MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES

AGENCIA
ESTATAL DE
INVESTIGACIÓN

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE GASTO Y ACUERDO DE INICIO DE EXPEDIENTE

TÍTULO: CONTRATACIÓN DE UNA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE GLPI CON MÚLTIPLES ENTIDADES Y ROLES, Y DESARROLLO DE PLUGIN DE SOPORTE PARA LA COMUNICACIÓN CON UNA IA.

Nª/Refª: 2024C0000048

1.- ANTECEDENTES Y NECESIDAD:

La Agencia Estatal de Investigación (AEI) es un organismo público dependiente del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, que se encarga de la financiación, evaluación, concesión y seguimiento de las actuaciones de investigación científica y técnica.

La AEI se encuentra en el núcleo de la promoción y financiación de la investigación científica y técnica en España, gestionando un amplio espectro de iniciativas y convocatorias dirigidas a la comunidad científica y tecnológica. Dada la magnitud y la diversidad de estas convocatorias, la AEI enfrenta el desafío significativo de manejar decenas de miles de consultas y solicitudes de soporte técnico provenientes de los usuarios. La eficiencia y eficacia en la gestión de estas consultas son fundamentales para mantener la calidad y la accesibilidad de las convocatorias de la AEI, asegurando al mismo tiempo una experiencia satisfactoria para los usuarios.

En este contexto, la AEI reconoce la necesidad de mejorar la organización y gestión de las consultas relacionadas con las diferentes convocatorias. En la actualidad para prestar este servicio se emplean más de 100 cuentas de correo electrónico diferentes.

Para abordar esta necesidad, se ha identificado la necesidad de la implantación de la herramienta GLPI (del francés Gestionnaire Libre de Parc Informatique) para la gestión de las consultas mediante un sistema de tickets, que permitirá realizar un tratamiento adecuado de la consulta realizada por el beneficiario, permitiendo identificar cada consulta con un ticket que pueda ser seguido tanto por los gestores de la Agencia como por los propios usuarios que realizan la consulta

Este sistema de tickets debe conectarse con un sistema de inteligencia artificial que proponga las respuestas a las consultas que se reciben. Por este motivo, se requiere de la adaptación de la herramienta GLPI para recibir la información que le comunique el sistema de IA. La herramienta GLPI deberá configurarse para recoger la complejidad de sistemas de ticket diferenciados para cada uno de los perfiles de atención al usuario que

Código seguro de Verificación : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MIGUEL ANGEL LOPEZ BARBA | FECHA : 05/08/2024 15:35 | Aprueba

precisa la Agencia para atender sus múltiples convocatorias en sus distintas fases, se estima que podrá atender hasta 100 roles distintos. Esta clasificación de de los tickets de soporte por convocatoria, facilitará al personal de la AEI gestionar y responder de manera más organizada y eficiente a las solicitudes recibidas. Pudiéndose tener métricas de nivel de servicio en la atención a los usuarios.

La introducción de tal herramienta no solo mejorará la capacidad de la AEI para gestionar las consultas de manera más efectiva, sino que también optimizaría la asignación de recursos técnicos y mejoraría significativamente la experiencia de los usuarios al interactuar con la AEI. Con el objetivo de desarrollar e implementar esta solución, el presente documento detalla las especificaciones para la adaptación de la herramienta GLPI, abarcando los requisitos específicos del servicio, las condiciones de prestación, los entregables esperados y los criterios de evaluación para las ofertas.

2.- OBJETO:

El objetivo del servicio es la implantación de la herramienta GLPI de manera que permita la gestión de múltiples roles y el desarrollo de un plugin para el sistema GLPI que mejore la gestión de tickets de soporte técnico, permitiendo una clasificación más efectiva mediante etiquetas por convocatoria y ofreciendo una interfaz de programación de aplicaciones (API) para la interacción programática con la información de los tickets. Esta implantación facilitará la gestión de los casos de soporte, optimizará los tiempos de respuesta y permitirá una mejor organización de los recursos técnicos.

Código CPV: 72200000-7 Servicios de programación de software y consultoría.

3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS:

La necesidad de este contrato viene dada por el nivel de especialización de las actuaciones a llevar a cabo. Es importante destacar que la Agencia Estatal de Investigación carece de personal con el perfil adecuado al desarrollo que se requiere, por lo que se han solicitado ofertas a empresas especializadas en la realización de estos servicios.

4.- IMPORTE PRESUPUESTADO PARA LA ACTUACIÓN:

IMPORTE NETO	% IVA	IMPORTE IVA	IMPORTE TOTAL IVA INCLUIDO
15.000	21	3.150	18.150

Código seguro de Verificación : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MIGUEL ANGEL LOPEZ BARBA | FECHA : 05/08/2024 15:35 | Aprueba

5.- JUSTIFICACIÓN DE NO ESTAR INCURRIENDO EN FRACCIONAMIENTO DEL GASTO:

El presente contrato no altera en forma alguna el objeto del mismo con la intención de evitar la aplicación de las reglas generales de contratación. Así mismo se verifica que el contratista no ha suscrito más contratos menores con el mismo objeto que individual o conjuntamente superen la cifra señalada de acuerdo con el artículo 118 de la LCSP.

