

RESOLUCIÓN DE 8 DE MARZO DE 2018 POR LA QUE SE MODIFICA Y PRORROGA LA ENCOMIENDA A LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL) DE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS.

Por Resolución de 8 de julio de 2016 encomienda a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. (SANDETEL) la gestión del Centro de Información y Servicios (CEIS) hasta 30 de junio de 2018, consignando un presupuesto de 1.554.815,59 € para la anualidad 2018, incrementado posteriormente en 155.000,18 € por traspaso desde la anualidad 2017, lo que totaliza para 2018 un presupuesto total de 1.709.815,77 €. Dichos importes están calculados a partir de un proyecto técnico anexo a la encomienda, que incluye un IVA del 21%, con el siguiente desglose por partidas:

ANUALIDAD CEIS 2018	<u>Hasta 30/06/18</u>
PRESUPUESTO DE SERVICIOS (NI)	823.474,68 €
PRESUPUESTO DE HORAS/PERFIL	
CONTACT CENTER	361.524,31 €
DESARROLLO	92.136,75 €
PRESUPUESTO DE IMPLANTACIÓN NAOS	55.950,00 €
SUBTOTAL SIN GG NI IVA	1.333.085,74 €
	GG (6%) 79.985,14 €
SUBTOTAL CON GG SIN IVA	1.413.070,88 €
	IVA (21%) 296.744,89 €
TOTAL CON GG E IVA	1.709.815,77 €

La disposición final décima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, determina la no sujeción al IVA de los servicios prestados por cualesquiera entes, organismos o entidades del sector público, en los términos a que se refiere el artículo 3.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, a favor de las Administraciones Públicas de la que dependan o de otra íntegramente dependiente de estas, cuando dichas Administraciones Públicas ostenten la titularidad íntegra de los mismos.

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (Sandetel) es un empresa pública de la Junta de Andalucía, creada mediante el Decreto 99/1997 de 19 de marzo, adscrita a la Consejería de Empleo, Comercio y Empresa y participada en un 51% por la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA) y en un 49% por la Empresa Pública de la Radio y Televisión de Andalucía (RTVA).

El artículo 106.9 de la Ley 9/2007 de Administración de la Junta de Andalucía establece que cuando sea necesario introducir alguna modificación en el encargo, deberá acordarse mediante resolución, sobre la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación, integrada por los documentos que justifiquen, describan y valoren dicha modificación.

La necesaria modificación de la encomienda actual, hasta 30/06/18, para adaptarla a la no sujeción al IVA, supondría un nuevo presupuesto para 2018 de 1.676.474,32 €, es decir, 33.341,45 € inferior al disponible actual. Esta cantidad corresponde al 21% de los costes propios de Sandetel, que tras este cambio no repercuten IVA. En aquellos casos en que Sandetel requiere contratar a proveedores, el IVA de dichos proveedores acaba repercutiendo a la Consejería (como coste en vez de como impuesto), por lo

que a efectos de facturación no tienen impacto. Al respecto, estos son los porcentajes estimados que Sandetel factura, como costes del IVA repercutido de los proveedores, para los diferentes servicios incluidos en el anexo técnico de la encomienda:

- Servicios N1: 19,21%
- Contact Center: 18,09%
- Desarrollo: 16,56%
- Implantación y mantenimiento NAOS: 17,20%

Asimismo, por necesidades operativas del proyecto y a causa del crecimiento anual de la actividad que el Centro recibe, se considera necesario llevar a cabo una serie de mejoras funcionales de la plataforma de contact center sobre la que se presta el servicio, e incrementar los servicios de atención de primer nivel (N1) del Centro. Concretamente:

1) Servicios de N1:

- 2 ampliaciones adicionales de capacidad premium para el servicio de IGA (pasa de 5 ampliaciones de media mensual a 7)
- 2 ampliaciones adicionales de capacidad premium para el servicio de CIYAT (pasa de 10 ampliaciones de media mensual a 12)

2) Servicios horas/perfil de Contact Center:

- Automatización en el canal telefónico de la gestión de citas para la confección del modelo 621

Además, se considera conveniente prorrogar la duración de la encomienda por DOCE (12) meses más, hasta el 30 de junio de 2019,

Por otra parte, es necesario modificar la redacción del apartado Sexto: Régimen de pagos, de la Resolución de la encomienda y añadir, además, al final de dicho apartado un nuevo párrafo relativo a la posible facturación de los servicios mediante tarifas, en el momento en que estas fueran aprobadas.

