baja cuantía respecto al gasto total, lo que en términos absolutos equivale a 10,32 euros, por lo que existe esa pequeña desviación entre el presupuesto presentado (1.232.803,16 euros) y el que realmente se ha determinado a partir de la multiplicación de los precios unitarios y las unidades (1.232.792,84 euros).

Resultando que se incorpora al expediente el documento presentado por TRAGSATEC relativo a Certificado de suficiencia de medios propios para la ejecución de este encargo, no siendo necesaria la subcontratación de los trabajos objeto del mismo.

Resultando que también se ha incorporado al expediente el documento con la Manifestación de la declaración del Presidente de la Sociedad Mercantil TRAGSATEC, de fecha de 17 de marzo de 2021, relativo al accionariado, indicando expresamente que el capital social de la sociedad TRAGSA es íntegramente de titularidad pública, como consta en el libro registro de acciones de la sociedad; de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2020, formuladas por el Consejo de Administración, reconociéndose que, en dicho ejercicio, TRAGSA realizó un 93% de sus actividades en el ejercicio de los cometidos que les fueron confiados por los poderes adjudicadores de los que es medio propio personificado y servicio técnico, y de estar sometida al control conjunto análogo de los poderes adjudicadores para los que realiza su actividad, al que se refiere el artículo 32 y la Disposición Adicional vigésima cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Resultando que, de conformidad con lo expuesto, en fecha 11 de diciembre de 2021, se firma por el Diputado Delegado de Economía, Hacienda y Administración Electrónica, la Propuesta referente a “Encargo al medio propio personificado TRAGSATEC para la ejecución del servicio de Soporte Nivel 1, Nivel 2 (Backend) y de los Sistemas de administración electrónica”, siendo informado el expediente previamente por la Jefatura de la Unidad de Administración Electrónica con fecha 10 de diciembre, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el art. 172 del ROF.

Resultando que, sometida la Propuesta a informe preceptivo de la Secretaría General, se emite el mismo en fecha 15 de diciembre de 2021, con el resultado de manifestar la improcedencia de informe preceptivo, sin entrar en el fondo de la Propuesta realizada.

Resultando que se ha emitido nuevo informe ROF por la Jefatura de Unidad de Administración Electrónica, en fecha 15 de diciembre de 2021.

Resultando que, con fecha 15 de diciembre, se emite documento contable RC con núm. operación 220219000866, por un importe de 1.232.792,84 euros, RC de ejercicios Futuros (Art. 36.1 de las Bases de ejecución del Presupuesto) de la Unidad Administrativa de Presupuesto y Administración Electrónica.

Considerando que en cuanto al órgano competente para la adopción de los acuerdos, la Disposición Adicional Segunda de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público dispone en su apartado 1 que: “*Corresponden a los Alcaldes y a los Presidentes de las*

Entidades Locales las competencias como órgano de contratación respecto de los contratos de obras, de suministro, de servicios, los contratos de concesión de obras, los contratos de concesión de servicios y los contratos administrativos especiales, cuando su valor estimado no supere el 10 por ciento de los recursos ordinarios del presupuesto ni, en cualquier caso, la cuantía de seis millones de euros, incluidos los de carácter plurianual cuando su duración no sea superior a cuatro años, eventuales prórrogas incluidas siempre que el importe acumulado de todas sus anualidades no supere ni el porcentaje indicado, referido a los recursos ordinarios del presupuesto del primer ejercicio, ni la cuantía señalada”, por lo tanto y dada la cuantía del importe máximo del encargo, cabe concluir que la competencia se atribuye legalmente al Presidente de la Diputación.

Considerando que tratándose de una competencia legalmente atribuida a la Presidencia de la Diputación, mediante el Decreto núm. 2142/2019, de 23 de julio, referente a la delegación de atribuciones de la Presidencia en la Junta de Gobierno, se acordó delegar por tiempo indefinido en la Junta de Gobierno de la Diputación Provincial de Málaga las atribuciones de la Presidencia que se relacionan, entre las que figuran en el apartado 5 (Delegaciones en materia de contratación y patrimonio), punto 3, la delegación de *“La formulación, dentro del ámbito competencial de la Presidencia, de encargos a medios personificados en los términos del artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público”*.

Considerando que no obstante, al tratarse de una competencia inicialmente atribuida con carácter legal a la Presidencia, y por delegación de ésta a la Junta de Gobierno Provincial, existen razones de urgencia y de índole técnica fundamentadas en la necesidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones ineludibles y exclusivas de la Diputación, en relación al funcionamiento del sector público por medios electrónicos, a la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de administración electrónica a los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, a la necesidad de dar cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones derivadas del Convenio firmado entre la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y las Diputaciones Provinciales de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, para el desarrollo de Cep@l (Catálogo electrónico de Procedimientos de la Administración Local), y, en fin, en la garantía de seguir dando cumplimiento a las cláusulas establecidas en los Convenios de colaboración interadministrativa entre la Diputación Provincial de Málaga y los Ayuntamientos de Marbella en materia de desarrollo de servicios públicos electrónicos, y de Córdoba sobre la generación y compartición de soluciones tecnológicas y realización de actividades de compra conjunta esporádica por cooperación horizontal. Resultando además que estas actividades podrían verse comprometidas, interrumpidas o demoradas si, como resulta necesario, deben dedicarse todos los recursos humanos disponibles en la Unidad Administrativa a otras múltiples tareas adicionales a las ya existentes. Por todo ello, se constata la existencia de razones que justifican y obligan, a que por parte de la Presidencia se avoquen de manera puntual, las competencias delegadas en esta materia en la Junta de Gobierno, para que sean ejercidas en este caso concreto por parte del Presidente de la Corporación.

Considerando que en el expediente consta el informe realizado por la Jefatura de la Unidad de Administración Electrónica, dando cumplimiento con ello a lo dispuesto en el artículo 172 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, a cuyo tenor *«En los expedientes*

informará el Jefe de la Dependencia a la que corresponda tramitarlos, exponiendo los antecedentes y disposiciones legales o reglamentarias en que funde su criterio».

Considerando que a tenor de lo dispuesto en el Acuerdo de Fiscalización e Intervención Limitada Previa en régimen de requisitos básicos, aprobado mediante Acuerdo de Pleno de la Diputación de 22 de septiembre de 2020, punto 2.1.2., en su apartado NOVENO, punto 2 - Encargos a medios propios personificados (Art. 32 LCSP), se establece que, con carácter previo a la adopción de los acuerdos que procedan, deberá incorporarse al Expediente el Informe de Secretaría General, siendo emitido el mismo el 15 de diciembre de 2021, por lo que ha de tenerse por evacuado, de forma que la tramitación del expediente continúe su curso, resultando de ello que se someta la Propuesta a fiscalización por parte de la Intervención General.

Vistos los antecedentes expuestos, considerando lo establecido en la Disposición Adicional vigésimo cuarta y los artículos 32, 44 apartados 1 y 2, y 63.6 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público; el Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el Régimen Jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC); la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local; el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local; la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía; la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; la Ley 19/2013, de 8 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno; la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía; la Ordenanza de Transparencia, Acceso y Reutilización de la Información de la Diputación de Málaga, publicada en el B.O.P. núm 38, de 25 de febrero de 2019; y siendo órgano competente para resolver la Junta de Gobierno en virtud de lo dispuesto en el apartado 5.3 del Decreto de la Presidencia 2142/2019, de 23 de julio, de delegación de atribuciones de la Presidencia en la Junta de Gobierno; visto el informe que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 172 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales se emite por la Jefatura de la Unidad de Administración Electrónica, donde se analiza el cumplimiento de los requisitos legales para proceder al encargo, y teniendo en cuenta los informes preceptivos de la Secretaría General y de fiscalización de la Intervención General, esta Presidencia **RESUELVE:**

Primero. Avocar puntualmente, y para la adopción de las disposiciones que se expondrán, la competencia Delegada por esta Presidencia mediante Decreto núm. 2142/2019, de 23 de julio, referente a la delegación de atribuciones de la Presidencia en la Junta de Gobierno, en virtud de la cual se acordaba delegar por tiempo indefinido en la Junta de Gobierno de la Excm. Diputación Provincial de Málaga las atribuciones de la Presidencia, entre las que en su apartado 5 (Delegaciones en materia de contratación y patrimonio) se contempla en el punto 3 la delegación de “*La formulación, dentro del ámbito competencial de la Presidencia, de encargos a medios personificados en los términos del artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público*”; haciendo constar, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 10.1 (segundo párrafo) y 10.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que la avocación puntual de la competencia que mediante la presente se acuerda, se

fundamenta en las razones de urgencia y de índole técnico, según se ponen de manifiesto en la parte expositiva de la presente resolución.

Segundo. Aprobar el documento denominado MEMORIA Y PRESUPUESTO PARA EL ENCARGO A TRAGSATEC DEL SERVICIO DE SOPORTE NIVEL 1, NIVEL 2 (BACKEND) Y DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, redactado por la Unidad de Administración Electrónica, que desglosa las actuaciones que concretan el ámbito objetivo del encargo. En dicho documento se describe y delimita, entre otros aspectos, el alcance del encargo, las condiciones de ejecución por las que se regirá, el lugar de realización de los trabajos, los medios materiales necesarios y el presupuesto e importe máximo del encargo.

A efectos de poder determinar el plazo de ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto del encargo, así como el inicio del devengo de las contraprestaciones económicas que deban abonarse, la fecha concreta del inicio efectivo del encargo se hará constar en el documento “Acta de formalización del encargo y determinación del inicio de las prestaciones”, documento que deberá firmarse en los 15 días siguientes a la notificación de la Resolución mediante la que se efectúe el encargo, y que tendrá la consideración a la que se refieren los artículos 32.6 b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y 10 del Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de TRAGSA y de su filial TRAGSATEC.

Tercero. Aprobar el encargo a la sociedad Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC), en su condición de medio propio personificado de la Diputación Provincial de Málaga, referente al Servicio de Soporte Nivel 1, Nivel 2 (Backend) y de los sistemas de administración electrónica, por un periodo de 24 meses, prorrogables por un máximo de doce meses, y cuyo importe máximo total incluyendo la posible prórroga asciende a 1.866.093,89 euros, correspondiendo 1.232.792,84 euros al importe máximo a ejecutar en los 24 meses del encargo y 633.301,05 euros a la posible prórroga del mismo, hasta un máximo de 12 meses adicionales, teniendo en cuenta que este encargo se ejecutará de conformidad con las determinaciones que acto seguido se establecen:

ENCARGO

0.- ANTECEDENTES

El desarrollo tecnológico es una realidad cada vez más afianzada en nuestra sociedad. La incorporación del uso de instrumentos tecnológicos para la realización de tareas incluso cotidianas que se está produciendo, conlleva que la forma de relacionarse y la forma de prestar servicios deban ser diferentes a las que estábamos acostumbrados, lo que plantea la necesidad de adaptarse a este nuevo entorno de tan marcado acento tecnológico.

Las Entidades Locales son parte integrante de esa sociedad y, como no podía ser de otra manera, se encuentran incursas en el mismo proceso de readaptación, y por ello han ido implementando una serie de medidas y acciones, para transformar su organización, así como sus actuaciones y la forma de atender la prestación de

Hash: 9747ef1c7d5674fb0c267e2a1ac8d2ce160c3946685c900b13e49441ce0b56f3bd722b0ae9514f999763fea0a98c9a87e89be8433b6ba229af2c8d593688dae | PÁG. 6 DE 41

servicios a los ciudadanos, en atención a las posibilidades de uso que cada vez en mayor medida ofrecen las nuevas tecnologías.

La Administración Electrónica debe transformar la organización tradicional del sector público y proporcionar a los ciudadanos unos servicios más rápidos y sensibles a sus necesidades. Asimismo, debe aumentar la eficiencia y la eficacia de la actividad administrativa. Se trata de uno de sus principios fundamentales de actuación, tal y como se desprende del art. 103.1 de la Constitución Española de 1978, lograr una mayor transparencia y simplificar los trámites y procedimientos administrativos. Éstas son finalidades a las que van enfocadas las tareas que deben acometer las Entidades Locales en su proceso de adaptación a las nuevas tecnologías.

La Ley 11/2007 fue el punto de inicio de un ambicioso proyecto de efectiva incorporación de la innovación tecnológica a la actividad administrativa, es decir, al funcionamiento de los servicios públicos que demanda la ciudadanía. Las leyes 39/2015 y 40/2015 confirman y refuerzan los principios esbozados en aquella. La primera regula el procedimiento administrativo y las relaciones entre las Administraciones y los ciudadanos, proponiendo la generalización de los medios electrónicos, en tanto que en la Ley 40/2015 se fija la legislación básica sobre el régimen jurídico aplicable a todas las Administraciones públicas, incluyendo la relación interna entre las Administraciones.

