



INFORME TÉCNICO DE LAS OFERTAS PRESENTADAS AL CONCURSO “CONTRATACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL PRODUCTO QUENDA MEDIC Y AMBLICK EN UNIDADES O SERVICIOS UBICADOS EN CENTROS HOSPITALARIOS DEL SMS, ASÍ COMO EL MATERIAL NECESARIO PARA SU IMPLANTACIÓN Y DESPLIEGUE”

Expediente CS/9900/1100972311/20/PA (sgti 0079/2021)

Miembros de la comisión

- D. Manuel Cristóbal Lozano Bueno
Analista de Aplicaciones
Subdirección General de Tecnologías de la Información
Servicio Murciano de Salud
- D. Juan Manuel Saura Martín
Analista de Aplicaciones
Subdirección General de Tecnologías de la Información
Servicio Murciano de Salud
- Dr. Juan Antonio Gómez Company
Coordinador Clínico Sistemas de Información
Dirección General de Asistencia Sanitaria
Servicio Murciano de Salud

Criterios de valoración

Corresponde a esta comisión la valoración de los criterios subjetivos de acuerdo al siguiente baremo expresado en el pliego de cláusulas administrativas:

CRITERIOS EVALUABLES CONFORME A JUICIOS DE VALOR: 43 PUNTOS

Oferta técnica: 39 PUNTOS. La oferta técnica se desglosará de la siguiente forma:

- 1. Plan de mantenimiento y soporte 22 puntos.** Apartado 4 del PPT
 - Soporte y administración de plataforma servidora 10 puntos
 - Alta disponibilidad, balanceo y gestión de backup 3 puntos
 - Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo 3 puntos
 - Plan de soporte y mantenimiento a integración 2 puntos
 - Plan de soporte y mantenimiento a explotación 2 puntos
 - Servicios de soporte y metodologías utilizadas 2 puntos
- 2. Plan de proyecto y equipo de trabajo 17 puntos.** Apartado 3 del PPT
 - Plan de proyecto 5 puntos
 - Dirección de proyecto y seguimiento 5 puntos
 - Equipo de trabajo in-situ 4 puntos
 - Metodologías de implantación 3 puntos



2. Prestaciones adicionales: 4 PUNTOS.

Según las que se indican en apartado 7 de PPT.

- Apoyo de expertos externos en tareas concretas o proyectos TI de la SGTI, que se puedan cuantificar en jornadas tales como DBA, expertos clínicos funcionales, expertos certificados en software de apoyo. 1,5 puntos
- Acciones encaminadas a la video formación y plan formativo mediante plataforma de formación – on line. 1 punto
- Acciones encaminadas a las mejoras de los procesos y la introducción de metodologías y buenas prácticas en el ámbito de las competencias de la SGTI. 0.5 punto
- Acciones de difusiones y divulgación. 0.5 punto
- Participación en las necesidades funcionales del aplicativo. 0.5 punto

Metodología

La metodología elegida ha sido el Juicio de Expertos, que han establecido para realizar sus valoraciones individuales los criterios acordes a baremo.

Ofertas presentadas

Han presentado ofertas las siguientes empresas:

- TECNOLOGIAS PLEXUS S.L.

Valoración

Solo se ha presentado una oferta correspondiente a la empresa **TECNOLOGIAS PLEXUS S.L.** y se ha estimado que cumple con suficiencia los requisitos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas redactado para esta contratación.

A continuación se comentan cada uno de los criterios evaluables:

1) Oferta técnica.

Plan de mantenimiento y soporte

- Soporte y administración de plataforma servidora.

El licitador cumplirán todos los requisitos requeridos relativos a la plataforma tecnológica servidora empleada, el modelo de administración, los requisitos del cliente y el uso de la red del SMS que se realizará según lo descrito en los anexos del PPT, no incluyendo ninguna adaptación o propuesta de mejora, así como no aportando más documentación que se solicita en el anexo de plataforma servidora, tal como recuperación ante desastres, perfiles técnicos de administración etc...

- Alta disponibilidad, balanceo y gestión de backup.

El licitador explica claramente en la oferta la plataforma servidora que se utilizara, y que ha sido instalada para la fase 1 del proyecto Senda. Al igual con el mayor detalle especifica la alta disponibilidad de la aplicación el balanceo de Carga y la





gestión de backup de cada uno de los diferentes servidores como la gestión de backup a través de los mecanismos actuales que se disponen en la plataforma actual.