En consecuencia,

RESUELVO

Primero: Modificar el presupuesto previsto en el Proyecto Técnico anexo a la Resolución de encomienda a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) de la gestión del Centro de Información y Servicios, pasando a un modelo de no sujeción a IVA a partir de la anualidad 2018.

Por todo ello, resulta necesario la modificación del presupuesto previsto en el proyecto técnico anexo a la resolución de encomienda, pasando a un modelo de no sujeción a IVA a partir de la anualidad 2018, incrementando los servicios prestados según el detalle anterior, así como prorrogar los servicios objeto de la encomienda hasta el 30 de junio de 2019, de lo que resulta el siguiente presupuesto anualizado:

Segundo: Incrementar los servicios de atención de primer nivel (N1) del Centro de la siguiente forma:

1- Servicios de N1:

- 2 ampliaciones adicionales de capacidad premium para el servicio de IGA (pasa de 5 ampliaciones de media mensual a 7)
- 2 ampliaciones adicionales de capacidad premium para el servicio de CIYAT (pasa de 10 ampliaciones de media mensual a 12)

2- Servicios horas/perfil de Contact Center: Automatización en el canal telefónico de la gestión de citas para la confección del modelo 621.

Tercero: Prorrogar la encomienda hasta el día 30 de junio de 2019.

Cuarto: De todo lo anterior resulta el siguiente presupuesto anualizado:

PRESUPUESTO MODIFICADO Y PRORROGADO	2018	2019
PRESUPUESTO DE SERVICIOS (N1)	1.679.452,15 €	982.110,64 €
PRESUPUESTO DE HORAS/PERFIL		
<i>CONTACT CENTER</i>	737.066,02 €	423.081,20 €
<i>DESARROLLO</i>	193.096,80 €	112.639,80 €
PRESUPUESTO DE IMPLANTACIÓN NAOS	91.650,40 €	27.483,40 €
SUBTOTAL SIN GG	2.701.265,37 €	1.545.315,04 €
	GG (6%)	
	162.075,92 €	92.718,90 €
TOTAL CON GG	2.863.341,29 €	1.638.033,94 €

Los cambios en el importe de 2018 responden al siguiente desglose:

- Desajuste entre la facturación prevista frente al presupuesto disponible : -71.013,39€. El presupuesto original de la encomienda se realizó sobre la previsión de su inicio de ejecución el 1 de julio de 2016, si bien finalmente la resolución de aprobación de la encomienda fue firmada el día 8 de julio de 2016 y notificada el día 11 del mismo mes. Esto provocó que la encomienda arrastre el desajuste indicado.
- No sujeción a IVA: -33.341,45 €. La encomienda se aprobó inicialmente con la cantidad de 1.554.815,59 € para la anualidad 2018, incrementándose posteriormente en 155.000,18 € por traspaso desde la anualidad 2017, lo que totaliza para 2018 un presupuesto total de 1.709.815,77 €.

El presupuesto original de 1.554.815,59 € (IVA del 21% incluido) se correspondía con el desglose detallado en el **ANEXO I**.

La modificación de la encomienda actual, para adaptarla a la no sujeción al IVA, supone un ahorro equivalente al 21% de los costes propios de Sandetel, al no estar ya estos sujetos al IVA.

Los porcentajes estimados que Sandetel factura como costes del IVA repercutido de los proveedores, para los diferentes servicios incluidos en el anexo técnico de la encomienda son los siguientes:

Servicios N1: 19,21%

Contact Center: 18,09%

Desarrollo: 16,56%

Implantación y mantenimiento NAOS: 17,20%

Aplicando dichos porcentajes a los distintos apartados de la anualidad 2018 de la encomienda original resulta el presupuesto detallado en el **ANEXO II**, por importe de 1.524.496,65 €.