Con el fin de desarrollar y concretar las previsiones legales, entre otras las relativas a facilitar a los agentes involucrados en el uso de medios tecnológicos su utilización efectiva, aclarando y precisando, aquellas materias reguladas en estas leyes que permiten un margen de actuación reglamentaria, el 30 de marzo de 2021 fue aprobado, mediante Real Decreto 203/2021, el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, cuya entrada en vigor, de acuerdo a lo previsto en la disposición final quinta, tuvo lugar el 2 de abril de 2021 y, tal y como se pone de manifiesto en su parte expositiva, persigue cuatro grandes objetivos:

1. Mejorar la eficiencia administrativa para hacer efectiva una Administración electrónica totalmente electrónica e interconectada, desarrollando y concretando el empleo de los medios electrónicos establecidos en las leyes 39/2015 y 40/2015, de 1 de octubre, para garantizar que los procedimientos administrativos se tramiten electrónicamente y que la ciudadanía se relacione con ella por estos medios en los supuestos en que sea establecido con carácter obligatorio o aquellos lo decidan voluntariamente.
2. Incrementar la transparencia de la actuación administrativa y la participación de las personas en la Administración Electrónica.
3. Garantizar los servicios digitales fácilmente utilizables, de forma que se consiga una relación del interesado con la Administración fácil, intuitiva y efectiva cuando use el canal electrónico.
4. Seguridad jurídica.

Con estos antecedentes normativos, se lleva a cabo el reconocimiento definitivo a los ciudadanos de una serie de nuevos derechos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y esto conlleva nuevos deberes y obligaciones para la Administración Pública en general.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones hacen posible acercar la Administración y permiten también a los ciudadanos ver a la Administración como una entidad a su servicio y facilitan, sobre todo, el acceso a los servicios públicos de aquellas personas que antes tenían grandes dificultades para llegar hasta las oficinas públicas, por motivo de localización geográfica, por condiciones físicas de movilidad u otros condicionantes.

Es por ello que las Entidades Locales deben establecer e incorporar los mecanismos para hacer efectivos los derechos de las personas físicas y jurídicas a través de la Sede Electrónica, estableciendo entre otros con

carácter general la obligación de las Administraciones Públicas de no requerir documentos ya aportados por los interesados, elaborados por las Administraciones Públicas o documentos originales. Los procedimientos deben ser íntegramente electrónicos, a partir del Registro electrónico único, donde se registrará la entrada de documentos originales electrónicos, copias auténticas de originales en papel o copias. Los expedientes se impulsarán de oficio y por medios electrónicos mediante procedimientos, con un índice electrónico que se compone de documentos electrónicos (pruebas, informes, dictámenes...), tramitados y firmados electrónicamente. Las notificaciones y comunicaciones serán electrónicas preferentemente y se realizarán en la sede electrónica, carpeta ciudadana o en la dirección electrónica habilitada única, según corresponda.

En la tramitación de dichos documentos y expedientes, la clave es la firma electrónica, debiendo estar acreditados todos los empleados públicos que tengan alguna responsabilidad en la tramitación del procedimiento, y pudiéndose efectuar además, en caso de actuación administrativa automatizada, a través de sellos de entidad, de órgano y de tiempo. El archivo también será único y supondrá el almacenamiento por medios electrónicos, seguro y confidencial, de todos los documentos administrativos que se generen, los cuales deben cumplir las características que marca la Ley para ser considerados válidos. Así mismo, se establece la obligación de las Administraciones Públicas de contar con funcionarios habilitados dedicados a asistir a los interesados en el uso de medios electrónicos.

Se trata, en definitiva, de pasar de lo que se denomina Administración electrónica de información, de sentido unidireccional, a la Administración electrónica de participación activa y proactiva, de carácter bidireccional y colaborativa, fundamentada en la interacción entre Administración y ciudadano y entre Administraciones Públicas entre sí.

La asistencia técnica de la provincia al municipio en materia de administración electrónica es una obligación legal reconocida explícitamente en el Art. 12.1, apartado d), de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, modificó el artículo 36 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y determinó como competencia propia de las Diputaciones la prestación de los servicios de administración electrónica en los municipios con población inferior a 20.000 habitantes.

La Diputación aprobó el Plan Estratégico para la Implantación de la Administración Electrónica en la Diputación, en sus Entes dependientes y en los Municipios de población inferior a 20.000 habitantes de la Provincia de Málaga, mediante el Decreto núm. 62/2017, ordenado por la Presidencia el 25 de enero, donde aparecen identificados múltiples objetivos estratégicos y operativos, entre los que hay que destacar el relativo a la reutilización de las herramientas y aplicaciones puestas a disposición por otras AA.PP. (OE4), así como la creación de un marco adecuado para la puesta en marcha de la Administración Electrónica en los municipios de la provincia de población inferior a 20.000 habitantes (OE5), lo que implica necesariamente un proceso de modernización tecnológica en las entidades locales de la provincia.

El 20 de junio de 2017 fue aprobada, de manera definitiva por el Pleno, la Ordenanza reguladora del uso de medios electrónicos en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga, cuya entrada en vigor tuvo lugar tras la publicación en el BOP Málaga, efectuada el 20 de julio del mismo año. Dicha norma hace extensible el uso de esos medios para cualquier entidad local de la provincia de Málaga, según se determina en el ámbito subjetivo, siempre que se acuerde y publique la aprobación definitiva de la citada Ordenanza, lo que supone asumirla como propia. En este supuesto, las referencias que en la Ordenanza se realizan a la Diputación Provincial de Málaga, se entenderán realizadas a la entidad local correspondiente, de conformidad a su acuerdo de adhesión.

La forma de abordar la obligación de prestación de servicios de administración electrónica está regulada por la Diputación y prevista para aquellos municipios de población inferior a 20.000 habitantes, así como sus respectivos entes asociativos o dependientes, por lo que asumen como propio su contenido, si bien ello no implica que puedan establecerse otras vías de colaboración con los municipios de población superior a 20.000 habitantes. Esta posibilidad de determinar otras vías de colaboración con otras AA.PP., diferentes a sus obligaciones con los municipios inferiores a 20.000 habitantes, queda reflejada en el artículo 5.2 de la citada Ordenanza reguladora del uso de medios electrónicos en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga. De esta manera se arbitran unos mecanismos (convenios y acuerdos) que permiten regular la asistencia técnica en materia de administración electrónica de la Diputación Provincial de Málaga a los municipios mayores de 20.000 habitantes, dando cumplimiento a la obligación legal indicada en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

En la utilización de los medios tecnológicos disponibles de la Diputación, tiene un especial protagonismo la Plataforma de tramitación HELP (Hacienda Electrónica Local y Provincial), cuyo uso fue ordenado mediante el Decreto de la Presidencia núm. 1923/2017, de fecha 4 de julio. Tras ello se abrió la posibilidad de que esta herramienta fuese utilizada por las entidades dependientes de la Diputación y por las entidades locales que se adhieran a la Ordenanza reguladora del uso de medios electrónicos en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga, según lo establecido mediante el Decreto núm. 2089/2017, de 10 de julio, ordenado por la Presidencia.

Con fecha 25 de noviembre de 2019, mediante Decreto núm. 3202/2019, ordenado por la Presidencia de la Diputación, se estableció la Metodología para la prestación del servicio de administración electrónica ejercido por la Diputación Provincial de Málaga, en la que se detallan las actuaciones a realizar en cada una de las fases (Inicial, implantación, consolidación y mejora) y el ámbito (Administrativo, organización, documental, integraciones técnicas, Plataforma de tramitación HELP, Sede Electrónica).

Así pues, la Ordenanza reguladora del uso de medios electrónicos en el ámbito de la Diputación Provincial de Málaga y la Plataforma de tramitación HELP constituyen el marco normativo de referencia para que las entidades locales de la provincia de Málaga, así como la propia Diputación y sus entidades dependientes, puedan asumir, de forma sólida y constante, un procedimiento de implementación de los servicios de administración electrónica en sus respectivas estructuras organizativas y procedimentales, con los innegables efectos positivos de eficiencia, economía, agilidad y transparencia que ello conlleva.

Desde la entrada en vigor de la mencionada Ordenanza, se ha avanzado notablemente en el reto que supone esta prestación de servicio, tal y como se determina en el Decreto núm. 3202/2019, de 25 de noviembre, referente a la metodología para la prestación del servicio de administración electrónica ejercido por la Diputación Provincial de Málaga, siendo en la actualidad 38 las entidades que hacen uso de las herramientas desarrolladas en la Diputación de Málaga y 1 que se encuentra en proceso de implantación parcial, bien mediante adhesión a la Ordenanza o firma de Convenio:

- Diputación Provincial de Málaga
- Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales de Málaga - Patronato de Recaudación
- Turismo y Planificación Costa del Sol S.L.U. (en proceso de implantación parcial)
- Consorcio Parque de Maquinaria Zona Nororiental
- Consorcio Montes Alta Axarquía (Aprobada disolución / pendiente de extinción)
- 31 Ayuntamientos de la provincia con población inferior a 20.000 habitantes
- Entidad Local Autónoma de Bobadilla-Estación
- Ayuntamiento de Marbella (*adherido via Convenio*)

- Ayuntamiento de Córdoba (*adherido vía Convenio*)

En base a todo lo expuesto, podemos afirmar que los principales retos que tenemos que abordar, son:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en particular a los retos de las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, cuya entrada en vigor tuvo lugar el día 2 de abril de 2021. En este punto destaca por su importancia y complejidad el trabajo a realizar para la integración del Registro electrónico de apoderamientos y sobre todo el archivo electrónico único.
2. La exigencia por la normativa vigente de la puesta en marcha procedimientos y trámites específicos, a modo de ejemplo: los trámites y procedimientos relativos a la contratación electrónica, suministro de información de contratos menores, etc.
3. Las obligaciones derivadas del Convenio firmado entre la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y las Diputaciones Provinciales de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, para el desarrollo de Cep@l (Catálogo electrónico de Procedimientos de la Administración Local), en virtud del cual, la Diputación Provincial de Málaga se ha comprometido a implantar Cep@l en el ámbito de su organización y en su sector institucional, descargar e integrar en sus servidores los procedimientos incluidos en el catálogo, de manera que estén a disposición de las entidades locales de su ámbito territorial, facilitar a las entidades locales del ámbito territorial de la Diputación que se adhieran, la prestación de los servicios de Administración electrónica necesarios para desarrollar las tareas de integración, despliegue y configuración de los procedimientos incluidos en Cep@l, promover y acoger en sus dependencias el desarrollo de las tareas de formación y despliegue de los procedimientos tanto en su entidad como en las adheridas en su ámbito territorial, y asegurar durante la vigencia del Convenio, la continuidad de los trabajos de formación, integración y despliegue.
4. La implantación de la Plataforma de tramitación HELP en los entes dependientes de la Diputación provincial de Málaga, siendo especialmente relevante la consolidación de dicha herramienta en la Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales de Málaga - Patronato de Recaudación.
5. La demanda generalizada por parte de los Ayuntamientos de la provincia, interesados en los distintos servicios de Administración electrónica ofrecidos por la Diputación, resultando obligatoria para los municipios inferiores a 20.000 habitantes que se adhieran a la Ordenanza.
6. Cumplimiento de las cláusulas establecidas en los Convenios de colaboración interadministrativa entre la Diputación Provincial de Málaga y los Ayuntamientos de Marbella y Córdoba sobre la generación y compartición de soluciones tecnológicas y realización de actividades de compra conjunta esporádica por cooperación horizontal, con el objeto de mejorar la eficiencia de la gestión pública, facilitar la utilización conjunta de medios y servicios públicos, contribuir a la realización de actividades de utilidad pública y cumplir con la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Para todo ello, la Diputación, esencialmente en base al trabajo realizado por el personal que presta sus funciones en la Unidad Administrativa de Presupuesto y Administración Electrónica, ha incorporado un conjunto de soluciones informáticas para dar soporte al nuevo entorno tecnológico de tramitación mediante el desarrollo de una Sede Electrónica operativa que, junto con una Plataforma de tramitación HELP, permite gestionar, utilizando esas soluciones, las reclamaciones, notificaciones, la gestión y archivo de documentos, firma de documentos, sistemas de acreditación y control de accesos, nuevos registros y puntos de acceso, definición de procedimientos..., junto a lo que situamos la generación y mantenimiento del marco regulatorio

propio en la materia, esencialmente, de política de firma, documental, interoperabilidad, seguridad o de certificados electrónicos. Todo ello integrado con la definición, desarrollo e implementación de procedimientos de tramitación electrónica, y las tareas propias de formación, soporte y asistencia a usuarios internos y externos.

