

**ANEXO II (a)**

**ACUERDO DE 22 DE SEPTIEMBRE DE 2020, DEL CONSEJO DE GOBIERNO, POR EL QUE SE DA POR ENTERADO DEL ACUERDO DE LA CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA, DE 8 DE MAYO DE 2020, POR EL QUE SE DECLARA DE EMERGENCIA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO, GESTIÓN DEL TENANT Y MEDICIÓN DE RESULTADOS DE OFFICE 365 DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

**RELACIÓN DE DOCUMENTOS**

**TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES**

<b>Nº de orden</b>	<b>Denominación del documento</b>
1	MEMORIA JUSTIFICATIVA
2	PROPUESTA DE ACUERDO POR EL QUE SE DECLARA LA TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA
3	ACUERDO POR EL QUE SE DECLARA LA TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA
4	DOCUMENTO CONTABLE A

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.



Fdo.:Roberto Ochoa Torres

Viceconsejero de Hacienda y Financiación Europea

FIRMADO POR	ROBERTO OCHOA TORRES	25/09/2020	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN	Pk2jmYMKBJRNLLP8YKQC7TC98UQHGR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## MEMORIA JUSTIFICATIVA. TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO, GESTIÓN DEL TENANT Y MEDICIÓN DE RESULTADOS DE OFFICE 365 DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, MOTIVADA POR LA SITUACIÓN DE ESTADO DE ALARMA DECRETADO A CAUSA DE LA CRISIS DEL COVID-19.

### 1. Necesidad a cubrir y justificación de la contratación.

El Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, establece que a la Dirección General de Transformación Digital (en adelante DGTD) le corresponden las competencias sobre política informática de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, ostentando las funciones de dirección, impulso y gestión de la política informática y de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la propuesta, impulso, dirección, desarrollo y gestión de los sistemas e infraestructuras informáticas comunes de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz.

El citado Decreto atribuye a este centro directivo nuevas competencias entre las que destaca la recogida en el artículo 8.1 l) referente a *“la definición, desarrollo e implantación de las herramientas de productividad y entornos colaborativos de trabajo para los profesionales al servicio de la Administración autonómica andaluza, así como la definición tecnológica del puesto de trabajo de los empleados públicos en función de sus perfiles”*.

Para la consecución de dicho propósito, la DGTD puso en marcha, en el año 2019, un programa de actuaciones bajo la denominación “Espacios de Trabajo Digital” (en adelante ETD) con los siguientes objetivos:

- **Productividad.** Mejorar la productividad individual y de los equipos para hacer más en menos tiempo y con menos recursos.
- **Movilidad.** Asegurar el acceso desde cualquier ubicación, dispositivo y momento.
- **Seguridad.** Garantizar la seguridad de los datos en los distintos escenarios de los ETD.
- **Gestión del conocimiento.** Facilitar el acceso a la información propia y del conjunto de la organización.
- **Colaboración.** Promover el trabajo en equipo y colaborativo para mejorar la consecución de objetivos comunes.
- **Conciliación.** Contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Para el desarrollo de los ETD se han llevado a cabo los siguientes proyectos:

- Definición del perfilado tecnológico de usuarios. Como resultado del mismo, se dispone de un documento que establece diversos perfiles caracterizados por sus necesidades operativas y asociados a las herramientas (hardware y software) que dan respuesta a dichas necesidades.
- Pilotaje, migración y despliegue del tenant de Office 365 y la migración de los correos electrónicos en de unos 50 usuarios aproximadamente.



FIRMADO POR	ANA MARIA ACERO GOMEZ-PINTO	28/04/2020	PÁGINA 1/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYwWT9Y4FHRA2CZ7PQ4BUPKPBF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Con fecha 31 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de SARS-CoV-2 como Emergencia de Salud Pública de importancia internacional. La situación generada ha supuesto la necesidad de adoptar medidas de contención reforzada por las autoridades de salud pública que incluyen, entre otras, el cierre parcial de determinados centros e instalaciones. Por ello, se ha requerido la puesta en marcha de determinadas actuaciones que conjuguen la protección de la salud del personal al servicio de la Junta de Andalucía y la prestación de aquellos servicios públicos que se consideran esenciales. Entre estas medidas, se destaca el teletrabajo, que requiere un modelo de trabajo flexible y orientado a resultados.

Ante la situación de urgencia sobrevenida y para que el personal pueda desempeñar sus funciones mediante teletrabajo, la DGTD ha ofrecido a distintos centros directivos la posibilidad de dotar a ciertos empleados y empleadas que así lo precisen de la herramienta Microsoft Teams.

Esta herramienta cuyo uso estaba enmarcada dentro del programa de “Espacios de Trabajo Digital” dispone de las siguientes capacidades que la hacen necesaria para la implantación del teletrabajo en perfiles con necesidades de trabajo colaborativo intensivo:

- Teams facilita la creación de espacios dedicados para que los equipos de proyectos, unidades administrativas, equipos de trabajo y otros grupos se comuniquen y colaboren. Al crear un ‘equipo’ y asignar usuarios, los centros directivos pueden establecer salas de chat grupales privadas (llamadas ‘canales’) para planificar, administrar y entregar el trabajo.
- Cada equipo puede configurar múltiples canales para mantener los temas de discusión enfocados y organizados.
- Los canales son fáciles de usar y ofrecen una experiencia familiar a otras aplicaciones de mensajería populares. Las conversaciones se agrupan en un hilo para que pueda acceder a todos los mensajes de chat grupales en un solo lugar. Los usuarios reciben notificaciones cuando hay un nuevo mensaje disponible. Las llamadas grupales y los chats de vídeo también se pueden iniciar con un clic desde cada canal.
- Los espacios de colaboración pueden ser utilizados también por personal externo a la Junta de Andalucía facilitando la relación con proveedores, otras administraciones públicas y personal colaborador de los servicios.

Hasta la fecha, el número de usuarios que utilizan Microsoft Teams ha pasado de los 50 iniciales pertenecientes a la experiencia piloto desarrollada en enero a más de 350 en las últimas 3 semanas. Este número está aumentando conforme los distintos centros directivos solicitan la incorporación de su personal a dicha herramienta. Este rápido crecimiento supone una tarea de soporte y administración de la herramienta Office 365 por parte de personal especializado. La carencia de dicho personal y las tareas de administración conlleva la prestación de un servicio deficiente que, de mantenerse, conducirá al colapso de la herramienta con el consiguiente perjuicio para los usuarios.

La Dirección General de Transformación Digital, órgano competente para la prestación de los servicios, no dispone del personal necesario para la realización de los trabajos derivados del soporte y administración del tenant de O365 con las garantías debidas. Los medios personales y materiales de los que dispone la Dirección General de Transformación Digital no son suficientes ni cuantitativa ni cualitativamente para realizar el soporte y administración especializados necesarios, dada la especificidad y complejidad de las tareas objeto del contrato.

Por lo tanto, es necesaria la contratación externa de los servicios de soporte especializado, gestión del tenant y medición de resultados de Office 365 de la Junta de Andalucía.



FIRMADO POR	ANA MARIA ACERO GOMEZ-PINTO	28/04/2020	PÁGINA 2/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYwWT9Y4FHRA2CZ7PQ4BUPKPBf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, se considera que el correcto funcionamiento de Microsoft Office 365 resulta esencial para el desarrollo del teletrabajo por parte del personal de la administración de la Junta de Andalucía y teniendo en cuenta que el teletrabajo forma parte de las medidas adoptadas para combatir los efectos del Coronavirus (COVID-19), la contratación se propone que se realice mediante un contrato con tramitación de emergencia, regulado en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, complementado por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, por el que se modifica 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), que establece 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, 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.

## 2. Objeto y contenido del contrato

El objeto del contrato es la contratación de los servicios de soporte y administración del tenant de Office 365 de la Junta de Andalucía, con el siguiente catálogo de servicios:

### A. Coordinación y gestión

- a) Seguimiento de Tareas semanal/quincenal
- b) Coordinación del servicio O365

### B. Tareas específicas de gestión del tenant.

- a) Asesoramiento de configuración e implantación inicial de la plataforma de O365
- b) Asesoramiento, administración y gestión para los servicios O365
- c) Modificaciones en servicio O365.
- d) Preparación de procedimientos y script de administración requeridos.
- e) Solicitudes de servicio dentro del entorno O365
- f) Gestión de usuarios, licencias y roles.