Por tanto el ahorro por no sujeción a IVA en la anualidad 2018 original de la encomienda es la diferencia entre el presupuesto inicial sujeto a IVA, 1.554.815,59 €, y el mismo presupuesto pero no sujeto a IVA, 1.524.496,65 €, es decir, **-30.318,94 €**.

Dado que posteriormente se traspasaron 155.000,18 € adicionales (sujetos a IVA) a la anualidad 2.018 (no sujeta a IVA), se estima un ahorro adicional por no sujeción a IVA de dicha partida de **-3.022,51 €**, es decir, un ahorro en la misma proporción que el calculado para la anualidad inicial, lo que totaliza para el importe actual de la anualidad 2018, 1.709.815,77 €, un ahorro por no sujeción a IVA total de **-33.341,45 €**.

- Ampliación de capacidad hasta 30/6/2018: 55.865,45€. La ampliación de capacidad de atención propuesta para los Servicios de N1 se corresponde con:

- 2 ampliaciones adicionales de capacidad premium para el servicio de IGA (pasa de 5 ampliaciones de media mensual a 7)

- 2 ampliaciones adicionales de capacidad premium para el servicio de CIYAT (pasa de 10 ampliaciones de media mensual a 12).

En el **ANEXO III** se detalla el presupuesto para dicha ampliación, en base a los mismos precios y capacidades unitarias de la encomienda original, si bien teniendo en cuenta la no sujeción a IVA.

- Prórroga: 1.202.014,91 €. En el **ANEXO IV** se detalla el presupuesto desglosado, de la anualidad 2018 de la prórroga propuesta, es decir desde 01/07/18 hasta 30/11/18 (5 meses). En base a los mismos precios unitarios de la encomienda original, y en los mismos volúmenes mensuales previstos hasta 30/06/18 (una vez aplicada la modificación de la encomienda). Dicho presupuesto también incluye una partida de 37.292,38 € (mas gastos generales) correspondiente al coste de implantación durante dicho periodo de la mejora propuesta en la modificación:

Servicios horas/perfil de Contact Center:

- Automatización en el canal telefónico de la gestión de citas para la confección del modelo 621

Todo ello supone que el importe de la encomienda hasta 30 de junio de 2018 disminuye en -48.489,39€, mientras que el importe a partir de esa fecha y hasta la finalización del ejercicio es de 1.202.014,91 €.

Consecuentemente, la modificación del importe total y de las anualidades 2018 y 2019 de la citada encomienda quedarán como sigue:

ANUALIDAD	PREVIO A MODIFIC. Y PRÓRR.	TRAS MODIFIC. Y PRÓRR.	DIFERENCIA
2016	1.149.127,72 €	1.149.127,72 €	0,00 €
2017	2.662.977,42 €	2.662.977,42 €	0,00 €
2018	1.709.815,77 €	2.863.341,29 €	1.153.525,52 €
2019	0,00 €	1.638.033,94 €	1.638.033,94 €
TOTAL	5.521.920,91 €	8.313.480,37 €	2.791.559,46 €

de lo que resulta un importe total de OCHO MILLONES TRESCIENTOS TRECE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA EUROS CON TREINTA Y SIETE CÉNTIMOS (8.313.480,37 €), de los cuales 2.863.341,29 € corresponden a la anualidad 2018, y 1.638.033,94 € a la anualidad 2019.

Quinto: Modificar el apartado Sexto: Régimen de pagos, de la Resolución de la encomienda, que pasa a tener la siguiente redacción:

“El pago será abonado de acuerdo con los gastos efectivamente realizados, tras certificación de conformidad por parte de la Dirección Técnica, con periodicidad mensual, previa presentación de las correspondientes facturas y otros documentos acreditativos del gasto efectuado.”