Se hecha de falta la incorporación de nuevas técnicas para la realización de gestión de backup tales como Veem Backup con el fin de proporcionar innovación y mejora en el proyecto.

- Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

El licitador incorpora mecanismos de mantenimiento preventivo y correctivo acordes al proyecto. Al igual incorpora la realización de 1 mantenimiento preventivo anual. Respecto al mantenimiento correctivo el licitador utilizará los mecanismos establecidos por el SMS e internamente utilizará herramientas tipo Remedy. Se pone de manifiesto que realizaran los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo según los especificado en el pliego.

- Plan de soporte y mantenimiento a integración.

En coordinación con la Unidad de Integración del SMS el licitador realizara las acciones necesarias para una correcto soporte y mantenimiento de dichas integraciones realizando informes periódicos de estado y calidad de dichas integraciones, cumpliendo con lo exigido en pliego.

- Plan de soporte y mantenimiento a explotación.

En coordinación con el proyecto PIN del SMS el licitador facilitará todos las extracciones de información desde los productos para su entrega en el formato indicado por el SMS. Al igual generará todos los informes necesarios solicitados por el SMS.

- Servicios de soporte y metodologías utilizadas

Por parte del licitador se utilizará la tecnología más adecuada para tal fin que es ITIL tanto en su versión 3, como en la 4 y metodología Agile ITIL en coordinación con el centro de soporte del SMS.

La siguiente tabla muestra la puntuación que la Comisión ha otorgado al licitador para este apartado:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	VALORACIÓN
- Soporte y administración de plataforma servidora	10	6
- Alta disponibilidad, balanceo y gestión de backup	3	2
- Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo	3	3
- Plan de soporte y mantenimiento a integración	2	2
- Plan de soporte y mantenimiento a explotación	2	2
- Servicios de soporte y metodologías utilizadas	2	2
Total	22	17





Plan de proyecto y equipo de trabajo.

- Plan de proyecto.

Por parte del licitador se explican las diferentes fases del proyecto de preimplantación, implantación y mantenimiento – soporte. En dicho plan de proyecto existe mucha información respecto al plan de formación, las tareas a realizar en cada una de las fases, pero se echa en falta un cronograma de implantación en el cual se especifique el ritmo de implantación solicitado en pliego y el tiempo de realización de cada una de las tareas.

- Dirección de proyecto y seguimiento.

Se facilita por parte del licitador el plan de modelo organizativo flexible que se ajusta a las necesidades solicitadas por el SMS, a través de una organización por competencias.

Existirán tres niveles de seguimiento, directivo, ejecutivo y operativo los cuales establecerán reuniones periódicas.

Todas las reuniones que se organicen durante el servicio irán acompañadas de un documento previo a su realización, Orden del día de la reunión, donde se indican los temas a tratar en la misma. Tras la reunión, Plexus presentará el Acta de la Reunión, donde se incluyen los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la misma.

Además por parte del licitador se expone el uso de herramienta Redmine para el seguimiento de Tareas y control del proyecto, ofreciendo un plus para el seguimiento del mismo.

Se echa en falta la incorporación de personal o equipo de calidad con el fin de auditar y revisar los procesos de seguimiento e implantación del proyecto, así como herramientas para asegurar dicha calidad, si se especifica todo el plan a realizar para alcanzar los objetivos.

- Equipo de trabajo in-situ

Se especifica claramente por parte del licitador la dedicación de personal in-situ para la realización de tareas tanto de implantación como de instalación así como de Jefatura de proyecto.

Cabe destacar que en ningún momento se hace referencia a instalaciones propias del licitador en la región con personal propio que participe en otros proyectos locales y este accesible de forma fácil y sin desplazamientos desde otras oficinas del licitador.

Al igual se observa que no existe perfil in-situ con 100% de dedicación al proyecto lo cual facilitaría la cooperación y coordinación con el personal de los centros hospitalarios del SMS.

- Metodologías de implantación

Para la gestión y ejecución de las actividades requeridas, el licitador plantea una **propuesta que conjuga diversos marcos metodológicos**, cada uno de los cuales es un referente internacional en su ámbito de actuación. Se propone aplicar una

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa





metodología propia, que permite alcanzar niveles máximos de eficacia y eficiencia en los servicios que se prestarán. **PLEXUS Agile®** está construida sobre diferentes estándares metodológicos.

No se expone por parte del licitador herramientas específicas de metodología para el seguimiento de las mismas, así como mecanismo para el seguimiento y cumplimiento de las mismas por parte del equipo de proyecto.

