

ACUERDO DE 7 DE JULIO DE 2020, DEL CONSEJO DE GOBIERNO, POR EL QUE SE DA POR ENTERADO DE LA RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN-GERENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE AUTORIZA LA CONTRATACIÓN DE EMERGENCIA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE LLAMADAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA IMPLANTADO EN LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

RELACIÓN DE DOCUMENTOS (Orden cronológico):


TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES

Nº de orden	Denominación del documento
1	Memoria justificativa
2	Resolución de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
3	Certificado de suficiencia de crédito
4	Memoria complementaria

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

En Sevilla, a la fecha de la firma

Fdo.: María del Carmen Cardosa Zea
Viceconsejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación

Código:	Ry71i765ZHFOK6Y1rS00FwXF7AxmX	Fecha	09/07/2020	
Firmado Por	MARIA DEL CARMEN CARDOSA ZEA	Página	1/1	
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			



MEMORIA JUSTIFICATIVA

MOTIVACIÓN DE LA NECESIDAD. IDONEIDAD DEL OBJETO DEL CONTRATO.

Motivación de la necesidad

Con motivo de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2, que ha llevado a la Organización Mundial de la Salud a elevar la enfermedad COVID-19 a pandemia global, el Gobierno de España, mediante *Decreto 463/2020, de 14 de marzo*, ha declarado el estado de alarma con el fin de afrontar esta situación de emergencia sanitaria.

En el ámbito autonómico, la Orden de 15 de marzo de 2020, de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19, menciona como uno de estos servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía el de “*Asegurar en materia de recursos tecnológicos la seguridad, el mantenimiento y la asistencia TIC necesarios*”.

Para hacer frente a esta situación, grave y excepcional, que ha motivado la declaración de estado de alarma por parte del gobierno de la nación, y la declaración de servicios críticos y esenciales por parte de la Comunidad Autónoma, resulta imprescindible garantizar el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo de las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

La importancia de que este servicio continúe ejecutándose deriva de la prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), cuya atención se desarrolla las 24 horas, los 7 días de la semana (24x7), los 365 días del año.

Dada la enorme carga de trabajo que se genera con motivo de la atención de llamadas y al tratarse de un servicio 24x7 con criticidad máxima se decidió la implantación de una segunda central de recepción de llamadas como medida de respaldo y reparto de carga de trabajo. Una de las centrales se encuentra ubicada físicamente en Sevilla y la otra en Málaga.

Al ser un centro de llamadas de criticidad máxima, por todo lo comentado anteriormente, se ha dotado en cada centro de llamadas de una infraestructura tecnológica idéntica, en relación con los sistemas que dan soporte al SAT.

Código Seguro De Verificación:	z1ACk3WZzh6CFrArIxxTNw==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/z1ACk3WZzh6CFrArIxxTNw==	Página	1/7



Se ha buscado la alta disponibilidad y redundancia en cada uno de los elementos críticos del sistema susceptibles de fallo, así como de otro tipo factores igual de críticos como pueden ser el eléctrico y el medioambiental.

La arquitectura tecnológica en cuanto al sistema para la atención de llamadas que da soporte a la gestión y explotación de la información es un sistema escalable, es decir, que permite crecer según las necesidades con un impacto mínimo sobre el sistema.

