



MEMORIA JUSTIFICATIVA

MOTIVACIÓN DE LA NECESIDAD. IDONEIDAD DEL OBJETO DEL CONTRATO.

Motivación de la necesidad

Con motivo de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el virus SARS-CoV-2, que ha llevado a la Organización Mundial de la Salud a elevar la enfermedad COVID-19 a pandemia global, el Gobierno de España, mediante *Decreto 463/2020, de 14 de marzo*, ha declarado el estado de alarma con el fin de afrontar esta situación de emergencia sanitaria.

En el ámbito autonómico, la Orden de 15 de marzo de 2020, de la Consejería de 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, menciona como uno de estos servicios esenciales de la Administración de la Junta de Andalucía el de *"Asegurar en materia de recursos tecnológicos la seguridad, el mantenimiento y la asistencia TIC necesarios"*.

Para hacer frente a esta situación, grave y excepcional, que ha motivado la declaración de estado de alarma por parte del gobierno de la nación, y la declaración de servicios críticos y esenciales por parte de la Comunidad Autónoma, resulta imprescindible garantizar el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo de las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

La importancia de que este servicio continúe ejecutándose deriva de la prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), cuya atención se desarrolla las 24 horas, los 7 días de la semana (24x7), los 365 días del año.

Dada la enorme carga de trabajo que se genera con motivo de la atención de llamadas y al tratarse de un servicio 24x7 con criticidad máxima se decidió la implantación de una segunda central de recepción de llamadas como medida de respaldo y reparto de carga de trabajo. Una de las centrales se encuentra ubicada físicamente en Sevilla y la otra en Málaga.

Al ser un centro de llamadas de criticidad máxima, por todo lo comentado anteriormente, se ha dotado en cada centro de llamadas de una infraestructura tecnológica idéntica, en relación con los sistemas que dan soporte al SAT.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento inc
Firmado Por	Emiliano Cardenal Raúl García León
Url De Verificación	http://www.

Fecha	14/04/2020
diciembre, de firma electrónica.	
Página	1/7

Se ha buscado la alta disponibilidad y redundancia en cada uno de los elementos críticos del sistema susceptibles de fallo, así como de otro tipo factores igual de críticos como pueden ser el eléctrico y el medioambiental.

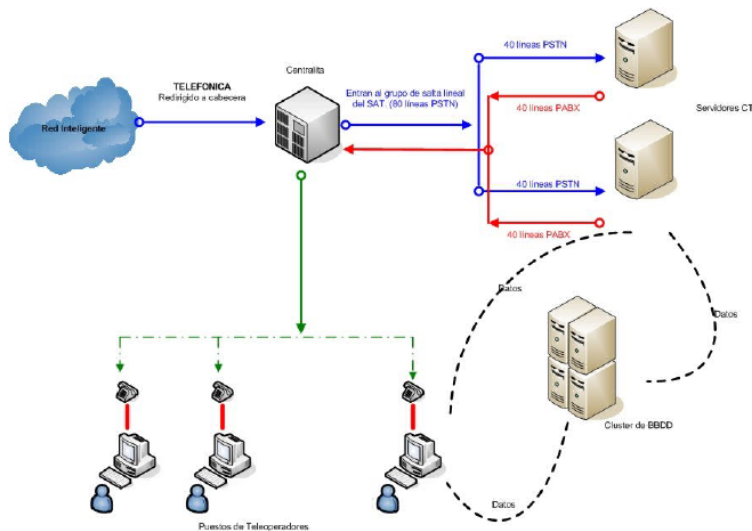
La arquitectura tecnológica en cuanto al sistema para la atención de llamadas que da soporte a la gestión y explotación de la información es un sistema escalable, es decir, que permite crecer según las necesidades con un impacto mínimo sobre el sistema.

Por cada centro de atención de llamadas se pueden tener hasta 512 líneas telefónicas y 256 puestos de atención de llamadas. Esto supone que se podrían tener hasta 1024 líneas telefónicas, dedicadas exclusivamente a la atención de llamadas, y 512 puestos de atención de llamadas entre las dos centrales de Sevilla y Málaga.

La base de datos del aplicativo que da soporte al SAT debe ser idéntica en ambos extremos, en Sevilla y en Málaga. Para conseguir esto se ha optado por una solución de replicación de datos en tiempo real con una herramienta específica para este fin. Con este proceso de replicación garantizamos que los datos se encuentran respaldados en todo momento de forma mutua entre ambas centrales con lo cual si el servicio se detiene (incidencias, actuaciones de mantenimiento) en un centro de atención del SAT el otro podría asumir el control de las llamadas con los datos actualizados.

En cada centro de atención de llamadas del SAT existe una centralita telefónica de altas prestaciones (Siemens Hipath 4000), con redundancia a nivel eléctrico y de proceso de datos, con lo cual garantizamos la alta disponibilidad de dicha centralita, fundamental para la recepción de las llamadas. Esto implica que en caso de incidencia en uno de los elementos críticos de la centralita ésta seguiría estando operativa gracias a la redundancia de dichos elementos.