Sexto: Añadir, como párrafo final del apartado Sexto: Régimen de pagos, el siguiente:

“Encontrándose en trámite de aprobación por parte de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio el proyecto de tarifas de SANDETEL, una vez se produzca dicha aprobación, los servicios objeto de la presente encomienda podrán pasar a facturarse conforme a las mismas, mediante acuerdo del órgano competente para realizar la encomienda, notificándolo con la debida antelación a SANDETEL.”

LA CONSEJERA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

(P.D. Orden de 26/11/12/ BOJA nº 239, de 7/12/12)

LA VICECONSEJERA



Fdo. Pilar Paneque Sosa.

Anexo I: Presupuesto original (sujeto a IVA)

PRESUPUESTO CEIS SEGÚN PROPUESTA DE CATÁLOGO POR TARIFAS DE SANDETEL

Fecha: 09/06/2016

SECRETARÍA D.G.

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción				Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)	
Servicio	Modalidad	Nº/día	Capacidad nominal	TMA/TMO multiplicador	Intera-CG						
TMA referencia 0:02:00											
S.SAC-009	IGA	Extendido Plus	7	3.909			2.680	1	Jd.	4.990,72	4.990,72
S.SAC-002	IGA	Laboral Medio	5	2.363	0,02:55	0,69	1.620	1	Jd.	3.392,32	3.392,32
S.SAC-015	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.520			1.728	5	Jd.	3.238,34	16.191,70
Subtotal IGA										12.941	24.574,74
S.SAC-009	CR	Extendido Plus	7	3.909			1.988	1	Jd.	4.990,72	4.990,72
S.SAC-002	CR	Laboral Medio	5	2.363	0,03:50	0,51	1.202	1	Jd.	3.392,32	3.392,32
S.SAC-015	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.520			1.728	1	Jd.	3.238,34	3.238,34
Subtotal CR										4.471	11.621,38
S.NV2-009	CIVAT	Extendido Plus (Ext. Lote 4)	7	3.909			2.606	1	Jd.	5.659,57	5.659,57
S.NV2-002	CIVAT	Laboral Medio (Lab. Lote 2)	5	2.363	0,03:00	0,67	1.575,57	1	Jd.	3.796,57	3.796,57
S.NV2-015	CIVAT	Ampliación de Capacidad Premium (A.C. Lote 5)		2.520			1.680	10	Jd.	3.669,54	36.695,40
Subtotal CIVAT										20.981	46.151,54
S.SAC-004	InfoVivienda	Laboral Avanzado	6	2.839			1.676	1	Jd.	3.880,72	3.880,72
S.SAC-001	InfoVivienda	Laboral Básico	4	1.890	0,03:23	0,59	1.117	1	Jd.	2.903,92	2.903,92
S.SAC-015	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.520			1.490	1	Jd.	3.238,34	3.238,34
Subtotal InfoVivienda										4.283	10.022,98
TMO referencia 0:06:00											
S.CSU-009	Sop.TIC Us. internos	Extendido Lote 4	7	1.787			1.554	1	Jd.	5.659,57	5.659,57
S.CSU-002	Sop.TIC Us. internos	Laboral Lote 2	5	945	0,06:54	0,87	822	1	Jd.	3.796,57	3.796,57
S.CSU-015	Sop.TIC Us. internos	Ampliación de Capacidad Lote 5		1.008			877	6	Jd.	3.669,54	22.017,24
Subtotal Soporte TIC a Usuarios Internos										7.636	31.473,38
S.CSU-009	Sist.CHAP-Ciudadanía	Extendido Lote 4	7	1.787			1.554	1	Jd.	5.659,57	5.659,57
S.CSU-002	Sist.CHAP-Ciudadanía	Laboral Lote 2	5	945	0,06:54	0,87	822	1	Jd.	3.796,57	3.796,57
Subtotal Sistemas CHAP - At. Ciudadanía										2.376	9.456,14
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 (*)										133.300,16	20%
Nº DE MENSUALIDADES 7											106.640,13