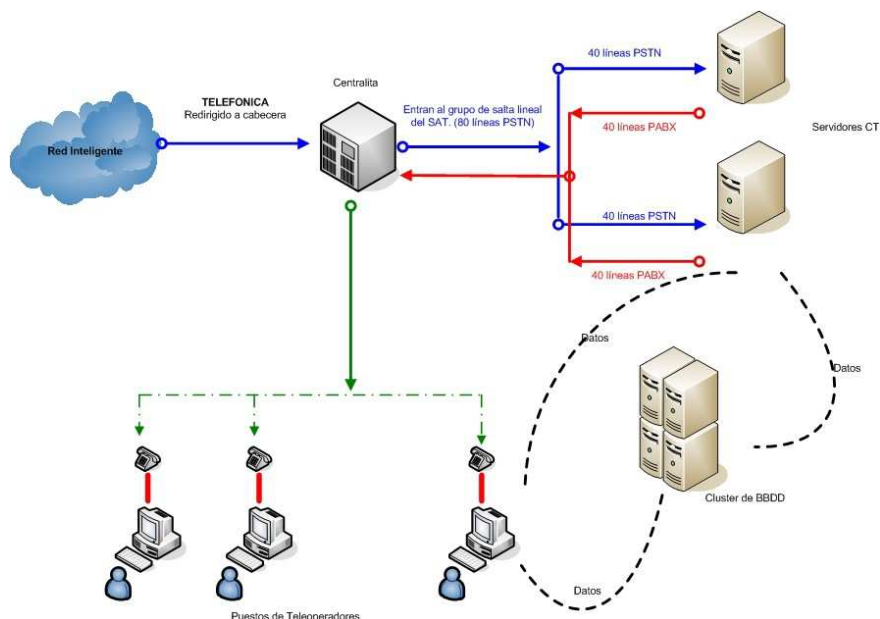
Por cada centro de atención de llamadas se pueden tener hasta 512 líneas telefónicas y 256 puestos de atención de llamadas. Esto supone que se podrían tener hasta 1024 líneas telefónicas, dedicadas exclusivamente a la atención de llamadas, y 512 puestos de atención de llamadas entre las dos centrales de Sevilla y Málaga.

La base de datos del aplicativo que da soporte al SAT debe ser idéntica en ambos extremos, en Sevilla y en Málaga. Para conseguir esto se ha optado por una solución de replicación de datos en tiempo real con una herramienta específica para este fin. Con este proceso de replicación garantizamos que los datos se encuentran respaldados en todo momento de forma mutua entre ambas centrales con lo cual si el servicio se detiene (incidencias, actuaciones de mantenimiento) en un centro de atención del SAT el otro podría asumir el control de las llamadas con los datos actualizados.

En cada centro de atención de llamadas del SAT existe una centralita telefónica de altas prestaciones (Siemens Hipath 4000), con redundancia a nivel eléctrico y de proceso de datos, con lo cual garantizamos la alta disponibilidad de dicha centralita, fundamental para la recepción de las llamadas. Esto implica que en caso de incidencia en uno de los elementos críticos de la centralita ésta seguiría estando operativa gracias a la redundancia de dichos elementos.

Infraestructura de sistemas del SATEI esquema general de la infraestructura de Teleasistencia es el que se muestra en el

siguiente gráfico:



Memoria Justificativa

Página 2 de 8

Código Seguro De Verificación:	z1ACK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/z1ACK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Página	2/7





Por cada una de las dos centrales se dispone de la siguiente infraestructura:

- Un grupo lineal de líneas de telefonía fija para la atención telefónica y un número de teléfono de cabecera por el que se receptionan las llamadas en la central.
- Existen 2 números programados en los dispositivos de las personas usuarias (uno para las llamadas de las personas usuarias y otro para las llamadas técnicas generadas por los dispositivos) que forman parte de la Red Inteligente (Red Corporativa de la Junta de Andalucía) y que están direccionados al cabecera del grupo lineal de Teleasistencia.
- Tres servidores para la gestión de las llamadas.
- Cluster de servidores de bases de datos y de aplicación. Esta configuración permite que se pueda seguir prestando el servicio con independencia de que quede sin servicio uno de los nodos que forman el cluster.

Infraestructura telefónica del SAT

La infraestructura actual, a nivel de telefonía fija, del SAT está formada por dos centrales de atención de llamadas, una en Sevilla y otra en Málaga. Los dispositivos de las personas usuarias están configurados para que llamen a números de lo que se denomina “Red Inteligente”, son los 90x, tanto para las llamadas de los usuarios como para las llamadas técnicas.

