



G CONSELLERIA  
O SALUT  
I HOSPITAL  
B CAN MISSES

Exp.: s/e  
Document: informe  
Emissor: JSM/AV  
Sol·licitant: DGES/SDGES

**Informe de valoración de las ofertas técnicas presentadas por las empresas licitadoras al expediente de contratación del servicio de mantenimiento de equipos de radiodiagnóstico del Área de Salud de Ibiza y Formentera. SSCC PA 122/21, referente a los criterios cualitativos subjetivos.**

**Las empresas licitadoras son las siguientes:**

Lote 1: General Electric Healthcare (GEHC)  
Lote 2: General Electric Healthcare  
Lote 3: General Electric Healthcare  
Lote 4: General Electric Healthcare

Los criterios de adjudicación que figuran en el PCAP respecto a los cuales se valoran las ofertas técnicas son los siguientes:

CUADRO DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO:

**A. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Los criterios que sirven de base para la adjudicación del contrato, por orden decreciente de importancia con arreglo a la siguiente ponderación, son:

Criterio Ponderación

1.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA 70 PUNTOS

2.- CRITERIOS CUALITATIVOS SUBJETIVOS 15 PUNTOS

2.1. Memoria de organización de la prestación del servicio hasta un máximo de 5 puntos.

2.2. Plan de integración de los programas de gestión informática hasta un máximo de 5 puntos.



2.3. Propuesta de servicio de asistencia y mantenimiento en remoto hasta un máximo de 5 puntos.

**3.- CRITERIOS CUALITATIVOS OBJETIVOS 15 PUNTOS**

3.1. Disminución del tiempo de respuesta, hasta un máximo de 4 puntos.

3.2. Disminución del tiempo máximo de parada continuada, hasta un máximo de 3 puntos.

3.3. Mejora de la disponibilidad de los equipos establecido, hasta un máximo de 8 puntos.

**B. FORMA DE EVALUAR LAS PROPOSICIONES**

Las fórmulas para la valoración de las proposiciones o el modo en que se valoran respecto a los criterios de adjudicación es el siguiente:

Para todos los lotes:

**1.- OFERTA ECONÓMICA. 70 PUNTOS**

Con la siguiente fórmula: Precio Oferta mínima X 70/Precio de la oferta que se valora.

Las ofertas que no mejoren el importe de licitación obtendrán 0 puntos en este apartado

**2.- CRITERIOS CUALITATIVOS SUBJETIVOS: 15 puntos**

2.1. Valoración de la memoria de organización de la prestación del servicio según su adecuación a las condiciones de prestación del servicio establecidas en los puntos 3.3. del PPT hasta un máximo de 5 puntos

2.2. Valoración del plan de integración del mantenimiento en los programas de gestión informática Optima y GIM del Área de Salud (punto 3.3. y 6 del PPT), hasta un máximo de 5 puntos

2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia y mantenimiento en remoto que facilite la comunicación y la resolución de las incidencias que se produzcan, hasta un máximo de 5 puntos.

Resumen LOTE	VALORACION
2.1. Valoración de la memoria de organización	
2.2. Valoración del plan de integración Optima y GIM	
2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia en remoto	
TOTAL LOTE	

**3.- CRITERIOS CUALITATIVOS OBJETIVOS: 15 puntos**

3.1. Disminución del tiempo de respuesta establecido en el punto 3.3.2 del PPT de 24 horas para atender los avisos que se produzcan por avería en los equipos de los servicios de radiodiagnóstico. Cada 6 horas de disminución por debajo de las 24 horas del tiempo de atención o respuesta se puntuará con 1 punto, hasta un máximo de 4 puntos.



- 3.2. Disminución del tiempo máximo de parada continuada establecido en 72 horas en el punto 6.2 del PPT. Cada 8 horas de disminución del tiempo máximo de parada se puntuará con 1 punto, hasta un máximo de 3 puntos.
- 3.3. Mejora de la disponibilidad de los equipos por encima del 90% establecido en el punto 6 del PPT: Cada punto porcentual que supere el 90% se puntuará con 1 punto hasta un máximo de 8 puntos.

