

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL PLIEGO-TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

APARTADO 1. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.

Director Gerente del Área VI- Vega Media del Segura "Hospital General Universitario José M^a. Morales Meseguer", según delegación de atribuciones conferidas por Resolución del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud de 8/01/2015 (BORM núm. 14 de 19 de enero de 2015).

APARTADO 2. NÚMERO DE REFERENCIA DEL EXPEDIENTE.

CSE/1600/1100791744/17/PA

APARTADO 3. OBJETO DEL CONTRATO Y CODIFICACIÓN CPV. SUJECIÓN A REGULACIÓN ARMONIZADA. LOTES. LICITACION ELECTRONICA.

3.1. OBJETO: "Servicio de Mantenimiento de los Equipos Microinformáticos del Hospital General Universitario "José María Morales Meseguer" y Centro de Especialidades "El Carmen", pertenecientes al Área VI Vega Media del Segura".

3.2. CODIFICACIÓN CPV: 7250000-0 (Servicios informáticos)

3.3. SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA:

SI

NO

3.4. LOTES. No

3.5. LICITACION ELECTRONICA:

SI

NO

APARTADO 4. NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER CON EL CONTRATO.

El objeto del presente, lo constituyen los servicios de gestión y resolución de incidencias de naturaleza hardware, software o red de los equipos informáticos instalados en el Hospital J. M^a Morales Meseguer y su Centro de Especialidades Periférico "El Carmen" (CEP), de la Gerencia del Área de Salud VI – Vega Media del Segura, así como los servicios de soporte orientados al desarrollo y mejora continua de los procesos y sistemas vinculados al puesto de trabajo del usuario.

APARTADO 5. DURACIÓN DEL CONTRATO/ PLAZO DE EJECUCIÓN.

5.1. DURACIÓN/PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

Dos años a contar desde la formalización del Acta de puesta en funcionamiento del servicio, que se levantará una vez finalizada la Fase de Recepción según lo establecido en el Apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

¹ Reglamento (CE) 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007.

5.2. PREVISIÓN DE PRÓRROGA:

SI [X]

EN SU CASO, DURACIÓN O PLAZO PREVISTO:

Una vez finalizado el periodo inicial del contrato, éste podrá prorrogarse por un periodo máximo de 2 años, por acuerdo del órgano de contratación, siendo la prórroga obligatoria para el empresario.

APARTADO 6. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- Hospital "J. M^a Morales Meseguer", con domicilio en C/ Marqués de los Vélez, s/n. 30008 MURCIA.
- Centro de Especialidades "El Carmen", con domicilio en C/Auroros, s/n. 30002 MURCIA.

APARTADO 7. PRESUPUESTO.

7.1. PRESUPUESTO TOTAL DEL CONTRATO:

Denominación	Importe sin IVA	% IVA - Importe	Precio total
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS MICROINFORMÁTICOS DEL HOSPITAL "MORALES MESEGUER" Y CENTRO DE ESPECIALIDADES "EL CARMEN". (24 meses).	280.719,52€	21%	339.670,62€

• VALOR ESTIMADO: 561.439,04.-€ (IVA EXCLUIDO)

7.2. ANUALIDADES E IMPORTE (SIN IVA):

AÑO 2017	23.393,29€
AÑO 2018	140.359,76€
AÑO 2019	116.966,48€

7.3. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO²:

COMPONENTES DE LA PRESTACIÓN.

UNIDADES DE EJECUCIÓN O POR TIEMPO.

TANTO ALZADO.

HONORARIOS POR TARIFA.

² Artículo 302 RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP) y artículo 197 del RD 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP).

APARTADO 8. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE.

ORDINARIO
URGENCIA
MOTIVOS:
EMERGENCIA

APARTADO 9. REVISIÓN DE PRECIOS.

9.1. APLICACIÓN DE CLÁUSULA DE REVISIÓN DE PRECIOS.

NO

EN SU CASO, JUSTIFICACIÓN DE LA NO PROCEDENCIA DE REVISIÓN DE PRECIOS³:

No habrá revisión de precios durante la vigencia del contrato, según lo dispuesto en la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española.

9.2. FÓRMULAS O ÍNDICES A APLICAR PARA LA REVISIÓN DE PRECIOS:

APARTADO 10. RÉGIMEN DE FACTURACIÓN

10.1. CONDICIONES DE PAGO: Se realizará por mensualidades vencidas, previo informe de conformidad del responsable del contrato.

10.2. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS FORMATO PAPEL: Registro General del Área de Salud VI-Vega Media del Segura, Hospital General Universitario "Morales Meseguer", sito en Avda. Marqués de los Vélez s/n, CP 30008 Murcia.