La siguiente tabla muestra la puntuación que la Comisión ha otorgado al licitador para este apartado:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	VALORACIÓN
Plan de proyecto	5	2
Dirección de proyecto y seguimiento	5	4
Equipo de trabajo in-situ	4	3
Metodologías de implantación	3	2
Total	17	11

La siguiente tabla muestra la puntuación que la Comisión ha otorgado al licitador para cada uno de los criterios arriba descritos:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	VALORACIÓN
Plan de mantenimiento y soporte	22	17
Plan de proyecto y equipo de trabajo	17	11
Total	39	28

2) Prestaciones adicionales.

Apoyo de expertos externos en tareas concretas o proyectos TI de la SGTI, que se puedan cuantificar en jornadas tales como DBA, expertos clínicos funcionales, expertos certificados en software de apoyo.

El licitador establece que cara al proyecto en concreto planteado para el SMS, desde Plexus no planteamos la dedicación de un apoyo por parte de expertos externos. Este apoyo, se realiza de forma general como procedimiento interno de optimización y mejora, pero no se aplica en proyectos concretos.

Por este motivo se entiende que el licitador no oferta esta prestación adicional.

Acciones encaminadas a la videoformación y plan formativo mediante plataforma de formación – on line.

El licitador pone disposición del Servicio Murciano de Salud la Plataforma E-learning Quenda Academy, sin límite de acceso durante el periodo de vigencia de esta contratación además la plataforma e-learning dispondrá de contenido siempre





actualizado por lo que posibilitará la actualización de los conocimientos que sea necesaria para el uso del sistema.

Las acciones encaminadas a la video formación son suficientes para el desarrollo del proyecto

Acciones encaminadas a las mejoras de los procesos y la introducción de metodologías y buenas prácticas en el ámbito de las competencias de la SGTI.

El licitador propone la introducción de metodologías y buenas prácticas en el ámbito de las competencias de la SGTI como marco de referencia para las acciones de soporte y mantenimiento ITIL4® y el estándar ISO20000 en lo referente a Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Conocimiento, Gestión de Configuración, Gestión del Cambio, Gestión de Versiones y Lanzamientos, y Gestión de ANS.

Al igual propone acciones en el ámbito de las competencias de SGTI tales como Plan de implementación global de proyecto con SSCC , Documentación de replanteo , Inventario de equipamiento , informe de soporte y mantenimiento y alta de usuarios.

Las acciones encaminadas para mejoras de procesos y metodologías son suficientes para el desarrollo del proyecto.

Acciones de difusiones y divulgación.

El licitador propone **metodología de Plexus para la gestión del cambio**, basada en el modelo Kotter, además de difusión en redes sociales, prensa, jornadas sanitarias y creación de cartelería.

Las acciones de difusión y divulgación son suficientes para la promoción del proyecto.

Participación en las necesidades funcionales del aplicativo.

El licitador expone una serie de requisitos los cuales se podrán utilizar por el SMS así como la participación en definición de los mismos.

La siguiente tabla muestra la puntuación que la Comisión ha otorgado al licitador para este apartado:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	VALORACIÓN
Apoyo de expertos externos en tareas concretas o proyectos TI de la SGTI, que se puedan cuantificar en jornadas tales como DBA, expertos clínicos funcionales, expertos certificados en software de apoyo.	1.5	0
Acciones encaminadas a la videoformación y plan formativo mediante plataforma de formación – on line.	1	1
Acciones encaminadas a las mejoras de los procesos y la introducción de metodologías y buenas prácticas en	0.5	0.5

01/02/2021 08:25:51 GOMEZ CAMPANY, JUAN ANTONIO

01/02/2021 08:09:14 LOZANO BUENO, MANUEL CRISTOBAL
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-4750a02-645f-495c-d158-0050569634e7





el ámbito de las competencias de la SGTI.		
Acciones de difusiones y divulgación.	0.5	0.5
Participación en las necesidades funcionales del aplicativo.	0.5	0.5
Total	4	2.5

La siguiente tabla muestra la suma de las valoraciones parciales:

Oferta técnica (39)	Prestaciones adicionales (4)	Total (43)
28	2.5	30.5

(Fechas y firmas electrónicas en el lateral)

Analista de Aplicaciones
D. Manuel C. Lozano Bueno

Analista de Aplicaciones
D. Juan Manuel Saura Martín

Coordinador Clínico Sistemas de Información
Dr. Juan Antonio Gómez Company

01/02/2021 08:25:53 GÓMEZ COMPANY, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-d7b50e62-645f-495c-d158-0050569934e7