### **VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS RESPECTO A LOS CRITERIOS CUALITATIVOS SUBJETIVOS.**

#### **Consideraciones:**

#### **LOTE 1. (Equipos del hospital Can Misses)**

### **VALORACION DE LA MEMORIA DE GENERAL ELECTRIC HEALTHCARE LOTE 1**

CRITERIOS CUALITATIVOS SUBJETIVOS: 15 puntos

2.1. Valoración de la memoria de organización de la prestación del servicio según su adecuación a las condiciones de prestación del servicio establecidas en los puntos 3.3. del PPT hasta un máximo de 5 puntos.

El contenido de la memoria técnica técnica responde ampliamente a las especificaciones del PPT y las desarrolla añadiendo una serie de mejoras en los diferentes tipos de mantenimiento:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento conductivo
- Mantenimiento predictivo
- Mantenimiento técnico legal
- Mantenimiento modificativo

Resaltaremos la propuesta del desarrollo operativo del mantenimiento correctivo en la que aparecen una serie de prestaciones que se considera que favorecerán la corrección de averías y la mejora de la respuesta a las mismas:

- Centro de Atención al Cliente (CAC). Registro de la Avería. El CAC recogerá la incidencia que será registrada en el sistema informático.
- RSL. Intervención Ingeniero Remoto/Primer diagnóstico. El Centro de Atención al Cliente pasará la incidencia al equipo de Ingenieros Remotos (RSL, Remote Service Leader) en donde se realizará el primer diagnóstico o la propia reparación
- Asignación Inteligente de Averías. GEHC dispone de un sistema inteligente de gestión de averías (Smart Dispatch). Este sistema de



forma automática y, teniendo en cuenta la capacitación del ingeniero de Servicio, la proximidad al centro (sistema de localización) y su agenda de compromiso, enviará comunicación automática al terminal Smartphone. Automáticamente recibirá en su terminal los datos de la avería: Equipo, llamada y comentarios técnicos del Ingeniero Remoto. El Ingeniero de Servicio confirmará a través del mismo terminal la aceptación de la incidencia y la propuesta de visita que enviará automáticamente al Centro de Atención al Cliente. En el caso de la base instalada de LCS se asignará un Ingeniero prioritario, el que será responsable de la resolución de las averías.

- Visita Cliente. El Ingeniero de Servicio se persona en el hospital, ya con un diagnóstico previo realizado por nuestro Ingeniero Remoto y si es posible con el repuesto recomendado en el primer diagnóstico. Esto ha hecho que en el año 2020 tuviéramos en Iberia más de un 70% de resolución de averías en la primera visita al cliente.
- GEHC ofrece sin coste una herramienta para poder gestionar de manera sencilla los equipos de diagnóstico por imagen objeto de contrato. GEHC ha desarrollado iCenter™, una herramienta de gestión on-line que le ofrece un acceso 24X7 a todos los indicadores de mantenimiento de los equipos de Diagnóstico por Imagen GEHC instalados en los centros ASEF, que sean o no cubiertos por un contrato de mantenimiento.
- GEHC garantiza que los equipos se actualizarán y mantendrán adaptados a las normativas vigentes y futuras, mediante lo que se denomina FMI, (Field Modification Instruction). Estas modificaciones pueden ser tanto de hardware como de software. Existen tres niveles de FMI según la importancia funcional y que GEHC se compromete a realizar según proceda en todos los equipos objeto de este concurso.

La memora presentada por GEHC referente al lote 1 se considera muy adecuada para el fin que persigue el PPT y valora con la máxima puntuación.

### **Se valora este apartado en 5 puntos**

2.2. Valoración del plan de integración del mantenimiento en los programas de gestión informática Optima y GIM del Área de Salud (punto 3.3. y 6 del PPT), hasta un máximo de 5 puntos.

GE Healthcare incluye en su oferta la integración del sistema ÓPTIMA para la gestión del servicio de mantenimiento de los equipos presentes en el lote. Dicha integración permitirá la gestión de peticiones, incidencias y calidad del nivel de servicio.



Como mejora a los criterios mínimos exigidos, GE Healthcare se compromete a integrar y a poner en marcha ÓPTIMA en el plazo de 1 día desde la adjudicación del contrato.

Como mejora, y aparte de la implementación de la aplicación ÓPTIMA, GEHC pondrá a disposición del contrato la aplicación informática iCenter y la aplicación de smartphone MyGEHealthcare, que son herramientas Web/App de gestión online que ofrece acceso 24x7. De esta forma el hospital dispondrá de información completa y transparente sobre la actividad y el servicio de sus equipos, así como la posibilidad de poder conectar en cualquier momento con el equipo de Soporte Remoto.

