



MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL GASTO y ACUERDO DE INICIO DE EXPEDIENTE

EXPEDIENTE Nº 2025C0000031

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA PRÓRROGA DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO A LOS USUARIOS FINALES, ASÍ COMO LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LOS USUARIOS PERTENECIENTES A LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN, EN EL ÁMBITO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)”, EXPEDIENTE DE ORIGEN: 2024C0000004.

1.- ANTECEDENTES Y NECESIDAD:

El día 2 de julio de 2024 se suscribió, previa la tramitación del correspondiente expediente de licitación, el contrato, a través del procedimiento abierto, de servicios de asistencia y soporte técnico a los usuarios finales, así como la gestión logística en los puestos de trabajo de los usuarios pertenecientes a la Agencia Estatal de Investigación, en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

El contrato fue suscrito con la empresa ALTEN SOLUCIONES, PRODUCTOS, AUDITORÍA E INGENIERÍA, SAU.

Conforme a la cláusula 3ª del contrato, este tendrá una duración de doce meses, a contar desde el día 8 de julio de 2024.

La cláusula 4ª del contrato determina que este podrá ser prorrogado hasta un plazo máximo de 36 meses, conforme a lo señalado en el apartado 9 del anexo 1 del PCAP.

El contrato fue suscrito para cubrir la necesidad de contar con un soporte de atención a los usuarios de la Agencia Estatal de Investigación tras la finalización del contrato anterior. A día de hoy, al mantenerse dicha necesidad, se necesita la prórroga del contrato para continuar prestando el servicio.

2.- OBJETO:

El objeto de este expediente es la prórroga del contrato de servicios de asistencia y soporte técnico a los usuarios finales, así como la gestión logística en los puestos de trabajo de los usuarios pertenecientes a la Agencia Estatal de Investigación, en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), contemplando como aspectos destacables:

-Aplicación de las mejores prácticas de gestión de servicios de TI y estándares de mercado.

-Aplicación de procedimientos de atención, asistencia y soporte técnico a las áreas usuarias.

El servicio objeto de este expediente representa una ventana de atención y seguimiento de consultas y peticiones de los usuarios en lo que respecta a las tecnologías de la información y comunicaciones, siendo destacable la dependencia existente entre la actividad de las unidades administrativas de la AEI y los sistemas de informática. También debe cubrir servicio de mantenimiento de la electrónica de comunicaciones del edificio. No sólo es crítico garantizar la





disponibilidad de dichos servicios informáticos, sino facilitar la atención y asistencia adecuada en tiempo y forma para que los usuarios puedan desarrollar su trabajo con eficacia y eficiencia.

3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS:

Previamente a la entrada en vigor de este contrato, estaba vigente un contrato anterior que cubría funciones similares al actual contrato, pero más reducidas. El actual contrato se ha reforzado respecto del anterior con una persona más y con nuevas funciones para poder asumir la creciente autonomía que ha adquirido el área TIC de la Agencia; Tras pasar de depender casi íntegramente del Ministerio de Asuntos Económicos en todos los temas relacionados con la informática, hemos pasado actualmente a compartir una parte de la infraestructura informática con el Ministerio de Ciencia y a ser independientes en la parte restante de los servicios informáticos.

La Agencia Estatal de Investigación no dispone de los medios suficientes para prestar el servicio de asistencia TIC que se describe. Actualmente, los efectivos propios (personal funcionario), cuentan con sus propias funciones dentro del área de informática, las cuáles son incompatibles por falta de tiempo con la dedicación que requiere la atención al usuario y la resolución de incidencias, y con el control de todo el parque informático. Por tanto, el servicio prestado por este contrato es crítico para garantizar la disponibilidad de los servicios informáticos y posibilitar el trabajo que debe desempeñar la Agencia Estatal de Investigación en sus funciones encomendadas.

No habiendo cambiado las circunstancias que motivaron la contratación, se hace necesaria la prórroga de la misma por un periodo adicional de 12 meses.

4.- Nº DE PERSONAS Y PROPUESTA DE UBICACIÓN:

Tal como prevé el PPT de la contratación, se necesitan 7 personas con los perfiles técnicos que se indican en la tabla.

Perfil específico	Número
Coordinador del contrato	1
Servicio de Atención a Usuarios (CAU) Nivel 1	1
Servicio de Atención a Usuarios (CAU) Nivel 2	2
Servicio de Explotación y Operación de Sistemas Windows	1
Servicio de mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones	1
Servicio de Asistencia en publicación de contenidos web	1





Los trabajos se realizarán en la sede de la Agencia Estatal de Investigación en el edificio de Torrelaguna 58 Bis, en Madrid.

5.- APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y DISTRIBUCIÓN DE ANUALIDADES A EFECTOS DE PAGO:

Aplicación Presupuestaria: 28 303 463B 227.06			
	2025	2026	TOTALES
Importe adjudicación	110.733,33€	155.026,67€	265.760,00€
I.V.A. 21%	23.254,00€	32.555,60€	55.809,60€
Total Adjudicación	133.987,33€	187.582,27€	321.569,60€

El gasto se imputará a la aplicación presupuestaria 28 303 463B 227.06.

6.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y FORMA DE LA PRÓRROGA:

Será de 1 año, a contar desde el día 8 de julio de 2025, de acuerdo con lo establecido en la cláusula tercera del documento administrativo de formalización del contrato, firmado en Madrid a 2 de julio de 2024.

El pago se realizará por períodos mensuales previa recepción de la factura correspondiente.

7.- ACUERDO DE INICIO DE EXPEDIENTE

Con la firma del presente documento, se considera iniciado por el órgano de contratación el expediente de referencia, de acuerdo con el artículo 116 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

En Madrid, a fecha de la firma

EL PRESIDENTE DE LA AGENCIA ESTATAL DE INVESTIGACIÓN

Juan Cruz Cigudosa García