En Red Inteligente se ha configurado de manera que todas las llamadas de los dispositivos, tanto de persona usuaria como técnicas, realizadas desde Andalucía Occidental (Huelva, Cádiz, Sevilla, Córdoba) se redireccionen a la central de Sevilla y todas las llamadas realizadas desde Andalucía Oriental (Granada, Málaga, Jaén, Almería) se redireccionen a la central de Málaga. Las centralitas de ambas centrales dan soporte a primarios (conjunto de líneas de entrada/salida) dedicados exclusivamente al SAT para la recepción de llamadas de los dispositivos de las personas usuarias (3 primarios en central Sevilla en grupo ISPBX y 2 en central de Málaga en grupo ISPBX). También existe otro primario para el resto de llamadas administrativas de la sede.

Un primario gestiona hasta 30 líneas, el estar en grupos de salto ISPBX indica que el suministro total es como si fuese uno, por lo que:

Código Seguro De Verificación:	z1AcK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/z1AcK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Página	3/7



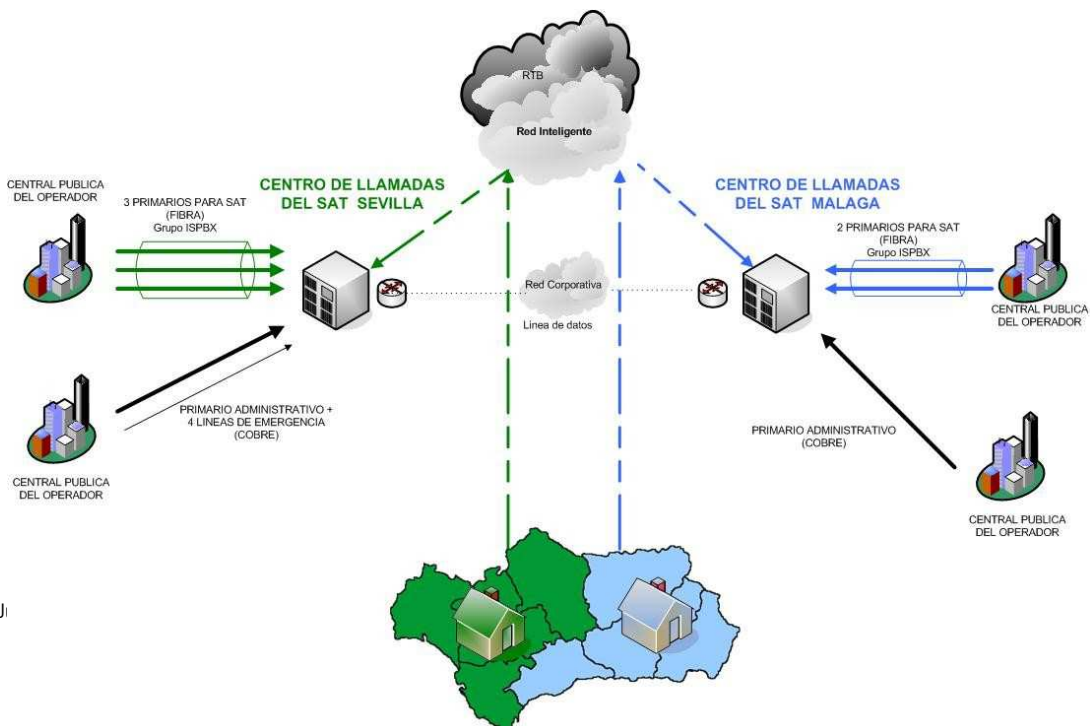
- Sevilla tiene 3 primarios en grupo ISPBX = $3 \times 30 = 90$, es decir, hay una capacidad de hasta 90 llamadas de usuario.
- Málaga tiene 2 primarios en grupo ISPBX = $2 \times 30 = 60$, es decir, hay una capacidad de hasta 60 llamadas de usuario.