10.3. LUGAR DE PRESENTACION DE FACTURAS ELECTRONICAS: <https://face.gob.es/es/>

10.4. PROCEDENCIA DE EFECTUAR VALORACIONES PARCIALES⁴:

SI

EN SU CASO, ESPECIFICAR CONDICIONES:

NO

10.5. AUTORIZACIÓN DE VALORACIONES PARCIALES POR TRABAJOS EFECTUADOS ANTES DE LA ENTREGA PARCIAL DE LOS MISMOS⁵:

SI

NO

10.6. PROCEDENCIA DE ABONOS A CUENTA POR OPERACIONES PREPARATORIAS⁶:

SI

EN SU CASO, ESPECIFICAR LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- OPERACIONES PREPARATORIAS SUSCEPTIBLES DE ABONO A CUENTA.
- EXIGENCIA DE UN PROGRAMA DE TRABAJO.
- CRITERIOS Y FORMA DE VALORACIÓN DE LOS ABONOS A CUENTA.
- PLAN DE AMORTIZACIÓN DE ABONOS A CUENTA.

NO

³ Artículo 89.2 TRLCSP.

⁴ Para contratos de tracto sucesivo. Artículo 199 RGLCAP.

⁵ Artículo 200 RGLCAP.

⁶ Artículo 201 RGLCAP.

APARTADO 11. GARANTÍA PROVISIONAL.

11.1. EXIGENCIA DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA PROVISIONAL:

SI

EN SU CASO, JUSTIFICAR SU EXIGENCIA:

NO

11.2. IMPORTE DE LA GARANTÍA PROVISIONAL (EN SU CASO, POR LOTES):

Nº Lote	Importe	(%)

APARTADO 12. GARANTIA DEFINITIVA.

12.1. EXIGENCIA DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA DEFINITIVA:

SI

NO

EN SU CASO, JUSTIFICAR LA NO EXIGENCIA⁷:

12.2. IMPORTE DE LA GARANTÍA DEFINITIVA INCLUIDA, EN SU CASO, GARANTÍA COMPLEMENTARIA: El licitador que presente la oferta más ventajosa, deberá constituir una garantía definitiva de un 5% del importe de adjudicación, excluido el IVA.

Nº Lote	Importe	(%)

12.3. POSIBILIDAD DE CONSTITUCIÓN DE GARANTÍA DEFINITIVA MEDIANTE RETENCIÓN EN EL PRECIO:

SI

NO

12.4. POSIBILIDAD DE DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN DE LA PARTE PROPORCIONAL DEL IMPORTE DE LA GARANTÍA DEFINITIVA⁸:

SI

NO

APARTADO 13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN. SUBASTA ELECTRONICA. EVALUACIÓN AUTOMÁTICA Y EVALUACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

13.1. IDENTIFICACION DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. PONDERACIÓN Y MECANISMOS DE EVALUACIÓN.

A.- CRITERIOS OBJETIVOS EVALUABLES POR FÓRMULAS MATEMATICAS 51 puntos

⁷ Artículo 95 TRLCSP.

⁸ Artículo 102.3 TRLCSP. Solo para cuando se admitan recepciones parciales conforme al Apartado 21 del Cuadro de Características.

Criterio adjudicación	Ponderación	Evaluación automática/juicio valor
Oferta Económica	30 puntos	Evaluación automática

La puntuación total obtenida por este criterio se obtendrá sumando dos términos que se calcularán del siguiente modo:

- Primer término: se obtendrá asignando una puntuación de 9 puntos a la oferta que realice la mayor baja finalmente admitida, puntuando a las restantes de forma proporcional a sus respectivas bajas.
- Segundo término: se obtendrá otorgando 21 puntos tanto a una hipotética oferta cuya baja coincida con la media aritmética de las bajas de los licitadores que hayan concurrido a la licitación y hayan sido admitidas, como a las ofertas cuya baja sea mayor que aquella. Las ofertas cuya baja sea inferior a la media aritmética mencionada se puntuarán de forma proporcional a sus respectivas bajas.

De acuerdo con los términos fijados anteriormente, para el cálculo de la puntuación total obtenida por este criterio se aplicarán las siguientes fórmulas:

- a) Para las ofertas con bajas iguales o inferiores a la baja media:

$$P = 9 \frac{B_{ofert}}{B_{m\acute{a}x}} + 21 \frac{B_{ofert}}{B_{med}}$$

- b) Para las ofertas con porcentaje de baja superior a la media:

$$P = 9 \frac{B_{ofert}}{B_{m\acute{a}x}} + 21$$

Siendo:

Bofert: Se calcula restando al precio de licitación la oferta realizada por cada licitador.

