VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A.
Consejería de Hacienda y Financiación Europea

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO

OBJETO: Acuerdo Marco para Soporte Técnica de Sistemas 2+2 años (CPV 72600000-6 Servicios de apoyo informático y de consultoría)

TIPO DE CONTRATO:	**Obra:**	
	Servicios:	x
	Suministro:	

SOLICITUD DE COMPRA Nº: CF050-19-065 **FECHA:** 23/07/2019

SOLICITANTE: David Pelayo

UNIDAD/DIVISIÓN/ÁREA SOLICITANTE: Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

	Importe de Licitación (Sin IVA):	Importe de modificaciones previstas (Sin IVA):	Importe de bonificaciones previstas (Sin IVA):	Importe de la/s Prórroga/s (Sin IVA):	Otros Importes previstos (Sin IVA)	VALOR ESTIMADO (Sin IVA)
TOTAL:	1.038.896,00 €	0,00 €	0,00 €	1.038.896,00 €	0,00 €	2.077.792,00 €
VALOR ESTIMADO TOTAL en Cifras:			**2.077.792,00 €**			
VALOR ESTIMADO TOTAL en Letras:			**DOS MILLONES SETENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS**			

DURACIÓN ESTIMADA: N/A

**En el supuesto de que el valor estimado del contrato sea inferior a 15.000 euros en servicios/ suministros o 40.000 euros en obras, la Unidad Gestora solicitante deberá de responder, a continuación, las siguientes cuestiones:*

1. *¿Has contratado en el transcurso de los 12 meses anteriores algún servicio/suministro u obra con el mismo proveedor?*
2. *¿Si la respuesta es sí, el objeto contratado es el mismo?*
3. *¿El importe de los contratos anteriores con el mismo proveedor y mismo objeto ascienden a una cantidad igual o superior a 15.000 euros en servicios/ suministros o 40.000 euros en obras?*
4. *En el supuesto de que la respuesta a la pregunta número 1 sea negativa, habría que plantearse ¿Tienes la previsión de contratar en los próximos 12 meses un servicio/suministro u obra con el mismo objeto a la necesidad descrita en la presente memoria?*
5. *Si la respuesta es sí, habría que unificar la necesidad y solicitarla en conjunto con la necesidad expuesta en la presente memoria.*

NECESIDADES A SATISFACER, IDONEIDAD Y CONTENIDO:

Objeto:

El objeto de la licitación es la contratación de los servicios de mantenimiento de toda la infraestructura informática de Estaciones ITV y Oficinas Centrales de VEIASA.

Descripción técnica:

Verificaciones Industriales de Andalucía (en adelante VEIASA) se encuentra inmersa en un proceso continuo de modernización que afecta a las principales áreas de la empresa, con el fin de mejorar todos los procesos internos en aras de buscar mayores niveles de eficiencia para el servicio público que presta a los ciudadanos.

Dentro de este plan de mejoras continuas, se puso en marcha un servicio de atención y soporte informático (en adelante CAU). La implantación de dicho servicio tenía como propósito general la mejora en la calidad y soporte prestado al personal de VEIASA como usuarios de los sistemas de información.

Para la puesta en marcha de este servicio, se establecieron tres niveles de atención:

- Incidencias de 1º Nivel: Atendidas por el servicio del CAU. Orientado a atender, gestionar y resolver las peticiones de consultas, dudas e incidencias que se puedan reportar por los usuarios de VEIASA.

- Incidencias de 2º Nivel: Atendidas directamente por el personal técnico de VEIASA o recursos externos. En esta categoría se engloban aquellas que por su naturaleza no puedan ser atendidas por el personal del CAU y se escalen a este segundo nivel de soporte.

- Incidencias de 3º Nivel: Atendidas directamente por los fabricantes de los productos implicados o empresa externas con contrato para el soporte y mantenimiento de los mismos.

Para mejorar el servicio de soporte de 2º Nivel que actualmente se presta desde los Sistemas de Información de VEIASA, se pretende contratar un servicio que permita:

- Incrementar la capacidad de respuesta del Área de Sistemas ante el crecimiento de peticiones que actualmente se atienden.

- Realizar el mantenimiento de las infraestructuras actuales (Actualización de parches, Firmware de fabricantes, etc.,) de forma proactiva y preventiva, con el objetivo de mantener el estado de los sistemas actualizados y estables, de acuerdo a las últimas recomendaciones de los fabricantes.

- Servicio de Guardias para el área de Sistemas de Información que cubra los entornos críticos productivos de VEIASA.

- Ejecutar el paso a producción de nuevas versiones o nuevos productos.

Servicio de gestión de cambios que permita tener capacidad para afrontar la evolución y renovación de los sistemas de VEIASA mediante una bolsa de horas que permita ejecutar trabajos adicionales.

TRAMITACIÓN URGENTE DE CONTRATACIÓN	**Sí:**	**No:** X
JUSTIFICACIÓN EN CASO DE TRAMITACIÓN URGENTE:		

Propuesta de redacción elaborada por:
Rafael Rodriguez Morales
Jefe Unidad de Mantenimiento de SSII

Elaborada por:
Enrique García Luján
Director Financiero y de Sistemas de Información