

**INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA
CONTRATACIÓN DE**

***PROYECTO HELVIA-3: SERVICIO DE ATENCION Y SOPORTE DE
NIVEL 2 DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DEL AMBITO DE
JUSTICIA***

**INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN DE PROYECTO HELVIA-3:
SERVICIO DE ATENCION Y SOPORTE DE NIVEL 2 DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DEL AMBITO DE
JUSTICIA.**

La Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, DGTIC), propone la contratación del siguiente servicio:

OBJETO	<p>El objeto de la presente licitación es servicio de atención y soporte del nivel 2 al usuario en los sistemas de información del ámbito de Justicia: Proyecto HELVIA-3.</p> <p>Se encuadra dentro la CATEGORÍA 1. SERVICIOS TIC ASOCIADOS CON EL DESARROLLO DE SOFTWARE Y CONSULTORÍA TÉCNICA dentro del expediente SDA-TIC/3-21CC de "SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES" mediante el establecimiento de un sistema dinámico de adquisición de la central de compras de la Generalitat</p> <p>CPV 72260000-5 Servicios relacionados con el software.</p>
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (sin IVA)	<p>Importe sin IVA: 831.600,00 €</p> <p>Modificaciones 20%: 166.320,00 €</p> <p>Prórroga 0,00 €</p> <p>Valor Estimado 997.920,00 €€</p>
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (sin IVA)	831.600,00 €
COSTE EN LA ANUALIDAD 2023 (sin IVA)	0 €
COSTE EN LA ANUALIDAD 2024 (sin IVA)	485.100,00 €
APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	Anualidad 2023: 06.02.03.0000.121.60.2.216.01 y sus equivalentes en años sucesivos
TIPO DE FINANCIACIÓN	Fondos propios de la Generalitat Valenciana

1. OBJETO:

El objeto de la presente licitación es la contratación de servicio de atención y soporte del nivel 2 al usuario en los sistemas de información del ámbito de Justicia, de forma que se disponga de un punto de contacto único desde el cual, el usuario gestione todas necesidades y las problemáticas derivadas de su actividad cotidiana con los sistemas de información, y los equipos de desarrollo dispongan de información precisa para la correcta evolución de las aplicaciones: Proyecto HELVIA-3, **durante 24 meses**.

Es necesario contratarla, a partir del **1 de noviembre de 2023**.

Este contrato es un servicio imputable al Capítulo II.

2. NECESIDAD DE CONTRATACIÓN

Artículos 28 LCSP y 73 del Reglamento general de la Ley de Contratos de las AAPP, (RGLCSP).

Se declara que el presente contrato es necesario para el cumplimiento y realización de los fines institucionales establecidos:

a) Naturaleza y extensión de las necesidades a cubrir:

La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTIC) ha asumido las competencias para la administración de la Generalitat y sus organismos autónomos en materia de innovación tecnológica, seguridad de los sistemas de información, planificación, coordinación, autorización y control de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones, las comunicaciones corporativas, el desarrollo de la sociedad digital y la administración electrónica, con excepción de las que sean ejercidas por la Conselleria de Sanidad.

Dentro del ámbito de la de Justicia (Dirección General de Modernización de la Justicia y Administración de Justicia) es de vital importancia que los usuarios de las aplicaciones informáticas dispongan de sistemas de información adecuados y ajustados a sus necesidades de gestión.

Pero tan importante es disponer de las aplicaciones informática como saber utilizarlas correctamente. Es conocido que la rotación del personal en la Administración es alta, por lo que uno de los problemas principales tras una nueva incorporación es la formación en el uso de los sistemas de información específicos del Servicio funcional donde se incorpora.

En este contexto, para conseguir que los usuarios hagan un correcto uso de los sistemas informáticos es necesario disponer de un servicio de atención y soporte informático de nivel 2, con un alto conocimiento en la configuración y en el uso de los sistemas de información, que permita:

- asesorar, guiar e informar al usuario sobre la adecuada utilización de los sistemas informáticos en su conjunto
- instruir y difundir al usuario las posibilidades que les brindan las distintas herramientas y utilidades que se pongan a su disposición
- resolver y/o escalar a técnicos especializados las incidencias que pueda surgir en la operativa diaria
- informar al usuario de las incidencias generales que afecten globalmente a los sistemas, así como de su resolución, y evitar que, en la medida de lo posible, estas incidencias repercutan negativamente en las tareas diarias o retrasen actividades.