### C. Seguridad y cumplimiento:

- a) Revisión y análisis e implantación para la Configuración Inicial en O365 con respecto a la Seguridad
- b) Realizar actuaciones proactivas para la detección y mejora de la seguridad.
- c) Asesoramiento de configuración e implantación de plataforma a nivel de Seguridad

### D. Asesoramiento y coordinación con el Comité de Gobernanza.

- a) Asesoramiento y aplicación de las políticas y directrices demandadas al igual su implicación en los ámbitos funcionales, de seguridad y de cumplimiento.
- b) Aplicación en la administración de Office 365 de los parámetros y políticas que permitan hacer efectivas las directrices definidas por el Comité de Gobernanza.
- c) Activación o desactivación de las características de Teams que decida el Comité de Gobernanza.
- d) Implementación de aplicaciones de Office para los usuarios.



FIRMADO POR	ANA MARIA ACERO GOMEZ-PINTO	28/04/2020	PÁGINA 3/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYWWT9Y4FHRA2CZ7PQ4BUPKPBf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- e) Toma de decisiones sobre qué es necesario desde el punto de vista tecnológico para llevar a cabo las acciones de negocio.
  - f) Soporte de alto nivel mediante el asesoramiento y resolución de dudas y/o petición de información sobre casos funcionales de las herramientas de Office 365
- E. Service Management/ Reporting /Documentación
- a) Habilitación de un cuadro de mando y emisión de informes periódicos sobre la actividad total o parcial de los usuarios en las herramientas de O365.
  - b) Respaldo al personal de los departamentos de TI de los distintos ámbitos de implantación para la resolución de incidencias o consultas.
  - c) Desarrollo de acciones proactivas a fin de detectar usuarios con problemas (antes de su reporte) e información acerca de los mismos y posibles soluciones a los departamentos de TI donde se haya implantado O365.
  - d) Monitoreo y gestión de incidentes mayores, implementación de procesos de auditoría, vigilancia y alerta de las comunicaciones de O365.
  - e) Soporte a los procesos de migración en la gestión del tenant. No incluye la actuación sobre los equipos ni migración de los usuarios que la realizarán los departamentos de TI de la Junta de Andalucía.

### 3. Plazo de ejecución.

El plazo de ejecución será de seis (6) meses desde el inicio de los trabajos.

### 4. Presupuesto, concepto presupuestario y forma de pago

Para determinar el precio por día de los servicios de soporte y administración objeto del contrato, se han tomado como base para determinar un importe que atienda al precio general de mercado los datos sobre contrataciones de servicios TIC de la Junta de Andalucía.

El precio total del contrato se estima en 50.340,00 €, IVA excluido. El IVA del 21%, asciende a 10.571,40 €, por lo que la estimación del precio total, IVA incluido, de los servicios asciende a 60.911,40 euros

Para la financiación de este contrato se propone aplicar el crédito disponible en el concepto presupuestario: 3100010000 G/61I/60902/00 01 2013000171.

La forma de pago del precio será mediante pagos bimestrales por los trabajos realizados, previa conformidad de la Jefa de Servicio de Innovación y Prospectiva como responsable del contrato.



FIRMADO POR	ANA MARIA ACERO GOMEZ-PINTO	28/04/2020	PÁGINA 4/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYwWT9Y4FHRA2CZ7PQ4BUPKPBf	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 5. Adjudicación y ejecución del contrato

Siendo requisito esencial el inicio de los trabajos de manera inmediata debido a la emergencia de los mismos, se requiere que el equipo de trabajo conozca los entornos de producción y las configuraciones y casuísticas propias del tenant de la Junta de Andalucía. Por ello se propone como adjudicatario del contrato a la empresa ODM COMPUTERS SRL, con CIF: B-81111676, empresa que ha colaborado con Microsoft en la reciente migración y configuración del entorno de Office 365 de la Junta de Andalucía llevado a cabo en los meses de enero y febrero y, por tanto, conocedora de las actuales configuraciones, relaciones con otros entornos y flujos de trabajo, lo cual le permite iniciar las tareas descritas de manera inmediata siendo imprescindible este requisito para dar respuesta a la urgencia de la situación.

## 6. Organización

### Equipo de proyecto

El equipo de proyecto, del que también forma parte el Jefe de Proyecto, será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del contrato.

En la siguiente tabla se recogen el esfuerzo estimado para la prestación de los servicios objeto del presente expediente de contratación:

PERFIL	Esfuerzo en horas (por jornada laboral)	IMPORTE IVA EXCLUIDO
<b>JEFE DE PROYECTO</b> (1 al 10% de dedicación)	0,8	52 €
<b>CONSULTOR SENIOR</b> (1 al 50% de dedicación)	4	210 €
<b>CONSULTOR</b> (1 al 45% de dedicación)	3,6	157,5 €
<b>TOTAL</b>	8,4	419,5 €

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos, de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije.

Puesto que es fundamental para la ejecución del proyecto conocer perfectamente tanto el entorno orgánico, funcional y tecnológico como el de la propia gestión de los servicios que se prestan en el marco del mismo, la rotación en el Jefe de Proyecto y del resto de miembros del equipo de proyecto por parte del adjudicatario, tendrá que ser previamente autorizada por la Dirección del Proyecto y requerirá de las siguientes condiciones:



- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte de la Dirección de proyecto.

Además, los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al objeto del contrato debido a la sustitución de la persona ofertada, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, o el de trabajo sin facturar si el solapamiento no fuese posible, durante al menos 15 días.

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a sus técnicos de todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad.

### **Órdenes de Trabajo**

Todos los trabajos deberán ser encargados y explícitamente aprobados por la persona que ostente la jefatura del servicio de innovación y prospectiva de la Dirección General de Transformación Digital que ejercerá la dirección del proyecto. Estos encargos se basarán en órdenes de trabajo que serán abordadas por el adjudicatario, en el sentido de que las atenderá el equipo de trabajo, las analizará, las valorará, en su caso, las implantará y, una vez aceptadas, las facturará de acuerdo a la valoración inicialmente acordada.

### **Lugar, forma de prestación y medios**

Los trabajos se desarrollarán por defecto en las instalaciones del adjudicatario. No obstante, a criterio de la persona que ostente la dirección del proyecto, se podrán convocar reuniones o sesiones de trabajo puntuales o periódicas con cualquier periodicidad en dependencias de la Dirección General de Transformación Digital. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

### **Indicadores y acuerdo de nivel de servicios**

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

El establecimiento de un sistema de penalizaciones relacionará el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados.

### **Indicadores**

Para realizar el seguimiento de las condiciones referidas en el apartado anterior se establecen los siguientes indicadores mínimos:



FIRMADO POR	ANA MARIA ACERO GOMEZ-PINTO	28/04/2020	PÁGINA 6/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYwWT9Y4FHRA2CZ7PQ4BUPKPBF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución de incidentes serán al menos los siguientes:

Tiempo objetivo de respuesta a incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastrófico (Nivel 1): 1 hora</li> <li>• Urgente (Nivel 2): 2 horas</li> <li>• Serio (Nivel 3): 6 horas</li> <li>• Trivial (Nivel 4): 24 horas</li> </ul>
Tiempo objetivo de resolución de incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastrófico (Nivel 1): 12 horas</li> <li>• Urgente (Nivel 2): 24 horas</li> <li>• Serio (Nivel 3): 72 horas</li> <li>• Trivial (Nivel 4): Lo antes posible</li> </ul>

**Catastrófico:** Cuando en un organismo se sufra una denegación de servicio en un número tal de usuarios que impida su funcionamiento o cuando afecte a una pluralidad de usuarios calificados por la Dirección del Proyecto como VIP.

**Urgente:** Cuando en un organismo se sufre una pérdida de calidad de servicio que sin impedir la gestión normal de sus funciones, las dificulta en gran medida, o alguno de los usuarios en afectación sea considerado por la Dirección del Proyecto como VIP.