Se considera la propuesta de integración de OPTIMA como muy adecuada y se valora con la máxima puntuación.

**Se valora este apartado en 5 puntos**

2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia y mantenimiento en remoto que facilite la comunicación y la resolución de las incidencias que se produzcan, hasta un máximo de 5 puntos.

Este apartado se desarrolla ampliamente en el apartado referente al mantenimiento correctivo, en el que se describe el CAC, centro de atención al cliente. RSL. Intervención Ingeniero Remoto/Primer diagnóstico. El Centro de Atención al Cliente pasará la incidencia al equipo de Ingenieros Remotos (RSL, Remote Service Leader) en donde se realizará el primer diagnóstico o la propia reparación. El equipo de Ingenieros Remotos está formado por un equipo de expertos especializado por modalidad, con dedicación exclusiva a este proceso. Están dotados de las herramientas informáticas para comunicarse, si la tecnología lo permite, remotamente al equipo con una conexión segura (VPN). Podrán realizar la primera intervención técnica especializada, completando test de software y análisis del log de errores. Realizarán un diagnóstico/reparación y si fuese necesario, identificarían las piezas de hardware necesarias para la reparación. El equipo de ingenieros remotos, El sistema inteligente de gestión de averías Smart dispatch.

Se considera la propuesta de asistencia remota como muy adecuada y se valora con la máxima puntuación.

**Se valora este apartado en 5 puntos**

RESUMEN LOTE 1 GEHC	VALORACION
2.1. Valoración de la memoria de organización	5
2.2. Valoración del plan de integración Optima y GIM	5

2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia en remoto	5
TOTAL LOTE 1	<b>15</b>

**LOTE 2. Equipos del Hospital de Formentera.**

**VALORACION DE LA MEMORIA DE GENERAL ELECTRIC HEALTHCARE LOTE 2**

CRITERIOS CUALITATIVOS SUBJETIVOS: 15 puntos

2.1. Valoración de la memoria de organización de la prestación del servicio según su adecuación a las condiciones de prestación del servicio establecidas en los puntos 3.3. del PPT hasta un máximo de 5 puntos.

La memoria contiene la descripción de los siguientes planes de mantenimiento:

- Plan de mantenimiento preventivo
- Plan de mantenimiento correctivo
- Mantenimiento técnico legal

GEHC hace un desarrollo de los diferentes tipos de mantenimiento excepto del mantenimiento de actualización.

Se considera la memoria de organización propuesta por GEHC como suficiente con deficiencias ya que no describe el mantenimiento de actualización.

**Se valora este apartado en 2,5 puntos**

2.2. Valoración del plan de integración del mantenimiento en los programas de gestión informática Optima y GIM del Área de Salud (punto 3.3. y 6 del PPT), hasta un máximo de 5 puntos

GE Healthcare incluye en su oferta la integración del sistema ÓPTIMA para la gestión del servicio de mantenimiento de los equipos presentes en el lote. Dicha integración permitirá la gestión de peticiones, incidencias y calidad del nivel de servicio.

Como mejora a los criterios mínimos exigidos, GE Healthcare se compromete a integrar y a poner en marcha ÓPTIMA en el plazo de 1 día desde la adjudicación del contrato.

Se considera la propuesta de GEHC de integración de OPTIMA como muy adecuada y se valora con la máxima puntuación.

**Se valora este apartado en 5 puntos**

2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia y mantenimiento en remoto que facilite la comunicación y la resolución de las incidencias que se produzcan, hasta un máximo de 5 puntos.

Se limita a presentar una descripción de la herramienta iCenter: La herramienta de gestión on-line del mantenimiento de GEHC.

Se considera que la propuesta de GEHC referente la asistencia en remoto es deficiente y es susceptible de mejora.

**Se valora este apartado en 0 puntos**

RESUMEN LOTE 2 GEHC	VALORACION
2.1. Valoración de la memoria de organización	2,5
2.2. Valoración del plan de integración Optima y GIM	5
2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia en remoto	0
TOTAL LOTE 2	7,5

### **LOTE 3. Mamógrafo del hospital de Formentera.**

#### **VALORACION DE LA MEMORIA DE GENERAL ELECTRIC HC LOTE 3**

CRITERIOS CUALITATIVOS SUBJETIVOS: 15 puntos

2.1. Valoración de la memoria de organización de la prestación del servicio según su adecuación a las condiciones de prestación del servicio establecidas en los puntos 3.3. del PPT hasta un máximo de 5 puntos.

