

ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE DA POR ENTERADO DEL ACUERDO DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DE LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS M.P. POR EL QUE SE DECLARA LA NECESIDAD DE ACTUAR DE MANERA INMEDIATA EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA HACER FRENTE AL COVID-19, EN VIRTUD DEL CUAL SE HA REALIZADO LA CONTRATACIÓN DE EMERGENCIA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR IMPORTE DE 24.704,44 EUROS.

RELACIÓN DE DOCUMENTOS:

TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES

Nº de orden	Denominación del documento
1	Acuerdo de tramitación de emergencia.
2	Certificado de suficiencia de crédito
3	Documento de formalización de contrato.
4	Certificado de suficiencia de crédito
5	Comunicación a la Dirección Gerencia de las contrataciones de emergencia realizadas.
6	Memoria justificativa.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

Sevilla, 14 de septiembre de 2020.

LA VICECONSEJERA



Fdo. Catalina M. García Carrasco.



ACUERDO DE 16 DE MARZO DE 2020 DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DE LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS POR LA QUE SE DECLARA LA NECESIDAD DE ACTUAR DE MANERA INMEDIATA EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA HACER FRENTE AL COVID-19.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- 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 adopta, entre otras, una serie de medidas para la gestión eficiente de las administraciones públicas, entre las que se encuentra la tramitación de emergencia para la contratación de todo tipo de bienes o servicios que precise la Administración General del Estado para la ejecución de cualesquiera medidas para hacer frente al COVID-19, y ello en aplicación de lo dispuesto en el 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, que establece la tramitación de emergencia como mecanismo para actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, concluyendo que este régimen excepcional en la contratación pública encaja a la perfección en la situación actual para hacer frente al COVID-19.

A tal fin, el artículo 16. Contratación., del referido Real Decreto-Ley, dispone lo siguiente:


1. La adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de la Administración General del Estado para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el 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.

2. De acuerdo con la previsión establecida en el párrafo anterior, 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.

3. El libramiento de los fondos necesarios para hacer frente a los gastos que genere la adopción de medidas para la protección de la salud de las personas frente al COVID-19 se realizarán a justificar.

SEGUNDO.- La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante EPES), fue creada por la Ley 2/1994, de 24 de marzo, con objeto de llevar a cabo la prestación de la asistencia sanitaria a las personas con urgencias médicas, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran una asistencia

Código:	7GTMZ929PFIRMAeCgPFRKkuqv3HSar	Fecha	16/03/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/3





inmediata y de alta complejidad, a la vez que comporten un riesgo grave para la vida o puedan producir secuelas graves y permanentes al individuo.

EPES se organiza territorialmente en una Sede Central y ocho Servicios Provinciales 061, uno en cada provincia de Andalucía. Cada Servicio Provincial 061 cuenta con un centro coordinador de urgencias y emergencias desde el que se coordina la atención a las demandas de asistencia sanitaria recibidas y con bases asistenciales en las que se ubican equipos de emergencias terrestres o aéreas que prestan asistencia sanitaria las 24 horas de todos los días del año, sin interrupción.

Asimismo, EPES gestiona el servicio desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios de los ciudadanos, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, las 24 horas del día, todos los días del año, a través de un acceso multicanal que incluye el servicio de atención telefónica a través del número 955 54 50 60 de red inteligente.

La prestación de los servicios descritos constituyen parte esencial de las acciones que el Sistema Sanitario Público de Andalucía lleva a cabo para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, lo cual genera nuevas necesidades de bienes y servicios cuya adquisición conforme a lo dispuesto con carácter general en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, para la preparación del expediente y adjudicación del contrato resulta incompatible con la inmediatez con la que se requiere disponer de dichos bienes y servicios.

A los anteriores hechos les resultan de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO


ÚNICO.- El artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, dispone el procedimiento a seguir en la tramitación de emergencia ante situaciones tan graves como la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Vistos los hechos, la fundamentación jurídica expuesta,

ACUERDO

Primero. La adopción de cualquier tipo de medida por parte de EPES para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 justifica la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el 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, por lo

Código:	7GTMZ929PFIRMAeCgPfrKkuqv3HSar	Fecha	16/03/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/3






que a todos los contratos que hayan de celebrarse por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por las autoridades competentes para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia.

Segundo. Del presente acuerdo se dará cuenta en el plazo legalmente establecido al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, según lo dispuesto en el artículo 4, letra b) del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados.