Bmed: Media aritmética de las bajas ofertadas por los licitadores.

Bmáx: Mayor baja admitida.

Criterio adjudicación	Ponderación	Evaluación automática/juicio valor
Mejora de Niveles de Servicio	21 puntos	Evaluación automática

Se valorará la mejora de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el correspondiente apartado del Pliego de Prescripciones Técnicas, conforme a los siguientes criterios:

- Obtendrán cero puntos las ofertas que coincidan con el ANS mínimo requerido (umbral de nivel de servicio).
- Obtendrán la máxima puntuación las ofertas que presenten el mejor ANS permitido (especificado como "valor máximo nivel servicio").

- El resto de ofertas se valorarán linealmente entre los valores anteriores.
- No se valorarán aquellas ofertas de ANS que superen el “valor máximo nivel servicio” especificado. En caso de superar este límite superior, dicha mejora de ANS no puntuará en el cómputo total.

Los ANS objeto de valoración en este apartado y su correspondiente puntuación máxima son:

• **SERVICIOS DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS (máximo 10,5 puntos)**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Puntos máximo por mejora
TRes-Critica	Mayor o igual del 90%	Mayor o igual del 95%	1
TSol-Critica	Mayor o igual del 90%	Mayor o igual del 95%	1
NInc-Critica	Menor o igual de 2	Menor o igual de 1	1
TRes-Alta	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	1
TSol-Alta	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	1
NInc-Alta	Menor o igual de 4	Menor o igual de 2	1
TRes-Normal	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	0,8
TSol-Normal	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	0,8
NInc-Normal	Menor o igual de 6	Menor o igual de 3	0,8
TRes-Baja	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	0,7
TSol-Baja	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	0,7
NInc-Baja	Menor o igual de 8	Menor o igual de 4	0,7

• **SERVICIOS DE SOPORTE CON PLANIFICACIÓN PREVIA (máximo 6 puntos)**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Puntos máximo por mejora
MP-Pesp	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	0,8
MP-Desv	Menor o igual de 8	Menor o igual de 4	0,8
D-Pesp	Mayor o igual del 90%	Mayor o igual del 95%	1,2
D-Desv	Menor o igual de 6	Menor o igual de 3	1,2
IP-Pesp	Mayor o igual del 60%	Mayor o igual del 80%	0,3
IP-Desv	Menor o igual de 10	Menor o igual de 5	0,3

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Puntos máximo por mejora
Doc-Pesp	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	0,7
Doc-Desv	Menor o igual de 14	Menor o igual de 7	0,7

- **SERVICIOS DE SOPORTE DE PETICIONES (máximo 3,5 puntos)**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Puntos máximo por mejora
Pet-Pres	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	2
Pet-Des	Menor o igual de 6	Menor o igual de 3	1,5

- **SERVICIOS DE SOPORTE CON LA PERIODICIDAD ESTABLECIDA (máximo 1 punto)**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Punto máximo por mejora
Tar-Rea	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	1

B. CRITERIOS SUBJETIVOS CONFORME A JUICIOS DE VALOR	49 puntos
--	------------------

Criterio adjudicación	Ponderación	Evaluación automática/juicio valor
OFERTA TÉCNICA	49 puntos	Juicio de Valor

En este apartado se valorará la Oferta Técnica en función del grado de cumplimiento de lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). Para ello se considerarán los criterios de adjudicación que se exponen a continuación. Cada uno de estos criterios se valorará en base al contenido del documento que presente cada licitador en su oferta técnica.

- **Criterio 1.- PLAN DE TRABAJO Y GESTIÓN DEL SERVICIO (máximo 15 puntos)**

Este criterio se valorará considerando el contenido del apartado **PLAN DE TRABAJO Y GESTIÓN DEL SERVICIO del Documento de la Oferta Técnica**. Se tendrá en cuenta la claridad expositiva, su grado de adecuación a las necesidades que se plantean en un centro hospitalario y el desarrollo de los aspectos contemplados en el PPT desde la perspectiva del enfoque, despliegue, organización y gestión general del servicio objeto del Contrato, orientado hacia la mejora de los procesos en el contexto de una organización sanitaria. Las Fases de Recepción y Devolución se valorarán específicamente considerando su planificación, recursos asignados, organización, gestión, control y documentación asociada, explicitando de qué manera se minimizarán las posibles mermas en la calidad del servicio.