6.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y FORMA DE PAGO:

El plazo de ejecución del contrato queda estimado en tres meses, debiendo iniciarse a partir de la fecha de formalización del contrato, tomándose como tal el envío a contabilización del documento de autorización y disposición del gasto (AD), y estimándose como fecha tope de inicio el día 15 de septiembre de 2024.

El pago se realizará previa recepción de las facturas correspondientes a través de FACE, que se acompañarán de una certificación firmada por la Unidad encargada del seguimiento del contrato, donde conste la conformidad con la factura presentada y en relación con el servicio prestado en tiempo y forma.

Las facturas se acomodarán a lo determinado en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

De acuerdo con el art.4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, las facturas electrónicas se presentarán a través del punto general de entrada, FACe (https://face.gob.es).

DATOS PARA INCLUIR EN LA FACTURA ELECTRÓNICA	
DATOS DEL TITULAR	
RAZÓN SOCIAL	Agencia Estatal de Investigación
NIF DEL TITULAR	NIF Q2802338J
TELÉFONO	916038169
CORREO ELECTRÓNICO	Secretaria.contratos@aei.gob.es
DATOS DE LA OFICINA CONTABLE	
CÓDIGO	GE0013663
DESCRIPCIÓN	Agencia Estatal de Investigación
DATOS DEL ÓRGANO GESTOR	
CÓDIGO	GE0013664
DESCRIPCIÓN	Agencia Estatal de Investigación
DATOS DE LA UNIDAD TRAMITADORA	
CÓDIGO	GE0013664

Código seguro de Verificación : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

DESCRIPCIÓN	Agencia Estatal de Investigación
IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	**LA PRESIDENCIA DE LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN** **P.D. (Resolución de 27 de julio de 2018, BOE nº 184, de 31-7-2018)** **El SECRETARIO GENERAL**

7- APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y DISTRIBUCIÓN DE ANUALIDADES

El gasto se imputará a la aplicación presupuestaria **28.303.463B.227.06** (Estudios y trabajos técnicos):

AÑO	IMPORTE NETO	IMPORTE IVA	IMPORTE TOTAL IVA INCLUIDO
2024	15.000	3.150	18.150

8.- TIPO DE PROCEDIMIENTO, JUSTIFICACIÓN DE SU ELECCIÓN Y TIPO DE TRAMITACIÓN:

El contrato se adjudicará mediante **PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA, por tratarse de un contrato menor**, con **TRAMITACIÓN ORDINARIA.** La elección de este procedimiento se justifica por los siguientes motivos: aplicación de los requisitos establecidos en el artículo 118 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.

El tipo de tramitación del expediente de gasto será ordinario.

9.-SOLICITUD DE OFERTAS:

Con el fin de velar por la concurrencia de licitadores, el órgano de contratación ha solicitado presupuesto a las siguientes empresas:

- TICGAL. Contacto: oscar@ticgal.com o Soporte TICgal soporte@tic.gal
- ALTEN. Contacto: Javier MONTILLA javier.montilla@alten.es
- TECLIB. Contacto: contact@teclib.com y/o Christian Casalegno (Channel Partner Manager para esta zona). ccasalegno@teclib.com

Habiéndose recibido oferta de la primera de ellas:

Código seguro de Verificación : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

EMPRESA	PRECIO BASE	IVA	TOTAL
TICGAL	14.560,00 €	3.057,60 €	17.617,60 €

Se dispone de las respuestas de ALTEN y TECHLIB declinando su participación.

10.-PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN:

Queda seleccionada la oferta recibida, correspondiente a la empresa TICGAL, con CIF: B94165495 y domicilio Social en Eduardo Pondal 31, Ático - 36003 Pontevedra, por importe total de DIECISIETE MIL SEISCIENTOS DIECISIETE EUROS Y SESENTA CÉNTIMOS (IVA INCLUIDO), por lo que se propone su adjudicación por el importe indicado:

AÑO	IMPORTE NETO	IMPORTE IVA	IMPORTE TOTAL IVA INCLUIDO
2024	14.560,00 €	3.057,60 €	17.617,60 €

Al presente documento se adjuntarán como anexos una declaración de compromiso de confidencialidad y un encargo de tratamiento de datos.

Por todo lo anteriormente expuesto y motivado, se acuerda el inicio del expediente de contratación correspondiente, de conformidad con los datos señalados.

En Madrid, a fecha de la firma
LA PRESIDENCIA DE LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN

P.D. (Resolución 27 de julio de 2018, BOE 184 de 31-7-2018)
EL SECRETARIO GENERAL DE LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN
Miguel Ángel López Barba

Código seguro de Verificación : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm

CSV : GEN-e897-5789-c9e1-b8f0-b527-7487-6b9b-d627
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm
FIRMANTE(1) : MIGUEL ANGEL LOPEZ BARBA | FECHA : 05/08/2024 15:35 | Aprueba