EL GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA
DE EMERGENCIAS SANITARIAS

José Luis Pastrana Blanco

Código:	7GTMZ929PFIRMAeCgPfrKkuqv3HSar	Fecha	16/03/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/3






D. JOSÉ LUIS GARCÍA CANO como DIRECTOR DEL ÁREA ECONÓMICA Y DE SERVICIOS GENERALES de la EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS

CERTIFICA

Que, de acuerdo con el Registro Auxiliar de Compromisos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias al 31 de mayo de 2020, el importe del que dispone la entidad para adquirir compromisos con cargo a la anualidad 2020 asciende a la fecha indicada a 20.180.648,05 euros..

Sede Central. Parque Tecnológico de Andalucía. C/ Severo Ochoa, 28. 29590 Campanillas. Málaga.
Tel: +34 95 104 22 00. Fax: +34 95 104 22 01. E-mail: scentral@epes.es-http://www.epes.es

Código:	7GTMZ831PFIRMASHDnc0Y-UhoGle1n	Fecha	11/06/2020
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/1





DOCUMENTO ADMINISTRATIVO DE FORMALIZACIÓN DE CONTRATO POR EL PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA DESCRITO EN EL ARTÍCULO 120 DE LA LEY 9/2017, DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.

N.º de expediente: 20002170

Título: Servicio de atención a la demanda de cita en los centros de salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía mediante un sistema de Respuesta de Voz Interactiva.

En Málaga, en la fecha indicada en el cajetín de firma que figura en la parte inferior.

REUNIDOS

DE UNA PARTE: Don **JOSÉ LUIS PASTRANA BLANCO**, actúa en nombre y representación, en su condición de Director Gerente, de la **EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS** (en lo sucesivo EPES), con CIF **Q2900463G**, Entidad de Derecho público adscrita a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía que goza de personalidad jurídica y patrimonio propios y creada mediante la Ley 2/1994, de 24 de marzo, estando facultado el compareciente para este acto en virtud de las competencias que le confiere el artículo 20 bis de los Estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, aprobados por el Decreto 88/1.994 de 19 de Abril (BOJA núm. 54 de 23 de Abril de 1.994), modificados mediante Decreto 92/2013 de 31 de julio de 2013 (BOJA núm. 146 de 8 de agosto de 2013).


DE OTRA PARTE: Don **Don PABLO LUIS SÁNCHEZ CASSINELLO**, con domicilio a efectos del presente contrato en Madrid – 28020, Plaza Pablo Ruiz Picasso, s/n, Planta 31, y provistos de Documento Nacional de Identidad número 01180799W, actuando en nombre y representación de **ACCENTURE, S.L. (en adelante ACCENTURE)**, domiciliada en Madrid – 28020, Plaza Pablo Ruiz Picasso, s/n. Planta 31, acreditada mediante escritura de transformación en Sociedad de Responsabilidad Limitada, otorgada el 12 de marzo de 2001 ante el notario del Ilustre Colegio de Madrid, **D. Manuel González-Meneses García Valdecasas** bajo el número 452 de orden de su protocolo y provista de Código de Identificación Fiscal B79217790, estando facultado el representante comparecientes mediante escritura otorgada el 27 de marzo de 2019 ante el mismo notario, bajo el número **662** de orden de su protocolo.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad, respectivamente, para formalizar el presente contrato.

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

1. 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 adopta, entre otras, una serie de medidas para la gestión eficiente de las administraciones públicas, entre las que se encuentra la tramitación de emergencia para la contratación de todo tipo de bienes o servicios que precise la Administración General del Estado para la ejecución de cualesquiera medidas para hacer frente al COVID-19, y ello en aplicación de lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/10





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, que establece la tramitación de emergencia como mecanismo para actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, concluyendo que este régimen excepcional en la contratación pública encaja a la perfección en la situación actual para hacer frente al COVID-19.