Presupuesto de horas/perfil

Código	Grupo	Perfil	Descripción		Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)	
M.TIC-011	Nivel 1-E	Agente Nivel 1 Especializado	733,3	Horas			18,62	13.654,05			
M.TIC-010	Nivel 2	Agente Nivel 2	716,7	Horas			20,37	14.599,18			
M.TIC-008	Nivel 2	Agente Nivel 2 Experto	143,3	Horas			27,16	3.892,03			
M.TIC-006	Nivel 2	Consultor	143,3	Horas			38,80	5.560,04			
SUBTOTAL NIVEL 2										37.705,30	0%
M.TIC-009	Calidad	Calidad Contact Center	143,3	Horas			23,28	3.336,02			
M.TIC-007	Calidad	Consultor	143,3	Horas			31,04	4.448,03			
SUBTOTAL CALIDAD										7.784,05	0%
M.TIC-005	Nuevas Func.	Técnico Sénior	143,3	Horas			27,16	3.892,03			
SUBTOTAL OTROS PERFILES										3.892,03	0%
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER										49.381,38	
Nº DE MENSUALIDADES 7											
MANTENIMIENTO CEIS		Analista Senior (C.R.M.)	75,0	Horas			38,80	2.910,00			
		Analista/programador Senior (C.R.M.)	75,0	Horas			38,80	2.910,00			
		Analista/programador Senior (B.I.)	150,0	Horas			31,04	4.656,00			
COORDINACIÓN SANDETEL		Coordinación Desarrollo CEIS	141,67	Horas			23,50	3.329,25			
MENSUAL DESARROLLO (desde 01/07/17)										13.805,25	0%
Nº DE MENSUALIDADES 7											
SUBTOTAL MENSUAL (desde 01/07/17 hasta 30/06/18)										169.826,76	
SUBTOTAL 7 MESES (01/12/17 hasta 30/06/18)										1.188.787,32	

Presupuesto de implantación de NAOS

Código	Grupo	Perfil	Descripción		Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)	
MANTENIMIENTO NAOS			Mant. NAOS a partir puesta en producción resto servicios (desde 01/04/17 a 30/06/18)		7,00	Meses	1850,00	12.950,00			
			Implantación NAOS - Paquetes evolutivos		3,00	Packs	3500,00	10.500,00			
SUBTOTAL IMPLANTAC. Y MANTENIM. NAOS										23.450,00	0%

TOTAL 7 MESES (SIN IVA, SIN G.G.)	1.212.237,32
IVA (21%)	264.569,84
TOTAL 7 MESES (CON IVA, SIN G.G.)	1.466.807,16
Gastos Generales (6%)	88.008,43
TOTAL 7 MESES (IVA Y G.G. INCLUIDOS)	1.554.815,59

Anexo II: Presupuesto original modificado (no sujeto a IVA)

PRESUPUESTO CEIS SANDETEL NO SUJETO A IVA (ANUALIDAD 2018, ANTES DE LA PRÓRROGA)