En la central del SAT de Sevilla existen adicionalmente 4 líneas directas de emergencias que no dependen de primarios sino que son independientes. Resaltar que:

- Existen primarios de fibra óptica dedicados exclusivamente a la recepción/emisión de llamadas de SAT (3 primarios en Sevilla y 2 en Málaga). Dichos primarios están unidos en grupo de salto ISPBX. Si falla un primario de un grupo ISPBX el resto sigue funcionando, con lo que, si por ejemplo, queda inoperativo un primario de Sevilla, los otros dos siguen dando servicio. Con esto ganamos en alta disponibilidad con respecto a la situación anterior en la que se tenían un primario dedicado a SAT en cada central.
- Existen primarios para personal administrativo, por cable de cobre, que dan el soporte al resto del personal de las centrales de SAT que no son de atención de llamadas. En caso de que todos los primarios de fibra dejaran de funcionar en ambas centrales, estos primarios administrativos asumirían la atención de llamadas.

Con todo esto se garantiza la continuidad del servicio, al disponer de 4 posibles centrales públicas diferentes y en 2 ciudades diferentes, de 3 primarios de fibra y 1 de cobre en Sevilla y 2 de fibra y 1 cobre en Málaga.

En el siguiente gráfico se ilustra lo explicado anteriormente:



Código Seguro De Verificación:	z1AcK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/z1AcK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Página	4/7





La Red Inteligente tiene la flexibilidad de configurar rutas alternativas en caso de incomunicación de algunos de los destinos, de manera que, si por el motivo que fuese no tuviésemos conexión telefónica con la central de Málaga, automáticamente y de forma transparente Red Inteligente redirigiría todas las llamadas hacia la central de Sevilla, y viceversa. Garantizando así la continuidad del servicio.

En consecuencia, dada la criticidad de los servicios objeto de cobertura, se requiere que la prestación del servicio no se vea interrumpida.

En la actualidad el servicio viene prestándose dándole cobertura un contrato menor que abarca desde el día 01 de febrero de 2020 hasta el 15 de marzo de 2020.

Dada la situación de estado de alarma, resulta de todo punto imposible continuar en condiciones normales el procedimiento ordinario de contratación que está en curso, ya iniciado, toda vez que en virtud del citado Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, han quedado suspendidos los procedimientos administrativos.

En este sentido, las medidas adoptadas tanto por el gobierno de la Nación como de nuestra Comunidad Autónoma, en relación a esta situación, contemplan el recurso a la contratación de emergencia para garantizar el funcionamiento de los servicios considerados críticos y esenciales, y es precisamente este recurso el que se pretende aprobar en el ámbito de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía para dar continuidad a la prestación del servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia descrito en los antecedentes y de acuerdo con los siguientes.

A tales efectos, y de conformidad con lo previsto en la Disposición transitoria única del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19) que establece "*Lo dispuesto en el artículo 9 relativo a la contratación de emergencia será también de aplicación a las actuaciones y contratos cuya tramitación se hubiere iniciado con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto-ley, cuando resulten necesarios para hacer frente a la situación derivada de la incidencia del COVID-19*", quedaría justificada la modalidad de tramitación de emergencia para dar cobertura a la prestación de este servicio considerado de carácter esencial.

Código Seguro De Verificación:	z1ACK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/z1ACK3WZzh6CFrArIxxTNw==	Página	5/7



Idoneidad del objeto del contrato y contenido

El objeto de este contrato es el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

Se describen a continuación las prestaciones mínimas del contrato.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES

El servicio de mantenimiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento de las centrales así como para cubrir cualquier modificación del sistema comprende las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda PNC6 Vision para una configuración de más de 160 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Sevilla.
- Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda PNC6 Vision para una configuración de más de 100 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Málaga.
- Mantenimiento del Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC6 Vision, en la central de Sevilla.
- Mantenimiento del Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC6 Vision, en la central de Málaga.
- Mantenimiento Preventivo/Correctivo del sistema de replicación de datos entre centrales.