- **Criterio 2.- DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO (máximo 20 puntos)**

Este criterio se valorará considerando el contenido del apartado **DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO** del **Documento de la Oferta Técnica**. Se considerará, con carácter general, su claridad expositiva, y específicamente, el grado de desarrollo de los diferentes apartados del PPT, su aplicación a la realidad del centro hospitalario, la forma de ejecución y la adecuada asignación de recursos en cada caso, así como las propuestas que mejoren las prestaciones del servicio objeto del Contrato, por ejemplo: propuestas proactivas que permitan anticipar la aparición de incidencias; recomendaciones sobre las configuraciones de los equipos, o del propio proceso de resolución, orientado a mejorar los resultados ante fallos repetitivos para los que no basta con solventar cada caso individual y exigen un replanteamiento general en la atención; propuestas para la elaboración y actualización de la documentación sobre procedimientos, errores conocidos, “workarounds”, etc. Además, se valorarán los medios que el licitador pondrá a disposición de la prestación del servicio, componentes, dispositivos, etc.

- **Criterio 3.- EQUIPO DE TRABAJO (máximo 9 puntos)**

Este criterio se valorará considerando el contenido del apartado **EQUIPO DE TRABAJO** del **Documento de la Oferta Técnica**. Se considerará el grado de adecuación del personal técnico propuesto para el desarrollo del servicio objeto del Contrato, teniendo en cuenta la documentación presentada sobre sus perfiles académicos y profesionales, experiencia previa, referencias en contratos similares en centros hospitalarios, etc. en cumplimiento de los apartados 4 y 5 del PPT.

- **Criterio 4.- MEMORIA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD Y MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES (máximo 5 puntos)**

Este criterio se valorará considerando el contenido del apartado **MEMORIA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD Y MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES** del **Documento de la Oferta Técnica**. Por una parte se valorará las medidas de seguridad que cada licitador proponga para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos en un entorno muy exigente, considerando la legislación vigente. En este sentido se tendrá en cuenta su grado de aplicación, exhaustividad e impacto considerando las características propias de una organización sanitaria. Por otra parte, se valorarán las medidas medioambientales que cada licitador propone adoptar en cumplimiento de la legislación vigente medioambiental que sea de aplicación a la actividad desarrollada en el marco del presente contrato y que impliquen un menor impacto medioambiental.

13.2. EN SU CASO, INDICAR FASES/UMBRAL MÍNIMO:

En la fase de valoración de criterios subjetivos evaluables mediante juicios de valor, la suma de la puntuación obtenida en los criterios de la “Oferta Técnica” deberá ser superior a 20 puntos para continuar en el proceso selectivo.

13.3. APLICACIÓN DEL CRITERIO DE PREFERENCIA EN LA ADJUDICACIÓN CONFORME LO PREVISTO EN LA DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA TRLCSP:

SI []
NO [X]

13.4. EMPLEO DE LA SUBASTA ELECTRONICA.
NO [X]

APARTADO 14. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES. DATOS DE CONTACTO CON EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.

• **REGISTRO A EFECTOS DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES EN FORMATO PAPEL (PRESENCIAL O POR CORREO):**

Registro General del Área VI de Salud, Hospital General Universitario "José María Morales Meseguer". C/ Marqués de los Vélez s/nº 30008

• **DIRECCION DE PRESENTACION DE PROPOSICIONES EN FORMATO ELECTRONICO:**

• **Nº DE FAX:** 968 24 38 54

• **DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRONICO:** fuensanta.ruiz2@carm.es

• **Nº DE TELÉFONO PARA CONSULTAS GENERALES:** 968-36 09 24.-Servicio Suministros – Contratación Administrativa .

• **DATOS DE CONTACTO PARA ACLARACIONES SOBRE UTILIZACION DE LA PLATAFORMA DE LICITACION ELECTRONICA:**

• **PERFIL DEL CONTRATANTE:** www.carm.es

APARTADO 15. PRESENTACION DE DOCUMENTACIÓN. CONTENIDO DE LOS SOBRES. ADJUDICACIÓN.

15.1 NÚMERO Y CONTENIDO DE LOS SOBRES A PRESENTAR POR LOS LICITADORES:

15.1.1. SOBRE A, DENOMINADO "CAPACIDAD PARA CONTRATAR".

• **CONTENIDO:**

Se sustituye por una declaración responsable:

SI [X]

Los licitadores deberán presentar únicamente en este sobre "A" los Anexos IV y VI del Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas Particulares.

15.1.2. SOBRE B, DENOMINADO "CRITERIOS CUANTIFICABLES POR JUICIOS DE VALOR".

• **CONTENIDO:**

Se incluirá en este Sobre B un Documento de la Oferta Técnica que deberá contener los apartados que se especifican a continuación, adecuadamente identificados y con un índice general paginado, a fin de que sea objeto de valoración en los términos establecidos en apartado 13.1. CRITERIOS SUBJETIVOS del presente Cuadro de Características.