**Serio:** Cuando en un organismo existen problemas en un número de usuarios significativo y que entorpece las tareas comunes y diarias.

**Trivial:** Resto de incidencias.

La unidad métrica de tiempo HORA se refiere a horas naturales de lunes a viernes, tanto para Tiempo de Respuesta como para Tiempo de Resolución.

Para el caso especial de consultas se atenderá a la siguiente clasificación.

Naturaleza de la Consulta	Tiempo de resolución y respuesta acumulado
Consultas Urgentes	24 horas
Consultas no Urgentes	Mejor tiempo de respuesta posible.





Se entenderá por urgente cualquier consulta que por su naturaleza u origen y a juicio de la Dirección del proyecto deba atenderse con suma celeridad, especialmente las relacionadas con la atención y funcionamiento de personal identificado como VIP.

### Penalizaciones.

Se establece un mecanismo de facturación bimensual y antes de la tramitación de cada factura se realizará una revisión de cumplimiento y satisfacción basada en los trabajos registrados y en la experiencia que la Dirección del Proyecto tenga del seguimiento diario. Con esta revisión se derivará o bien la tramitación o la posibilidad de imposición de una penalización por incumplimiento según el siguiente cuadro:

% de Cumplimiento de tiempos de Atención de incidencias	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	3% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y superior al 70%	7% adicional al anterior
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.

% de Cumplimiento de tiempos de resolución de incidencias	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	7% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y superior al 70%	8% adicional al anterior
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.



% de Cumplimiento de tiempos de Atención y resolución de consultas	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	10% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y hasta el 70%	Un 1% por cada punto porcentual completo de incumplimiento.
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.

En cualquier caso y en aras de garantizar la justeza y veracidad de estas métricas se pasara informe justificado y comentado de los incumplimientos realizados.

% de Cumplimiento de tiempos de Atención y resolución de Ordenes de Trabajos Planificados	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio de las OT.	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80% de cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	10% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y hasta el 70% de cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	Un 1% por cada punto porcentual completo de incumplimiento.
Inferior al 70% cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.



La ejecución de la penalización será potestativa del Director del Proyecto que considerando todas las circunstancias concurridas y atendiendo a los informes de ejecución y estudios asociados anteriormente descritos podrá determinar para casos muy justificados y documentados no aplicar este mecanismo.

### **Lugar, forma de prestación y medios**

Si bien las tareas del equipo de trabajo del adjudicatario se desarrollarán normalmente en el calendario laboral de la Junta de Andalucía, dentro de un horario normal de 8:30 a 18:00 horas, la empresa adjudicataria debe tener disponibilidad horaria del equipo del proyecto cuando la criticidad o urgencia de ciertas circunstancias así lo exijan.

La disponibilidad fuera de horario, ha de tener la aprobación previa de la Dirección del Proyecto, quien avisará con antelación al adjudicatario, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

## **7. Condiciones generales de realización**

### **Confidencialidad**

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Junta de Andalucía, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la empresa adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

Se deberá garantizar, asimismo, el cumplimiento de las normas de seguridad emitidas por el Centro Criptológico Nacional (normas CCN-STIC).

### **Propiedad intelectual de los trabajos**

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.



FIRMADO POR	ANA MARIA ACERO GOMEZ-PINTO	28/04/2020	PÁGINA 10/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYwWT9Y4FHRA2CZ7PQ4BUPKPBF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

La presente cláusula no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

### **Información de base**

La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de estos, a menos que se cuente con la autorización expresa de la Junta de Andalucía.

### **Medios materiales**

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

LA JEFA DE SERVICIO DE INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA  
Ana María Acero Gómez-Pinto

VºBº.  
COORDINADOR DE TECNOLOGÍAS Y COMUNICACIONES  
Carlos Simón Ferrer



FIRMADO POR	ANA MARIA ACERO GOMEZ-PINTO	28/04/2020	PÁGINA 11/11
VERIFICACIÓN	Pk2jmYwWT9Y4FHRA2CZ7PQ4BUPKPBF	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**PROPUESTA DE ACUERDO POR EL QUE SE DECLARA LA TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO, GESTIÓN DEL TENANT Y MEDICIÓN DE RESULTADOS DE OFFICE 365 DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, MOTIVADA POR LA SITUACIÓN DE ESTADO DE ALARMA DECRETADO A CAUSA DE LA CRISIS DEL COVID-19**

De acuerdo con la Memoria Justificativa del Servicio de Innovación y Prospectiva de 28 de abril de 2020, y teniendo en cuenta los siguientes

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.-** El Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, establece que a la Dirección General de Transformación Digital (en adelante DGTD) le corresponden las competencias sobre política informática de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, ostentando las funciones de dirección, impulso y gestión de la política informática y de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la propuesta, impulso, dirección, desarrollo y gestión de los sistemas e infraestructuras informáticas comunes de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz.

El citado Decreto atribuye a este centro directivo nuevas competencias entre las que destaca la recogida en el artículo 8.1 l) referente a *“la definición, desarrollo e implantación de las herramientas de productividad y entornos colaborativos de trabajo para los profesionales al servicio de la Administración autonómica andaluza, así como la definición tecnológica del puesto de trabajo de los empleados públicos en función de sus perfiles”*.

Para la consecución de dicho propósito, la DGTD puso en marcha, en el año 2019, un programa de actuaciones bajo la denominación “Espacios de Trabajo Digital” (en adelante ETD) con los siguientes objetivos:

- Productividad. Mejorar la productividad individual y de los equipos para hacer más en menos tiempo y con menos recursos.
- Movilidad. Asegurar el acceso desde cualquier ubicación, dispositivo y momento.
- Seguridad. Garantizar la seguridad de los datos en los distintos escenarios de los ETD.
- Gestión del conocimiento. Facilitar el acceso a la información propia y del conjunto de la organización.



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 1/15
VERIFICACIÓN	Pk2jMP5RQABBX9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Colaboración. Promover el trabajo en equipo y colaborativo para mejorar la consecución de objetivos comunes.
- Conciliación. Contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Para el desarrollo de los ETD se han llevado a cabo los siguientes proyectos:

- Definición del perfilado tecnológico de usuarios. Como resultado del mismo, se dispone de un documento que establece diversos perfiles caracterizados por sus necesidades operativas y asociados a las herramientas (hardware y software) que dan respuesta a dichas necesidades.

Pilotaje, migración y despliegue del tenant de Office 365 y la migración de los correos electrónicos en de unos 50 usuarios aproximadamente.

**SEGUNDO.-** Con fecha 31 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de SARS-CoV-2 como Emergencia de Salud Pública de importancia internacional. La situación generada ha supuesto la necesidad de adoptar medidas de contención reforzada por las autoridades de salud pública que incluyen, entre otras, el cierre parcial de determinados centros e instalaciones. Por ello, se ha requerido la puesta en marcha de determinadas actuaciones que conjuguen la protección de la salud del personal al servicio de la Junta de Andalucía y la prestación de aquellos servicios públicos que se consideran esenciales. Entre estas medidas, se destaca el teletrabajo, que requiere un modelo de trabajo flexible y orientado a resultados.

**TERCERO.-** Ante la situación de urgencia sobrevenida y para que el personal pueda desempeñar sus funciones mediante teletrabajo, la DGTD ha ofrecido a distintos centros directivos la posibilidad de dotar a ciertos empleados y empleadas que así lo precisen de la herramienta Microsoft Teams.

Esta herramienta cuyo uso estaba enmarcada dentro del programa de “Espacios de Trabajo Digital” dispone de las siguientes capacidades que la hacen necesaria para la implantación del teletrabajo en perfiles con necesidades de trabajo colaborativo intensivo:

- Teams facilita la creación de espacios dedicados para que los equipos de proyectos, unidades administrativas, equipos de trabajo y otros grupos se comuniquen y colaboren. Al crear un ‘equipo’ y asignar usuarios, los centros directivos pueden establecer salas de chat grupales privadas (llamadas ‘canales’) para planificar, administrar y entregar el trabajo.
- Cada equipo puede configurar múltiples canales para mantener los temas de discusión enfocados y organizados.
- Los canales son fáciles de usar y ofrecen una experiencia familiar a otras aplicaciones de mensajería populares. Las conversaciones se agrupan en un hilo para que pueda acceder a todos los mensajes de



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 2/15
VERIFICACIÓN	Pk2j mP5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

chat grupales en un solo lugar. Los usuarios reciben notificaciones cuando hay un nuevo mensaje disponible. Las llamadas grupales y los chats de vídeo también se pueden iniciar con un clic desde cada canal.