PLAZO DE EJECUCIÓN

Conforme a la mencionada Resolución de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, de fecha 14 de abril de 2020, la ejecución de la prestación se extenderá desde el 15 de marzo de 2020 hasta el momento en que se formalice el contrato que resulte del procedimiento ordinario de contratación, una vez se reanude su tramitación tras la pérdida de vigencia del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

ESTIMACIÓN PRESUPUESTARIA

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, este órgano de contratación contratará libremente el objeto de este contrato, sin establecer una estimación presupuestaria previa, al resultar imposible prever el alcance de las necesidades durante esta situación de pandemia global.

Código Seguro De Verificación:	z1ACk3WZzh6CFrArIxxTNw==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/z1ACk3WZzh6CFrArIxxTNw==	Página	6/7





En caso de no existir crédito adecuado y suficiente, se procederá ulteriormente a su dotación conforme a lo establecido en las leyes presupuestarias.

**EL JEFE DE TECNOLOGÍAS DE LA
COMUNICACIONES**

EL SECRETARIO GENERAL

INFORMACIÓN Y

Raúl García León

Emiliano Cardenal Piris

Código Seguro De Verificación:	z1ACk3WZzh6CFrArIxxTNw==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/z1ACk3WZzh6CFrArIxxTNw==	Página	7/7



RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN-GERENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE AUTORIZA LA CONTRATACIÓN DE EMERGENCIA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE LLAMADAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA IMPLANTADO EN LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA.

Vista la necesidad de contratar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia implantado en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, resultan los siguientes antecedentes de hecho y fundamentos de derecho.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. La Organización Mundial de la Salud elevó el pasado 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional. La rapidez en la evolución de los contagios, requiere la adopción de medidas inmediatas y eficaces para hacer frente a esta coyuntura. Las circunstancias extraordinarias que concurren constituyen, sin duda, una crisis sanitaria sin precedentes y de enorme magnitud dado el muy elevado número de ciudadanos afectados.


Dicha situación ha motivado que el día 14 de marzo de 2020 el Gobierno de España dictara el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

A dicha declaración le han sucedido la aprobación tanto a nivel Estatal como Autonómico de diversas medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

Segundo.- En este contexto de crisis sanitaria en nuestra Comunidad Autónoma se ha procedido a reorganizar temporalmente el trabajo de los empleados públicos con objeto garantizar la prestación efectiva y el mantenimiento de los servicios públicos de la Administración de la Junta de Andalucía, dando lugar a la Orden de 15 de marzo de 2020 de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior por la que se determinan los servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía con motivo de las medidas excepcionales adoptadas para contener el COVID-19, encontrándose entre ellos el Servicio de Teleasistencia (en adelante SAT), actualmente gestionado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Este servicio, principalmente orientado y enfocado al sector de las personas en situación de dependencia, tiene por objeto mejorar la calidad de vida de las personas usuarias atendiendo a personas que por su avanzada edad, aislamiento social y alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten para facilitarles el continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad, ofreciéndoles la posibilidad de conectar automática y permanentemente con un centro de atención de llamadas desde donde se toman las medidas oportunas para solucionar la situación problemática, objetiva o subjetiva, y de emergencia que la persona usuaria plantee.

El SAT, que presta atención las 24 horas, los 7 días de la semana (24x7), los 365 días del año, se encuentra implantado sobre una infraestructura tecnológica que para su correcto funcionamiento requiere de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas.

Código Seguro De Verificación:	U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Fecha	14/04/2020	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Victor Manuel Bellido Jimenez			
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Página	1/5	



Dicho servicio se viene prestando por empresa externa cuyo contrato suscrito con la Agencia ha vencido en el transcurso de esta situación excepcional, sin que se pueda garantizar su continuidad con el nuevo expediente en tramitación al haberse declarado su suspensión mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Indicar que estos servicios de mantenimiento son indispensables para garantizar el correcto funcionamiento del SAT.

En su virtud esta Agencia debe adoptar las medidas necesarias para evitar una interrupción en la prestación del Servicio de Teleasistencia, considerado de carácter esencial en cuanto que recurso dirigido a colectivos especialmente vulnerables en estos momentos de crisis sanitaria.