Este Documento se elaborará en formato A4, con un tamaño de letra de 12 puntos y no podrá exceder las 50 páginas sin contar los anexos (tablas, imágenes, gráficas, certificaciones, currículums, etc.). Además, el Documento incluirá un resumen ejecutivo, que no sobrepasará las 5 páginas, con los aspectos más importantes de la propuesta técnica.

El Documento de la Oferta Técnica se entregará tanto en soporte papel (un único juego) como en soporte digital (CD o memoria USB). La Gerencia del Área VI se reserva el derecho a exigir a los licitadores la documentación que acredite la veracidad de la información presentada o aclaratoria sobre el contenido de la misma.

- **Apartado 1.- PLAN DE TRABAJO Y GESTIÓN DEL SERVICIO**

En este apartado se detallará el Plan de Trabajo y la organización general del servicio objeto del Contrato. Se incluirá la planificación de las actividades que serán desarrolladas durante la vigencia del Contrato, mediante un cronograma o diagrama de Gantt, especificando el alcance, fases, tareas y entregables que propone el licitador considerando su adecuación a este centro hospitalario.

El Plan de Trabajo se planteará desde la fecha de adjudicación del Concurso, empezando con la Fase de Recepción del servicio y concluyendo con la Fase de Devolución del servicio. Los licitadores deberán incluir toda la documentación que consideren necesaria para justificar el cumplimiento de lo exigido en los Pliegos, y en particular los apartados 3, 4, 5 y 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), con la suficiente claridad expositiva: enfoque de la solución, metodología de trabajo, indicación de los recursos humanos y técnicos, despliegue, organización y gestión general del servicio, considerando su contexto de aplicación a este centro hospitalario, y orientado hacia una mejora continua de los procesos y aseguramiento de la calidad.

La organización del servicio deberá garantizar que no se produzcan mermas en la calidad ni en el nivel de servicio ante los diferentes escenarios que se pueden presentar, especificando las soluciones que se proponen en cada caso. Concretamente, las Fases de Recepción y Devolución (apartado 6 del PPT) se documentarán en un subapartado considerando su planificación, recursos asignados, organización, gestión, control y documentación asociada, justificando de qué manera se garantiza la transferencia entre adjudicatarios sin afectación en la prestación del servicio.

- **Apartado 2.- DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO**

En este apartado se describirá cómo el licitador dará cumplimiento de los requerimientos especificados en el apartado 3 del PPT, detallando para cada uno de sus subapartados los procedimientos, técnicas y medios (humanos y materiales) asignados, explicitando las medidas que contribuyan a garantizar la calidad en el desarrollo y seguimiento del servicio objeto del Contrato.

- Servicios de Gestión y Resolución de Incidencias
 - Mantenimiento Correctivo (Reparación Hardware)
 - Mantenimiento Software
- Servicios de Soporte
 - Mantenimiento Preventivo
 - Despliegues Masivos, Traslados, Instalación y Configuración de Equipos Informáticos
 - Soporte a la Infraestructura de la Red de Comunicaciones
 - Atención de Peticiones a Demanda
 - Almacenamiento e Inventario
 - Informes Técnicos y Protocolización de Procedimientos de Trabajo

Los licitadores expondrán la forma de ejecución y adecuación al centro hospitalario. Se contemplarán, además, propuestas que mejoren las prestaciones mínimas especificadas en el PPT, por ejemplo, acciones proactivas que permitan anticipar la aparición de incidencias; recomendaciones sobre las configuraciones de los equipos, o del propio proceso de resolución, orientado a mejorar los resultados ante fallos repetitivos para los que no basta con solventar cada caso individual y exigen un replanteamiento general en la atención; propuestas para la elaboración y actualización de la documentación sobre procedimientos, errores conocidos, “workarounds”, etc.

En este documento los licitadores incluirán los medios técnicos, incluida la relación de piezas, componentes y dispositivos, con los que inicialmente, y durante el periodo de vigencia del Contrato, se dotará a la Gerencia para la prestación del servicio.

- **Apartado 3.- EQUIPO DE TRABAJO**

Este apartado consiste en la descripción del Equipo de Trabajo que el licitador propone asignar al Contrato, detallando los perfiles profesionales de los técnicos, cualificación, experiencia y referencias en contratos similares en centros hospitalarios, justificando el cumplimiento de las especificaciones de los apartados 4 y 5 del PPT. El licitador especificará si contempla en su oferta la continuidad del personal técnico que está asignado al Contrato actual, cuyas condiciones se recogen en el Anexo II del PPT.