Fecha: 13/11/2017

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
TMA referencia 0:02:00							
S.SAC-009	IGA Extendido Plus	7	3.909	2.680	1	Ud.	4.990,72
S.SAC-002	IGA Laboral Medio	5	2.363	1.620	1	Ud.	3.392,32
S.SAC-015	IGA Ampliación de Capacidad Premium	5	2.520	1.736	5	Ud.	3.238,34
Subtotal IGA							12.941
Subtotal IGA							24.574,74
TMA referencia 0:03:56							
S.SAC-009	CR Extendido Plus	7	3.909	1.988	1	Ud.	4.990,72
S.SAC-002	CR Laboral Medio	5	2.363	1.202	1	Ud.	3.392,32
S.SAC-015	CR Ampliación de Capacidad Premium	5	2.520	1.261	1	Ud.	3.238,34
Subtotal CR							4.471
Subtotal CR							11.621,38
TMA referencia 0:03:00							
S.NV2-009	CIYAT Extendido Plus (Ext. Lote 4)	7	3.909	2.606	1	Ud.	5.659,57
S.NV2-002	CIYAT Laboral Medio (Lab. Lote 2)	5	2.363	1.575	1	Ud.	3.796,57
S.NV2-015	CIYAT Ampliación de Capacidad Premium (A.C. Lote 5)	5	2.520	1.680	10	Ud.	3.669,54
Subtotal CIYAT							20.981
Subtotal CIYAT							46.151,54
TMA referencia 0:03:23							
S.SAC-003	InfoVivienda Laboral Avanzado	6	2.639	1.676	1	Ud.	3.880,72
S.SAC-001	InfoVivienda Laboral Básico	4	1.890	1.117	1	Ud.	2.903,92
S.SAC-015	InfoVivienda Ampliación de Capacidad Premium	4	2.520	1.490	1	Ud.	3.238,34
Subtotal InfoVivienda							4.283
Subtotal InfoVivienda							10.022,98
TMO referencia 0:06:00							
S.CSU-009	Sop. TIC Us. internos Extendido Lote 4	7	1.787	1.554	1	Ud.	5.659,57
S.CSU-002	Sop. TIC Us. internos Laboral Lote 2	5	945	822	1	Ud.	3.796,57
S.CSU-015	Sop. TIC Us. internos Ampliación de Capacidad Lote 5	5	1.038	877	6	Ud.	3.669,54
Subtotal Soporte TIC a Usuarios internos							7.635
Subtotal Soporte TIC a Usuarios internos							31.473,38
S.CSU-009	Sist. CHAP-Ciudadan Extendido Lote 4	7	1.787	1.554	1	Ud.	5.659,57
S.CSU-002	Sist. CHAP-Ciudadan Laboral Lote 2	5	945	822	1	Ud.	3.796,57
Subtotal Sistemas CHAP - At. Ciudadanía							2.376
Subtotal Sistemas CHAP - At. Ciudadanía							9.456,14
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 (*)							133.300,16
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 CON IVA REPERCUTIDO (19,21%)							106.640,13
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 CON IVA REPERCUTIDO (19,21%)							127.126,70

Presupuesto de horas/perfil

Código	Descripción	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
M.TIC-011	Nivel 1-E Agente Nivel 1 Especializado	733,3	Horas	18,62	13.654,05		
M.TIC-010	Nivel 2 Agente Nivel 2	716,7	Horas	20,37	14.599,18		
M.TIC-008	Nivel 2 Agente Nivel 2 Experto	143,3	Horas	27,16	3.892,03		
M.TIC-006	Nivel 2 Consultor	143,3	Horas	38,80	5.560,04		
SUBTOTAL NIVEL 2							37.705,30
SUBTOTAL NIVEL 2							37.705,30
M.TIC-009	Calidad Calidad Contact Center	143,3	Horas	23,28	3.336,02		
M.TIC-007	Calidad Consultor	143,3	Horas	31,04	4.448,03		
SUBTOTAL CALIDAD							7.784,05
SUBTOTAL CALIDAD							7.784,05
M.TIC-005	Nuevas Func. Técnico Senior	143,3	Horas	27,16	3.892,03		
SUBTOTAL OTROS PERFILES							3.892,03
SUBTOTAL OTROS PERFILES							3.892,03
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER							49.381,38
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER CON IVA REPERCUTIDO (19,09%)							58.314,47
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER CON IVA REPERCUTIDO (19,09%)							58.314,47
MANTENIMIENTO CEIS	Analista Senior (C.R.M.)	75,0	Horas	38,80	2.910,00		
	Analista/programador Senior (C.R.M.)	75,0	Horas	38,80	2.910,00		
	Analista/programador Senior (B.I.)	150,0	Horas	31,04	4.656,00		
COORDINACIÓN SANDETEL	Coordinación Desarrollo CEIS	141,67	Horas	23,50	3.329,25		
SUBTOTAL MENSUAL DESARROLLO							13.805,25
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER CON IVA REPERCUTIDO (16,56%)							16.091,40
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER CON IVA REPERCUTIDO (16,56%)							16.091,40
SUBTOTAL MENSUAL (desde 01/12/17 hasta 30/06/18)							201.931,57
SUBTOTAL 7 MESES							1.410.720,69