Pero adicionalmente, el servicio de atención y soporte de nivel 2 está estrechamente ligado y vinculado a la actividad de los servicios de desarrollo de aplicaciones.

En primer lugar, porque la correcta ejecución del servicio de atención y soporte reduce la carga de trabajo del equipo de desarrollo de aplicaciones. El personal de desarrollo puede centrarse en la mejora y el perfeccionamiento de las aplicaciones en lugar de tener que destinar tiempo y recursos a atender consultas de los usuarios. Esto aumenta la eficiencia y la productividad, lo que a su vez puede acelerar la entrega de nuevas funcionalidades de los sistemas.

Y en segundo lugar, porque se favorece la retroalimentación para el desarrollo de aplicaciones: El servicio de atención y soporte de nivel 2 actúa como un puente de comunicación bidireccional entre los usuarios y el equipo de desarrollo. A través de las consultas y comentarios recibidos, se pueden identificar áreas de mejora, detectar errores o fallos en las aplicaciones informáticas y recopilar sugerencias para futuras actualizaciones. Esta retroalimentación directa y precisa entre el usuario y los equipos de desarrollo, proporciona una información de gran valor para la correcta evolución de las aplicaciones informáticas, lo que ayuda a mantenerlas ajustadas a las necesidades del usuario.

Por ello, la DGTIC entiende que es necesario un servicio de atención y soporte del nivel 2 al usuario en los sistemas de información del ámbito de Justicia, de forma que se disponga de un punto de atención único desde el cual, el usuario gestione todas necesidades y las problemáticas derivadas de su actividad cotidiana con los sistemas de información, y los equipos de desarrollo dispongan de información precisa para la correcta evolución de las aplicaciones: Proyecto HELVIA-

Por lo expuesto, se consideran acreditadas la necesidad del contrato y la idoneidad de su objeto, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

b) Se justifica la idoneidad del objeto y su contenido

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de atención y soporte del nivel 2 al usuario en los sistemas de información del ámbito de Justicia, de forma que se disponga de un punto de contacto único desde el cual, el usuario gestione todas necesidades y las problemáticas derivadas de su actividad cotidiana con los sistemas de información, y los equipos de desarrollo dispongan de información precisa para la correcta evolución de las aplicaciones.

En particular, las tareas a ejecutar son las siguientes:

1. Soporte en el ámbito de Justicia: atención de incidencias y soporte en el uso de las aplicaciones relacionadas en el Anexo Cartera Base de Activos Software.
2. Gestión del conocimiento: mantenimiento de la documentación y los procedimientos para la correcta prestación del Servicio.
3. Gestión del servicio bajo el modelo establecido de la DGTIC, adoptando el modelo de trabajo, estándares, y con los niveles de calidad requeridos y el seguimiento del cumplimiento de las ANS.
4. Retroalimentación de información para la evolución de los sistemas de información

La no contratación de estos servicios supondría:

- **Aumento de la ineficiencia y aumento de costes**
 - Incrementando costes por la no racionalización de los servicios.
 - Interiorizando capas de servicio de poco valor añadido.
 - Dedicación de recursos de la DGTIC para actividades no estratégicas, con bajo valor añadido.
 - Perdiendo la visión conjunta de la usabilidad de los sistemas por el usuario

- Tiempo perdido por la inactividad del usuario al no poder hacer uso de los sistemas

- **Disminución de la calidad del servicio al usuario**
 - No atención de las necesidades de los usuarios de Justicia en el uso de las aplicaciones.
 - Ausencia indicadores de servicio claros que permitan conocer la situación actual y establecer procesos de mejora.
 - Empeoramiento de la eficacia del trabajo diario de los usuarios.
 - Perder la visión de la organización hacia la gestión del cambio.

Por todo lo expuesto, se considera una necesidad ineludible la contratación de los servicios expuestos.

EL JEFE DEL SERVICIO DE INFORMATICA
PARA LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE
INFORMATICA PARA JUSTICIA Y HACIENDA