La citada Orden de 15 de marzo ha dispuesto en su punto tercero que las circunstancias excepcionales que motivan la aprobación de esta orden **serán suficientes para justificar la adopción de medidas provisionales o de los procedimientos de urgencia, emergencia o extraordinarios contemplados en la legislación vigente.**


Tercero. Derivado de la declaración del Estado de Alarma ha sido regulado tanto a nivel Estatal como Autonómico un régimen excepcional para los contratos administrativos con el objetivo de dar una respuesta inmediata a situaciones de necesidad como la expuesta en el punto anterior.

El Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 incorpora en su artículo 34 una serie de medidas en materia de contratación pública en relación con los contratos vigentes a la entrada en vigor del citado real decreto, **si bien en su apartado sexto excluye expresamente de la aplicación de dichas medidas a los contratos de mantenimiento de sistemas informáticos.**

Por su parte el Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19 (modificado por la DF6^a del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19) dispone en su artículo 16 que a todos los contratos que hayan de celebrarse por la Administración General del Estado o sus organismos públicos y entidades de Derecho público para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia.

En nuestra Comunidad Autónoma dicho régimen excepcional se encuentra en el Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19) modificado por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, en cuyo Capítulo III se recogen las medidas para garantizar la inmediata contratación de cuantas actuaciones pudieran ser adecuadas para hacer frente a esta situación, y así se dispone en su artículo 9 que *«Podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 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, los contratos que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19».*

Código Seguro De Verificación:	U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Victor Manuel Bellido Jimenez		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Página	2/5



Cuarto. Expuesto todo lo anterior, resulta indispensable proceder a la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia implantado en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía **como medida inaplazable para garantizar que dicho Servicio considerado esencial se preste en condiciones de normalidad en estos momentos de crisis sanitaria** sin que pueda interrumpirse desde el inicio del periodo de estado alarma.

Dado el contexto normativo anteriormente descrito a dicha contratación le resulta de aplicación la tramitación de emergencia.

Enmarcado en dicho mantenimiento se encuentran las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda PNC6 Vision para una configuración de hasta 160 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Sevilla.
- Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda PNC6 Vision para una configuración de hasta 100 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Málaga.
- Mantenimiento del Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC6 Vision, en la central de Sevilla.
- Mantenimiento del Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC6 Vision, en la central de Málaga.
- Mantenimiento Preventivo/Correctivo del sistema de replicación de datos entre centrales.


A estos antecedentes de hecho resultan de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Asimismo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, tanto el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 14 de marzo de 2020 como la Orden de 15 de marzo de 2020, de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, establecen los servicios críticos y esenciales en la Agencia de Servicios Sociales y la Dependencia de Andalucía.

Entre las medidas que incorpora el citado Real Decreto se destaca a los efectos de la presente resolución la contenida en su Disposición adicional primera en la que se dispone que *«Se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el presente real decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo»*.

En este sentido se indica que el procedimiento de contratación ordinario que se encuentra tramitando por la Agencia para la prestación del servicio de mantenimiento del software de gestión de llamadas del SAT se encuentra paralizado, pero además el sometimiento a los plazos ordinarios del procedimiento de contratación resulta imposible en situaciones en las que se requiere la prestación de los citados servicios de manera inmediata para garantizar el correcto funcionamiento del Servicio Andaluz de Teleasistencia, en cuanto que servicio de carácter esencial. Dicho carácter esencial requiere proveer lo que sea necesario para evitar que el servicio permanezca desasistido.

Código Seguro De Verificación:	U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Fecha	14/04/2020	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Victor Manuel Bellido Jimenez			
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Página	3/5	



Segundo.- Por su parte en la Comunidad Autónoma de Andalucía el Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19), incorpora determinadas medidas para garantizar la inmediata contratación de cuantas actuaciones pudieran ser adecuadas para hacer frente a esta situación, y así dispone en su artículo 9 que « *podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 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, los contratos que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19.*».