Presupuesto de implantación de NAOS

Código	Descripción	Unidades	Tipo Ud.	Precio Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
MANTENIMIENTO NAOS	Mant. NAOS a partir puesta en producción resto servicios (desde 01/12/17 a 30/06/18)	7,00	Meses	1850,00	12.950,00		
	Implantación NAOS - Packs evolutivos	3,00		3500,00	10.500,00		
SUBTOTAL IMPLANTAC. Y MANTENIM. NAOS							23.450,00
SUBTOTAL IMPL. Y MANT. NAOS CON IVA REPERCUTIDO (17,20%)							27.483,40
SUBTOTAL IMPL. Y MANT. NAOS CON IVA REPERCUTIDO (17,20%)							27.483,40
TOTAL 7 MESES (SIN I.G.G.)							1.438.204,39
Gastos Generales (6%)							86.292,26
TOTAL 7 MESES (I.G.G. INCLUIDOS)							1.524.496,65

Anexo III: Presupuesto de ampliación de capacidad

PRESUPUESTO AMPLIACIÓN CAPACIDAD CEIS NO SUJETO A IVA A PARTIR DEL 01/03/18
 Fecha: 12/02/2018 VERSIÓN 2.0

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción	Unidades	Tipos Ud.	Preco Ud. (€)	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)	
Servicio	Modalidad	tr./dia	Capacidad nominal	TMA/TMO m/funcion.	C	Intrac. %		
<i>TMA referencia 0:02:00</i>								
S.SAC-009	IGA	Extendido Plus	7	3.909	0	0	0,00	
S.SAC-002	IGA	Laboral Medio	5	2.363	0,02:55	0,69	0,00	
S.SAC-015	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.520			6.476,68	
Subtotal IGA							6.476,68	
S.NV2-009	CIYAT	Extendido Plus (Ext. Lote 4)	7	3.909	0	0	0,00	
S.NV2-002	CIYAT	Laboral Medio (Lab. Lote 2)	5	2.363	0:03:00	0,67	0,00	
S.NV2-015	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium (A.C. Lote 5)		2.520			7.339,08	
Subtotal CIYAT							7.339,08	
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 (*) <small>(*) Descuente por siempre entre los recursos dedicados a los diferentes servicios</small>							13.815,76	20%
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 CON IVA REPERCUTIDO (19,21%)							13.175,82	
TOTAL 4 MESES (SIN G.G.)							52.703,28	
Gastos Generales (6%)							3.162,20	
TOTAL 4 MESES (G.G. INCLUIDOS)							55.865,48	

Anexo IV: Presupuesto de la anualidad 2018 de la prórroga

PRESUPUESTO CEIS SANDETEL NO SUJETO A IVA A PARTIR DEL 01/07/18

Fecha: 12/02/2018

Presupuesto de Servicios (N1)

Código	Descripción		Unidades	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
Servicio	Modalidad	Nr./día	Capacidad Normal	TMA/TMO (revisión)	C	Interes. %C
TMA referencia 0:02:00						
S.SAC-009	IGA	Extendido Plus	7	3.909		2.660
S.SAC-002	IGA	Laboral Medio	5	2.363	0:02:58	0,69
S.SAC-015	IGA	Ampliación de Capacidad Premium		2.520		1.728
Subtotal IGA				16.397		31.051,42
S.SAC-009	CR	Extendido Plus	7	3.909		1.988
S.SAC-002	CR	Laboral Medio	5	2.363	0:03:56	0,51
S.SAC-015	CR	Ampliación de Capacidad Premium		2.520		1.281
Subtotal CR				4.471		11.621,38
S.NV2-009	CIYAT	Extendido Plus (Ext. Lote 4)	7	3.909		2.606
S.NV2-002	CIYAT	Laboral Medio (Lab. Lote 2)	5	2.363	0:03:00	0,67
S.NV2-015	CIYAT	Ampliación de Capacidad Premium (A.C. Lote 5)		2.520		1.680
Subtotal CIYAT				24.341		53.490,62
S.SAC-003	InfoVivienda	Laboral Avanzado	6	2.835		1.676
S.SAC-001	InfoVivienda	Laboral Básico	4	1.890	0:03:23	0,59
S.SAC-015	InfoVivienda	Ampliación de Capacidad Premium		2.520		1.490
Subtotal InfoVivienda				4.283		10.022,98
TMO referencia 0:06:00						
S.CSU-009	Sop. TIC Us. internos	Extendido Lote 4	7	1.787		1.554
S.CSU-002	Sop. TIC Us. internos	Laboral Lote 2	5	945	0:06:54	0,87
S.CSU-015	Sop. TIC Us. internos	Ampliación de Capacidad Lote 5		1.008		877
Subtotal Soporito TIC a Usuarios Internos				7.635		31.473,38
S.CSU-009	Sist. CHAP-Ciudadan	Extendido Lote 4	7	1.787		1.554
S.CSU-002	Sist. CHAP-Ciudadan	Laboral Lote 2	5	945	0:06:54	0,87
Subtotal Sistemas CHAP - At. Ciudadanía				2.376		9.456,14
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 (*)				147.115,92	20%	117.692,74
SUBTOTAL MENSUAL SERVICIOS N1 CON IVA REPERCUTIDO (19,21%)						140.301,52