GE Healthcare contempla en ese proyecto la realización de todas las tareas destinadas a garantizar la máxima disponibilidad de los equipos de Radiodiagnóstico agrupándolas en:

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo.
- Mantenimiento Técnico Legal

GEHC hace una descripción detallada de cada uno de los tipos de mantenimiento y los desarrolla, cumple y mejora las especificaciones establecidas en el PPT.

La memoria de presentada por GEHC referente al lote 3 se considera adecuada, pero contiene deficiencias en cuanto al mantenimiento de actualización y ello se valora negativamente.

**Se valora este apartado en 2.5 puntos**

2.2. Valoración del plan de integración del mantenimiento en los programas de gestión informática Optima y GIM del Área de Salud (punto 3.3. y 6 del PPT), hasta un máximo de 5 puntos.

GE Healthcare incluye en su oferta la integración del sistema ÓPTIMA para la gestión del servicio de mantenimiento.

Como mejora a los criterios mínimos exigidos, GE Healthcare se compromete a integrar y a poner en marcha ÓPTIMA en el plazo de 1 día desde la adjudicación del contrato.

**Se valora este apartado en 5 puntos**

2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia y mantenimiento en remoto que facilite la comunicación y la resolución de las incidencias que se produzcan, hasta un máximo de 5 puntos.

GEHC ofrece la herramienta de gestión denominada **iCenter™** diseñada para facilitar y acelerar el acceso a la información relativa a los equipos, actividad, contratos o extracción de informes con una nueva interfaz que simplifica la navegación.

El desarrollo de este punto en la memoria de GEHC se considera insuficiente para responder a lo especificado en el PPT.

Se considera que la propuesta de GEHC lote 3 referente la asistencia en remoto es deficiente y es susceptible de mejora.

**Se valora este apartado en 0 puntos**

RESUMEN GEHC LOTE 3	VALORACION
2.1. Valoración de la memoria de organización	2.5
2.2. Valoración del plan de integración Optima y GIM	5
2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia en remoto	0
<b>TOTAL LOTE 3</b>	<b>7,5</b>

**LOTE 4. TAC hospital de Formentera.**

**VALORACION DE LA MEMORIA DE GENERAL ELECTRIC HC AL LOTE 4**

CRITERIOS CUALITATIVOS SUBJETIVOS: 15 puntos



2.1. Valoración de la memoria de organización de la prestación del servicio según su adecuación a las condiciones de prestación del servicio establecidas en los puntos 3.3. del PPT hasta un máximo de 5 puntos

La memoria técnica que presenta GEHC hace un desarrollo pormenorizado de los apartados del PPT.

#### MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

GEHC desarrolla el mantenimiento preventivo describiendo detalladamente el Alcance y Metodología del Mantenimiento Preventivo, Cronograma, Operaciones y Frecuencias de Mantenimiento Preventivos Calendario de revisiones preventivas propuestas. Protocolos de Mantenimiento Preventivo "Checklist" y Hojas de Reparación.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO. Desarrollo Operativo del Mantenimiento Correctivo:

1. Comunicación de avería por parte del cliente
2. CAC. Registro de la Avería
3. Información al cliente de recepción y apertura de avería
4. RSL. Intervención Ingeniero Remoto/Primer diagnóstico
5. asignación Inteligente de Averías
6. comunicación de la ejecución de la reparación al cliente
7. visita Cliente
8. comunicación Sistema Listo para trabajar (Inform me)
9. resolución de avería y documentación de la incidencia
10. sistemas de control de la calidad en la reparación.

#### MANTENIMIENTO PREDICTIVO

HEHC propone la conexión remota vía ADSL y herramientas de control InSITE, que permite acceder al equipo desde cualquier parte del mundo para comprobar códigos de error que quedan registrados en el sistema y otros parámetros indicadores de la salud general del equipo.

La especialización técnica de sus ingenieros, junto con la cuidadosa recopilación de datos técnicos y la experiencia acumulada de la organización, permiten un seguimiento del comportamiento del equipo y anticipar averías que pueden provocar una parada no programada o daños mayores como podría ser un acortamiento de la vida útil de componentes como el tubo de RX.

#### MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL.

Este apartado incluye el alcance y Metodología del Mantenimiento Técnico Legal. Inspecciones y control de la calidad en equipos de radiodiagnósticos. Plan de Mantenimiento Técnico-Legal. Pruebas de aceptación de equipos radiodiagnósticos. Pruebas post-reparación que afecten a la dosis o la calidad de imagen. Pruebas de constancia, certificados periódicos. Subsanaciones



Inspecciones de Radiofísica o Unidad Protección Radiológica (UTPR). Libros oficiales de Mantenimiento Técnico Legal de la Instalación

#### ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL EQUIPO

GEHC ha desarrollado un protocolo de actuación para implantar actualizaciones, corrección de incidencias y solución a situaciones que pueden ser detectadas durante toda la vida útil del equipo. GEHC garantiza que los equipos se actualizarán y mantendrán adaptados a las normativas vigentes y futuras, mediante lo que se denomina FMI, (Field Modification Instruction). Estas modificaciones pueden ser tanto de hardware como de software.

La memoria de presentada por GEHC referente al lote 4 se considera muy adecuada al objetivo que persigue el PPT y se valora con la máxima puntuación.

**Se valora este apartado en 5 puntos**

2.2. Valoración del plan de integración del mantenimiento en los programas de gestión informática Optima y GIM del Área de Salud (punto 3.3. y 6 del PPT), hasta un máximo de 5 puntos.

GE Healthcare incluye en su oferta la integración del sistema ÓPTIMA para la gestión del servicio de mantenimiento de los equipos presentes en el lote. Dicha integración permitirá la gestión de peticiones, incidencias y calidad del nivel de servicio.

Como mejora a los criterios mínimos exigidos, GE Healthcare se compromete a integrar y a poner en marcha ÓPTIMA en el plazo de 1 día desde la adjudicación del contrato.

Como mejora, y aparte de la implementación de la aplicación ÓPTIMA, GEHC pondrá a disposición del contrato la aplicación informática iCenter y la aplicación de smartphone MyGEHealthcare, que son herramientas Web/App de gestión online que ofrece acceso 24x7. De esta forma el hospital dispondrá de información completa y transparente sobre la actividad y el servicio de sus equipos, así como la posibilidad de poder conectar en cualquier momento con el equipo de Soporte Remoto.

La memoria de presentada por GEHC referente al lote 4 se considera muy adecuada para el fin que persigue el PPT y valora con la máxima puntuación.

**Se valora este apartado en 5 puntos**

2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia y mantenimiento en remoto que facilite la comunicación y la resolución de las incidencias que se produzcan, hasta un máximo de 5 puntos.



### CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

GEHC presenta una descripción del servicio en el que el cliente, al detectar una incidencia en cualquiera de los equipos objeto de este concurso, tendrá a su disposición los siguientes números de teléfono 902 400 246 y 902 118 226, para ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente (CAC).

Horario CAC: lunes a viernes de 8:00 a 18:00h.

Adicionalmente, se pondrá a disposición del contrato un teléfono 24x7 para notificar las averías que hubiesen surgido, incluso fuera de dicho horario (902 118 226)

La asistencia en remoto se describe claramente en el apartado referido al mantenimiento correctivo y se considera muy adecuada al objetivo que se quiere conseguir en el PPT. Se considera una valoración máxima para este apartado.

### Se valora este apartado en 5 puntos

RESUMEN GEHC LOTE 4	VALORACION
2.1. Valoración de la memoria de organización	5
2.2. Valoración del plan de integración Optima y GIM	5
2.3. Valoración de la propuesta de servicio de asistencia en remoto.	5
TOTAL LOTE 4	15

### Conclusión:

Se ha valorado la memoria técnica presentada a cada uno de los cuatro lotes por el único licitador que se ha presentado al expediente de contratación: General Electric HealthCare, resultando que cumple con los requisitos establecidos en el PPT y obteniendo la siguiente puntuación:

LOTE 1	15
LOTE 2	7,5
LOTE 3	7,5
LOTE 4	15

Eivissa, 1 de junio de 2021

El Jefe de S°. de Mantenimiento ASEF

Antonio Vázquez Hernández