



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

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

### ANTECEDENTES DE HECHO

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

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

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


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

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

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

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento in
Firmado Por	Victor Manuel Belli
Url De Verificación	<a href="http://www.jur">http://www.jur</a>

	Fecha	14/04/2020
	9 de diciembre, de firma electrónica.	
cia/ve	Página	1/5





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

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

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

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

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

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

Por su parte el Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19 (modificado por la DF6ª del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19) dispone en su artículo 16 que a todos los contratos que hayan de celebrarse por la Administración General del Estado o sus organismos públicos y entidades de Derecho público para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia.

En nuestra Comunidad Autónoma dicho régimen excepcional se encuentra en el Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19) modificado por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo, en cuyo Capítulo III se recogen las medidas para garantizar la inmediata contratación de cuantas actuaciones pudieran ser adecuadas para hacer frente a esta situación, y así se dispone en su artículo 9 que *«Podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19».*

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento inc
Firmado Por	Victor Manuel Bellid
Url De Verificación	<a href="http://www.junt">http://www.junt</a>

Fecha	14/04/2020	
	diciembre, de firma electrónica.	
Página	2/5	

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

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

Enmarcado en dicho mantenimiento se encuentran las siguientes actuaciones:

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

A estos antecedentes de hecho resultan de aplicación los siguientes

### FUNDAMENTOS DE DERECHO


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

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

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

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este document
Firmado Por	Victor Manuel B
Url De Verificación	<a href="http://www.">http://www.:</a>

	Fecha	14/04/2020
	de diciembre, de firma electrónica.	
.a/ve	Página	3/5



**Segundo.-** Por su parte en la Comunidad Autónoma de Andalucía el Decreto-ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19), incorpora determinadas medidas para garantizar la inmediata contratación de cuantas actuaciones pudieran ser adecuadas para hacer frente a esta situación, y así dispone en su artículo 9 que « *podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios adscritos para hacer frente al COVID-19.*».

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

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

### RESUELVO

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


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

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

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

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	
<b>Normativa</b>	Este documento in
<b>Firmado Por</b>	Victor Manuel Belli
<b>Url De Verificación</b>	<a href="http://www.jur">http://www.jur</a>

	<b>Fecha</b>	14/04/2020
	19 de diciembre, de firma electrónica.	
cia/ve	<b>Página</b>	4/5





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

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

**EL DIRECTOR GERENTE**

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	
<b>Normativa</b>	Este documento i
<b>Firmado Por</b>	Victor Manuel Bel
<b>Url De Verificación</b>	<a href="http://www.ju">http://www.ju</a>

<b>Fecha</b>	14/04/2020	
diciembre, de firma electrónica.		
<b>Página</b>	5/5	