En este contexto, cabe señalar que la Plataforma de tramitación HELP se ha ido construyendo a partir de las necesidades que se han planteado desde las entidades locales adheridas a la Ordenanza, o que mantienen convenios con la Diputación, y desde las necesidades formuladas por Unidades Administrativas de la propia Diputación o desde sus entidades dependientes, teniendo como premisa fundamental en los desarrollos tecnológicos las integraciones con la Sede Electrónica, las soluciones de la Administración General del Estado (SIA, DIR3, CL@VE, GEISER, INSIDE, FACe,...), las integraciones con las herramientas que utilizan las entidades locales en el ejercicio de su actividad interna o de sus servicios públicos (Abundia, RR.HH., Contabilidad, Padrón, etc.) y los retos que se plantearán con la disponibilidad del Catálogo electrónico de procedimientos de la Administración Local (CEP@L), dependiente de la Junta de Andalucía y en el que participan todas las Diputaciones Provinciales andaluzas.

Para abordar los retos planteados resulta imprescindible contar con un servicio multicanal de soporte nivel 1 técnico y funcional, soporte nivel 2 (backend), verificación y soporte de los sistemas de herramientas de administración electrónica. Este encargo se fundamenta en la experiencia del servicio “Creación de una plataforma de servicio para atención, soporte y verificación de los sistemas y soluciones tecnológicas, bajo el marco de la implantación de la administración electrónica en la Diputación de Málaga, sus municipios menores de 20.000 habitantes, así como los entes dependientes”, Serv 041/2017, que se ha ejecutado en los últimos tres años, habiéndose producido su finalización el 17 de julio de 2021.

Por todo lo anteriormente expuesto, dadas las especiales características técnicas de los trabajos a realizar y debido a la insuficiencia de medios internos de la Diputación Provincial de Málaga para su ejecución, se considera oportuno proponer el encargo a TRAGSATEC, pues tiene entre sus funciones el mantenimiento, el desarrollo, la innovación y la adaptación de equipos y sistemas informáticos que dan soporte a las diferentes Administraciones, tal y como se señala en la disposición adicional vigésima cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Además cuenta con los medios humanos y materiales necesarios, así como experiencia en el mantenimiento de herramientas de administración electrónica de la Diputación Provincial de Málaga.

El objetivo de la presente memoria es definir el contenido y alcance del encargo de gestión que se formalice con la empresa pública TRAGSATEC, así como funciones y responsabilidades y otras múltiples cuestiones que se derivan de los trabajos técnicos del servicio de soporte nivel 1, nivel 2 (backend) y de los sistemas de administración electrónica

1.- OBJETO DEL ENCARGO

El objeto del encargo por parte de la Diputación Provincial de Málaga a la empresa pública TRAGSATEC, como medio propio personificado, es la realización de los trabajos necesarios para prestar un SERVICIO DE SOPORTE NIVEL 1, NIVEL 2 (BACKEND) Y DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, por un periodo de veinticuatro (24) meses, prorrogable por un máximo doce (12) meses. Dicho encargo tiene naturaleza instrumental y no contractual, por lo que, a todos los efectos, es de carácter interno, dependiente y subordinado.

2.-TAREAS Y HERRAMIENTAS INTEGRADAS EN EL ENCARGO

La finalidad de los trabajos que se encargará a la empresa es la de realizar el soporte multicanal técnico y funcional de nivel 1 de las herramientas de administración electrónica de la que hacen uso los/as empleados/as públicos y la ciudadanía, el soporte nivel 2 (backend), la verificación, así como el soporte de los sistemas. En el ejercicio de las actuaciones previstas para conseguir dicha finalidad, se abordan un conjunto de tareas y se prevé la utilización de determinadas herramientas.

2.1. Tareas integradas en el encargo

Dichas tareas consistirán fundamentalmente:

- Creación y mantenimiento de una centralita telefónica:
 - Definición de número cabecera al que se redireccionen las llamadas que entren a los números de soporte establecidos.
 - Hospedaje de la centralita: físico o nube.
 - Configuración inicial y posteriores de la centralita: alta de extensión por agente, creación de la cola de llamadas, niveles, prioridades, locuciones, grabaciones, etc.
 - Otras tareas que se definan con posterioridad.

- Soporte multicanal técnico y funcional de nivel 1 a empleados/as públicos:
 - Sistemas de identificación y firma (FNMT-RCM y Cl@ve)
 - Navegación y localización
 - Solicitud de expedición/renovación/revocación del certificado de firma electrónica del personal al servicio del Sector Público (certificado de empleado público), así como su posterior descarga. Gestión de cita previa
 - Plataforma de tramitación HELP
 - Envío de formulario de alta e instrucciones de la forma de remisión
 - Gestión de cita previa para entrega de la documentación de alta, recogida de tarjeta de coordenadas por nueva alta o pérdida/extravío, devolución tarjeta de coordenadas por baja, etc.
 - Alta/Baja de permisos a usuarios de la Plataforma de tramitación HELP
 - Envío de plantilla de Solicitud de Permisos e instrucciones de la forma de remisión.
 - Navegación (móvil y escritorio) y localización
 - Acceso autenticado y cambio de contraseña
 - Incorporación del certificado electrónico
 - Información sobre Dashboard, Tareas, Entradas, Avisos, Expedientes, Trámites, Fiscalización, Oficina de Registro, Órganos Colegiados, Más Opciones, Grupos de expedientes, Módulos y cualquier otra operatoria
 - Reducción del tamaño de un documento PDF mediante las herramientas establecidas
 - Solicitud de formación y/o capacitación.
 - Información interrupciones del servicio programadas e inesperadas
 - Errores
 - Geiser y Cliente Ligero Plataforma de Intermediación de Datos (PID).
 - Navegación y localización

- Acceso autenticado
- Operatoria
- Errores
- Apodera (Registro Electrónico de Apoderamientos)
 - Navegación y localización
 - Acceso autenticado - AutenticA
 - Operatoria de los perfiles Atención Ciudadanía, Asesoría Jurídica, Consulta REA y otros que puedan definirse.
 - Errores
- Otras tareas que se definan con posterioridad bajo el marco de la implantación y uso de la administración electrónica

En caso de que un/a empleado/a público necesitase soporte distinto al técnico y funcional: administrativo, jurídico u otro, se tomará nota de la petición y se derivará al departamento que corresponda.

➤ Soporte multicanal técnico y funcional de nivel 1 a la ciudadanía:

- Sistemas de identificación y firma (FNMT-RCM y Cl@ve)
 - Información sobre localización de oficinas de expedición de certificado digital de persona física y de oficinas cl@ve
 - Solicitud de alta/renovación de clave permanente - Cl@ve
 - Alta/renovación/anulación o revocación de certificado digital de persona física.
- Sede Electrónica
 - Navegación y localización
 - Acceso autenticado
 - Carpeta, Trámites, Servicios, Mis Notificaciones, Mis Expedientes, Validar CSV y cualquier otra operatoria.
 - Información sobre apartados y páginas
 - Información interrupciones del servicio
 - Errores
- Carpeta ciudadana, DEHú (Dirección Electrónica Habilitada Única), REC (Registro Electrónico Común) y Apodera (Registro Electrónico de Apoderamientos)
 - Navegación y localización
 - Acceso autenticado
 - Operatoria
 - Errores
- FACE-Facturae
 - Navegación y localización
 - Información de soporte a proveedores
- Otras tareas que se definan con posterioridad bajo el marco de la implantación y uso de la administración electrónica

En caso de que un ciudadano/a necesitase soporte distinto al técnico y funcional: administrativo, jurídico u otro, se facilitará la información de contacto de la entidad correspondiente.

➤ Soporte nivel 2 (backend):

- Plataforma de tramitación HELP

- Sede electrónica
- Integraciones con servicios software del Centro de Transferencia de Tecnología (CTT): *Cl@ve Identificación, Notifica (Servicio Compartido de Gestión de Notificaciones), FACe (Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas), GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro), SIR, InSiDe (Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica), PID (Plataforma de intermediación de datos), Apodera (Registro Electrónico de Apoderamientos), DIR3 (Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas), SIA (Sistema de Información Administrativa), etc*
- Integraciones con aplicaciones de back-office: Sistema de Información Contable para la Administración Local - SICAL (*operaciones contables, facturas, terceros, etc*), padrón, gestión de rrhh, plataforma mensajería sms, etc.
 - *En los casos que así se determinen será necesario realizar tareas de soporte a usuarios y equipos conectados al SICAL.*
- Integraciones con otros módulos de HELP: *Abundía, Sistemas de información para la gestión interna del Proyecto HELP - RHO, Sistemas de información proyecto HELP para Auditoría de facturas - TEA, Plataforma de Integración - Pi(π), CAU-HELP, Control avanzado, servicio "adviser" notificaciones, etc.*
- Integraciones con servicios software de otras administraciones: *Cep@l y otras.*
- Otras tareas que se definan con posterioridad bajo el marco de la implantación y uso de la administración electrónica

➤ Verificación:

- Ejecutables y colas: *transacciones automáticas, firma desasistida, informes, notificaciones, lotes de notificaciones, avisos SMS, avisos email, etc*
- Desarrollo informático de ejecutables, colas o pequeños programas que ayuden a automatizar lo máximo posible las tareas de verificación
- Servidores en entornos de preproducción y producción
- Sistemas de alertas 24x7
- Logs de errores
- Incoherencias y limpieza de base de datos
- Firma electrónica: *firma básica en sede electrónica, carátula, firma en lote, certificados caducados y revocados, etc*
- Caducidad de Sellos Electrónicos de Administración Pública
- Integraciones con servicios software del Centro de Transferencia de Tecnología (CTT) (*servicios software antes relacionados*)
- Integraciones con aplicaciones de back-office (*aplicaciones back-office antes relacionadas*)
- Integraciones con otros módulos de HELP (*módulos de HELP antes relacionados*)
- Integraciones con servicios software de otras Administraciones: *Cep@l y otras.*
- Otras tareas que se definan con posterioridad, bajo el marco de la implantación y uso de la administración electrónica

➤ Soporte de los sistemas:

- Soporte nivel experto de sala de servidores (*preventivo, correctivo y evolutivo*) mediante la instalación, migración, actualización y configuración de elementos de software/hardware. Este soporte se realizará en remoto, por teléfono o presencialmente.
- Administrador de Sistemas, redes y DevOps de servicios de Administración Electrónica.

- Gestión de dominios publicados y zonas DNS.
- Configuración y mantenimiento de los sistemas de respaldo y backup de servicios.
- Sistemas de Gestión de Bases de Datos (SGBD).
- Herramientas de orquestación y automatización basadas en scripting.
- Instalación, configuración y gestión de sistemas de Monitorización y alarmas.
- Gestión y configuración de redes LAN, redes inalámbricas, seguridad perimetral (cortafuegos), accesos remotos VPN y accesos a Internet.
- Otras tareas que se definan con posterioridad bajo el marco de la implantación y uso de la administración electrónica.

Asimismo, se requiere el seguimiento y supervisión de las tareas que deben llevar a cabo los recursos implicados en la consecución de los diferentes hitos. Se convierte por tanto en indispensable conocer con exactitud los recursos disponibles, los trabajos que tienen asignados y los tiempos estimados en la consecución de estas tareas, de modo que permita establecer cronogramas e informes (destinados a la toma de decisiones) que sirvan de apoyo para planificar de manera efectiva las nuevas soluciones y/o mejoras que el proyecto en su conjunto se puede permitir abordar, teniendo en cuenta además los diferentes sistemas de información que utiliza el proyecto HELP.

2.2.- Herramientas de uso

Para la realización de los trabajos se hará uso entre otras de las siguientes herramientas:

Herramienta	Funcionalidad
Centralita telefónica Voz IP	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llamadas entrantes agentes soporte ➤ Llamadas salientes agentes soporte ➤ Explotación de datos, descarga de informes establecidos y envío automatizado ➤ Otras acciones por definir
Zendesk Support	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grabación, actualización y resolución de tickets: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Soporte nivel 1</u>: tickets cuyo solicitante es un ciudadano/a o empleado/a público. En algunas ocasiones estos tickets vendrán derivados por otros departamentos. ○ <u>Verificación</u>: tickets de las tareas de verificación que se realizan. ○ <u>Soporte nivel 2 (backend)</u>: tickets derivados por soporte nivel 1 objeto de este encargo y por soporte nivel 1 especializado de otros departamentos. ○ <u>Soporte de los sistemas</u>: tickets de las tareas de soporte que se realizan, así como derivados por otros departamentos. ➤ Derivación de tickets a otros niveles de soporte establecidos en el encargo y a otros departamentos ➤ Otras tareas por definir
Cliente de correo Diputación de Málaga	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso de cuentas de correo no nominativas y creadas bajo un ámbito determinado del proyecto HELP

CAU (Centro de Atención al Usuario) HELP	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Operatoria para gestión de usuarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ alta/modificación/baja usuario ○ reseteo de contraseña de usuario ○ asignación de tarjeta de coordenadas a usuario ○ eliminación de certificado electrónico de usuario ○ permisos (roles y acciones) de usuario ➤ Otras tareas por definir
Otras herramientas	➤ Por definir en el transcurso del encargo

3.- ÁMBITO DEL ENCARGO

En la siguiente tabla (*tabla 1*) se detalla a qué entidades se le prestarán inicialmente los distintos servicios objeto de este encargo:

ENTIDAD	Soporte nivel 1 empleados públicos	Soporte nivel 1 ciudadanía	Soporte nivel 2 (backend)	Verificación	Soporte de los sistemas
Diputación de Málaga	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
Entidades locales adheridas a la Ordenanza con población inferior a 20.000 habitantes ⁽¹⁾	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
Consorcio Parque Maquinaria Zona Nororiental	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
Consorcio Montes Alta Axarquía	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales de Málaga - Patronato de Recaudación	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
Turismo y Planificación Costa del Sol S.L.U.	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
Ayuntamiento de Marbella ⁽²⁾	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>
Ayuntamiento de Córdoba ⁽²⁾	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>

⁽¹⁾ 31 Ayuntamientos y 1 E.L.A. de la provincia de Málaga

⁽²⁾ Adheridos vía Convenio

El soporte nivel 1 a empleados públicos se prestará inicialmente a los usuarios de la Plataforma de tramitación HELP de las distintas entidades a las que se da servicio según lo indicado en la tabla 1.

En la siguiente tabla (*tabla 2*) se detallan datos (*recogidos en noviembre de 2.021*) del número de usuarios, así como porcentajes.

ENTIDAD	NÚMERO DE USUARIOS	% USUARIOS
Diputación de Málaga	961	37,20
Entidades locales adheridas a la Ordenanza con población inferior a 20.000 habitantes, Consorcio Parque Maquinaria Zona Nororiental, Consorcio Montes Alta Axarquía y Turismo y Planificación Costa del Sol S.L.U.	528	21,18
Ayuntamiento de Córdoba (<i>adherido vía Convenio</i>)	1.075	41,62
TOTAL	2.564	100,00

El soporte nivel 1 a la ciudadanía se prestará de inicio a la población de las distintas entidades a las que se da servicio (*tabla 1*). En la siguiente tabla (*tabla 3*) se detallan datos de población del INE concluidos para el año 2020:

ENTIDAD	POBLACIÓN (INE 2020)
Diputación de Málaga	1.685.920
Entidades locales adheridas a la Ordenanza con población inferior a 20.000 habitantes	59.268
Consorcio Parque Maquinaria Zona Nororiental	34.842
Consorcio Montes Alta Axarquía	23.735

El soporte nivel 2 (backend), la verificación y el soporte de los sistemas se prestará en función del número de usuarios de la Plataforma de tramitación HELP de las distintas entidades a las que se da servicio (*tabla 1*). En la siguiente tabla (*tabla 4*) se detallan datos (*recogidos en noviembre de 2.021*) del número de usuarios, así como porcentajes:

ENTIDAD	NÚMERO DE USUARIOS	% USUARIOS
Diputación de Málaga	961	27,61
Entidades locales adheridas a la Ordenanza con población inferior a 20.000 habitantes, Consorcio Parque Maquinaria Zona Nororiental, Consorcio Montes Alta Axarquía y Turismo y Planificación Costa del Sol S.L.U.	528	15,72
Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales de Málaga - Patronato de Recaudación	83	2,39
Ayuntamiento de Marbella (<i>adherido vía Convenio</i>)	814	23,39
Ayuntamiento de Córdoba (<i>adherido vía Convenio</i>)	1.075	30,89
TOTAL	3.461	100,00

4.- HORARIO, NECESIDADES DEL SERVICIO, CANALES DE SOPORTE A USUARIOS Y CALIDAD DEL SERVICIO

4.1.- Horario

El horario de los servicios podrá variar en el transcurso del encargo. Dicha modificación deberá ser asumida por TRAGSATEC en el plazo máximo de una semana natural, desde la fecha en la que se realice la comunicación. Inicialmente TRAGSATEC deberá garantizar el siguiente horario de prestación del servicio:

SERVICIO DEL ENCARGO	HORARIO ⁽¹⁾
Soporte de nivel 1	Laborables: 07:30 a 21:00 Sábados: 09:00 a 14:00 Domingos y festivos: 09:00 a 14:00
Soporte nivel 2 (backend) y verificación	Laborables: 07:30 a 21:00
Soporte de los sistemas	Laborables: 07:30 a 21:00

⁽¹⁾ Se considerarán como festivos los de la comunidad autónoma de Andalucía y los festivos nacionales.

3.2.- Necesidades del Servicio

En este apartado se indican algunos aspectos a considerar respecto a las necesidades del servicio iniciales. En el transcurso de la ejecución podrán existir nuevas necesidades o cambios sobre las definidas inicialmente, que deberán ser asumidas por TRAGSATEC en el plazo máximo de una semana natural desde la fecha en la que se realice la comunicación.

SERVICIO DEL ENCARGO	NECESIDADES INICIALES
Soporte de nivel 1	<ul style="list-style-type: none">- El horario de mañana será prioritario a la hora de organizar los turnos de trabajo en días laborables del personal del equipo que realiza funciones de soporte nivel 1.- El horario de tarde, sábados y festivos se cubrirá en un principio con un/a único/a operador/a o por la persona responsable de operadores.
Soporte nivel 2 (backend) y verificación	<ul style="list-style-type: none">- El horario de mañana será prioritario a la hora de organizar los turnos de trabajo del personal del equipo que realiza funciones de soporte nivel 2 y verificación.- El horario de este soporte se planificará semanalmente, pudiéndose modificar a diario por parte de la Diputación, si las necesidades del servicio así se lo requieren.

Soporte de los sistemas	<ul style="list-style-type: none"> - El soporte de los sistemas se realizará al menos dos tardes a la semana, con el fin de realizar tareas de mantenimiento (instalaciones hardware/software, actualizaciones, migraciones, incidencias, paradas programadas, etc). - El horario de este soporte se planificará semanalmente, pudiéndose modificar a diario por parte de la Diputación, si las necesidades del servicio así se lo requieren.
-------------------------	---

Se deberá tener en cuenta que si por necesidades de los servicios prestados se realizarán horas de trabajo fuera del horario ordinario, dichas horas se compensarán en la medida de lo posible en el plazo de 1 semana natural o como máximo en el mes siguiente a su generación. Las horas de trabajo que computen como guardia se realizarán de manera muy excepcional y previa autorización de la Diputación de Málaga.

4.2.- Canales de Soporte a Usuarios

En el transcurso del encargo, los canales de soporte a Usuarios podrían sufrir leves modificaciones. En caso de realizarse cambios, deberán ser asumidos por TRAGSATEC en el plazo máximo de una semana natural desde la fecha en la que se realice la comunicación. A continuación, se indican los canales de soporte a usuarios (ciudadanía y empleados/as públicos) establecidos inicialmente.

- **Canal teléfono:** las llamadas realizadas y recibidas se grabarán en la herramienta de ticketing establecida. A continuación, se detallan aspectos a considerar:
 - **Sistema de centralita:**
 - Todas las llamadas recibidas/realizadas serán grabadas, previo aviso al usuario, con el fin de mejorar la calidad del servicio
 - Características de la centralita:
 - Locución de bienvenida, llamada en espera, fuera de horario, etc.
 - IVR (Respuesta de Voz Interactiva)
 - Gestión de colas
 - Registro de llamadas realizadas, recibidas, perdidas y devueltas
 - Explotación de datos, informes automáticos, etc.
 - **Números cabecera:** por el momento, se han establecido una serie de números de cabecera, que se derivarán a la centralita creada por TRAGSATEC para la prestación del servicio:
 - 952.133.901: soporte de la sede electrónica de la Diputación de Málaga, entidades locales y dependientes adheridas.
 - 952.069.000 (53900): soporte a empleados/as públicos de la Diputación de Málaga.
 - 952.133.988 (ext. 1): soporte a empleados/as públicos de las entidades locales y dependientes adheridas.
 - <Telf. por determinar>: soporte a empleados/as públicos del Ayuntamiento de Córdoba.
 - **Llamadas perdidas:**
 - Se realizará la devolución de cada llamada perdida, registrándose el tiempo transcurrido.
 - Las llamadas perdidas deberán ser devueltas con la máxima celeridad posible, indicándose esta circunstancia en el ticket de la llamada realizada.

- **Canal correo electrónico:** los correos electrónicos recibidos se responderán a través de la herramienta de ticketing y nunca a través de un cliente de correo. A continuación se indican los correos electrónicos establecidos para esta canal de soporte:
 - soportetecnicosede@malaga.es: soporte de la sede electrónica de la Diputación de Málaga, entidades locales y dependientes adheridas.
 - help@malaga.es: soporte a empleados/as públicos de la Diputación de Málaga.
 - soportehelp@malaga.es: soporte a empleados/as públicos de las entidades locales y dependientes adheridas.
 - soporte.admon.electronica@ayuncordoba.es: soporte a empleados/as públicos del Ayuntamiento de Córdoba.
- **Canal asistencia remota:** se realizará siempre previa autorización por escrito del usuario, no siendo suficiente una autorización verbal. Se podrán utilizar para ello las macros definidas a tal efecto. Una vez recibida la autorización, la asistencia se prestará siempre bajo una llamada de teléfono que permita interactuar en todo momento con el usuario final y utilizando las herramientas que se indican a continuación:
 - Empleados públicos de la Diputación de Málaga, así como de entidades locales y dependientes adheridas:
 - Preferentemente mediante software de acceso remoto UltraVNC o el que se determine.
 - En otro caso, mediante software de acceso remoto gratuito.
 - Empleados públicos del Ayuntamiento de Córdoba:
 - Preferentemente mediante software de acceso remoto TeamViewer
 - En otro caso, mediante software de acceso remoto gratuito.
 - Ciudadanía
 - No se realizará bajo ningún concepto asistencia remota.
- **Canal chat online:** se trata de un chat online que estará disponible en un horario determinado desde la Sede Electrónica y la Plataforma de tramitación HELP. Fuera de ese horario, dicho chat se comportará como un chatbot¹.
- **Canal whatsapp:** se trata de un chat de la app Whatsapp (bajo un número de telf. móvil) y que estará disponible en un horario determinado para consultas, incidencias, etc, relacionadas sólo con la Sede Electrónica. Fuera de horario, se comportará como un chatbot.
- **Canal twitter:** se trata de utilizar el servicio de mensajería de la red social Twitter, a través de la cual en un horario determinado se podrán enviar consultas, incidencias, etc, relacionadas con la Sede Electrónica. Fuera de horario, se devolverá un mensaje predefinido de fuera de servicio.

4.3.- Calidad y gestión del Servicio

TRAGSATEC facilitará de forma periódica a la Diputación de Málaga información sobre la calidad del servicio prestado (en formato informe pdf y hoja de cálculo). Dicha información se irá ampliando en el transcurso del encargo, según las peticiones comunicadas por la Diputación de Málaga. Inicialmente se considerará que la información a suministrar es la siguiente:

- Periodo establecido:

¹ Chatbot: aplicaciones informáticas basadas en la inteligencia artificial que permiten simular la conversación con una persona, dándole respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas más comunes.

- Semanal, mensual, trimestral y anual.
- Información de llamadas:
 - Datos globales por agente y de todos los agentes
 - Número de llamadas recibidas, perdidas, perdidas y recuperadas (tiempo transcurrido), perdidas y no recuperadas (motivo), realizadas, etc.
 - Tiempos de espera de respuesta de llamada, medio y máximo, por cada hora de servicio y del día completo.
 - Tiempos de devolución de llamada perdida, medio y máximo, por cada hora de servicio y del día completo.
 - Horas de servicio agente/s.
 - Comparativa con periodos anteriores.
 - Detalle por agente
 - Detalle en forma de tabla de las llamadas recibidas, perdidas, perdidas y recuperadas (tiempo transcurrido), perdidas y no recuperadas (motivo), realizadas, etc; incluyendo las columnas: fecha-hora inicio, fecha-hora fin, tiempo de llamada, nº telf. origen, nº telf. cabecera destino, agente, etc.
- Información de tickets
 - Datos globales por agente y de todos los agentes
 - Número de tickets creados de llamadas, creados de correos electrónicos, actualizados, con respuesta pública, resueltos sin derivación, resueltos con derivación, por estado, por entidad, etc.
 - Horas de servicio agente/s.
 - Comparativa con periodos anteriores.
 - Detalle por agente
 - Detalle en forma de tabla de los tickets creados, actualizados, resueltos, etc; incluyendo las columnas: ID, asunto, solicitante, entidad, fecha-hora, agente, canal, tipo, categoría.
- Información de llamadas y tickets
 - Datos globales por entidades
 - Número de empleados públicos atendidos.
 - Número de consultas atendidas de Sedes Electrónicas.
 - Otras consultas atendidas.
 - Datos globales por categorías
- Y toda aquella información que se comunique con posterioridad durante el desarrollo del encargo.