- **Apartado 4.- MEMORIA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD Y MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES**

En este apartado se presentará una memoria descriptiva de las medidas que el licitador propone para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos a los que el personal adscrito al presente contrato tenga acceso durante el desarrollo de sus funciones. Esta memoria, además, deberá realizar propuestas encaminadas a mejorar la seguridad de los datos almacenados en los equipos objeto del Contrato, contemplando sus diferentes dimensiones.

Además, se incluirá una memoria descriptiva de las medidas medioambientales que el licitador propone adoptar en cumplimiento de la legislación vigente medioambiental que sea de aplicación a la actividad desarrollada en el marco del presente contrato, y que implique un menor impacto medioambiental.

15.1.3. SOBRE C, DENOMINADO “CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA”.

- **CONTENIDO:**

Incluirá la proposición económica ajustada al modelo que figura en el Anexo VII del Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas y los compromisos sobre los Niveles de Servicio.

• **SERVICIOS DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Valor ofertado
TRes-Critica	Mayor o igual del 90%	Mayor o igual del 95%	
TSol-Critica	Mayor o igual del 90%	Mayor o igual del 95%	
NInc-Critica	Menor o igual de 2	Menor o igual de 1	
TRes-Alta	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	
TSol-Alta	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	
NInc-Alta	Menor o igual de 4	Menor o igual de 2	
TRes-Normal	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	
TSol-Normal	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	
NInc-Normal	Menor o igual de 6	Menor o igual de 3	
TRes-Baja	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	
TSol-Baja	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	
NInc-Baja	Menor o igual de 8	Menor o igual de 4	

• **SERVICIOS DE SOPORTE CON PLANIFICACIÓN PREVIA**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Valor ofertado
MP-Pesp	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	
MP-Desv	Menor o igual de 8	Menor o igual de 4	
D-Pesp	Mayor o igual del 90%	Mayor o igual del 95%	
D-Desv	Menor o igual de 6	Menor o igual de 3	
IP-Pesp	Mayor o igual del 60%	Mayor o igual del 80%	
IP-Desv	Menor o igual de 10	Menor o igual de 5	
Doc-Pesp	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	
Doc-Desv	Menor o igual de 14	Menor o igual de 7	

• **SERVICIOS DE SOPORTE DE PETICIONES**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Valor ofertado
Pet-Pres	Mayor o igual del 80%	Mayor o igual del 90%	
Pet-Des	Menor o igual de 6	Menor o igual de 3	

• **SERVICIOS DE SOPORTE CON LA PERIODICIDAD ESTABLECIDA**

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio	Valor máximo nivel servicio	Valor ofertado
Tar-Rea	Mayor o igual del 70%	Mayor o igual del 85%	

15.2. ADMISION DE VARIANTES:

SI []

EN SU CASO, INDICAR CONDICIONES Y ELEMENTOS SOBRE LOS QUE SE ADMITEN LAS VARIANTES:

NO [X]

15.3. PLAZO MÁXIMO PARA EFECTUAR LA ADJUDICACIÓN A CONTAR DESDE LA APERTURA DE LAS PROPOSICIONES:

• PLAZO GENERAL PREVISTO EN LA LEY⁹: [X]

• OTRO PLAZO: []

EN SU CASO, ESPECIFICAR:

APARTADO 16. ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA. CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS LICITADORAS.

16.1. SOLVENCIA ECÓNOMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL, EXIGIDA:

- Solvencia económica y financiera: SI [X] (Art. 75c del RCL 3/2011 de Contratos del Sector Público)
- Se podrá acreditar mediante "Declaración sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondientes al objeto del contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, reuniendo como mínimo, un volumen anual mínimo equivalente a la media anual del presente contrato.
- Solvencia Técnica: SI [X]
- Se podrá acreditar mediante uno de los siguientes medios: (Art. 67.7.b. del Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del RGLCP, aprobado por el R.D. 1098/2001, de 12 de octubre)

⁹ Quince días cuando el precio sea el único criterio a considerar para seleccionar al adjudicatario, o dos meses cuando deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios.

1. Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que sean de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, y que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. La calidad de los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante al menos dos certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, los anteriores certificados expedidos por éste o, a falta de estos certificados, mediante una declaración del empresario.

Los certificados que se presenten serán por un importe conjunto de, al menos, la mitad del precio de licitación, IVA no incluido.

2. El Hospital y CEP tienen implantados un gran número de equipos y aplicaciones que dan soporte a los procesos asistenciales y de gestión de la organización. La elevada complejidad y especificidad de estos sistemas exige que el personal de soporte asignado al presente Contrato tenga suficiente experiencia en las tecnologías, sistemas y aplicaciones instaladas. En el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) se especifica el Entorno Tecnológico, hardware y software, sobre el que se aplicarán los servicios objeto del Contrato.