Presupuesto de horas/perfil

Código	Descripción		Unidades	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
Grupo	Perfil					
M.TIC-011	Nivel 1-E	Agente Nivel 1 Especializada	733,3	13.654,05		
M.TIC-010	Nivel 2	Agente Nivel 2	716,7	14.599,18		
M.TIC-008	Nivel 2	Agente Nivel 2 Experto	143,3	3.892,03		
M.TIC-006	Nivel 2	Consultor	143,3	5.560,04		
SUBTOTAL NIVEL 2				37.705,30	0%	37.705,30
M.TIC-009	Calidad	Calidad Contact Center	143,3	3.336,02		
M.TIC-007	Calidad	Consultor	143,3	4.448,03		
SUBTOTAL CALIDAD				7.784,05	0%	7.784,05
M.TIC-005	Nuevas Func.	Técnico Senior	143,3	3.892,03		
SUBTOTAL OTROS PERFILES				3.892,03	0%	3.892,03
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER						49.381,38
SUBTOTAL MENSUAL CONTACT CENTER CON IVA REPERCUTIDO (18,09%)						58.314,47
MANTENIMIENTO CEIS	Analista Senior (C.R.M.)		75,0	2.910,00		
	Analista/programador Senior (C.R.M.)		75,0	2.910,00		
	Analista/programador Senior (B.I.)		150,0	4.656,00		
COORDINACIÓN SANDETEL	Coordinación Desarrollo CEIS		141,67	3.329,25		
SUBTOTAL MENSUAL DESARROLLO				13.805,25	0%	13.805,25
SUBTOTAL MENSUAL DESARROLLO CON IVA REPERCUTIDO (16,66%)						16.091,40
SUBTOTAL MENSUAL (desde 01/07/18 hasta 30/11/18)						214.707,39
MEJORAS CONTACT CENTER	Automatización Citas 621			37.292,38		
SUBTOTAL MEJORAS CON IVA REPERCUTIDO				37.292,38	0%	37.292,38
SUBTOTAL 5 MESES						1.110.829,33

Presupuesto de implantación de NAOs

Código	Descripción		Unidades	Importe (€)	% Dto.	Importe Final (€)
Grupo	Perfil					
MANTENIMIENTO NAOs	Mantenimiento NAOs		5,00	9.260,00		
	implantación NAOs - Packs evolutivos		3,00	10.500,00		
SUBTOTAL IMPLANTAC. Y MANTENIM. NAOs				19.760,00	0%	19.760,00
SUBTOTAL IMPL. Y MANT. NAOs CON IVA REPERCUTIDO (17,20%)						23.147,00
TOTAL 5 MESES (SIN I.G.G.)						1.133.976,33
Gastos Generales (6%)						68.038,58
TOTAL 5 MESES (I.G.G. INCLUIDOS)						1.202.014,91