Asimismo, TRAGSATEC facilitará de forma periódica a la Diputación de Málaga resultados globales de las encuestas de satisfacción realizadas de forma aleatoria a los usuarios. La Diputación definirá el diseño de las encuestas de satisfacción a realizar: objetivos, universo (usuarios de interés), la muestra y el cuestionario.

5.- PERFILES Y FUNCIONES

Atendiendo a las tareas que integran el encargo descritas en el apartado 2, los perfiles que se necesita incorporar por parte de TRAGSATEC son los siguientes:

- A. Consultor/a senior especialista (*funciones transversales a tareas del encargo*)
- B. Jefe/a de Proyecto (*funciones transversales a tareas del encargo*)
- C. Arquitecto/a de Sistemas (*Soporte de los sistemas*)

- D. Titulado medio o grado con experiencia mínima de 3 años (*Responsable soporte nivel 1*)
- E. Operador/a (*Soporte nivel 1*)
- F. Analista de aplicaciones y sistemas (*Responsable soporte nivel 2 y verificación*)
- G. Analista programador/a (*Soporte nivel 2 y verificación*)
- H. Programador/a (*Soporte nivel 2 y verificación*)

Las funciones a realizar por los diferentes perfiles son las siguientes:

A. Consultor/a senior especialista

Funciones:

- Dirección del proyecto.
- Velar por la confidencialidad de los datos en su ámbito durante el desarrollo de la actividad.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

B. Jefe/a de Proyecto

Funciones:

- Jefatura del proyecto.
- Gestión, supervisión y coordinación del equipo de trabajo.
 - Distribución equilibrada de la actividad entre el personal del equipo de trabajo.
 - Supervisar cualitativamente y cuantitativamente las tareas que realizan.
 - Definir el cuadrante de horario mensual de todo el personal que realiza tareas de soporte, asegurando el nivel de servicio establecido.
 - Estudio de las guías o vídeos de usuario existentes, así como sus posteriores actualizaciones.
 - Formación a personal del equipo de trabajo.
 - Estar al día de las últimas actualizaciones, mejoras o nuevas funcionalidades de las distintas herramientas de Administración Electrónica utilizadas en el proyecto HELP Diputación.
- Coordinación continua con el equipo de la Diputación de Málaga, a través de reuniones presenciales o videoconferencia.
 - Identificación de puntos de riesgo que dificultan la viabilidad del proyecto en alguna de las entidades.
 - Realización de auditorías para garantizar el cumplimiento de la línea estratégica definida por el proyecto HELP Diputación.
 - Detección de capacitaciones defectuosas, configuración inadecuada o cuestiones jurídicas, con el fin de elevar a los responsables designados por la Diputación de Málaga.
- Gestión de tickets a través de la herramienta Zendesk Support.
- Elaboración de todo tipo de documentación:
 - Documentación funcional (manuales de usuario, ejemplos ilustrativos, configuración específica existente, flujos de trabajo, etc.), así como del proyecto en sí (actas, cronogramas e hitos, etc.).
 - Informes del progreso del proyecto en términos de calidad.
 - Informes establecidos por la Diputación de Málaga para medir y garantizar la calidad del servicio.
 - Explotación de datos.

- Velar por la confidencialidad de los datos en su ámbito durante el desarrollo de los trabajos.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

C. Arquitecto/a de Sistemas (*Soporte de los sistemas*)

Funciones:

- Realización de tareas auxiliares al Jefe/a de Proyecto en cuanto al soporte sistemas.
- Sustitución de labores específicas del Jefe/a de Proyecto durante periodos de ausencia del mismo.
- Análisis y diseño de nuevas arquitecturas de sistemas.
- Soporte nivel experto de sala de servidores (preventivo, correctivo y evolutivo) mediante la instalación, migración, actualización y configuración de elementos de software/hardware.
 - Gestión, atención y soporte de servidores y sistemas de almacenamiento (físico, virtualizado o en cloud). Presencial, remoto o telefónico.
 - Instalación, configuración, administración de los subsistemas: servidores, sistemas operativos y software base de servidores, almacenamiento, sistemas de copia de seguridad y dispositivos de backup.
 - Asignación de espacios particionados a servidores, supervisión de su uso y ocupación.
 - Realización de copias y recuperaciones.
 - Instalación, configuración y administración de sistemas operativos basados en Linux, Ubuntu y Centos/Red Hat.
 - Instalación, configuración y administración de sistemas virtualizados basados en tecnologías: KVM, VMware, contenedores LXD y Hyper-V. Virtualización anidada.
 - Instalación de servidores virtualizados multicore y bastionados en diferentes hosts físicos.
 - Almacenamiento virtualizado. Cluster de almacenamiento Ceph.
 - Instalación, configuración y administración de servidores y sistemas de almacenamiento en Cloud:
 - Interoperabilidad entre proveedores de servicios Cloud.
 - Sistemas Cloud híbridos: Cloud privado integrado con Cloud público.
 - Gestión de dominios publicados y zonas DNS. Instalación de certificados SSL.
 - Configuración y mantenimiento de los sistemas de respaldo y backup de servicios.
 - Sistemas de Gestión de Bases de Datos (SGBD): creación de bases de datos, asignación de permisos y otras tareas de gestión.
 - Uso de herramientas de orquestación y automatización basados en scripting.
 - Programación de scripting Bash, Powershell y Servicios Web.
 - Instalación, configuración y gestión de sistemas de Monitorización y alarmas. Así como la configuración y administración de distintos modos de notificaciones. Políticas de notificaciones y alarmas. Escalados.
 - Gestión y configuración de redes LAN, redes inalámbricas y seguridad perimetral (cortafuegos)
 - Gestión y configuración de accesos remotos VPN.
 - Gestión y supervisión de los accesos a Internet, garantizando el correcto funcionamiento de los servicios publicados. Gestión de direccionamientos IP públicos.
 - Gestión a nivel de sistemas y comunicaciones de las integraciones que sean necesarias con las soluciones estatales. Atención y soporte.
- Gestión de tickets a través de la herramienta Zendesk Support.

- Elaboración y mantenimiento de la documentación técnica-informática en cada tipo de tarea en la que participa.
- Velar por la confidencialidad de los datos en su ámbito durante el desarrollo de los trabajos.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

D. Titulado medio o grado con experiencia mínima de 3 años (*Responsable soporte nivel 1*)

Funciones

- Realización de tareas auxiliares al Jefe/a de Proyecto en cuanto al soporte nivel 1.
- Sustitución de labores específicas del Jefe/a de Proyecto durante periodos de ausencia del mismo.
- Coordinación y formación a operadores/as.
- Soporte multicanal de nivel 1 (técnico y funcional) a usuarios/as de soluciones tecnológicas de Administración Electrónica para Administraciones Públicas.
- En su caso, verificación básica de soluciones tecnológicas de Administración Electrónica para Administraciones Públicas.
- Gestión de tickets a través de la herramienta Zendesk Support.
- Estar al día de las últimas actualizaciones, mejoras o nuevas funcionalidades de las distintas herramientas de Administración Electrónica utilizadas en el proyecto HELP Diputación.
- Elaboración de todo tipo de documentación funcional, así como del proyecto en sí.
- Velar por la confidencialidad de los datos en su ámbito durante el desarrollo de los trabajos.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

E. Operador/a (*Soporte nivel 1*)

Funciones

- Soporte multicanal de nivel 1 (técnico y funcional) a usuarios/as de soluciones tecnológicas de Administración Electrónica para Administraciones Públicas.
- En su caso, verificación básica de soluciones tecnológicas de Administración Electrónica para Administraciones Públicas.
- Gestión de tickets a través de la herramienta Zendesk Support.
- Estar al día de las últimas actualizaciones, mejoras o nuevas funcionalidades de las distintas herramientas de Administración Electrónica utilizadas en el proyecto HELP Diputación.
- Velar por la confidencialidad de los datos en su ámbito durante el desarrollo de los trabajos.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

E. Analista de Aplicaciones y Sistemas (*Responsable soporte nivel 2 y verificación*)

Funciones

- Realización de tareas auxiliares al Jefe/a de Proyecto en cuanto al soporte nivel 2 (backend).
- Sustitución de labores específicas del Jefe/a de Proyecto durante periodos de ausencia del mismo.
- Coordinación y formación de personal de soporte técnico back end de Administración Electrónica.

- Soporte técnico nivel 2 (backend) y verificación de soluciones tecnológicas de Administración Electrónica para Administraciones Públicas. Nivel experto y análisis avanzado.
- Gestión de tickets a través de la herramienta Zendesk Support.
- Explotación de bases de datos. Documentación y ejecución de consultas SQL.
- Estar al día de las últimas actualizaciones, mejoras o nuevas funcionalidades de las distintas herramientas de Administración Electrónica utilizadas en el proyecto HELP Diputación.
- Elaboración y mantenimiento de la documentación técnica-informática y de análisis funcional.
- Velar por la confidencialidad de los datos en su ámbito durante el desarrollo de la actividad.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

F. Analista Programador/a (*Soporte nivel 2 y verificación*)

Funciones

- Soporte técnico nivel 2 (backend) y verificación de soluciones tecnológicas de Administración Electrónica para Administraciones Públicas. Nivel experto y análisis avanzado.
- Gestión de tickets a través de la herramienta Zendesk Support.
- Explotación de bases de datos. Documentación y ejecución de consultas SQL.
- Estar al día de las últimas actualizaciones, mejoras o nuevas funcionalidades de las distintas herramientas de Administración Electrónica utilizadas en el proyecto HELP Diputación.
- Elaboración y mantenimiento de la documentación técnica-informática y de análisis funcional.
- Velar por la confidencialidad de los datos en su ámbito durante el desarrollo de la actividad.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

G. Programador/a (*Soporte nivel 2 y verificación*)

Funciones

- Soporte técnico nivel 2 (backend) y verificación de soluciones tecnológicas de Administración Electrónica para Administraciones Públicas.
- Gestión de tickets a través de la herramienta Zendesk Support.
- Explotación de bases de datos. Documentación y ejecución de consultas SQL.
- Estar al día de las últimas actualizaciones, mejoras o nuevas funcionalidades de las distintas herramientas de Administración Electrónica utilizadas en el proyecto HELP Diputación.
- Elaboración y mantenimiento de la documentación técnica-informática.
- Asegurar la confidencialidad de los datos durante el desarrollo de la actividad.
- Garantizar la calidad de los servicios y la consecución de los mismos en los plazos acordados.

En cualquier caso, debido al elevado número de asuntos que se gestionan en el proyecto y a la dificultad a la hora de realizar una planificación exhaustiva de los trabajos a llevar a cabo por cada uno de los diferentes perfiles, se podrán realizar tareas adicionales a las especificadas, en función de las necesidades que surjan en cada momento y de las prioridades que se deban establecer, siempre de acuerdo con el objeto del encargo. La Diputación comunicará con al menos una semana de antelación al inicio de las mismas, las tareas adicionales a realizar y qué perfil/es deberá/n realizarlas.

6.- RESPONSABLES DEL ENCARGO Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Se establecen las siguientes figuras para la organización y ejecución del encargo:

- Por parte de la Diputación
 - Responsable del encargo
 - Responsables de servicios de soporte
 - Usuarios funcionales

- Por parte de TRAGSATEC
 - Responsable de TRAGSATEC
 - Coordinador/a equipo / Jefe/a de proyecto
 - Equipo de proyecto

6.1.- Por parte de la Diputación

6.1.1.- Responsable del encargo

La persona con el puesto de JEFE/A DEPARTAMENTO NORMATIVA TÉCNICA Y CALIDAD (F00606-S175-1) será el Responsable del encargo. Sus tareas y responsabilidades serán las siguientes:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este documento.
- Comprobar que los miembros del equipo de trabajo aportados por TRAGSATEC tienen los perfiles y titulación mínima demandados en este documento.
- Asistir, o autorizar la asistencia de otra persona del Servicio en quien éste delegue, a las reuniones periódicas de iteración del encargo.
- Verificar las certificaciones y prestar conformidad, si procede, a los trabajos realizados.

6.1.2.- Responsables de servicios de soporte

Serán una o varias personas pertenecientes a la Unidad Orgánica de Administración Electrónica de la Diputación Provincial de Málaga, designadas por el Responsable del encargo, a propuesta del Director Técnico de Administración Electrónica. Sus tareas y responsabilidades serán las siguientes:

- Coordinar las entrevistas entre usuarios funcionales y el coordinador de TRAGSATEC involucrado en el proyecto.
- Gestión y coordinación de los servicios de soporte prestados. Participar en las reuniones que se celebren.
- Mantener al tanto al coordinador de los cambios en el protocolo para la gestión y coordinación de los distintos niveles de soporte.