Por ello, y conforme determina el artículo 78.1.e del TRLCSP, se exigirá igualmente como medio de acreditación de la solvencia técnica las titulaciones académicas y profesionales del personal responsable de la ejecución del contrato, de forma que este personal técnico deberá tener la cualificación y categoría profesional adecuada para la realización de las tareas especificadas en los Pliegos, y estar en posesión del título de Técnico Superior en Informática, ciclo formativo de Administración de Sistemas Informáticos o Desarrollo de Aplicaciones Informáticas, o F.P. 2º Grado, Rama Administrativa y Comercial, especialidades Programador de Aplicaciones de Gestión e Informática de Gestión o equivalente, requiriéndose experiencia previa individual mínima de 4 años en la realización de las tareas descritas en los Pliegos en un centro hospitalario para al menos el 75% del equipo de trabajo asignado al Contrato (3 técnicos de los 4 que conforman el equipo) en relación con el Entorno Tecnológico descrito en el Anexo I del PPT.

16.2. CLASIFICACIÓN EXIGIDA, EN SU CASO: No

16.3. CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA, EN SU CASO:¹⁰

Los licitadores se comprometerán a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello mediante declaración jurada.

16.4. POSIBILIDAD DE REQUERIR SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL¹¹:

SI []

EN SU CASO, ESPECIFICAR:

NO [X]

¹⁰ Conforme al Artículo 64 TRLCSP.

¹¹ Conforme al Artículo 81. Solo para contratos sujetos a regulación armonizada.

APARTADO 17. CRITERIOS PARA DECLARAR OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS.

Se considerarán ofertas desproporcionadas o temerarias aquellas proposiciones con una baja superior a la media aritmética de las bajas de todas las ofertas admitidas incrementada en un 5%.

APARTADO 18. IMPORTE MAXIMO PREVISTO PARA LOS GASTOS DE PUBLICIDAD.

BOE: 1021,67€

BORM:

APARTADO 19. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

19.1. OBLIGACIÓN DE PRESENTAR PROGRAMA DE TRABAJO:

SI

19.2. OBLIGACIÓN DE SUBROGACIÓN:

Respecto a la necesidad de subcontratar al personal que actualmente presta el servicio, se estará lo que disponga la normativa laboral y el convenio colectivo del sector.

A los efectos de calcular el coste, para el caso de ser obligatoria dicha subcontratación se adjunta al Pliego de Prescripciones Técnicas Anexo II, con los datos necesarios.

NO

19.3. OTRAS OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO:

SI

EN SU CASO, ESPECIFICAR SU CONTENIDO: Para suscribir el contrato, será necesario acreditar previamente tener suscritos los Seguros que la normativa de aplicación exija, y en todo caso un Seguro de Responsabilidad Civil, suscrito con anterioridad a la fecha de inicio de actuaciones, por un importe mínimo de //250.000.-// € por siniestro, debiendo mantenerlo vigente durante todo el tiempo de duración del contrato, que cubra el riesgo de accidentes, negligencias del personal del contratista o prácticas con resultados dañinos para terceros, para el Área VI-Vega Media del Segura, y para el propio personal del contratista. Dicha póliza deberá mantenerse en vigor durante el período que dure la prestación del servicio, lo que se acreditará ante la Administración cuando ésta lo requiera.

APARTADO 20. RÉGIMEN DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

20.1. CONDICIONES, ALCANCE Y LÍMITES DE LA MODIFICACIÓN CONTRACTUAL:

20.2. PORCENTAJE DEL PRECIO QUE COMO MÁXIMO PUEDE MODIFICARSE:

20.3. PROCEDIMIENTO:

APARTADO 21. RECEPCIÓN.

21.1. POSIBILIDAD DE RECEPCIONES PARCIALES.

SI

EN SU CASO, ESPECIFICAR SUS CONDICIONES:

NO

21.2. PLAZO DE RECEPCION: Dentro del mes siguiente a la realización del objeto del contrato.

21.3. FORMA DE CONSTATACIÓN DE LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DE SU RECEPCIÓN: El responsable del Servicio constatará la correcta ejecución del Servicio mediante informes mensuales de seguimiento del contrato.

APARTADO 22. RÉGIMEN DE GARANTÍAS DEL SERVICIO.

22.1. PLAZO DE GARANTIA

SI

EN SU CASO, ESPECIFICAR EL PLAZO

NO

EN SU CASO, JUSTIFICACIÓN DE LA NO IMPOSICIÓN DE PLAZO DE GARANTÍA: Por la propia naturaleza del servicio.

APARTADO 23. SUBCONTRATACION.

