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 1° 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 2° 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 3° 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 2° 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