- Los espacios de colaboración pueden ser utilizados también por personal externo a la Junta de Andalucía facilitando la relación con proveedores, otras administraciones públicas y personal colaborador de los servicios.

Hasta la fecha, el número de usuarios que utilizan Microsoft Teams ha pasado de los 50 iniciales pertenecientes a la experiencia piloto desarrollada en enero a más de 350 en las últimas 3 semanas. Este número está aumentando conforme los distintos centros directivos solicitan la incorporación de su personal a dicha herramienta. Este rápido crecimiento supone una tarea de soporte y administración de la herramienta Office 365 por parte de personal especializado. La carencia de dicho personal y las tareas de administración conlleva la prestación de un servicio deficiente que, de mantenerse, conducirá al colapso de la herramienta con el consiguiente perjuicio para los usuarios.

La Dirección General de Transformación Digital, órgano competente para la prestación de los servicios, no dispone del personal necesario para la realización de los trabajos derivados del soporte y administración del tenant de O365 con las garantías debidas. Los medios personales y materiales de los que dispone la Dirección General de Transformación Digital no son suficientes ni cuantitativa ni cualitativamente para realizar el soporte y administración especializados necesarios, dada la especificidad y complejidad de las tareas objeto del contrato.

Por lo tanto, es necesaria la contratación externa de los servicios de soporte especializado, gestión del tenant y medición de resultados de Office 365 de la Junta de Andalucía.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, se considera que el correcto funcionamiento de Microsoft Office 365 resulta esencial para el desarrollo del teletrabajo por parte del personal de la administración de la Junta de Andalucía y teniendo en cuenta que el teletrabajo forma parte de las medidas adoptadas para combatir los efectos del Coronavirus (COVID-19), la contratación se propone que se realice mediante un contrato con tramitación de emergencia, regulado en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, complementado por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, por el que se modifica 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), que establece 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, los contratos que se celebren



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 3/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmp5RQABBX9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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.

**CUARTO.-** El objeto del contrato es la contratación de los servicios de soporte y administración del tenant de Office 365 de la Junta de Andalucía, según las especificaciones contenidas en el Anexo al presente documento.

Siendo requisito esencial el inicio de los trabajos de manera inmediata debido a la emergencia de los mismos, se requiere que el equipo de trabajo conozca los entornos de producción y las configuraciones y casuísticas propias del tenant de la Junta de Andalucía. Por ello se propone como adjudicatario del contrato a la empresa ODM COMPUTERS SRL, con CIF: B-81111676, empresa que ha colaborado con Microsoft en la reciente migración y configuración del entorno de Office 365 de la Junta de Andalucía llevado a cabo en los meses de enero y febrero y, por tanto, conocedora de las actuales configuraciones, relaciones con otros entornos y flujos de trabajo, lo cual le permite iniciar las tareas descritas de manera inmediata siendo imprescindible este requisito para dar respuesta a la urgencia de la situación.

El plazo de ejecución será de seis (6) meses desde el inicio de los trabajos.

**QUINTO.-** El precio total del contrato se estima en 50.340,00 €, IVA excluido. El IVA del 21%, asciende a 10.571,40 €, por lo que la estimación del precio total, IVA incluido, de los servicios asciende a 60.911,40 euros

Para la financiación de este contrato se propone aplicar el crédito disponible en el concepto presupuestario: 3100010000 G/611/60902/00 01 2013000171.

La forma de pago del precio será mediante pagos bimestrales por los trabajos realizados, previa conformidad de la Jefa de Servicio de Innovación y Prospectiva como responsable del contrato.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** El artículo 2.1 de la Orden de 20 de noviembre de 2018, por la que se delegan y se atribuyen competencias en órganos directivos de la Consejería y de sus entidades instrumentales, señala: *“Se delegan en la persona titular de la Viceconsejería, en relación con los contratos administrativos y privados derivados de la gestión de los créditos previstos en los programas presupuestarios de gastos de la sección presupuestaria correspondiente a la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, así como de las secciones*



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 4/15
VERIFICACIÓN	Pk2jMP5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



presupuestarias «Deuda Pública» y «Gastos de diversas Consejerías», las siguientes competencias: (...) b) Los acuerdos de declaración de emergencia”.

**SEGUNDO.-** El artículo 120.1 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, dispone, al regular la tramitación de emergencia, que *“Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional: a) 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”.*

**TERCERO.-** El Dispongo Tercero de la Orden de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, de 15 de marzo de 2020, 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, establece que *“La s 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 y las demás medidas relativas a ampliación de plazos y suspensión de procedimientos que contempla la normativa sobre procedimiento administrativo y régimen jurídico”.*

**CUARTO.-** El artículo 9.1 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), en la redacción dada por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, por el que se modifica el citado Decreto-Ley 3/2020, de 16 de marzo, dice: *“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*



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 5/15
VERIFICACIÓN	Pk2jmp5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19”.

No obstante lo anterior, el apartado primero de la Disposición transitoria única del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, modificada por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, dispone: “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 resulte necesario para hacer frente a la situación derivada de la incidencia del COVID-19”; como es el caso del presente contrato de emergencia.

**QUINTO.-** La Disposición adicional primera del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, dispone: “Sin perjuicio de lo establecido con carácter general en el artículo 4.b) del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de

Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios se regula el régimen de bienes y servicios homologados, del acuerdo de emergencia adoptado por el órgano de contratación competente en los supuestos amparados por el presente Decreto-ley se dará cuenta al Consejo de Gobierno, por el titular de la Consejería correspondiente, en el plazo máximo de seis meses desde que se dictó dicho acuerdo, acreditándose en este trámite la existencia de crédito adecuado y suficiente. El acuerdo correspondiente se acompañará de la oportuna retención de crédito o documentación que justifique la iniciación del expediente de modificación de crédito”, no siendo en consecuencia aplicable el plazo de dos meses que contempla el artículo 34 de la Ley 9/1996, de 26 de diciembre, por la que se aprueban Medidas Fiscales en materia de Hacienda Pública, Contratación Administrativa, Patrimonio, Función Pública y Asistencia Jurídica a Entidades de Derecho Público.

A la vista de todo lo anterior, esta Dirección General de Transformación Digital

## PROPONE

**PRIMERO.-** Declarar la tramitación de emergencia para la contratación del servicio de soporte especializado, gestión del tenant y medición de resultados de Office 365 de la Junta de Andalucía, motivada por la situación de estado de alarma decretado a causa de la crisis del covid-19, de acuerdo con lo establecido en los antecedentes Cuarto y Quinto.



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 6/15
VERIFICACIÓN	Pk2jMP5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**SEGUNDO.-** Dar cuenta al Consejo de Gobierno en el plazo de seis meses a contar desde la adopción del Acuerdo.

En Sevilla, a fecha de firma electrónica.

LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Fdo.: María Gema Pérez Naranjo



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 7/15
VERIFICACIÓN	Pk2j mP5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## ANEXO TÉCNICO

### **CATÁLOGO DE SERVICIOS:**

#### A. Coordinación y gestión

- a) Seguimiento de Tareas semanal/quincenal
- b) Coordinación del servicio O365

#### B. Tareas específicas de gestión del tenant.

- a) Asesoramiento de configuración e implantación inicial de la plataforma de O365
- b) Asesoramiento, administración y gestión para los servicios O365
- c) Modificaciones en servicio O365.
- d) Preparación de procedimientos y script de administración requeridos.
- e) Solicitudes de servicio dentro del entorno O365
- f) Gestión de usuarios, licencias y roles.