A tal fin, el artículo 16. Contratación., del referido Real Decreto-Ley, dispone lo siguiente:

1. La adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de la Administración General del Estado para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el 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.
 2. De acuerdo con la previsión establecida en el párrafo anterior, 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.
 3. El libramiento de los fondos necesarios para hacer frente a los gastos que genere la adopción de medidas para la protección de la salud de las personas frente al COVID-19 se realizarán a justificar.
- II. Mediante Acuerdo de 16 de marzo de 2020, la Dirección Gerencia de EPES ha dispuesto que la adopción de cualquier tipo de medida por parte de EPES para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 justifica la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el 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, por lo que a todos los contratos que hayan de celebrarse por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por las autoridades competentes para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia.
- III. El presente contrato se celebra para atender necesidades de EPES derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por las autoridades competentes para hacer frente al COVID-19, por lo que le resulta de aplicación la tramitación de emergencia.
- IV. La situación en relación al coronavirus COVID-19 es una emergencia de salud pública que ha supuesto un importante incremento del número de llamadas recibidas en Salud Responde relacionadas con dicha enfermedad cuya adecuada atención requiere la asignación de puestos de operación adicionales a los que habitualmente atienden este tipo de demandas de información, y ello en detrimento del número de puestos asignados a la atención de la demanda de cita previa en los centros de salud del Sistema

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020	
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/10	



Sanitario Público de Andalucía, lo cual a su vez implica un significativo incremento de las llamadas derivadas a las plataformas externas que colaboran con Salud Responde en dicha actividad y cuya capacidad de servicio también es limitada, lo que ha supuesto que el porcentaje de llamadas perdidas se sitúe en niveles no aceptables. Es por ello que resulta necesario incrementar la capacidad de atención a la demanda descrita mediante la puesta en marcha de herramientas de atención automática tipo chatbot.

CLÁUSULAS DEL CONTRATO

Primera.- El presente contrato es de naturaleza administrativa y se regirá por la Ley 9/2017, de 8 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, (en adelante LCSP), el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público en lo que no se oponga a la LCSP, el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001 en lo que no se oponga a la LCSP, de 12 de octubre, la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, el Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados; con carácter supletorio se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo, y en su defecto, las normas de derecho privado.

No podrá producirse la consolidación como personal de las Administraciones Públicas, de las personas que, procedentes de la entidad contratista, realicen los trabajos que constituyan el objeto del contrato.

Segunda. El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de atención a la demanda de cita telefónica, administrativa y presencial en los centros de salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía mediante un sistema de Respuesta de Voz Interactiva (en adelante IVR).


El servicio consistirá en la recepción de llamadas telefónicas de personas usuarias del Sistema Sanitario Público de Andalucía que solicitan cita telefónica, administrativa o presencial en los centros de salud y la correcta asignación de la cita solicitada mediante IVR sin necesidad de intervención de un operador telefónico.

El servicio se prestará en los terminos recogidos en la propuesta de servicio de ACCENTURE que se adjunta como **Anexo 1** al presente contrato.

Tercera. El precio del contrato es el indicado por ACCENTURE en la propuesta de servicio que se adjunta como **Anexo 1** al presente contrato.

Asimismo, en el caso de requerirse por parte de EPES una evolución o nuevos desarrollos, estos serán realizados por ACCEENTURE a razón de 50 euros/hora, IVA excluido.

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/10





Dicho precio será abonado por EPES con periodicidad mensual conforme a lo establecido respecto al pago del precio en la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos del Sector Público.

Para proceder al abono de las facturas el contratista facilitará a EPES un certificado de titularidad de la cuenta bancaria a la que se ha de transferir el importe de los pagos.

Cuarta. El plazo total de ejecución del contrato es desde el día 8 de julio de 2020 hasta el día 30 de septiembre de 2020.

El plazo de ejecución podrá ser ampliado, mediante una o varias prórrogas, por acuerdo del órgano de contratación y tendrá carácter obligatorio para la persona contratista.

Quinta. El plazo de garantía del contrato es de un mes, a contar desde el día del acto formal de recepción o conformidad.

Sexta. El presente contrato no está sujeto a revisión de precios.

Septima. El régimen de penalidades y las causas de resolución por demora en la ejecución será el establecido en la Ley 9/2017, de 8 noviembre, de Contratos del Sector Público. Son causas de resolución del contrato las previstas en los artículos 211 y 313 de la LCSP.

Octava. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se designa responsable del contrato al Subdirector Asistencial de CCUE, a quién corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación.

El contratista consiente que las notificaciones de EPES derivadas de la ejecución del contrato sean realizadas a través de la dirección de correo electrónico del contratista indicada a continuación:

Correo electrónico: jose.bravo.gonzalez@accenture.com

Novena. El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de EPES, la totalidad de la prestación.