Infraestructura de sistemas del SATEI esquema general de la infraestructura de Telesistencia es el que se muestra en el



siguiente gráfico:

Memoria Justificativa

Página 2 de 8

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento incor
Firmado Por	Emiliano Cardenal Pir Raúl García León
Url De Verificación	http://www.j

Fecha	14/04/2020
03, de 19 de diciembre, de firma electrónica.	
Página	2/7



Por cada una de las dos centrales se dispone de la siguiente infraestructura:

- Un grupo lineal de líneas de telefonía fija para la atención telefónica y un número de teléfono de cabecera por el que se reciben las llamadas en la central.
- Existen 2 números programados en los dispositivos de las personas usuarias (uno para las llamadas de las personas usuarias y otro para las llamadas técnicas generadas por los dispositivos) que forman parte de la Red Inteligente (Red Corporativa de la Junta de Andalucía) y que están direccionados al cabecera del grupo lineal de Telesistencia.
- Tres servidores para la gestión de las llamadas.
- Cluster de servidores de bases de datos y de aplicación. Esta configuración permite que se pueda seguir prestando el servicio con independencia de que quede sin servicio uno de los nodos que forman el cluster.

Infraestructura telefónica del SAT

La infraestructura actual, a nivel de telefonía fija, del SAT está formada por dos centrales de atención de llamadas, una en Sevilla y otra en Málaga. Los dispositivos de las personas usuarias están configurados para que llamen a números de los que se denomina "Red Inteligente", son los 90x, tanto para las llamadas de los usuarios como para las llamadas técnicas.

En Red Inteligente se ha configurado de manera que todas las llamadas de los dispositivos, tanto de persona usuaria como técnicas, realizadas desde Andalucía Occidental (Huelva, Cádiz, Sevilla, Córdoba) se redirijan a la central de Sevilla y todas las llamadas realizadas desde Andalucía Oriental (Granada, Málaga, Jaén, Almería) se redirijan a la central de Málaga. Las centralitas de ambas centrales dan soporte a primarios (conjunto de líneas de entrada/salida) dedicados exclusivamente al SAT para la recepción de llamadas de los dispositivos de las personas usuarias (3 primarios en central Sevilla en grupo ISPBX y 2 en central de Málaga en grupo ISPBX). También existe otro primario para el resto de llamadas administrativas de la sede.

Un primario gestiona hasta 30 líneas, el estar en grupos de salto ISPBX indica que el suministro total es como si fuese uno, por lo que:

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento incorpora
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León
Url De Verificación	http://www.jur

	Fecha	14/04/2020
19 de diciembre, de firma electrónica.		
	Página	3/7

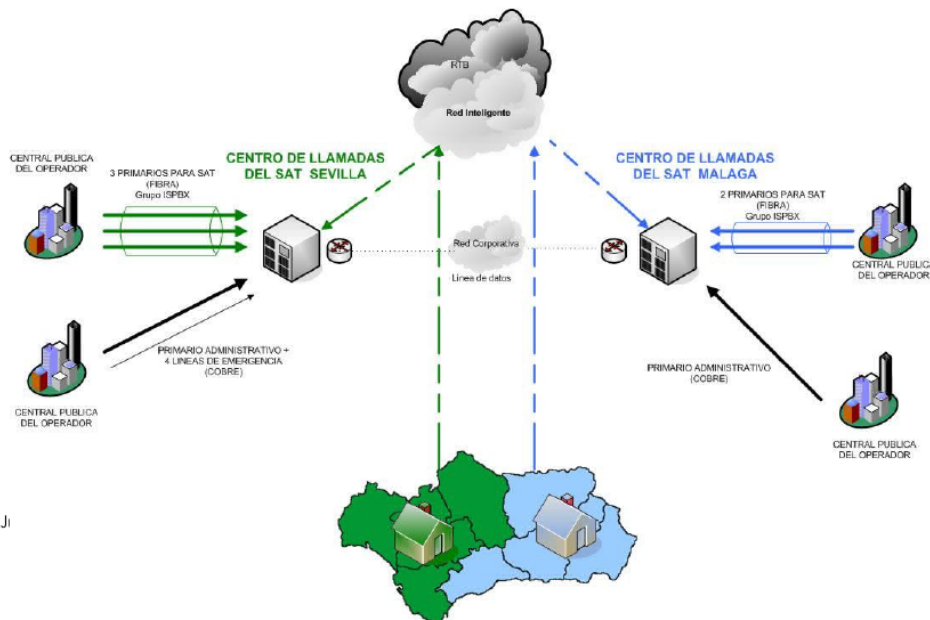
- Sevilla tiene 3 primarios en grupo ISPBX = $3 \times 30 = 90$, es decir, hay una capacidad de hasta 90 llamadas de usuario.
- Málaga tiene 2 primarios en grupo ISPBX = $2 \times 30 = 60$, es decir, hay una capacidad de hasta 60 llamadas de usuario.

En la central del SAT de Sevilla existen adicionalmente 4 líneas directas de emergencias que no dependen de primarios sino que son independientes. Resaltar que:

- Existen primarios de fibra óptica dedicados exclusivamente a la recepción/emisión de llamadas de SAT (3 primarios en Sevilla y 2 en Málaga). Dichos primarios están unidos en grupo de salto ISPBX. Si falla un primario de un grupo ISPBX el resto sigue funcionando, con lo que, si por ejemplo, queda inoperativo un primario de Sevilla, los otros dos siguen dando servicio. Con esto ganamos en alta disponibilidad con respecto a la situación anterior en la que se tenían un primario dedicado a SAT en cada central.
- Existen primarios para personal administrativo, por cable de cobre, que dan el soporte al resto del personal de las centrales de SAT que no son de atención de llamadas. En caso de que todos los primarios de fibra dejaran de funcionar en ambas centrales, estos primarios administrativos asumirían la atención de llamadas.

Con todo esto se garantiza la continuidad del servicio, al disponer de 4 posibles centrales públicas diferentes y en 2 ciudades diferentes, de 3 primarios de fibra y 1 de cobre en Sevilla y 2 de fibra y 1 cobre en Málaga.

En el siguiente gráfico se ilustra lo explicado anteriormente:



Código Seguro De Verificación:		Fecha	14/04/2020
Normativa	Este documento incorpora firm	le 19 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León		
Url De Verificación	http://www.juj	/ve	Página 4/7



La Red Inteligente tiene la flexibilidad de configurar rutas alternativas en caso de incomunicación de algunos de los destinos, de manera que, si por el motivo que fuese no tuviésemos conexión telefónica con la central de Málaga, automáticamente y de forma transparente Red Inteligente redireccionaría todas las llamadas hacia la central de Sevilla, y viceversa. Garantizando así la continuidad del servicio.

En consecuencia, dada la criticidad de los servicios objeto de cobertura, se requiere que la prestación del servicio no se vea interrumpida.

En la actualidad el servicio viene prestándose dándole cobertura un contrato menor que abarca desde el día 01 de febrero de 2020 hasta el 15 de marzo de 2020.

Dada la situación de estado de alarma, resulta de todo punto imposible continuar en condiciones normales el procedimiento ordinario de contratación que está en curso, ya iniciado, toda vez que en virtud del citado Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, han quedado suspendidos los procedimientos administrativos.

En este sentido, las medidas adoptadas tanto por el gobierno de la Nación como de nuestra Comunidad Autónoma, en relación a esta situación, contemplan el recurso a la contratación de emergencia para garantizar el funcionamiento de los servicios considerados críticos y esenciales, y es precisamente este recurso el que se pretende aprobar en el ámbito de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía para dar continuidad a la prestación del servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia descrito en los antecedentes y de acuerdo con los siguientes.

A tales efectos, y de conformidad con lo previsto en la Disposición transitoria única 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) que establece "*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 resulten necesarios para hacer frente a la situación derivada de la incidencia del COVID-19*", quedaría justificada la modalidad de tramitación de emergencia para dar cobertura a la prestación de este servicio considerado de carácter esencial.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este docume
Firmado Por	Emiliano Car Raúl García
Url De Verificación	http://ww

Fecha	14/04/2020
ciembre, de firma electrónica.	
Página	5/7



Idoneidad del objeto del contrato y contenido

El objeto de este contrato es el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

Se describen a continuación las prestaciones mínimas del contrato.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES

El servicio de mantenimiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento de las centrales así como para cubrir cualquier modificación del sistema comprende las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda PNC6 Vision para una configuración de más de 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 más de 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.

PLAZO DE EJECUCIÓN

Conforme a la mencionada Resolución de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, de fecha 14 de abril de 2020, la ejecución de la prestación se extenderá desde el 15 de marzo de 2020 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.

ESTIMACIÓN PRESUPUESTARIA

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, este órgano de contratación contratará libremente el objeto de este contrato, sin establecer una estimación presupuestaria previa, al resultar imposible prever el alcance de las necesidades durante esta situación de pandemia global.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento
Firmado Por	Emiliano Cardena Raúl García Leór
Url De Verificación	http://www.ju

	Fecha	14/04/2020
	19 de diciembre, de firma electrónica.	
ncia/ve	Página	6/7



En caso de no existir crédito adecuado y suficiente, se procederá ulteriormente a su dotación conforme a lo establecido en las leyes presupuestarias.

**EL JEFE DE TECNOLOGÍAS DE LA
COMUNICACIONES**

Raúl García León

EL SECRETARIO GENERAL

Emiliano Cardenal Piris

INFORMACIÓN Y

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento
Firmado Por	Emiliano Cardenal Piris Raúl García León
Url De Verificación	http://www.j

Fecha	14/04/2020
diciembre, de firma electrónica.	
Página	7/7