Tercero.- El artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público establece que en caso de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, el órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida, o contratar libremente su objeto, en todo o en parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la presente Ley, incluso el de la existencia de crédito suficiente. En caso de que no exista crédito adecuado y suficiente, una vez adoptado el acuerdo, se procederá a su dotación de conformidad con lo establecido en la Ley General Presupuestaria.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere el artículo 43.2 de los Estatutos de la referida Agencia, aprobados mediante Decreto 101/2011, de 19 de abril,

RESUELVO

Primero.- Autorizar desde la fecha de la declaración del estado de alarma la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia implantado en la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía como medida para garantizar el funcionamiento de dicho Servicio considerado de carácter esencial.

La ejecución de la prestación se iniciará desde el día siguiente a la declaración del estado de alarma y se extenderá hasta el momento en que se formalice el contrato que resulte del procedimiento ordinario de contratación, una vez se reanude su tramitación tras la pérdida de vigencia del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Segundo.- Articular la contratación de dichos servicios mediante la modalidad de contratación de emergencia, de conformidad con el artículo 120 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

Tercero.- Dar cuenta al Consejo de Gobierno de la presente contratación de emergencia en el plazo legalmente establecido.

Código Seguro De Verificación:	U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Fecha	14/04/2020	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Victor Manuel Bellido Jimenez			
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciososocialesydependencia/verifirmav2/code/U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Página	4/5	



Cuarto.- Publicar la presente resolución en el Perfil de Contratante de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía integrado en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía.

Contra la presente resolución, que no agota la vía administrativa, cabe interponer recurso de alzada ante la persona titular de la Presidencia la Agencia, en el plazo de un mes, contado desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 46.1.b) de los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, aprobados por el Decreto 101/2011, de 19 de abril, en relación con los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

EL DIRECTOR GERENTE

Código Seguro De Verificación:	U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Fecha	14/04/2020	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
Firmado Por	Victor Manuel Bellido Jimenez			
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/U6YV10gt3sQNxUfcEf+qcg==	Página	5/5	



Emiliano Cardenal Piris, Secretario General de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA), a los efectos de la toma de conocimiento por parte del Consejo de Gobierno de la Resolución de la Dirección-Gerencia por la que se autoriza la contratación de emergencia de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia,


CERTIFICA:

Que habiendo aprobado el Presupuesto de la Junta de Andalucía para el ejercicio 2020, una transferencia de financiación a favor de la ASSDA de la partida 1600010000G/31R/44075/00 01 por importe de 1.299.796.944€, a la fecha del presente certificado existe disponibilidad presupuestaria suficiente para afrontar los compromisos derivados de la citada Resolución.

Emiliano Cardenal Piris

SECRETARIO GENERAL

Código Seguro De Verificación:	HMoYQ8IVUVWpOXEdNsrVAg==	Fecha	23/06/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/HMoYQ8IVUVWpOXEdNsrVAg==	Página	1/1





MEMORIA COMPLEMENTARIA RELATIVA AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN REALIZADO AL AMPARO DE LA RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN-GERENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA POR LA QUE SE AUTORIZA LA CONTRATACIÓN DE EMERGENCIA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE LLAMADAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA IMPLANTADO EN LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

La Resolución de 14 de abril de 2020, de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se autoriza la contratación de emergencia de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia implantado en esta Agencia.

En virtud de dicha autorización las actuaciones efectivamente realizadas son las siguientes:

Contrato servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia implantado en esta Agencia.

Que el presupuesto del suministro asciende a la cantidad de:

CUARENTA MIL OCHOCIENTOS SETENTA EUROS CON VEINTIÚN CÉNTIMOS (40.870,21.-€), IVA INCLUIDO

Lo que se pone de manifiesto a los efectos de la debida toma de conocimiento a la fecha de la firma.

Fdo. Jefe Jefatura Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Código Seguro De Verificación:	XmnWgkgIx/hp2WpmWvYokg==	Fecha	01/07/2020
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/verifirmav2/code/XmnWgkgIx/hp2WpmWvYokg==	Página	1/1