6.1.3.- Usuarios funcionales

Se trata de personal de la Unidad Orgánica de Administración Electrónica de la Diputación de Málaga, si bien también se podrá contar con personal de soporte del Ayuntamiento de Marbella y del Ayuntamiento de Córdoba. Sus tareas y responsabilidades serán las siguientes:

- Resolver las dudas, a través del responsable del encargo y de los responsables de servicios de soporte, que el equipo de trabajo de TRAGSATEC pudiera tener a la hora de realizar las tareas encargadas.
- Participar en el proceso de certificación de calidad de los servicios de soporte prestados.

6.2.- Por parte de TRAGSATEC

TRAGSATEC adscribirá a la ejecución del encargo los efectivos necesarios que se detallan en el apartado “PRESUPUESTO DEL ENCARGO”.

6.2.1.- Responsable de TRAGSATEC

Es aportado por TRAGSATEC. Tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Ejercer de interlocutor entre TRAGSATEC y el Responsable del encargo para cualquier cuestión relacionada con el desarrollo del mismo.
- Informar acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del encargo.

6.2.2.- Coordinador/a de equipo / Jefe/a de proyecto

Es aportado por TRAGSATEC. Tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Servir de interlocutor entre las diferentes figuras definidas en este encargo, pertenecientes a la Diputación Provincial de Málaga y el personal integrante del equipo de trabajo para las cuestiones relativas a las tareas encargadas.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encargadas.

6.2.3.- Equipo de trabajo

Es aportado por TRAGSATEC. Tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- El equipo de trabajo será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente encargo.
- TRAGSATEC aportará un equipo de trabajo compuesto por técnicos de adecuada cualificación y con el nivel de dedicación necesario de acuerdo con los perfiles indicados en este documento.

TRAGSATEC adscribirá a la ejecución del encargo los efectivos necesarios que se detallan en el apartado “PERFILES Y FUNCIONES” del presente encargo.

7.- LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

El lugar de realización de los trabajos podrá variar en el transcurso del encargo. Dicha modificación deberá ser asumida por TRAGSATEC en el plazo máximo de un mes desde la fecha en la que se efectúe la comunicación. Inicialmente el lugar de realización de los trabajos será el siguiente:

DEPENDENCIAS ⁽¹⁾	SERVICIO DEL ENCARGO
-----------------------------	----------------------

TRAGSATEC en Sevilla capital	-Consultoría senior especialista
TRAGSATEC en Málaga capital	-Jefatura de proyecto -Soporte nivel 1
TRAGSATEC en Málaga capital	-Soporte de los sistemas
Diputación de Málaga (Plaza de la Marina nº 4)	-Soporte nivel 2 -Verificación

⁽¹⁾ Además de la dependencia indicada, se acudirá a la Diputación de Málaga (Plaza de la Marina nº 4 y C/ Pacífico nº 54) para asistir a reuniones de trabajo, sesiones de formación o para la realización de tareas específicas de soporte que así lo precisen.

En las dependencias de la Diputación se actuará atendiendo a los siguientes condicionantes:

- Durante el desempeño de sus labores, portarán distintivos con el logotipo de TRAGSATEC para su correcta identificación.
- Deberán ubicarse en estancias propias dispuestas al efecto para el personal de TRAGSATEC.
- El personal remitirá periódicamente a sus responsables de TRAGSATEC informes sobre las actividades desarrolladas en cada periodo.

8.- MEDIOS MATERIALES

Los medios materiales referidos a mobiliario, los teléfonos móviles y las cuentas de correo electrónico que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa. En cambio, el coste referido a equipamiento informático y aplicaciones software que se necesite, será repercutido a la Diputación de Málaga.

Cuando sea necesario, la empresa dispondrá de usuarios en el directorio corporativo de la Diputación de Málaga para el acceso a las aplicaciones corporativas necesarias para el desarrollo del encargo.

Debido a la naturaleza de los trabajos a realizar, es necesario establecer las características mínimas del equipamiento informático con el que se dotará a los distintos perfiles que formarán parte del equipo de trabajo de TRAGSATEC, cuyo detalle se recoge en la siguiente tabla:

PERFIL	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS EQUIPAMIENTO
Operador/a (<i>Soporte nivel 1</i>)	Portátil con procesador Intel core i3 10ª generación o superior, pantalla FHD 14" o superior, memoria 8 GB RAM DDR4 o superior, disco duro SSD PCIe de 128 GB o superior, puerto HDMI y USB-C Thunderbolt 4, así como doble pantalla 27", adaptador de USB-C a HDMI, teclado, auriculares y ratón.
Consultor/a senior especialista	Portátil con un procesador Intel core i5 10ª generación o superior, pantalla FHD 14" o superior, memoria 16 GB RAM DDR4, disco duro SSD PCIe de 256 GB o superior, puerto HDMI y USB-C Thunderbolt 4, así como doble pantalla 27", adaptador de USB-C a HDMI, teclado,
Jefe/a de Proyecto	
Arquitecto de Sistemas (<i>Soporte sistemas</i>)	

Titulado medio o grado con experiencia mínima de 3 años (<i>Responsable soporte nivel 1</i>)	auriculares y ratón.
Analista de Aplicaciones y Sistemas (<i>Responsable soporte nivel 2 y verificación</i>)	
Analista Programador/a (<i>Soporte nivel 2 y verificación</i>)	
Programador/a (<i>Soporte nivel 2 y verificación</i>)	

Una vez finalizado el servicio, ningún equipamiento podrá salir de las instalaciones de la Diputación de Málaga sin el permiso expreso y la supervisión previa del Responsable del encargo (o en quién delegue), para eliminar cualquier información confidencial vinculada al encargo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal y seguridad de la información.

9.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

El protocolo de actuación establecerá las instrucciones a seguir para la realización de los trabajos de soporte objeto de este encargo. En el documento “*PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL ENCARGO A TRAGSATEC DEL SERVICIO DE SOPORTE NIVEL 1, NIVEL 2 (BACKEND) Y DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA*”, elaborado por la Diputación de Málaga, se detallarán algunos de los apartados indicados en esta memoria: “Tareas integradas en el encargo”, “Canales de soporte a usuarios” y “Calidad del servicio”; así como otros apartados propios del protocolo, como “Gestión de los tickets”.

La primera versión de este protocolo se comunicará a TRAGSATEC con anterioridad a la fecha de inicio de los trabajos objeto de este encargo.

Este protocolo de actuación se irá mejorando en el transcurso de la realización de los trabajos objeto de este encargo, debiendo ser asumido por TRAGSATEC en el plazo máximo de una semana natural desde la fecha en que se efectúe, por parte de la Diputación, la comunicación de una nueva versión del protocolo.

10.- FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

La envergadura y complejidad de los trabajos requerirá que, a partir de la fecha de inicio del encargo, la Diputación de Málaga efectúe una formación específica al equipo de trabajo de TRAGSATEC. Esta formación, dependiendo del nivel de soporte que se trate, tendrá una duración máxima establecida. A continuación se indican los plazos previstos:

Soporte nivel 1	Soporte nivel 2 (backend) y verificación	Soporte de los sistemas
Máximo de 2 semanas naturales	Máximo de 1 semana natural	Máximo de 1 semana natural

En el transcurso del encargo, la Diputación de Málaga podrá organizar nuevas formaciones a todo el equipo o

parte del mismo, debiéndose asegurar en todo momento por parte de TRAGSATEC que se prestan los trabajos objeto del encargo con la calidad óptima. Estas formaciones adicionales versarán sobre nuevos aspectos a considerar respecto a las tareas del encargo.

Si en el transcurso del encargo se incorporara nuevo personal con el perfil soporte nivel 1, nivel 2 y verificación, la propia TRAGSATEC asumirá la formación del nuevo personal, asegurando en todo momento que se prestan los trabajos objeto del encargo con la calidad óptima.

11. - PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos que pudieran ser elaborados por el medio propio personificado como consecuencia de la ejecución del presente encargo, serán propiedad de la Diputación Provincial de Málaga, que podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el autor material de los trabajos. TRAGSATEC, y el personal suyo que vaya a emplearse en la ejecución del encargo, renunciará expresamente a cualquier derecho que, sobre los trabajos realizados como consecuencia de dicha ejecución, pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este documento, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Diputación Provincial de Málaga.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de los desarrollos informáticos desarrollados al amparo de este encargo, corresponden únicamente a la Diputación Provincial de Málaga.

12. - PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

La prestación objeto del presente encargo implica el acceso por parte de TRAGSATEC a datos personales de cuyo tratamiento es responsable la Diputación Provincial de Málaga.

En consecuencia, resulta de aplicación lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos (en adelante, RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD), teniendo la Diputación Provincial de Málaga la condición de responsable del tratamiento y TRAGSATEC la de encargado del tratamiento.

El medio propio personificado y sus trabajadores/as se obligan a guardar secreto de cualquier dato, tenga o no carácter de dato personal, que conozcan y a los que tengan acceso en virtud del presente encargo, no revelando, transfiriendo, cediendo o comunicando los mismos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos a cualquier persona ajena al medio propio personificado. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminado el mismo.

El medio propio personificado deberá exigir el mismo deber de secreto y confidencialidad a aquellos empleados que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos. El medio propio personificado será responsable de todos los daños y perjuicios que se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo de lo anteriormente expuesto. El medio propio personificado no podrá transferir información alguna sobre los

trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Diputación Provincial de Málaga.

13.- PRESUPUESTO DEL ENCARGO

El presupuesto máximo para la realización de las actividades incluidas en el presente encargo, incluida la posible prórroga, asciende a 1.866.093,89 euros, correspondiendo 1.232.792,84 euros euros al importe máximo a ejecutar en los 24 meses del encargo y 633.301,05 euros a la posible prórroga del mismo, hasta un máximo de 12 meses adicionales. El detalle de la distribución de costes por perfiles y medios, costes directos e indirectos y tarifas, se detalla a continuación:

Hash: 9747ef1c7d5674fb0c267e2a1ac8d2ce160c3946685c900b13e49441ce0b56f3bd72b0ae9514f999763fea0ad98c99a87e89be8433bb6a229af2c8d59368dae | PÁG. 31 DE 41



FIRMANTE

JOSE FRANCISCO SALADO ESCAÑO (PRESIDENTE)

CÓDIGO CSV

b7dc6727ec2dd9d77e5739c9d989994c2f84b79f

NIF/CIF

****204**

FECHA Y HORA

16/12/2021 14:51:27 CET

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.malaga.es>

13.1. Costes por perfiles y medios.

Código	Ud	Resumen	Precio Unidad	Unidades	Importe	Unidades 2021	Importe 2021	Unidades 2022	Importe 2022	Unidades 2023	Importe 2023
PROY_PROG		SERVICIO DE SOPORTE NIVEL 1, NIVEL 2 (BACKEND) Y DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. 24 MESES.									
O03013	h	Consultor/a senior especialista	51,68	600	31.008,00	25	1.292,00	300	15.504,00	275	14.212,00
O03025	h	Jefe/a de Proyecto	41,59	3.240	134.751,60	135	5.614,65	1.620	67.375,80	1.485	61.761,15
O03060	h	Arquitecto/a de Sistemas (soporte sistemas)	38,89	3.240	126.003,60	135	5.250,15	1.620	63.001,80	1.485	57.751,65
O03008	h	Titulado medio o grado de 3 años de experiencia (responsable soporte nivel 1)	21,89	3.240	70.923,60	135	2.955,15	1.620	35.461,80	1.485	32.506,65
O03035	h	Operador/a (soporte nivel 1)	14,68	20.790	305.197,20	675	9.909,00	9.720	142.689,60	10.395	152.598,60
O03015	h	Analista de aplicaciones y sistemas (responsable soporte nivel 2 y verificación)	36,85	3.179	117.146,15	74	2.726,90	1.620	59.697,00	1.485	54.722,25
O03017	h	Analista programador/a (soporte nivel 2 y verificación)	29,94	6.480	194.011,20	270	8.083,80	3.240	97.005,60	2.970	88.921,80
O03031	h	Programador/a (soporte nivel 2 y verificación)	20,28	3.240	65.707,20	135	2.737,80	1.620	32.853,60	1.485	30.115,80
M08003	h	Ordenador portátil estándar 14"	0,16	44.009	7.041,44	1.584	253,44	21.360	3.417,60	21.065	3.370,40
LICN001	mes	Licencia herramienta ticketing con chat	1.343,10	24	32.234,40	1	1.343,10	12	16.117,20	11	14.774,10
LICN002	mes	Licencia centralita telefónica y agentes call center	300,00	24	7.200,00	1	300,00	12	3.600,00	11	3.300,00
O03017A	d	Disponibilidad 24x7	115,00	120	13.800,00	5	575,00	60	6.900,00	55	6.325,00
		TOTAL			1.105.024,39		41.040,99		543.624,00		520.359,40
%5.0CI	%	Costes indirectos 5,0%	0,05		55.251,22		2.052,05		27.181,20		26.017,97
%6.25GG	%	Gastos generales 6,25%	0,0625		72.517,23		2.693,31		35.675,33		34.148,59
		TOTAL			1.232.792,84		45.786,35		606.480,53		580.525,96

