Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE MODIFICA EL CONTRATO 2110/2018 (Nº SIGLO 1000/2018) CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

El 1 de octubre de 2019, el Servicio Andaluz de Salud y la UTE Accenture - Emergya formalizaron el contrato correspondiente al expediente 2110/2018 (N° SIGLO 1000/2018) CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD, por un plazo de ejecución de dos años desde la fecha de inicio del contrato, una vez concluida la primera fase del plan de recepción y transferencia del servicio, y un importe de 16.410.600,00 €IVA incluido, de los cuales 12.345.000,00 €correspondían a servicios de soporte y 4.065.600,00 €a servicios de mantenimiento. El 1 de octubre de 2019 se firmó la adenda al contrato en la que, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula tercera del mismo, se establece como fecha de inicio de la ejecución del contrato el día 1 de noviembre de 2019.

El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de soporte y mantenimiento para la prestación de las funciones, conocidas como servicios horizontales TIC, cuyo fin es garantizar, con los niveles de calidad establecidos, la prestación diaria de los servicios de tecnologías de la información empleados por los ciudadanos y los profesionales de todos centros del Servicio Andaluz de Salud, tanto asistenciales como administrativos.

Se definen como servicios horizontales de tecnologías de la información y comunicaciones aquellos servicios comunes a toda la organización necesarios para la adecuada interrelación entre usuarios de negocio, organización de tecnologías de la información y proveedores de servicios, que se consideran imprescindibles para la correcta y eficiente prestación de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones a la propia organización.

En función de su naturaleza, podremos distinguir entre:

- Servicios de soporte horizontales TIC, donde se encuadrará la función del CSU (Centro de Servicios de Usuario, CGES), que se constituye en el único punto de contacto para los usuarios de la organización ante cualquier solicitud relativa a los servicios TIC.
- Servicios de mantenimiento horizontales TIC, encargados de la mejora y evolución de los procesos TIC, y la prestación diaria y la evolución técnica y funcional de las herramientas que lo sustentan

En el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, se incluyeron, entre otras medidas, limitaciones a la libertad de circulación de las personas, con los efectos que ello supone para ciudadanos, trabajadores y empresas. Desde entonces, se han adoptado un conjunto de medidas dirigidas a proteger a las personas del riesgo de contagio, a atender a las que son especialmente vulnerables, a garantizar la prestación de servicios públicos esenciales, así como a velar por las personas trabajadoras y las empresas.

Entre las medidas adoptadas, se establece como modalidad de trabajo preferente para garantizar la

protección de la salud de los profesionales y minimizar el riesgo de contagio, el teletrabajo. De esta manera, se requiere que se facilite a los trabajadores el acceso remoto a las aplicaciones y otras herramientas informáticas utilizadas desde cualquier ubicación; esto es, que todos los profesionales sean dotados de los medios e instrumentos electrónicos y de los sistemas de información necesarios y suficientes para poder desarrollar su función eficientemente. Entre estos medios, se considera imprescindible dotar de herramientas que permitan realizar las mismas tareas que se realizan de forma presencial, lo cual impacta en la demanda de los recursos técnicos de los servicios horizontales, puesto que requiere de un soporte específico que permita a los profesionales que optan por el trabajo no presencial ver satisfechas sus dudas respecto a los sistemas de información involucrados, y que posibilite que todas las incidencias que se produzcan en este modo de acceso remoto sean adecuadamente canalizadas y resueltas.

CGES es el centro que ofrece actualmente el catálogo de servicios a los usuarios TIC del Servicio Andaluz de Salud, entre los que se ha incorporado el servicio de soporte al teletrabajo. No obstante, para que desde CGES se puedan llevar a cabo este servicio de manera óptima, es necesario realizar una evolución de sus propias herramientas para que puedan posibilitar el registro, clasificación, escalado y resolución de esta tipología de peticiones, incidencias y consultas y habilitar nuevas herramientas que permitan el trabajo colaborativo y la gestión de proyectos TIC de manera coordinada.

- Para los servicios de soporte, un incremento de recursos, tasados en ETCb, durante dos meses, por un valor mensual de 70.024,84 €, lo que hace un total de 140.049,68 € IVA incluido.
- Para los servicios de mantenimiento, un incremento de 20.000 HBS durante cuatro meses, a razón de 5.000 HBS mensuales, con un coste la HBS de 24,2 € IVA incluido, lo que hace un total de 484.000,00 €.

Según Memoria Justificativa suscrita por el Jefe del Servicio de Informática, es necesario reforzar los equipos de soporte y mantenimiento, de forma puntual, con la contratación de recursos técnicos adicionales a los inicialmente contemplados en el contrato 2110/2018, "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD", a fin de garantizar la correcta ejecución de las necesidades expuestas. Concretamente, se estima necesaria la contratación del siguiente equipo de trabajo adicional:

- Para los servicios de soporte, un incremento de recursos, tasados en ETCb, durante dos meses, por un valor mensual de 70.024,84 €, lo que hace un total de 140.049,68 € IVA incluido.
- Para los servicios de mantenimiento, un incremento de 20.000 HBS durante cuatro meses, a razón de 5.000 HBS mensuales, con un coste la HBS de 24,2 € IVA incluido, lo que hace un total de 484.000,00 €.

Esta cuantía supone un incremento del 3,8027% del importe inicial de adjudicación, lo cual es conforme con el apartado 17 del cuadro resumen en el que se recoge que el contrato podrá ser modificado al alza, hasta un máximo del 20% respecto de los importes de adjudicación, en base a un aumento respecto de las estimaciones iniciales de evolución de los aplicativos objeto de esta contratación.

Con fecha 26 de noviembre de 2020, se concede trámite de audiencia al contratista, el cual manifiesta su conformidad ese mismo día.

Por lo expuesto, en virtud de las competencias atribuidas por el artículo 69 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y el artículo 12 del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud,

RESUELVO

PRIMERO.- Modificar el contrato suscrito con la UTE Accenture – Emergya, derivado del expediente 2110/2018 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD", con una duración de cuatro meses y por un importe total de 624.049,68 € IVA incluido, lo que supone un 3,8027% del importe inicial de adjudicación de acuerdo con las condiciones económicas de adjudicación y el perfilado técnico especificado en los pliegos de contratación, con el siguiente desglose presupuestario:

CONCEPTO	**2020**	**2021**	**TOTAL**
SERVICIOS DE SOPORTE	70.024,84 €	70.024,84 €	140.049,68 €
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	121.000,00 €	363.000,00 €	484.000,00 €
TOTAL	191.024,84 €	433.024,84 €	624.049,68 €

SEGUNDO.- La empresa deberá aportar en concepto de reajuste de garantía definitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109.3 de la Ley de Contratos del Sector Público, la cantidad de 25.787,18€.

Contra la presente resolución podrá interponerse potestativamente recurso especial en materia de contratación conforme al artículo 44 de la LCSP, en el plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente a aquel en que se remite notificación de la presente resolución. Asimismo, podrá interponerse directamente, en el plazo de dos meses, recurso contencioso administrativo ante el orden jurisdiccional contenciosoadministrativo, en la forma prevista en el art. 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. Con carácter previo, se podrá interponer, en el plazo de un mes, recurso potestativo de reposición de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

EL DIRECTOR GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD