**RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD DE LA SEGUNDA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO 2110/2018, 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 (Nº 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 y, en consecuencia, del comienzo de su plazo de duración, el día 1 de noviembre de 2019.

El 29 de diciembre de 2020 se formalizó la cláusula adicional por la que se modificó el citado contrato, con una duración de cuatro meses y por un importe total de 624.049,68 €, IVA incluido.

Con fecha 2 de agosto de 2021 se formalizó la cláusula por la que prorrogó el citado contrato, con una duración de doce meses y un importe de 8.546.200,03 € (21% de IVA incluido).

Con fecha 5 de septiembre de 2022 se formalizó la cláusula por la que prorrogó de nuevo el citado contrato, con una duración de doce meses y un importe de 8.784.590,34 € (21% de IVA incluido).

Con fecha 2 de octubre de 2023 se formalizó la cláusula por la que prorrogó de nuevo el citado contrato, con una duración de doce meses y un importe de 9.031.705,74 € (21% de IVA incluido).

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, AyudaDigital), 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.

El pasado 4 de octubre la consejera de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía anunció que la Consejería está trabajando para poner a disposición de los andaluces, a partir del próximo mes de diciembre, la video-consulta en la Atención Primaria (a través de la pantalla de sus dispositivos móviles y ordenadores), un servicio que complementará a las consultas presenciales y telefónicas con el objetivo de agilizar la atención y reducir las esperas. Eso quiere decir que, si un paciente no puede concertar una cita con su médico de familia por razones de alta demanda de servicio asistencial, por baja médica o por periodos vacacionales, éste tendrá la opción de recibir atención a través de una video-consulta con otro profesional de la salud.

Para ello, el Servicio Andaluz de Salud debe habilitar, a través de AyudaDigital, el sistema informático que permita al personal sanitario atender a pacientes a través de video-consulta para citas que no requieran exploración física, lo que incrementará el número de pacientes atendidos, reducirá las listas de espera y mejorará la calidad asistencial. Así, la video-consulta ofrecerá salas virtuales de espera de pacientes, atención a consultas de atención primaria en movilidad y constituirá un nuevo modelo de relación con el paciente y el profesional, más flexible y cómodo para ambos.

Para ello, mediante el servicio de diseño y mejora de procesos horizontales TIC, que se contempla dentro del servicio de mantenimiento, se debe diseñar, adaptar y remodelar el servicio de video-consulta ajustándose a los procesos de la organización, funcionando con la mayor eficiencia posible, retroalimentándose de mejoras detectadas en el día a día y comunicadas desde los servicios de soporte horizontales TIC, posibilitando la evolución hacia la estrategia marcada por la organización y los estándares de la industria.

Por tanto, se requiere definir y modelar los procedimientos necesarios para la correcta prestación de este nuevo servicio de video-consulta, especificando, de manera reglada e inequívoca, los procesos, sus actividades, las condiciones de uso y los indicadores de rendimiento que permitan medir la calidad del servicio. Para ello:

- Se determinarán los roles, responsabilidades y matrices de competencias de cada uno de los actores que intervienen en la video-consulta.
- Se propondrán cambios y mejoras en todos los ámbitos de actuación necesarios: diseño de procedimientos, herramientas de apoyo, cambios organizativos o normativos, etc., para conseguir incorporar la video-consulta como un nuevo servicio al catálogo de servicios de la STIC.

Los trabajos darán cobertura a todo el ciclo de vida del desarrollo del proyecto, realizando los mantenimientos evolutivos, perfectivos, adaptativos y correctivos necesarios, desde su concepción en el estudio de viabilidad del sistema, la toma de requisitos, análisis, diseño, construcción, pruebas, implantación, formación, hasta el mantenimiento de la operación de los aplicativos que se relacionen con la video-consulta en atención primaria, con los niveles de calidad acordados.

Por otro lado, el Centro de Servicios al Usuarios (en adelante, CSU) ejercerá como único punto de contacto para los ciudadanos ante cualquier solicitud relacionada con la video-consulta, por lo que se estima que se debe contemplar un refuerzo de la plantilla para atender al volumen de incidencias, peticiones, gestión de problemas y gestión de accesos que se generará.

Además, dentro de este contrato, a través del servicio de gestión de incidencias, se atienden las incidencias y peticiones de los usuarios de negocio y proveedores externos de servicios y suministros relacionadas con servicios TIC, incluyendo fallos, degradaciones del servicio, averías, preguntas y/o cuestiones reportadas por los usuarios, personal técnico o detectadas automáticamente por las herramientas de monitorización y gestión de eventos. Sin embargo, no se atienden actualmente a las necesidades que tienen los ciudadanos en su relación con nuestra Agencia como, por ejemplo, dando a conocer los mecanismos para la modificación o cancelación anticipada de una cita, resolviendo consultas relativas a la fecha de disponibilidad de dispensación de medicamentos prescritos o resolviendo consultas técnicas relativas al funcionamiento de la aplicación “SaludAndalucía”, entre otras.

El ciudadano desconoce la mayoría de los protocolos que hay que seguir para obtener una respuesta a las necesidades asistenciales, el lenguaje más apropiado para trasladar su consulta o petición y de otros aspectos administrativos relacionados con dichas necesidades. Para ello, es imprescindible iniciar un proyecto de diseño e implementación previos para la apertura de este




| Código: | 6hWMS006PFIRMAseiiBhbOujwEkuJM | Fecha | 16/01/2024 |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ | | |
| Url De Verificación | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | Página | 2/5 |

servicio de atención a profesionales y proveedores a los ciudadanos, posibilitando respuestas a consultas en horario 24x7, para lo cual se creará un catálogo de peticiones o gestiones disponibles que deberán ser accesibles a través de canales de comunicación sencillos (como, por ejemplo, Whatsapp).

Para hacerlo posible, se requiere la aplicación de tecnologías de inteligencia artificial generativa y de procedimientos de autoaprendizaje automático que perfeccionen las respuestas progresivamente, ya que éstas serán ofrecidas a los ciudadanos gradualmente por mecanismos "sintéticos" (no humanos), es decir, a través de robots software de inteligencia artificial asistida por profesionales de la salud. Con ello, el ciudadano se incorporará al flujo de atención proporcionado por AyudaDigital.

El volumen de las incidencias y peticiones originadas por los ciudadanos se irá incrementando conforme se vaya aceptando o se adquiera familiaridad con estos nuevos mecanismos de comunicación, si bien su complejidad requiere de una adecuación técnica del servicio.

Por otro lado, y en lo que respecta a la mejora del servicio de atención a incidencias al profesional, existen dos puntos de mejora que requieren abordarse puesto que, dada la obsolescencia de los dispositivos de puestos de usuario, se han visto incrementadas las incidencias relacionadas con ellos:

- Gestión de la impresión: aproximadamente el 30% de las incidencias atendidas mediante este contrato están relacionadas con problemas de impresión. La tecnología de virtualización de aplicaciones utilizada como única vía de funcionamiento de DIRAYA impone ciertas restricciones técnicas que obligan a certificar las impresoras utilizadas y a canalizar la impresión a través de un mecanismo complejo de configuración único para cada modelo de impresora, lo que dificulta el tratamiento de incidencias de funcionamiento de impresión, resultando muy costoso la sustitución de modelos de impresoras obsoletas por otras de tecnología más reciente.

  Para reducir el volumen de estas incidencias se requiere llevar a cabo el despliegue de un mecanismo o servicio que actúe como intermediario entre la impresora y la tecnología de virtualización de DIRAYA, de manera que evitemos la configuración particular para cada impresora, sustituyéndola por una configuración genérica y, además, simplificando el diagnóstico de incidencias derivadas de problemas de impresión y el tiempo de resolución necesarios para atenderlas.

- Incidencias relacionadas con problemas de rendimiento o lentitud en la respuesta de los equipos de puesto de usuario: aproximadamente el 10 o 15% de las incidencias registradas corresponden a este motivo. Para reducir el volumen de estas incidencias se pretende llevar a cabo el despliegue de un mecanismo o servicio que actúe monitorizando los equipos de puesto de usuario, alertando de problemas de rendimiento según unos umbrales de calidad mínimos definidos. Este sistema dialogaría automáticamente con el sistema de atención de incidencias y crearía un ticket avisando a un técnico de puesto, sin necesidad de intervención del usuario, adjuntando automáticamente toda la información necesaria para corregir el problema y atenderlo de forma proactiva. Además, existirían plantillas de "autocorrección" que corregirían problemas de rendimiento sin necesidad de atención humana, evitando la creación de tickets.

Para llevar a cabo estos trabajos, se requiere reforzar el equipo de trabajo actual, resultando imprescindible la contratación de recursos técnicos adicionales a los inicialmente contemplados en el contrato 2110/2018 (Nº SIGLO 1000/2018) CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD", a fin de garantizar la




| Código: | 6hWMS006PFIRMAseiiBhbOujwEkuJM | Fecha | 16/01/2024 |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ | | |
| Url De Verificación | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | Página | 3/5 |

correcta ejecución de las tareas que satisfagan las necesidades expuestas. Concretamente, se estima necesaria la contratación del siguiente equipo de trabajo adicional:

- Para los servicios de mantenimiento, un incremento de 13.600 HBS, con un coste la HBS de 24,2 € IVA incluido, lo que hace un total de 329.120,00 € IVA incluido.
- Para los servicios de soporte, un incremento de recursos, tasados en ETCb, durante diez meses, por un valor mensual de 232.800,00 € IVA incluido, lo que hace un total de 2.328.000,00 €, IVA incluido.

No obstante, en caso de que la duración de la modificación fuera inferior a los diez meses estimados, se deberán replanificar los trabajos necesarios de manera que se ajuste el número de ETCb al importe previsto (2.328.000,00 €, IVA incluido) atendiendo al horizonte temporal resultante.

Las razones expuestas justifican la necesidad de la modificación del contrato, para adaptarlo a las necesidades del Servicio Andaluz de Salud.

Así, siendo necesario contar con los servicios descritos anteriormente, se propone modificar el contrato 2110/2018 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD", con un incremento de 13.600 HBS, a un precio unitario adjudicado la HBS de 24,20 €/HBS, IVA incluido, a ejecutar de manera flexible durante la duración de la modificación, y de ETCbs que asciende al importe de 2.328.000,00 €, IVA incluido, lo que hace un importe total de 2.657.120,00 € (DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS VEINTE EUROS), IVA incluido, de acuerdo con las condiciones económicas de adjudicación y el perfilado técnico especificado en los pliegos de contratación, con el siguiente desglose presupuestario:

| **CONCEPTO** | **2024** | **TOTAL** |
|---|---|---|
| Servicios de soporte | 2.328.000,00 € | 2.328.000,00 € |
| Servicios de mantenimiento | 329.120,00 € | 329.120,00 € |
| TOTAL | 2.657.120,00 € | 2.657.120,00 € |

Esta cuantía supone un incremento del 16,1915% del importe inicial de adjudicación, que sumada al 3,8027% de la primera modificación, hacen un total del 19,9942%, 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 la necesidad de atender a la ciudadanía en el Centro de Servicios al Usuario en relación a servicios y procesos no contemplados en la presente contratación, ya sea del ámbito de las tecnologías de la información, o de cualquier otro relacionado con la actividad del SAS, y a un aumento del número de incidencias y peticiones realizadas respecto de las previsiones especificadas en los pliegos de contratación.

De conformidad con el procedimiento establecido en los pliegos que rigen la presente contratación se concede trámite de audiencia al contratista con fecha 1 de diciembre de 2023, el cual manifiesta su conformidad el 5 de diciembre de 2023.

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 109.798,35€.




| Código: | 6hWMS006PFIRMAseiiBhbOujwEkuJM | Fecha | 16/01/2024 |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ | | |
| Url De Verificación | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | Página | 4/5 |

A la vista de las razones expuestas, esta Dirección Gerencia, 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 Decreto 156/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo,

**RESUELVE**

La modificación del expediente 2110/18 (Nº SIGLO 1000/2018) CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD suscrito con la empresa UTE Accenture – Emergya, a fin de garantizar la correcta ejecución de las tareas que satisfagan las necesidades expuestas anteriormente, con un incremento de 13.600 HBS, a un precio unitario adjudicado la HBS de 24,20 €/HBS, IVA incluido, y unos servicios de soporte que ascienden a 2.328.000,00 € (IVA incluido), lo que hace un importe total de 2.657.120,00 € (DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO VEINTE EUROS), IVA incluido, y una duración de 10 meses desde su formalización. Dicha modificación supone un incremento del 16,1915% del importe inicial de adjudicación, que sumada al 3,8027% de la primera modificación, hacen un total del 19,9942%, 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

Contra la presente resolución que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer, en el plazo de dos meses, recurso contencioso-administrativo ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, en la forma prevista en el artículo 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.

**LA DIRECTORA GERENTE DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD.**




| | | | |
|---|---|---|---|
| Código: | 6hWMS006PFIRMAseiiBhbOujwEkuJM | Fecha | 16/01/2024 |
| Firmado Por | MARIA DEL VALLE GARCIA SANCHEZ | | |
| Url De Verificación | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | Página | 5/5 |