FIRMANTE
JOSE FRANCISCO SALADO ESCAÑO (PRESIDENTE)

NIF/CIF
****204**

FECHA Y HORA
16/12/2021 14:51:27 CET

CÓDIGO CSV
b7dc6727ec2dd9d77e5739c9d98994c2f84b79f

URL DE VALIDACIÓN
<https://sede.malaga.es>

Código	Ud	Resumen	Precio Unidad	Unidades	Importe	Unidades 2023	Importe 2023	Unidades 2024	Importe 2024
PROY_PROC		SERVICIO DE SOPORTE NIVEL 1, NIVEL 2 (BACKEND) Y DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. 12 MESES DE PRÓRROGA.							
O03013	h	Consultor/a senior especialista	51,68	300	15.504,00	25	1.292,00	275	14.212,00
O03025	h	Jefe/a de Proyecto	41,59	1.620	67.375,80	135	5.614,65	1.485	61.761,15
O03060	h	Arquitecto/a de Sistemas (soporte sistemas)	38,89	1.620	63.001,80	135	5.250,15	1.485	57.751,65
O03008	h	Titulado medio o grado de 3 años de experiencia (responsable soporte nivel 1)	21,89	1.620	35.461,80	135	2.955,15	1.485	32.506,65
O03035	h	Operador/a (soporte nivel 1)	14,68	11.340	166.471,20	945	13.872,60	10.395	152.598,60
O03015	h	Analista de aplicaciones y sistemas (responsable soporte nivel 2 y verificación)	36,85	1.620	59.697,00	135	4.974,75	1.485	54.722,25
O03017	h	Analista programador/a (soporte nivel 2 y verificación)	29,94	3.240	97.005,60	270	8.083,80	2.970	88.921,80
O03031	h	Programador/a (soporte nivel 2 y verificación)	20,28	1.620	32.853,60	135	2.737,80	1.485	30.115,80
M08003	h	Ordenador portátil estándar 14"	0,16	22.980	3.676,80	1.915	306,40	21.065	3.370,40
LICN001	mes	Licencia herramienta ticketing con chat	1.343,10	12	16.117,20	1	1.343,10	11	14.774,10
LICN002	mes	Licencia centralita telefónica y agentes call center	300,00	12	3.600,00	1	300,00	11	3.300,00
O03017A	d	Disponibilidad 24x7	115,00	60	6.900,00	5	575,00	55	6.325,00
		TOTAL			567.664,80		47.305,40		520.359,40
%5.0CI	%	Costes indirectos 5,0%	0,05		28.383,24		2.365,27		26.017,97
%6.25GG	%	Gastos generales 6,25%	0,0625		37.253,01		3.104,42		34.148,59
		TOTAL			633.301,05		52.775,09		580.525,96

FIRMANTE
JOSE FRANCISCO SALADO ESCAÑO (PRESIDENTE)

NIF/CIF
****204**

FECHA Y HORA
16/12/2021 14:51:27 CET

CÓDIGO CSV
b7dc6727ec2dd9d77e5739c9d989994c2f84b79f

URL DE VALIDACIÓN
<https://sede.malaga.es>

13.2. Costes directos e indirectos

Los costes directos e indirectos, así como el presupuesto han sido determinados a partir del presupuesto estimado presentado el 16 de noviembre de 2021 por el medio propio TRAGSATEC, habiéndose corregido errores aritméticos de muy baja cuantía respecto al gasto total, lo que en términos absolutos equivale a 10,32 euros, por lo que existe esa pequeña desviación entre el presupuesto presentado (1.232.803,16 euros) y el que realmente se ha determinado a partir de la multiplicación de los precios unitarios y las unidades (1.232.792,84 euros). Los precios se corresponden con las tarifas vigentes y las cantidades con los perfiles y unidades estimadas a modo orientativo para la ejecución del objeto del encargo, a resultas de las que realmente sean necesarias, por lo que sirven de base al encargo de 24 meses de ejecución y posible prórroga máxima de 12 meses adicionales, con el siguiente desglose:

Total costes directos (24 meses) (A) 1.105.024,39 euros
5% Costes Indirectos (24 meses) s/A (B) 55.251,22 euros
6,25% Gastos Generales (24 meses) s/A+B (C) 72.517,23 euros
Total Presupuesto de Ejecución Material (24 meses) (A+B+C) 1.232.792,84 euros
Total Presupuesto de Ejecución por Administración (24 meses) 1.232.792,84 euros

Total costes directos (Prórroga 12 meses) (A) 567.664,80 euros
5% Costes Indirectos (Prórroga 12 meses) s/A (B) 28.383,24 euros
6,25% Gastos Generales (Prórroga 12 meses) s/A+B (C) 37.253,01 euros
Total Presupuesto de Ejecución Material (Prórroga 12 meses) (A+B+C) 633.301,05 euros
Total Presupuesto de Ejecución por Administración (Prórroga 12 meses) 633.301,05 euros

Total costes directos (36 meses) (A) 1.672.689,19 euros
5% Costes Indirectos (36 meses) s/A (B) 83.634,46 euros
6,25% Gastos Generales (36 meses) s/A+B (C) 109.770,24 euros
Total Presupuesto de Ejecución Material (36 meses) (A+B+C) 1.866.093,89 euros
Total Presupuesto de Ejecución por Administración (36 meses) 1.866.093,89 euros

Asciende el presupuesto de Ejecución por Administración, incluida la prórroga, a la expresada cantidad de UN MILLÓN OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL NOVENTA Y TRES EUROS con OCHENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (1.866.093,89 euros), correspondiendo **UN MILLÓN DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS con OCHENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (1.232.792,84 euros) al importe máximo a ejecutar en los 24 meses del encargo**, y SEISCIENTOS TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS UN EUROS con CINCO CÉNTIMOS (633.301,05 euros) a la posible prórroga del mismo, hasta un máximo de 12 meses adicionales.

13.3. Aplicación de las tarifas de TRAGSATEC

Para la elaboración del Presupuesto se han utilizado los precios de las Tarifas de Trabajo TRAGSATEC 2021. Conforme al apartado 7 de la Disposición Adicional vigésima cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público:

“El importe de las obras, trabajos, proyectos, estudios y suministros realizados por TRAGSA y por su filial TRAGSATEC se determinará aplicando a las unidades directamente ejecutadas por el medio propio las tarifas correspondientes y, en la forma que reglamentariamente se determine, atendiendo al

coste efectivo soportado por el medio propio para las actividades objeto del encargo que se subcontraten con empresarios particulares.

Dichas tarifas se calcularán de manera que representen los costes reales de realización y su aplicación a las unidades producidas servirá de justificante de la inversión o de los servicios realizados directamente por el medio propio.

La elaboración y aprobación de las tarifas se realizará por las Administraciones de las que el grupo es medio propio personificado, con arreglo al procedimiento establecido reglamentariamente.”

Atendiendo a la naturaleza de las actuaciones presupuestadas, el encargo correspondiente habría que clasificarlo como prestación de servicios y, de acuerdo con el art. 7, 8º C) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, su facturación estaría NO SUJETA A IMPUESTO: “No estarán sujetos al Impuesto los servicios prestados en virtud de los encargos ejecutados por los entes, organismos y entidades del sector público que ostenten, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Contratos del Sector Público, la condición de medio propio personificado del poder adjudicador que haya ordenado el encargo, en los términos establecidos en el referido artículo 32” .

El punto 5 del Art. 6, “Régimen económico”, del Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de TRAGSA y de su filial TRAGSATEC, establece: “5. En todos los casos, cuando el objeto del encargo, a tenor de lo que se establece en la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, sea considerado prestación de servicios y en consecuencia este impuesto o su equivalente no resulten deducibles, los precios simples de las tarifas se incrementarán con los coeficientes para la actualización de dichos precios que estén vigentes a la formalización del encargo, aprobados por Acuerdo de la Comisión para la Determinación de Tarifas. Estos coeficientes también serán de aplicación a las unidades valoradas mediante precios de usuario específicos por no disponer de tarifa aprobada.”

La Resolución de 1 de abril de 2020, de la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión para la determinación de tarifas de Tragsa, en su punto 4, reza: “4. La Comisión procederá a la adecuación de los coeficientes de actualización de los precios simples en actuaciones no sujetas a impuestos antes del 31 de marzo de cada año y, en su caso, a la actualización de las tarifas si se producen desviaciones relevantes derivadas de su aplicación y del análisis de los costes reales del ejercicio inmediatamente anterior del Grupo TRAGSA, de conformidad con lo dispuesto en el art. 7.5 del citado Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero.”

En conclusión, el Coeficiente de Actualización de Precios Simples (CAPS) se calcula para cada año en base al IVA soportado por TRAGSA y TRAGSATEC en las operaciones no sujetas a este IVA en el ejercicio anterior. Se trata de la compensación a TRAGSA y TRAGSATEC del IVA que éstas soportan como coste y no pueden deducir porque no repercuten IVA en las operaciones no sujetas.

En consecuencia, para la elaboración del Presupuesto se han utilizado los precios de las tarifas TRAGSA y TRAGSATEC 2019 actualizados por Acuerdo de la Comisión para la determinación de tarifas para 2021, publicado por Resolución de 27 de abril de 2021, de la Subsecretaría de Hacienda (B.O.E. nº 102, de 29 de abril de 2021), y cuya fecha de entrada en vigor coincide con la de dicha publicación. De acuerdo con la citada publicación en BOE que determina el coeficiente para la actualización de los precios simples en actuaciones no sujetas a impuesto. Dicho coeficiente ya se encuentra aplicado en cada uno de los precios simples que componen el presupuesto adjunto.

Los precios de las tarifas de TRAGSATEC aplicados al presente encargo, son los publicados, a la fecha de inicio del presente encargo, en la página web del grupo TRAGSA, visualizable en el enlace:

<https://tarifas.tragsa.es/prestowebisapi.dll?FunctionGo&id=410&cod=TRAGSA2021-1.0177/PS/O/O03&path=Tragsa2021W-Act-no-sujetas-Trgsatec-Resto.cfg>

Dichas tarifas son las aplicables a toda la vida del encargo, salvo que las mismas disminuyan su importe en actualizaciones futuras, las cuales deberán ser publicadas en el B.O.E., de conformidad con el art. 7.3 del Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC).

Así mismo, este Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, en su artículo 6, punto 4, establece que: “*Cuando determinadas unidades no tengan aprobada una tarifa conforme el artículo siguiente, su coste podrá valorarse a partir del correspondiente al de los elementos que integren otras unidades con tarifa aprobada y que también formen parte de la unidad de que se trate. En el supuesto de que tampoco pudiera aplicarse el procedimiento descrito anteriormente, su coste será el que figure en el presupuesto aprobado por la Administración, siendo los costes así determinados válidos solamente para la actuación concreta a que se refiera el encargo, en concepto de precios de usuario*”.

14.- CERTIFICACIONES Y ABONO DEL PRECIO

Se realizarán certificaciones mensuales, que se corresponderán con las horas de trabajo ejecutadas desde la última certificación. Previamente, y asociada a cada facturación, el medio propio personificado deberá entregar una relación de las tareas realizadas (unidades ejecutadas), así como la relación de los perfiles y número de horas empleados.

El abono de los trabajos se hará a cuenta de los trabajos ejecutados, lo que se acreditará mensualmente mediante factura emitida por TRAGSATEC, en función del grado de avance de cada fase del encargo total o parcialmente ejecutada, con expresión de las unidades realizadas en el periodo de la certificación y su correspondiente valoración, de acuerdo con las tarifas aplicadas, una vez haya sido aprobada por el Responsable del encargo, con el visto bueno del Director/a Técnico/a de Administración Electrónica de la Diputación Provincial de Málaga.

En las unidades ejecutadas, se presentarán tres valoraciones parciales, según los servicios de soporte objeto del encargo, en las que se indicará la parte proporcional de unidades realizadas por cada perfil según las tareas realizadas en el ámbito de dicho soporte, así como los costes adicionales que correspondan. Los perfiles a incluir en cada valoración son los siguientes:

- Soporte nivel 1 a empleados/as públicos:
 - A. Consultor/a senior especialista
 - B. Jefe/a de Proyecto
 - D. Titulado medio o grado con experiencia mínima de 3 años (*Responsable soporte nivel 1*)
 - E. Operador/a (*Soporte nivel 1*)
- Soporte nivel 1 a la ciudadanía:
 - A. Consultor/a senior especialista
 - B. Jefe/a de Proyecto
 - D. Titulado medio o grado con una experiencia mínima de 3 años (*Responsable soporte nivel 1*)
 - E. Operador/a (*Soporte nivel 1*)
- Soporte nivel 2 (backend), verificación y soporte de los sistemas:

- A. Consultor/a senior especialista
- B. Jefe/a de Proyecto
- C. Arquitecto/a de Sistemas (*Soporte de los sistemas*)
- F. Analista de aplicaciones y sistemas (*Responsable soporte nivel 2 y verificación*)
- G. Analista programador/a (*Soporte nivel 2 y verificación*)
- H. Programadora (*Soporte nivel 2 y verificación*)
- En caso de realizar tareas de verificación básica, D. Titulado medio o grado con experiencia mínima de 3 años (Responsable soporte nivel 1) y E. Operador/a (Soporte nivel 1)

El importe del presupuesto elaborado, en el caso de unidades o componentes directamente ejecutados por TRAGSATEC, servirá de justificante del importe de los costes reales totales de la actuación objeto del encargo, no siendo necesario aportar ningún otro, de conformidad con el art. 6.1.a) del Real Decreto 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC).