#### C. Seguridad y cumplimiento:

- a) Revisión y análisis e implantación para la Configuración Inicial en O365 con respecto a la Seguridad
- b) Realizar actuaciones proactivas para la detección y mejora de la seguridad.
- c) Asesoramiento de configuración e implantación de plataforma a nivel de Seguridad

#### D. Asesoramiento y coordinación con el Comité de Gobernanza.

- a) Asesoramiento y aplicación de las políticas y directrices demandadas al igual su implicación en los ámbitos funcionales, de seguridad y de cumplimiento.
- b) Aplicación en la administración de Office 365 de los parámetros y políticas que permitan hacer efectivas las directrices definidas por el Comité de Gobernanza.
- c) Activación o desactivación de las características de Teams que decida el Comité de Gobernanza.
- d) Implementación de aplicaciones de Office para los usuarios.
- e) Toma de decisiones sobre qué es necesario desde el punto de vista tecnológico para llevar a cabo las acciones de negocio.



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 8/15
VERIFICACIÓN	Pk2jMP5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- f) Soporte de alto nivel mediante el asesoramiento y resolución de dudas y/o petición de información sobre casos funcionales de las herramientas de Office 365
- E. Service Management/ Reporting /Documentación
- a) Habilitación de un cuadro de mando y emisión de informes periódicos sobre la actividad total o parcial de los usuarios en las herramientas de O365.
- b) Respaldo al personal de los departamentos de TI de los distintos ámbitos de implantación para la resolución de incidencias o consultas.
- c) Desarrollo de acciones proactivas a fin de detectar usuarios con problemas (antes de su reporte) e información acerca de los mismos y posibles soluciones a los departamentos de TI donde se haya implantado O365.
- d) Monitoreo y gestión de incidentes mayores, implementación de procesos de auditoría, vigilancia y alerta de las comunicaciones de O365.

Soporte a los procesos de migración en la gestión del tenant. No incluye la actuación sobre los equipos ni migración de los usuarios que la realizarán los departamentos de TI de la Junta de Andalucía.

### ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS:

#### Equipo de proyecto

El equipo de proyecto, del que también forma parte el Jefe de Proyecto, será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del contrato.

En la siguiente tabla se recogen el esfuerzo estimado para la prestación de los servicios objeto del presente expediente de contratación:

PERFIL	Esfuerzo en horas (por jornada laboral)	IMPORTE IVA EXCLUIDO
<b>JEFE DE PROYECTO</b> (1 al 10% de dedicación)	0,8	52 €
<b>CONSULTOR SENIOR</b> (1 al 50% de dedicación)	4	210 €
<b>CONSULTOR</b>	3,6	157,5 €



(1 al 45% de dedicación)		
<b>TOTAL</b>	8,4	419,5 €

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos, de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije.

Puesto que es fundamental para la ejecución del proyecto conocer perfectamente tanto el entorno orgánico, funcional y tecnológico como el de la propia gestión de los servicios que se prestan en el marco del mismo, la rotación en el Jefe de Proyecto y del resto de miembros del equipo de proyecto por parte del adjudicatario, tendrá que ser previamente autorizada por la Dirección del Proyecto y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte de la Dirección de proyecto.

Además, los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al objeto del contrato debido a la sustitución de la persona ofertada, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, o el de trabajo sin facturar si el solapamiento no fuese posible, durante al menos 15 días.

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a sus técnicos de todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad.

#### Órdenes de Trabajo

Todos los trabajos deberán ser encargados y explícitamente aprobados por la persona que ostente la jefatura del servicio de innovación y prospectiva de la Dirección General de Transformación Digital que ejercerá la dirección del proyecto. Estos encargos se basarán en órdenes de trabajo que serán abordadas por el adjudicatario, en el sentido de que las atenderá el equipo de trabajo, las analizará, las valorará, en su caso, las implantará y, una vez aceptadas, las facturará de acuerdo a la valoración inicialmente acordada.

#### Lugar, forma de prestación y medios

Los trabajos se desarrollarán por defecto en las instalaciones del adjudicatario. No obstante, a criterio de la persona que ostente la dirección del proyecto, se podrán convocar reuniones o sesiones de trabajo puntuales o periódicas con cualquier periodicidad en dependencias de la Dirección General de Transformación Digital. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

#### Indicadores y acuerdo de nivel de servicios

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.



El establecimiento de un sistema de penalizaciones relacionará el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados.

#### Indicadores

Para realizar el seguimiento de las condiciones referidas en el apartado anterior se establecen los siguientes indicadores mínimos:

Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución de incidentes serán al menos los siguientes:

Tiempo objetivo de respuesta a incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastrófico (Nivel 1): 1 hora</li> <li>• Urgente (Nivel 2): 2 horas</li> <li>• Serio (Nivel 3): 6 horas</li> <li>• Trivial (Nivel 4): 24 horas</li> </ul>
Tiempo objetivo de resolución de incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastrófico (Nivel 1): 12 horas</li> <li>• Urgente (Nivel 2): 24 horas</li> <li>• Serio (Nivel 3): 72 horas</li> <li>• Trivial (Nivel 4): Lo antes posible</li> </ul>

**Catastrófico:** Cuando en un organismo se sufra una denegación de servicio en un número tal de usuarios que impida su funcionamiento o cuando afecte a una pluralidad de usuarios calificados por la Dirección del Proyecto como VIP.

**Urgente:** Cuando en un organismo se sufre una pérdida de calidad de servicio que sin impedir la gestión normal de sus funciones, las dificulta en gran medida, o alguno de los usuarios en afectación sea considerado por la Dirección del Proyecto como VIP.

**Serio:** Cuando en un organismo existen problemas en un número de usuarios significativo y que entorpece las tareas comunes y diarias.

**Trivial:** Resto de incidencias.

La unidad métrica de tiempo HORA se refiere a horas naturales de lunes a viernes, tanto para Tiempo de Respuesta como para Tiempo de Resolución. Para el caso especial de consultas se atenderá a la siguiente clasificación.

Naturaleza de la Consulta	Tiempo de resolución y respuesta acumulado
Consultas Urgentes	24 horas



Consultas no Urgentes	Mejor tiempo de respuesta posible.

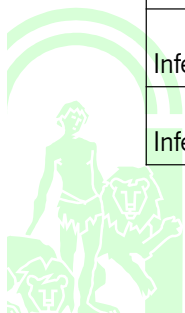
Se entenderá por urgente cualquier consulta que por su naturaleza u origen y a juicio de la Dirección del proyecto deba atenderse con suma celeridad, especialmente las relacionadas con la atención y funcionamiento de personal identificado como VIP.

Penalizaciones.

Se establece un mecanismo de facturación bimensual y antes de la tramitación de cada factura se realizará una revisión de cumplimiento y satisfacción basada en los trabajos registrados y en la experiencia que la Dirección del Proyecto tenga del seguimiento diario. Con esta revisión se derivará o bien la tramitación o la posibilidad de imposición de una penalización por incumplimiento según el siguiente cuadro:

% de Cumplimiento de tiempos de Atención de incidencias	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	3% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y superior al 70%	7% adicional al anterior
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.

% de Cumplimiento de tiempos de resolución de incidencias	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	7% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y superior al 70%	8% adicional al anterior
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando





	adecuadamente.
--	----------------

% de Cumplimiento de tiempos de Atención y resolución de consultas	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	10% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y hasta el 70%	Un 1% por cada punto porcentual completo de incumplimiento.
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.

En cualquier caso y en aras de garantizar la justeza y veracidad de estas métricas se pasara informe justificado y comentado de los incumplimientos realizados.

% de Cumplimiento de tiempos de Atención y resolución de Ordenes de Trabajos Planificados	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio de las OT.	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80% de cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	10% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y hasta el 70% de cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	Un 1% por cada punto porcentual completo de incumplimiento.
Inferior al 70% cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.



La ejecución de las penalización será potestativa del Director del Proyecto que considerando todas las circunstancias concurridas y atendiendo a los informes de ejecución y estudios asociados anteriormente descritos podrá determinar para casos muy justificados y documentados no aplicar este mecanismo.