23.1. PARTES O PORCENTAJES DEL CONTRATO SUSCEPTIBLES DE SUBCONTRATAR:

- PORCENTAJE GENERAL PREVISTO EN EL TRLCSP:
- OTRO PORCENTAJE (ESPECIFICAR):
- PROHIBICION DE SUBCONTRATAR: .

23.2. OBLIGATORIEDAD DE SUBCONTRATAR:

SI

EN SU CASO, ESPECIFICAR LAS PARTES DEL CONTRATO CUYA SUBCONTRATACIÓN ES OBLIGATORIA

NO

APARTADO 24. OTRAS CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

24.1. POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES:

SI Las establecidas en el artículo 223 y 308 del RDL. 3/2011, de 14 de noviembre (Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público).

EN SU CASO, ESPECIFICAR LAS OBLIGACIONES CONSIDERADAS COMO ESENCIALES¹²:

NO

24.2. OTRAS CAUSAS DE RESOLUCIÓN¹³.

SI

EN SU CASO, ESPECIFICAR:

NO

¹² Conforme al Artículo 223.f) TRLCSP.

¹³ Conforme al Artículo 223.h) TRLCSP.

APARTADO 25. PENALIDADES PREVISTAS PARA EL CONTRATO.

LAS GENERALES PREVISTA EN EL TRLCSP []

OTRAS [X]

EN SU CASO, ESPECIFICAR:

Este apartado recoge las penalidades aplicables a los indicadores y umbrales que constituyen el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que figura en el apartado 5.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Indicadores sobre los Servicios de Gestión y Resolución de Incidencias e Indicadores sobre los Servicios de Soporte

El cumplimiento de los niveles de servicio asociados a los indicadores que figuran en los apartados 5.4.1 y 5.4.2 del PPT se revisará mensualmente en las reuniones de seguimiento. La penalidad, el porcentaje de decremento en la facturación mensual del Contrato, durante el periodo correspondiente, debidos a incumplimiento en el ANS, se calculará de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los umbrales de referencia vigentes en cada momento.
2. Para cada indicador con incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación calificándola como leve, moderada o grave. En función de la severidad estimada (ver Tabla de Severidad de la Desviación) se aplicará el siguiente porcentaje de decremento en la facturación mensual:
 - Desviación leve: 0,5%
 - Desviación moderada: 1%
 - Desviación grave: 1,5%
3. Se sumarán los porcentajes aplicados en el paso anterior para cada uno de los indicadores con incumplimiento y ese será el porcentaje de decremento en la facturación mensual a aplicar al adjudicatario.

Tabla de Severidad de la Desviación

Indicador	Desviación leve	Desviación moderada	Desviación grave
TRes-Critica	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%
TSol-Critica	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%

Indicador	Desviación leve	Desviación moderada	Desviación grave
NInc-Critica	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 1	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 2	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 2
TRes-Alta	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%
TSol-Alta	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%
NInc-Alta	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 2	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 3	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 3
TRes-Normal	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%
TSol-Normal	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%
NInc-Normal	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 3	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 4	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 4
TRes-Baja	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%
TSol-Baja	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 10%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 20%
NInc-Baja	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 3	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 4	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 4
MP-Pesp	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 20%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 40%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 40%
MP-Desv	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 7	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 14	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 14
D-Pesp	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 15%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 30%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 30%
D-Desv	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 5	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 10	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 10

Indicador	Desviación leve	Desviación moderada	Desviación grave
IP-Pesp	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 40%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 60%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 60%
IP-Desv	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 10	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 20	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 20
Doc-Pesp	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 25%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 40%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 40%
Doc-Desv	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 5	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 12	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 12
Pet-Pres	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 15%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 25%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 25%
Pet-Des	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 4	Valor del indicador menor o igual del umbral establecido más 7	Valor del indicador mayor del umbral establecido más 7
Tar-Rea	Valor del indicador mayor del umbral establecido menos un 25%	Valor del indicador mayor o igual del umbral establecido menos un 40%	Valor del indicador menor del umbral establecido menos un 40%

Indicador de la Calidad del Servicio

En el apartado 5.4.3 del PPT se especifica cómo se medirá mensualmente la calidad del servicio prestado por el adjudicatario en su conjunto. Las penalidades referidas al incumplimiento del indicador de calidad supondrán la aplicación del siguiente porcentaje de decremento en la facturación mensual, según la puntuación otorgada:

- Calificación regular (2 puntos): hasta un 5%
- Calificación mala (1 punto): hasta un 10%

Murcia, 13 de julio de 2017

EL DIRECTOR GERENTE DEL ÁREA VI,
P.D. Resolución de 8/1/2015 del Director Gerente SMS
(BORM Núm. 14 de 19/1/2015)


Angel Baeza Alcaraz