En todo caso, su constatación exigirá por parte de EPES un acto formal y positivo de recepción o conformidad.

Décima. El presente contrato puede ser modificado en lo que EPES considere necesario para adaptar la prestación a las necesidad que lo justifica expuesta en el antecedente administrativo III, con la consiguiente modificación de precio y plazo de ejecución que, en su caso, pudiera corresponder.

Décima Primera. Ambas partes asumen el deber de proteger los datos personales de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo. El contratista, en caso de que el contrato implique la necesidad de

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020	
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO			
Uri De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/10	



que acceda a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable el órgano de contratación, tiene la consideración de encargado prevista en el artículo 28.3 del Reglamento (UE)2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, (Reglamento general de protección de datos) relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, asumiéndolo expresamente.

Décima Segunda. El presente contrato, de naturaleza administrativa, se rige por la LCSP y demás normativa de aplicación, a la que expresamente se somete el contratista, siendo competente la Jurisdicción contencioso-administrativa para conocer de las cuestiones derivadas del mismo.

Y para la debida constancia de todo lo convenido se firma este contrato por duplicado ejemplar en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento del presente documento.

Por la Empresa Pública de

Por ACCENTURE, S.L.

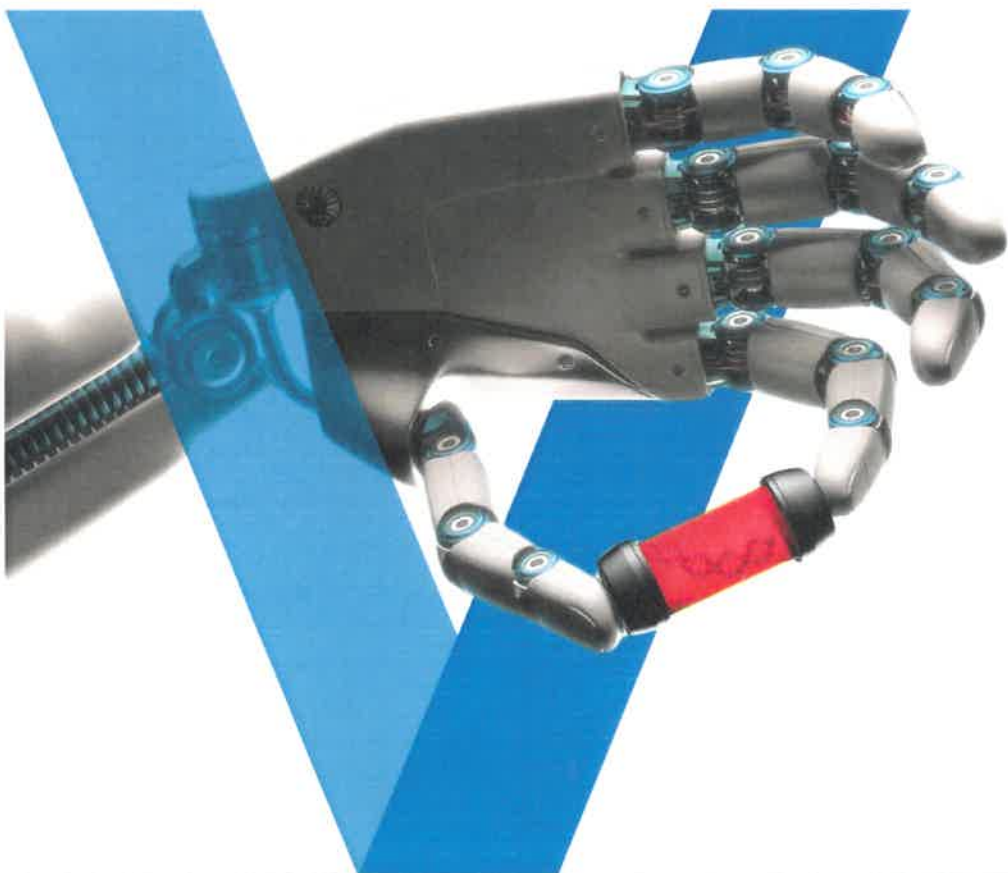


José Luis Pastrana Blanco

Pablo Sánchez Cassinello

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020	
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO	Página	5/10	
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			

**SERVICIO DE
CALL-CENTER
AUTOMATIZADO
Y DE
ASISTENTES VIRTUALES
PARA
POR VOZ
EPES**



accenture

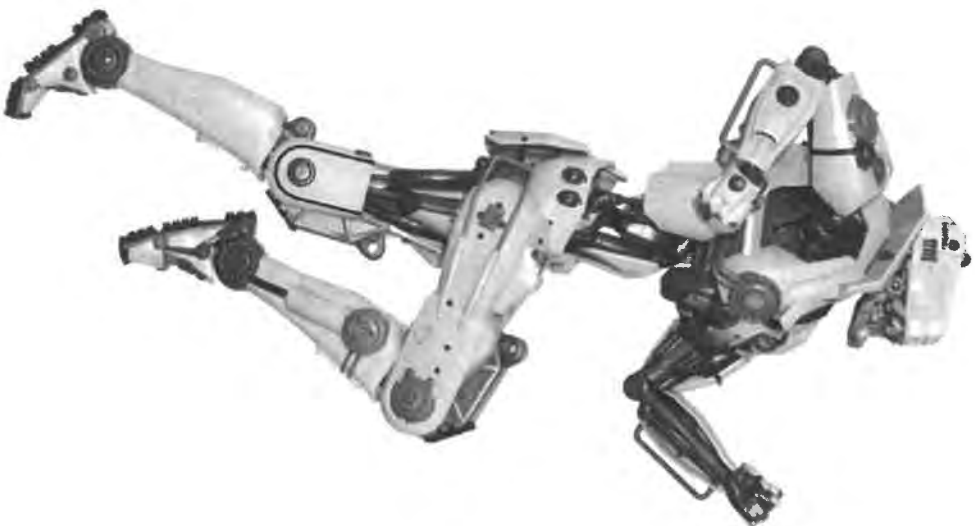
06 Julio 2020

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWww0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO	Página	6/10
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		



INDICE

- 1. Necesidad y solución**
- 2. Esquema técnico de la solución**
- 3. Detalle económico**



Campeón de España de Robótica 2019

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO	Página	7/10
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		



1.- NECESIDAD Y SOLUCIÓN

Resumen de call-center automatizado puesto a disposición de EPES


- En marzo 2020 se instaló en CPD de Accenture un **sistema de call-center automatizado (CCA)** para **desbordamiento** de cualquier centro de llamadas de la Consejería de Salud y Familias, por ejemplo, para Salud Responde.
- Este sistema CCA incluye **funcionalidades de IVR Estándar, IVR Inteligente y de Asistentes Virtuales de Voz** basados en tecnología VoIP Asterisk (OpenSource), inteligencia artificial Digital Assistant for Service Desk de Accenture (DASD) y reconocimiento-síntesis de voz Amazon Transcribe-Polly.
- Este sistema de CCA **ha sido implantado en tiempo récord, reutilizando parte de tecnología y desarrollos realizados en el Plan de Transformación** de SSHH TIC del SAS y ha podido dar un servicio óptimo durante los meses del Estado de Alarma para el servicio de concertación de citas con Centros de Salud.

Impacto en capacidad de Salud Responde con el servicio de concertación de citas con Centros de Salud

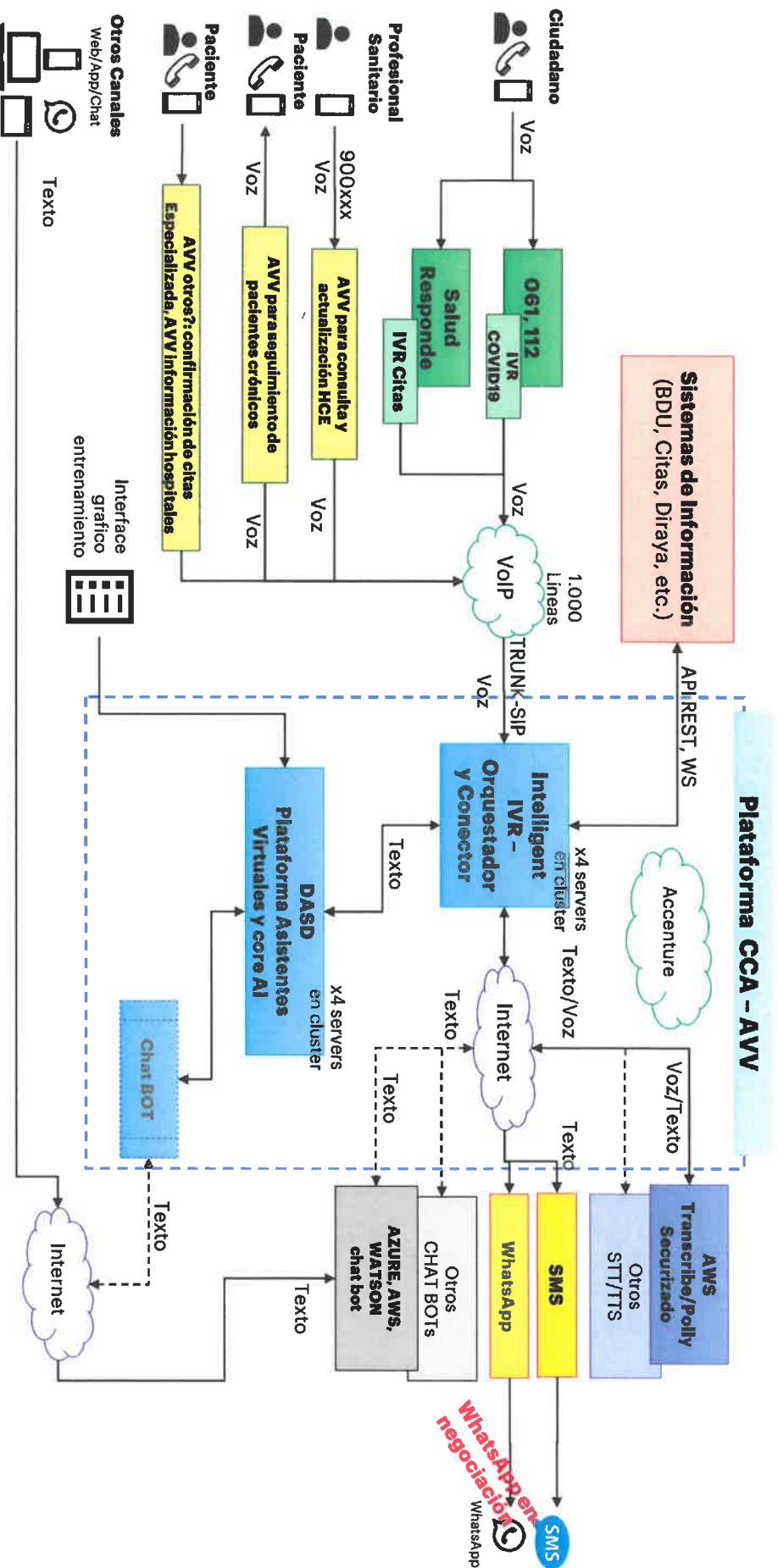
- Durante el Estado de Alarma Accenture ha prestado el servicio IVR Inteligente (IIVR) para la concertación de citas con Centros de Salud, el resultado, **si nos atenemos a los números ha sido excelente superando cualquier previsión inicial**. lo cual comentamos en el siguiente punto. ... con un resultado que se puede calificar como excelente atendiendo a la alta actividad recibida, muy superior a la inicialmente prevista.
- El servicio de concertación de citas con Centros de Salud inicialmente tenía una capacidad contratada de. **100 canales o llamadas simultáneas y una estimación de 250.000 llamadas atendidas al mes**. La realidad ha sido que en muchas ocasiones **se han superado las 100 llamadas simultáneas** llegándose en algunos casos a mas de 200 llamadas, y que también se han llegado a **atender más de 500.000 llamadas en un solo mes**.

Interés en continuar el servicio de concertación de citas con Centros de Salud a través de IVR Inteligente (IIVR)

- Una vez evaluado el rendimiento de nuestra plataforma en el presente caso de uso, **la Empresa Pública de Emergencia Sanitaria (EPES) nos solicita un presupuesto para dar continuidad a este servicio**.
- Por nuestra parte, **Accenture**, presenta en esta propuesta **una solución adaptada a la que entendemos es la realidad y que cubrirá con total garantía los resultados esperados**.
- Se podrá ver en el apartado de presupuesto **como no sólo damos el dimensionamiento del servicio prestado hasta ahora, sino las modalidades para evolucionar cualquier caso de uso a un IIVR con desvío de llamadas y reconocimiento de voz** (utilizando servicio de Amazon Transcribe).

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020	
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO	Página	8/10	
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/			

2.- ESQUEMA TÉCNICO DE LA SOLUCIÓN



Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha:	08/07/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO	Página	9/10
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		



4.- DETALLE ECONÓMICO

CASO DE USO IVR PARA CITACIÓN AUTOMÁTICA PARA SALUD RESPONDE

OPCIÓN PROPUESTA: 200 LLAMADAS SIMULTÁNEAS (200 CANALES Y CAPACIDAD RESERVADO). PARA UN MÁXIMO DE UNAS 660.000 LLAMADAS MENSUALES

ELEMENTOS DEL SERVICIO	VALOR DIMENSIONAMIENTO	MENSUAL (*)
Fujos IVR complejos en producción en DDIs (teléfonos independientes).	1 unidad de DDI cabecera e IVR en producción	1.334,00 €
Desvío de llamadas a terceros números (llamadas salientes).	No existe en este caso de uso (**). Teniendo en cuenta que el precio por minuto de llamadas salientes (tarifa Accenture) es de 0,009 por min.	- €
Recepción de llamadas para flujo IVR (llamadas entrantes)	Para un volumen máximo de 660.000 llamadas-mes	2.567,00 €
Capacidad reservada Infra y canales de entrada/salida (llamadas simultáneas en el sistema entrantes + salientes)	200 canales	2.670,00 €
Uso de servicios Amazon Transcribe (reconocimiento de voz).	No existe en este caso de uso (**). En este caso de uso no se requiere este servicio, pero en el caso que evolucionara, el precio sería de 0,00074 por segundo transcrito.	- €
Uso de servicios Amazon Polly (síntesis de voz)	Teniendo en cuenta que el precio por millón de caracteres sintetizados es de unos 7,41 € (tarifa Accenture), y en función de la conversación y volumen de llamadas	489,00 €
TOTAL		7.060,00 €

(*) Precios sin IVA.

(**) Estos dos elementos / funcionalidades no están estimados al no requerirse su uso para el presente caso. Habría que estimar una bolsa económica si se pretende hacer uso de ellos en el presente marco de actuación.

En el caso que se requiera una evolución o modificación del caso de uso puesto en producción, se estimarán los trabajos teniendo en cuenta una tarifa de 50 €/hora.

En este caso de uso dimensionado a máximo rendimiento, la llamada tendría un coste unitario de 0,0104 €/llamada

Código:	7GTMZ824PFIRMAw9bLWw0T02QdMnJ	Fecha	08/07/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO	Página	10/10
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		






D. JOSÉ LUIS GARCÍA CANO como DIRECTOR DEL ÁREA ECONÓMICA Y DE SERVICIOS GENERALES de la EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS

CERTIFICA

Que, de acuerdo con el Registro Auxiliar de Compromisos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias al 30 de junio de 2020, el importe del que dispone la entidad para adquirir compromisos con cargo a la anualidad 2020 asciende a la fecha indicada a 15.990.130,07 euros.

Sede Central. Parque Tecnológico de Andalucía. C/ Severo Ochoa, 28. 29590 Campanillas. Málaga.
Tel: +34 95 104 22 00. Fax: +34 95 104 22 01. E-mail: scentral@epes.es-http://www.epes.es

Código:	7GMZ796PFIRMApmSAETxVBPOPFsk8	Fecha	09/07/2020	
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/1	



COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN GERENCIA DE LAS CONTRATACIONES REALIZADAS POR PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS POR IMPORTE (IVA EXCLUIDO) INFERIOR A 40.000 EUROS, CUANDO SE TRATE DE CONTRATOS DE OBRAS, O A 15.000 EUROS, CUANDO SE TRATE DE CONTRATOS DE SUMINISTRO O DE SERVICIOS.

1. CONCEPTO

Servicios para la atención a la ciudadanía.

2. DESGLOSE DE CONTRATACIONES

Expediente	Fecha	Prestación	Tercero	CIF	Importe (IVA Incl.)
20000567	28/07/20	Servicio de plataforma de videollamada	Nexmo Inc	US68 0680915	1.005,62

3. MOTIVOS QUE HAN JUSTIFICADO LA NECESIDAD DEL BIEN O SERVICIO A ADQUIRIR.

Se trata de un servicio necesario para adecuar la capacidad de respuesta a las demandas de información de los ciudadanos motivado por la crisis del COVID-19 y que teniendo carácter urgente no es posible el cumplimiento de los plazos y reglas generales de contratación.

Por lo expuesto y dado que los contratos relacionados se han celebrado para atender necesidades de EPES derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por las autoridades competentes para hacer frente al COVID-19, le resulta de aplicación la tramitación de emergencia, conforme a lo previsto en el artículo 9 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).

4. COMUNICACIÓN POSTERIOR PRECEPTIVA.

Se dará cuenta en el plazo legalmente establecido al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, según lo dispuesto en el artículo 4, letra b) del Decreto 39/2011, de 22 de febrero, por el que se establece la organización administrativa para la gestión de la contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales y se regula el régimen de bienes y servicios homologados.

El Director del Área Económica y de SSGG	El Director Gerente de EPES
	Conforme
Firma: firma electrónica	Firma: firma electrónica
Fecha: firma electrónica	Fecha: firma electrónica

Código:	7GTMZ861PFIRMAhFArPL7eBVTLRybh	Fecha	24/08/2020	
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO			
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/1	



Informe Justificativo de la contratación de Servicio a la Ciudadanía a través del Servicio de atención a la demanda de cita en los centros de salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía mediante un sistema de Respuesta de Voz Interactiva.

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 adopta, entre otras, una serie de medidas para la gestión eficiente de las administraciones públicas, entre las que se encuentra la tramitación de emergencia para la contratación de todo tipo de bienes o servicios que precise la Administración General del Estado para la ejecución de cualesquiera medidas para hacer frente al COVID-19, y ello en aplicación de lo dispuesto en el 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, que establece la tramitación de emergencia como mecanismo para actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, concluyendo que este régimen excepcional en la contratación pública encaja a la perfección en la situación actual para hacer frente al COVID-19.

A tal fin, el artículo 16. Contratación., del referido Real Decreto-Ley, dispone lo siguiente:

1. La adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de la Administración General del Estado para hacer frente al COVID-19 justificará la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el 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.
2. De acuerdo con la previsión establecida en el párrafo anterior, 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.
3. El libramiento de los fondos necesarios para hacer frente a los gastos que genere la adopción de medidas para la protección de la salud de las personas frente al COVID-19 se realizarán a justificar.

Mediante Acuerdo de 16 de marzo de 2020, la Dirección Gerencia de EPES ha dispuesto que la adopción de cualquier tipo de medida por parte de EPES para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 justifica la necesidad de actuar de manera inmediata, al amparo de lo previsto en el artículo 120 de la 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, por lo que a

Código:	7GTMZ821PFIRMANMOA-U0gMGnr8woI	Fecha	01/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/2





todos los contratos que hayan de celebrarse por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por las autoridades competentes para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia.

El presente contrato se celebra para atender necesidades de EPES derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por las autoridades competentes para hacer frente al COVID-19, por lo que le resulta de aplicación la tramitación de emergencia.

La situación en relación al coronavirus COVID-19 es una emergencia de salud pública que ha supuesto un importante incremento del número de llamadas recibidas en Salud Responde relacionadas con dicha enfermedad, se adjunta en el anexo el incremento de llamadas, cuya adecuada atención ha requerido la asignación de puestos de operación adicionales a los que habitualmente atienden este tipo de demandas de información, y ello en detrimento del número de puestos asignados a la atención de la demanda de cita previa en los centros de salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía, lo cual a su vez implica un significativo incremento de las llamadas derivadas a las plataformas externas que colaboran con Salud Responde en dicha actividad y cuya capacidad de servicio también es limitada, lo que ha supuesto que el porcentaje de llamadas perdidas se sitúe en niveles no aceptables. Es por ello que resulta necesario incrementar la capacidad de atención a la demanda descrita mediante la puesta en marcha de herramientas de atención automática tipo chatbot, mecanismo este que económicamente ha sido más rentables que el incremento de operadores o de los expedientes actuales de citas, que hubiesen llevado a un incremento de las necesidades de financiación por muy por encima del contrato que de servicio de atención a la demanda de cita en los centros de salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía mediante un sistema de Respuesta de Voz Interactiva

La realización de este contrato por la tramitación ordinal de licitación nos llevaría a unos tiempos de ejecución inadmisibles por la necesidad imperiosa de poder dar respuesta al incremento de llamadas producidas y la necesidad de dar citas no presenciales.

Fdo.: José Luis García Cano

Director Económico y de Servicios Generales

Código:	7GTMZ821PFIRMANMOA-U0gMGnr8woI	Fecha	01/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS GARCIA CANO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/2