#### Lugar, forma de prestación y medios

Si bien las tareas del equipo de trabajo del adjudicatario se desarrollarán normalmente en el calendario laboral de la Junta de Andalucía, dentro de un horario normal de 8:30 a 18:00 horas, la empresa adjudicataria debe tener disponibilidad horaria del equipo del proyecto cuando la criticidad o urgencia de ciertas circunstancias así lo exijan.

La disponibilidad fuera de horario, ha de tener la aprobación previa de la Dirección del Proyecto, quien avisará con antelación al adjudicatario, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

#### Condiciones generales de realización

- Confidencialidad: La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Junta de Andalucía, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la empresa adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

Se deberá garantizar, asimismo, el cumplimiento de las normas de seguridad emitidas por el Centro Criptológico Nacional (normas CCN-STIC).

- Propiedad intelectual de los trabajos: Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 14/15
VERIFICACIÓN	Pk2j mP5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Este apartado no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

- Información de base: La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de estos, a menos que se cuente con la autorización expresa de la Junta de Andalucía.

- Medios materiales: Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.



FIRMADO POR	MARIA GEMA PEREZ NARANJO	05/05/2020	PÁGINA 15/15
VERIFICACIÓN	Pk2j mP5RQABBx9A498R3W828DXNEHL	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

SGT078/20TIC

**ACUERDO POR EL QUE SE DECLARA LA TRAMITACIÓN DE EMERGENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO, GESTIÓN DEL TENANT Y MEDICIÓN DE RESULTADOS DE OFFICE 365 DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, MOTIVADA POR LA SITUACIÓN DE ESTADO DE ALARMA DECRETADO A CAUSA DE LA CRISIS DEL COVID-19.**

De acuerdo con la Memoria Justificativa del Servicio de Innovación y Prospectiva de la Dirección General de Transformación Digital de 28 de abril de 2020, y teniendo en cuenta los siguientes

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO.-** El Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, establece que a la Dirección General de Transformación Digital (en adelante DGTD) le corresponden las competencias sobre política informática de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, ostentando las funciones de dirección, impulso y gestión de la política informática y de la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la propuesta, impulso, dirección, desarrollo y gestión de los sistemas e infraestructuras informáticas comunes de la Administración de la Junta de Andalucía y del sector público andaluz.

El citado Decreto atribuye a este centro directivo nuevas competencias entre las que destaca la recogida en el artículo 8.1 l) referente a “la definición, desarrollo e implantación de las herramientas de productividad y entornos colaborativos de trabajo para los profesionales al servicio de la Administración autonómica andaluza, así como la definición tecnológica del puesto de trabajo de los empleados públicos en función de sus perfiles ”.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 1/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Para la consecución de dicho propósito, la DGTD puso en marcha, en el año 2019, un programa de actuaciones bajo la denominación “Espacios de Trabajo Digital” (en adelante ETD) con los siguientes objetivos:

- Productividad. Mejorar la productividad individual y de los equipos para hacer más en menos tiempo y con menos recursos.
- Movilidad. Asegurar el acceso desde cualquier ubicación, dispositivo y momento.
- Seguridad. Garantizar la seguridad de los datos en los distintos escenarios de los ETD.
- Gestión del conocimiento. Facilitar el acceso a la información propia y del conjunto de la organización.
- Colaboración. Promover el trabajo en equipo y colaborativo para mejorar la consecución de objetivos comunes.
- Conciliación. Contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Para el desarrollo de los ETD se han llevado a cabo los siguientes proyectos:

- Definición del perfilado tecnológico de usuarios. Como resultado del mismo, se dispone de un documento que establece diversos perfiles caracterizados por sus necesidades operativas y asociados a las herramientas (hardware y software) que dan respuesta a dichas necesidades.
- Pilotaje, migración y despliegue del tenant de Office 365 y la migración de los correos electrónicos de unos 50 usuarios aproximadamente.

**SEGUNDO.-** Con fecha 31 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de SARS-CoV-2 como Emergencia de Salud Pública de importancia internacional. La situación generada ha supuesto la necesidad de adoptar medidas de contención reforzada por las autoridades de salud pública que incluyen, entre otras, el cierre parcial de determinados centros e instalaciones. Por ello, se ha requerido la puesta en marcha de determinadas actuaciones que conjuguen la protección de la salud del personal al servicio de la Junta de Andalucía y la prestación de aquellos servicios públicos que se consideran



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 2/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC5S5ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

esenciales. Entre estas medidas, se destaca el teletrabajo, que requiere un modelo de trabajo flexible y orientado a resultados.

**TERCERO.-** Ante la situación de urgencia sobrevenida y para que el personal pueda desempeñar sus funciones mediante teletrabajo, la DGTD ha ofrecido a distintos centros directivos la posibilidad de dotar a ciertos empleados y empleadas que así lo precisen de la herramienta Microsoft Teams.

Esta herramienta cuyo uso estaba enmarcada dentro del programa de “Espacios de Trabajo Digital” dispone de las siguientes capacidades que la hacen necesaria para la implantación del teletrabajo en perfiles con necesidades de trabajo colaborativo intensivo:

- Teams facilita la creación de espacios dedicados para que los equipos de proyectos, unidades administrativas, equipos de trabajo y otros grupos se comuniquen y colaboren. Al crear un ‘equipo’ y asignar usuarios, los centros directivos pueden establecer salas de chat grupales privadas (llamadas ‘canales’) para planificar, administrar y entregar el trabajo.
- Cada equipo puede configurar múltiples canales para mantener los temas de discusión enfocados y organizados.
- Los canales son fáciles de usar y ofrecen una experiencia familiar a otras aplicaciones de mensajería populares. Las conversaciones se agrupan en un hilo para que pueda acceder a todos los mensajes de chat grupales en un solo lugar. Los usuarios reciben notificaciones cuando hay un nuevo mensaje disponible. Las llamadas grupales y los chats de vídeo también se pueden iniciar con un clic desde cada canal.
- Los espacios de colaboración pueden ser utilizados también por personal externo a la Junta de Andalucía facilitando la relación con proveedores, otras administraciones públicas y personal colaborador de los servicios.

Hasta la fecha, el número de usuarios que utilizan Microsoft Teams ha pasado de los 50 iniciales pertenecientes a la experiencia piloto desarrollada en enero a más de 350 en las últimas 3 semanas. Este número está aumentando conforme los distintos centros directivos solicitan la incorporación de su personal a dicha herramienta. Este rápido crecimiento supone una tarea de soporte y administración de la herramienta



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 3/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Office 365 por parte de personal especializado. La carencia de dicho personal y las tareas de administración conlleva la prestación de un servicio deficiente que, de mantenerse, conducirá al colapso de la herramienta con el consiguiente perjuicio para los usuarios.

La DGTD, órgano competente para la prestación de los servicios, no dispone del personal necesario para la realización de los trabajos derivados del soporte y administración del tenant de Office 365 con las garantías debidas. Los medios personales y materiales de los que dispone la DGTD no son suficientes ni cuantitativa ni cualitativamente para realizar el soporte y administración especializado necesarios, dada la especificidad y complejidad de las tareas objeto del contrato.

Por lo tanto, es necesaria la contratación externa de los servicios de soporte especializado, gestión del tenant y medición de resultados de Office 365 de la Junta de Andalucía.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, se considera que el correcto funcionamiento de Microsoft Office 365 resulta esencial para el desarrollo del teletrabajo por parte del personal de la administración de la Junta de Andalucía y teniendo en cuenta que el teletrabajo forma parte de las medidas adoptadas para combatir los efectos del coronavirus (COVID-19), se propone que la contratación se realice mediante tramitación de emergencia, regulada en el 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, complementado por el Decreto-ley 5/2020, de 22 de marzo, por el que se modifica 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), que establece que podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 4/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC5S5ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**CUARTO.-** El objeto del contrato es la contratación de los servicios de soporte y administración del tenant de Office 365 de la Junta de Andalucía, según las especificaciones contenidas en el Anexo al presente documento.