El Responsable de TRAGSATEC extenderá la certificación o el documento acreditativo del trabajo realizado, con expresión de las unidades realizadas desde su comienzo y su correspondiente valoración, de acuerdo con las tarifas aplicadas.

El importe de los trabajos realizados en cada período, una vez se apruebe su valoración, será abonado a TRAGSATEC en el plazo de los treinta días siguientes a la fecha de la aprobación de la certificación o documento que acredite la realización total o parcial de la actuación.

A petición del Responsable del encargo de la Diputación Provincial de Málaga, la factura deberá ir acompañada adicionalmente de un informe de actividades, en el que se reflejen las posibles incidencias producidas en ese periodo de ejecución.

En base a estos documentos, y tras la aceptación de la factura por parte del Responsable del encargo de la Diputación Provincial de Málaga, los órganos competentes de la Diputación Provincial de Málaga tramitarán los correspondientes documentos dirigidos a la fiscalización de las actuaciones y propuesta de pago.

Los datos a efectos de facturación son los que se relacionan a continuación :

Órgano gestor:
DELEGACIÓN DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
LA 0007569

Órgano con competencias en materia de contabilidad pública (Oficina contable):
INTERVENCIÓN GENERAL
LA0007589

Destinatario de la prestación (Unidad tramitadora):
PRESUPUESTO Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
LA0009181

15.-PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este encargo será de 24 meses desde la formalización del mismo, que se efectuará dentro del plazo de 15 días desde su notificación. No obstante, acordado por la Diputación Provincial de

Málaga antes de la finalización del mismo, éste podrá prorrogarse hasta un máximo de 12 meses adicionales, lo que deberá notificarse al medio propio personificado.

A efectos de poder determinar el plazo de ejecución de las prestaciones que constituyen el objeto del encargo, así como el inicio del devengo de las contraprestaciones económicas que deban abonarse, la fecha concreta del inicio efectivo del encargo se hará constar en el documento “**Acta de formalización del encargo y determinación del inicio de las prestaciones**”, documento que deberá firmarse en los 15 días siguientes a la notificación de la Resolución mediante la que se efectúe el encargo, y que tendrá la consideración a la que se refieren los artículos 32.6 b) de la Ley 9/2017 de 8 de Noviembre de 2017, de Contratos del Sector Público y 10 del Real Decreto 69/2019 de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de TRAGSA y de su filial TRAGSATEC.

16.- MODIFICACIÓN DEL ENCARGO

Si fuera necesario añadir nuevas tareas relacionadas con el objeto del encargo o aumentar el ámbito del encargo, que no estuvieran previstas inicialmente y que supongan un incremento presupuestario respecto del importe total del encargo, se procederá a la aprobación de la correspondiente adenda, una vez cumplidos los siguientes trámites preceptivos:

- a) La propuesta de modificación se comunicará a TRAGSATEC con una antelación de un mes.
- b) Cuando la modificación implique una variación en el importe de la contraprestación económica a satisfacer por el encargo, la aprobación por parte de la Diputación Provincial de Málaga requerirá de certificación de existencia de crédito.
- c) Para calcular el importe de la modificación, se emplearán las tarifas para la realización de encargos de gestión a la Empresa de Transformación Agraria, Sociedad Anónima (TRAGSA) y sus filiales, entre ellas TRAGSATEC, aprobadas por Resolución de 27 de abril de 2021, de la Subsecretaría, por el que se publica el Acuerdo de la Comisión para la determinación de tarifas de Tragsa, por el que se actualizan las tarifas de 2019 aplicables a las actuaciones a realizar por Tragsa y Tragsatec para aquellas entidades respecto de las cuales tengan la consideración de medio propio personificado y servicio técnico en los términos previstos en la disposición adicional vigésimo cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y se revisan los coeficientes para la actualización de los precios simples en actuaciones no sujetas a impuestos.
- d) En dicha adenda, se describirán las tareas a realizar y/o en qué consiste el aumento del ámbito del encargo, los medios humanos y materiales que se estimen necesarios para su desarrollo, y su presupuesto y plazo de ejecución.

La modificación del encargo en cuanto al ámbito, se realizará tomando como referencia los siguientes factores:

1. Factor número de entidades adheridas a la Ordenanza y adheridas vía Convenio (soporte nivel 2, verificación y soporte de los sistemas). Sobre un número de 35 entidades adheridas a la Ordenanza y 2 entidades adheridas vía Convenio (véase *tabla 1 del apartado “Ámbito del encargo”*), se realizará una adenda en caso de que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:
 - Un incremento en el número de entidades adheridas a la Ordenanza superior a un 15% anual acumulable:

Hash: 9747ef1c7d5674fb0c267e2a1ac8d2ce160c3946685c900b13e49441ce0b56f3bd722b0ae9514f999763fea0ad98c99a87e89be8433b6ba229af2c8d593688dae | PÁG. 38 DE 41

- *Más de 40 entidades adheridas los primeros 12 meses, durante los siguientes 12 meses, o, en su caso, durante los 12 meses de prórroga.*
- *Más de 46 entidades adheridas durante los segundos 12 meses, o, en su caso, durante los 12 meses de la prórroga, siempre que no se haya producido revisión ya por este motivo con anterioridad.*
- *Y más de 53 entidades adheridas durante los 12 meses de prórroga, en su caso, siempre que no se haya producido revisión ya por este motivo con anterioridad.*
- Cualquier incremento en el número de entidades adheridas vía Convenio.
- Implantación total de las herramientas de administración electrónica en la entidad Agencia Pública de Servicios Económicos Provinciales de Málaga - Patronato de Recaudación.

Tomando como referencia el apartado “PRESUPUESTO DEL ENCARGO”, esta adenda podría implicar el aumento de unidades con código O03060, O03017 y O03031. Del mismo modo, se aumentarían las unidades que correspondan con código M08003, LICN001, LICN002 y O03017A.

2. Factor número de usuarios HELP parciales (soporte nivel 1 a empleados públicos). Sobre un número de 2.564 usuarios HELP de la Diputación de Málaga, 35 entidades adheridas a la Ordenanza y 1 entidad adherida vía Convenio (véase tabla 1 y 2 del apartado “Ámbito del encargo”), se realizará una adenda en el caso de un incremento de usuarios HELP, de dichas entidades o nuevas (adheridas a la Ordenanza o vía Convenio), superior a un 5% anual acumulable:
 - *Más de 2.692 usuarios en los primeros 12 meses, durante los siguientes 12 meses, o, en su caso, durante los 12 meses de prórroga.*
 - *Más de 2.826 usuarios durante los segundos 12 meses, o, en su caso, durante los 12 meses de la prórroga, siempre que no se haya producido revisión ya por este motivo con anterioridad.*
 - *Y más de 2.968 usuarios durante los 12 meses de prórroga, en su caso, siempre que no se haya producido revisión ya por este motivo con anterioridad.*

Tomando como referencia el apartado “PRESUPUESTO DEL ENCARGO” esta adenda implicaría con total seguridad aumentar unidades con código O03035, y podría implicar el aumento de unidades con código O03008. Del mismo modo se aumentarían las unidades que correspondan con código M08003, LICN001 y LICN002.

3. Factor población entidades adheridas a la Ordenanza con población inferior a 20.000 habitantes (soporte nivel I a la ciudadanía). Sobre un total de 59.268 habitantes de las 32 entidades locales adheridas a la Ordenanza con población inferior a 20.000 habitantes (véase tabla 1 y 3 del apartado “Ámbito del encargo”) se realizará una adenda en el caso de un incremento de población, de dichas entidades o nuevas, superior a un 25% anual acumulable:
 - *Más de 74.085 habitantes en los primeros 12 meses, durante los siguientes 12 meses, o, en su caso, durante los 12 meses de prórroga.*
 - *Más de 92.606 habitantes durante los segundos 12 meses, o, en su caso, durante los 12 meses de la prórroga, siempre que no se haya producido revisión ya por este motivo con anterioridad.*
 - *Y más de 115.757 habitantes durante los 12 meses de prórroga, en su caso, siempre que no se haya producido revisión ya por este motivo con anterioridad.*

Tomando como referencia el apartado “PRESUPUESTO DEL ENCARGO” esta adenda implicaría con total seguridad aumentar unidades con código O03035 y podría implicar el aumento de unidades con

código O03008. Del mismo modo se aumentarían las unidades que correspondan con código M08003, LICN001 y LICN002.

4. Factor número de entidades conveniadas (soporte nivel 1 a la ciudadanía). Sobre el dato de ninguna entidad adherida vía Convenio con este soporte (véase tabla 1 del apartado “Ámbito del encargo”) se realizará una adenda si se produce cualquier incremento en el número de entidades adheridas vía Convenio.

Tomando como referencia el apartado “PRESUPUESTO DEL ENCARGO” esta adenda implicaría con total seguridad aumentar unidades con código O03035 y podría implicar el aumento de unidades con código O03008. Del mismo modo se aumentarían las unidades que correspondan con código M08003, LICN001 y LICN002.

17.- SUBCONTRATACIÓN CON TERCEROS EN ESTE ENCARGO

No se prevé en este encargo la subcontratación con terceros regulada en el art. 14 del R.D. 69/2019, de 15 de febrero, por el que se desarrolla el régimen jurídico de la Empresa de Transformación Agraria, S.A.. S.M.E., M.P. (TRAGSA) y de su filial Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC),, realizándose todas las actuaciones descritas en este documento, con medios personales e informáticos propios de TRAGSATEC.

Cuarto. Manifiestar que, tras realizar un reajuste presupuestario sobre los costes inicialmente previstos por TRAGSATEC, el gasto que ocasione el presente encargo se imputará a las aplicaciones presupuestarias y anualidades (RC núm. operación 220219000866) que se indican a continuación :

Ejercicio	Aplicación Presupuestaria	Importe
2022	2022 / 2101 / 4912 / 22706	551.186,79 €
2023	2023 / 2101 / 4912 / 22706	628.830,96 €
2024	2024 / 2101 / 4912 / 22706	52.775,09 €
TOTAL		1.232.792,84 €

Quinto. Publicar en la Plataforma de Contratación el encargo a la Empresa Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (TRAGSATEC) como medio propio personificado de la Diputación Provincial de Málaga, referente al Servicio de Soporte Nivel 1, Nivel 2 (Backend) y de los sistemas de administración electrónica, y notificar la Resolución adoptada y el “Acta de formalización del encargo y determinación del inicio de las prestaciones”, junto con la acreditación de su publicación.

Sexto. Publicar el Acuerdo en el Portal de Transparencia de la Diputación Provincial de Málaga, de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 19/2013, de 8 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno; 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía; y en la Ordenanza de Transparencia, Acceso y

Reutilización de la Información de la Diputación de Málaga, publicada en el B.O.P. núm 38, de 25 de febrero de 2019.

Séptimo. Que la resolución se notifique al medio propio personificado y se traslade a la Secretaría General, Intervención General, Tesorería General y Unidad Administrativa de Presupuesto y Administración Electrónica, para su conocimiento y efectos oportunos, con indicación a los interesados que contra la Resolución se podrá interponerse potestativamente recurso especial en materia de contratación, de conformidad con lo establecido en el artículo 44.2.e) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en el plazo de 15 días hábiles desde el siguiente a aquél en que se haya publicado en la Plataforma de Contratación; o bien, interponer directamente recurso contencioso-administrativo en el plazo de 2 meses y ante el Juzgado Contencioso-Administrativo con sede en Málaga, de acuerdo con lo establecido en los artículos 8 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. En caso de interponer recurso especial en materia de contratación regulado en los artículos 44 y siguientes de la LCSP, contra la resolución del citado recurso dictado por el órgano competente, se podrá interponer, en el plazo de dos meses, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía con sede en Málaga. Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar cualquier otro recurso que estime pertinente.



FIRMANTE

JOSE FRANCISCO SALADO ESCAÑO (PRESIDENTE)

CÓDIGO CSV

b7dc6727ec2dd9d77e5739c9d989994c2f84b79f

NIF/CIF

****204**

FECHA Y HORA

16/12/2021 14:51:27 CET

URL DE VALIDACIÓN

<https://sede.malaga.es>