Siendo requisito esencial el inicio de los trabajos de manera inmediata debido a la emergencia de los mismos, se requiere que el equipo de trabajo conozca los entornos de producción y las configuraciones y casuísticas propias del tenant de la Junta de Andalucía. Por ello se propone como adjudicatario del contrato a la empresa ODM COMPUTERS SRL, con NIF B-81111676, empresa que ha colaborado con Microsoft en la reciente migración y configuración del entorno de Office 365 de la Junta de Andalucía llevado a cabo en los meses de enero y febrero y, por tanto, conocedora de las actuales configuraciones, relaciones con otros entornos y flujos de trabajo, lo cual le permite iniciar las tareas descritas de manera inmediata siendo imprescindible este requisito para dar respuesta a la urgencia de la situación.

El plazo de ejecución será de seis meses desde el inicio de los trabajos.

**QUINTO.-** El precio total del contrato se estima en 50.340,00 , IVA excluido. El IVA del 21%, asciende a 10.571,40 €, por lo que la estimación del precio total, IVA incluido, de los servicios asciende a 60.911,40 euros.

Para la financiación de este contrato se propone aplicar el crédito disponible en el concepto presupuestario: 3100010000 G/611/60902/00 01 2013000171.

La forma de pago del precio será mediante pagos bimestrales por los trabajos realizados, previa conformidad de la Jefa de Servicio de Innovación y Prospectiva como responsable del contrato.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** El artículo 2.1 de la Orden de 20 de noviembre de 2018, por la que se delegan y se atribuyen competencias en órganos directivos de la Consejería y de sus entidades instrumentales, señala: *“Se delegan en la persona titular de la Viceconsejería, en relación con los contratos administrativos y privados derivados de la gestión de los créditos previstos en los*



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 5/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



*programas presupuestarios de gastos de la sección presupuestaria correspondiente a la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, así como de las secciones presupuestarias «Deuda Pública» y «Gastos de diversas Consejerías», las siguientes competencias: (...) b) Los acuerdos de declaración de emergencia”.*

**SEGUNDO.-** El artículo 120.1 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, dispone, al regular la tramitación de emergencia, que *“Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional: a) 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”.*

**TERCERO.-** El Dispongo Tercero de la Orden de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, de 15 de marzo de 2020, 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, establece 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 y las demás medidas relativas a ampliación de plazos y suspensión de procedimientos que contempla la normativa sobre procedimiento administrativo y régimen jurídico”.*



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 6/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**CUARTO.-** El artículo 9.1 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), en la redacción dada por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, dice: *“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”.*

**QUINTO.-** La Disposición adicional primera del Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, dispone: *“Sin perjuicio de lo establecido con carácter general en el artículo 4.b) del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios se regula el régimen de bienes y servicios homologados, del acuerdo de emergencia adoptado por el órgano de contratación competente en los supuestos amparados por el presente Decreto-ley se dará cuenta al Consejo de Gobierno, por el titular de la Consejería correspondiente, en el plazo máximo de seis meses desde que se dictó dicho acuerdo, acreditándose en este trámite la existencia de crédito adecuado y suficiente. El acuerdo correspondiente se acompañará de la oportuna retención de crédito o documentación que justifique la iniciación del expediente de modificación de crédito”,* no siendo en consecuencia aplicable el plazo de dos meses que contempla el artículo 34 de la Ley 9/1996, de 26 de diciembre, por la que se aprueban Medidas Fiscales en materia de Hacienda Pública, Contratación Administrativa, Patrimonio, Función Pública y Asistencia Jurídica a Entidades de Derecho Público.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 7/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

A la vista de todo lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2.1 de la Orden de 20 de noviembre de 2018, y a propuesta de la Dirección General de Transformación Digital

### ACUERDO

**PRIMERO.-** Declarar la tramitación de emergencia para la contratación del servicio de soporte especializado, gestión del tenant y medición de resultados de Office 365 de la Junta de Andalucía, motivada por la situación de estado de alarma decretado a causa de la crisis del COVID-19, de acuerdo con lo establecido en los antecedentes Cuarto y Quinto.

**SEGUNDO.-** Dar cuenta al Consejo de Gobierno en el plazo de seis meses a contar desde la adopción del Acuerdo.

EL CONSEJERO DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA  
(P.D. Orden de 20/11/18, BOJA nº 228, de 26/11/18)  
EL VICECONSEJERO

Fdo.: Jorge Ramírez López.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 8/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC5SZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## **ANEXO TÉCNICO**

### **CATÁLOGO DE SERVICIOS:**

- A. Coordinación y gestión
  - a) Seguimiento de Tareas semanal/quincenal.
  - b) Coordinación del servicio O365.
  
- B. Tareas específicas de gestión del tenant.
  - a) Asesoramiento de configuración e implantación inicial de la plataforma de O365.
  - b) Asesoramiento, administración y gestión para los servicios O365.
  - c) Modificaciones en servicio O365.
  - d) Preparación de procedimientos y script de administración requeridos.
  - e) Solicitudes de servicio dentro del entorno O365
  - f) Gestión de usuarios, licencias y roles.
  
- C. Seguridad y cumplimiento:
  - a) Revisión y análisis e implantación para la Configuración Inicial en O365 con respecto a la Seguridad.
  - b) Realizar actuaciones proactivas para la detección y mejora de la seguridad.
  - c) Asesoramiento de configuración e implantación de plataforma a nivel de Seguridad.
  
- D. Asesoramiento y coordinación con el Comité de Gobernanza.
  - a) Asesoramiento y aplicación de las políticas y directrices demandadas al igual su implicación en los ámbitos funcionales, de seguridad y de cumplimiento.
  - b) Aplicación en la administración de Office 365 de los parámetros y políticas que permitan hacer efectivas las directrices definidas por el Comité de Gobernanza.
  - c) Activación o desactivación de las características de Teams que decida el Comité de Gobernanza.
  - d) Implementación de aplicaciones de Office para los usuarios.
  - e) Toma de decisiones sobre qué es necesario desde el punto de vista tecnológico para llevar a cabo las acciones de negocio.
  - f) Soporte de alto nivel mediante el asesoramiento y resolución de dudas y/o petición de información sobre casos funcionales de las herramientas de Office 365.
  
- E. Service Management/ Reporting /Documentación
  - a) Habilitación de un cuadro de mando y emisión de informes periódicos sobre la actividad total o parcial de los usuarios en las herramientas de O365.
  - b) Respaldo al personal de los departamentos de TI de los distintos ámbitos de implantación para la resolución de incidencias o consultas.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 9/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- c) Desarrollo de acciones proactivas a fin de detectar usuarios con problemas (antes de su reporte) e información acerca de los mismos y posibles soluciones a los departamentos de TI donde se haya implantado O365.
- d) Monitoreo y gestión de incidentes mayores, implementación de procesos de auditoría, vigilancia y alerta de las comunicaciones de O365.
- e) Soporte a los procesos de migración en la gestión del tenant. No incluye la actuación sobre los equipos ni migración de los usuarios que la realizarán los departamentos de TI de la Junta de Andalucía.

## ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

### Equipo de proyecto

El equipo de proyecto, del que también forma parte el Jefe de Proyecto, será el responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del contrato.

En la siguiente tabla se recogen el esfuerzo estimado para la prestación de los servicios objeto del presente expediente de contratación:

PERFIL	Esfuerzo en horas (por jornada laboral)	IMPORTE IVA EXCLUIDO
JEFE DE PROYECTO (1 al 10% de dedicación)	0,8	52 €
CONSULTOR SENIOR (1 al 50% de dedicación)	4	210 €
CONSULTOR (1 al 45% de dedicación)	3,6	157,5 €
<b>TOTAL</b>	<b>8,4</b>	<b>419,5 €</b>

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por un Jefe de Proyecto y de cuantos técnicos, de adecuada cualificación y nivel de dedicación sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije.

Puesto que es fundamental para la ejecución del proyecto conocer perfectamente tanto el entorno orgánico, funcional y tecnológico como el de la propia gestión de los servicios que se prestan en el marco del mismo, la rotación en el Jefe de Proyecto y del resto de miembros del equipo de proyecto por parte del adjudicatario, tendrá que ser previamente autorizada por la Dirección del Proyecto y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.



- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte de la Dirección de proyecto.

Además, los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al objeto del contrato debido a la sustitución de la persona ofertada, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, o el de trabajo sin facturar si el solapamiento no fuese posible, durante al menos 15 días.

Además, deberá proveerse por parte de la empresa adjudicataria a sus técnicos de todo el material, equipo y licencias de software necesarias para el desarrollo de la actividad.

#### Órdenes de Trabajo

Todos los trabajos deberán ser encargados y explícitamente aprobados por la persona que ostente la jefatura del Servicio de Innovación y Prospectiva de la Dirección General de Transformación Digital que ejercerá la dirección del proyecto. Estos encargos se basarán en órdenes de trabajo que serán abordadas por el adjudicatario, en el sentido de que las atenderá el equipo de trabajo, las analizará, las valorará, en su caso, las implantará y, una vez aceptadas, las facturará de acuerdo a la valoración inicialmente acordada.

#### Lugar, forma de prestación y medios

Los trabajos se desarrollarán por defecto en las instalaciones del adjudicatario. No obstante, a criterio de la persona que ostente la dirección del proyecto, se podrán convocar reuniones o sesiones de trabajo puntuales o periódicas con cualquier periodicidad en dependencias de la Dirección General de Transformación Digital. El adjudicatario costeará dichos desplazamientos desde las dependencias dónde se desarrollan los trabajos al lugar de la reunión.

#### Indicadores y acuerdo de nivel de servicios

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos.

El establecimiento de un sistema de penalizaciones relacionará el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 11/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados.

Indicadores

Para realizar el seguimiento de las condiciones referidas en el apartado anterior se establecen los siguientes indicadores mínimos:

Los tiempos objetivos de respuesta y de resolución de incidentes serán al menos los siguientes:

Tiempo objetivo de respuesta a incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastrófico (Nivel 1): 1 hora</li> <li>• Urgente (Nivel 2): 2 horas</li> <li>• Serio (Nivel 3): 6 horas</li> <li>• Trivial (Nivel 4): 24 horas</li> </ul>
Tiempo objetivo de resolución de incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastrófico (Nivel 1): 12 horas</li> <li>• Urgente (Nivel 2): 24 horas</li> <li>• Serio (Nivel 3): 72 horas</li> <li>• Trivial (Nivel 4): Lo antes posible</li> </ul>

**Catastrófico:** Cuando en un organismo se sufra una denegación de servicio en un número tal de usuarios que impida su funcionamiento o cuando afecte a una pluralidad de usuarios calificados por la Dirección del Proyecto como VIP.

**Urgente:** Cuando en un organismo se sufre una pérdida de calidad de servicio que sin impedir la gestión normal de sus funciones, las dificulta en gran medida, o alguno de los usuarios en afectación sea considerado por la Dirección del Proyecto como VIP.

**Serio:** Cuando en un organismo existen problemas en un número de usuarios significativo y que entorpece las tareas comunes y diarias.

**Trivial:** Resto de incidencias.

La unidad métrica de tiempo HORA se refiere a horas naturales de lunes a viernes, tanto para Tiempo de Respuesta como para Tiempo de Resolución. Para el caso especial de consultas se atenderá a la siguiente clasificación.

Naturaleza de la Consulta	Tiempo de resolución y respuesta acumulado
Consultas Urgentes	24 horas
Consultas no Urgentes	Mejor tiempo de respuesta posible.



Se entenderá por urgente cualquier consulta que por su naturaleza u origen y a juicio de la Dirección del proyecto deba atenderse con suma celeridad, especialmente las relacionadas con la atención y funcionamiento de personal identificado como VIP.

Penalizaciones.

Se establece un mecanismo de facturación bimensual y antes de la tramitación de cada factura se realizará una revisión de cumplimiento y satisfacción basada en los trabajos registrados y en la experiencia que la Dirección del Proyecto tenga del seguimiento diario. Con esta revisión se derivará o bien la tramitación o la posibilidad de imposición de una penalización por incumplimiento según el siguiente cuadro:

% de Cumplimiento de tiempos de Atención de incidencias	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	3% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y superior al 70%	7% adicional al anterior
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.

% de Cumplimiento de tiempos de resolución de incidencias	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	7% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y superior al 70%	8% adicional al anterior
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.





% de Cumplimiento de tiempos de Atención y resolución de consultas	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80%	10% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y hasta el 70%	Un 1% por cada punto porcentual completo de incumplimiento.
Inferior al 70%	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.

En cualquier caso y en aras de garantizar la justeza y veracidad de estas métricas se pasara informe justificado y comentado de los incumplimientos realizados.

% de Cumplimiento de tiempos de Atención y resolución de Ordenes de Trabajos Planificados	Penalización
Entre un 100% y un 90% de cumplimiento satisfactorio de las OT.	No hay penalización.
Inferior al 90% y superior al 80% de cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	10% de la facturación del periodo bimestral presentado.
Inferior al 80% y hasta el 70% de cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	Un 1% por cada punto porcentual completo de incumplimiento.
Inferior al 70% cumplimiento de los tiempos acordados para las OT.	Se considerará que el servicio no se está prestando adecuadamente.

La ejecución de las penalización será potestativa del Director del Proyecto que considerando todas las circunstancias concurridas y atendiendo a los informes de ejecución y estudios asociados anteriormente descritos podrá determinar para casos muy justificados y documentados no aplicar este mecanismo.

Lugar, forma de prestación y medios

Si bien las tareas del equipo de trabajo del adjudicatario se desarrollarán normalmente en el calendario laboral de la Junta de Andalucía, dentro de un horario normal de 8:30 a 18:00 horas,



la empresa adjudicataria debe tener disponibilidad horaria del equipo del proyecto cuando la criticidad o urgencia de ciertas circunstancias así lo exijan.

La disponibilidad fuera de horario, ha de tener la aprobación previa de la Dirección del Proyecto, quien avisará con antelación al adjudicatario, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Condiciones generales de realización

- Confidencialidad: La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso de la Junta de Andalucía.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Junta de Andalucía, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la empresa adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

Se deberá garantizar, asimismo, el cumplimiento de las normas de seguridad emitidas por el Centro Criptológico Nacional (normas CCN-STIC).

- Propiedad intelectual de los trabajos: Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 15/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC55ZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Este apartado no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

- Información de base: La Junta de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de estos, a menos que se cuente con la autorización expresa de la Junta de Andalucía.

- Medios materiales: Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.



FIRMADO POR	JORGE RAMIREZ LOPEZ	08/05/2020	PÁGINA 16/16
VERIFICACIÓN	Pk2jmF4X3ZAC5SZHJ6PT4YL62S4UC4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## DOCUMENTO A

<b>Ejercicio:</b>	2020	<b>Clase de Documento:</b>	A2
<b>Entidad:</b>	JDEA	<b>Nº Expediente:</b>	0120796673
<b>Sociedad financiera:</b>	1000	<b>Nº Documento:</b>	0100012833
<b>Fecha de Grabación:</b>	12.05.2020	<b>Nº Alternativo:</b>	SGT078/20TIC
<b>Fecha de Contabilización:</b>		<b>Nº Expediente Ref.:</b>	/
<b>Den. Expediente:</b>	Office 365		
<b>Procedimiento:</b>	SERVIC	Servicios	
<b>Fase intervención:</b>	0013	TRAMITACION DE EMERGENCIA	

**Sección:** 3100 - GASTOS DE DIVERSAS CONSEJERIAS  
**Órgano Gestor:** 8144 - D.G. POLITICA DIGITAL

## POSICIONES DEL EXPEDIENTE

E.F.C.	Partida Presupuestaria	Importe (eur.)
Muestreo	Denominación Corta	
	Denominación Larga	
	Operación Comunitaria	
2020	3100010000 G/61I/60902/00 01 2013000171	60.911,40
	APLICACIONES INFORMATICAS	
	Office 365 Contrato emergencia	
	<b>Total (eur.):</b>	60.911,40

**DIRECTORA GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

**MARIA GEMA PEREZ NARANJO**

**Firmado electrónicamente el 12 de Mayo de 2020**

**INTERVENTORA ADJUNTA**

**PILAR CARRION DOMINGUEZ**

**Firmado electrónicamente el 14 de Mayo de 2020**

**DIRECTORA GENERAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

**MARIA GEMA PEREZ NARANJO**