



Servicio Canario de la Salud
SECRETARÍA GENERAL



**MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE DE
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE
INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE TURNOS Y CIRCULACIÓN DE PACIENTES
INSTALADO EN LOS CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO CANARIO DE LA SALUD**





Índice de contenido

1. Justificación del contrato	3
2. Objeto del contrato	3
3. Procedimiento y tipo de tramitación	3
4. Tipo de contrato	4
5. Plazo de duración del contrato y de ejecución de la prestación	4
6. Plazo de garantía del contrato	4
7. Presupuesto base de licitación	4
8. Existencia de crédito presupuestario	5
9. Valor estimado del contrato.	6
10. Propuesta de criterios de adjudicación del PCAP	6
11. Propuesta de documentación del archivo electrónico Nº2	7
12. Criterios de solvencia	7
13. Penalizaciones	8
13.1. ANS Generales.....	9
13.2. ANS de Calidad y Seguridad	9
13.3. ANS de Resolución de Incidencias.....	10
13.4. ANS de Evolutivos.....	12
14. Propuesta para la liquidación económica del contrato	12
15. Tratamiento de Datos Personales y Seguridad	13
16. Único proveedor por razón de exclusividad	13
17. Propuesta de condición especiales de ejecución	13
18. Propuesta parámetro para considerar oferta anormalmente baja	13





1. Justificación del contrato

Con fecha 25 de septiembre de 2019 el SCS firmó contrato para la implantación del Sistema de Gestión de Turnos y Circulación de Pacientes (en adelante, "Gestión de Turnos") con la empresa Tecnologías Plexus S.L (en adelante, "Plexus" o el contratista), expediente de contratación abierto 19/T/19/SU/CO/A/0018.

El contrato vigente finalizó el 24 de enero de 2024 por lo que se hace necesaria su continuidad a través de un negociado sin publicidad justificado en que Plexus, tiene la propiedad del software Quenda Medic® y exclusividad en su explotación.

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el servicio de mantenimiento y soporte del Sistema de Información Gestión de Turnos con los recursos suficientes y adecuados para la atención de incidencias y el mantenimiento de la plataforma software Quenda Medic®, y de la infraestructura hardware asociada, desplegada como solución corporativa en los centros hospitalarios y de Atención Primaria del Servicio Canario de la Salud (en adelante, "SCS").

No procede la división en lotes del objeto del contrato, ya que tal división dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico. Se considera necesario que, debido al alto nivel de interdependencia de todos los servicios de mantenimiento y soporte, la gestión integral de todas las prestaciones deba realizarla un único contratista. No se aprecian ventajas para la eficacia durante la ejecución que justifiquen una licitación por lotes, sino más bien lo contrario, la posibilidad de que varias empresas puedan resultar adjudicatarias podría conllevar dificultades añadidas a la gestión diaria de los servicios de estas características.

Dicho objeto corresponde al código [50324100-3] Servicios de mantenimiento de sistemas y [72267100-0] Mantenimiento de software de tecnología de la información, de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea.

3. Procedimiento y tipo de tramitación

La adjudicación del contrato se realizará por el órgano de contratación mediante procedimiento negociado sin publicidad por razón de exclusividad, en base a lo establecido en el artículo 168.a), apartado 2º, de la LCSP. La justificación de la elección de este procedimiento viene motivada en que Plexus, tiene la propiedad del software Quenda Medic® y exclusividad en su explotación.

Para ello, el órgano de contratación cursará invitación a la empresa que tiene los derechos exclusivos para la realización de los servicios que se pretenden contratar, negociado con ella, siempre y cuando sea posible, los aspectos económicos y técnicos que se detallan a continuación, dentro de los límites establecidos en el presente pliego: **precio**.

Tramitación ordinaria.





4. Tipo de contrato

Contrato de servicios.

5. Plazo de duración del contrato y de ejecución de la prestación

El contrato tendrá un plazo de duración de 36 meses desde la fecha de inicio fijada en el contrato, estando previsto su comienzo el 01 de agosto de 2024. No admite posibilidad de prórroga.

6. Plazo de garantía del contrato

Como plazo de garantía del contrato se propone 1 año desde la finalización del contrato.

7. Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación, que incluye el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) se establece en **418.400,61 €**, desglosado en:

Descripción	Nº unidades	Precio Unitario sin IGIC	Precio Neto	IGIC (7%)	PBL, IGIC incluido
Servicios de mantenimiento y soporte	3 anualidades	115.342,87 €	346.028,61 €	24.222,00 €	370.250,61 €
Bolsa de Horas Básicas de Servicio*	1.250 horas	36,00 €	45.000,00 €	3.150,00 €	48.150,00 €

*El gasto efectivo de la bolsa de Horas Básicas de Servicio estará condicionado por las necesidades reales de la Administración, que, por tanto, no queda obligada a llevar a efecto una determinada cuantía de unidades, ni a gastar la totalidad del importe indicado.

Por otro lado, atendiendo a la fecha de inicio prevista para el contrato, el presupuesto base de licitación, que incluye el IGIC, queda distribuido por anualidades de la siguiente forma:





Anualidad	Servicios de mantenimiento y soporte			Bolsa de horas básicas de servicio			Total contrato	
	Neto	IGIC	Total	Neto	IGIC	Total	Neto	PBL
2024	48.059,53 €	3.364,17 €	51.423,70 €	6.250,00 €	437,50 €	6.687,50 €	54.309,53 €	58.111,20 €
2025	115.342,87 €	8.074,00 €	123.416,87 €	15.000,00 €	1.050,00 €	16.050,00 €	130.342,87 €	139.466,87 €
2026	115.342,87 €	8.074,00 €	123.416,87 €	15.000,00 €	1.050,00 €	16.050,00 €	130.342,87 €	139.466,87 €
2027	67.283,34 €	4.709,83 €	71.993,17 €	8.750,00 €	612,50 €	9.362,50 €	76.033,34 €	81.355,67 €
Total	346.028,61 €	24.222,00 €	370.250,61 €	45.000,00 €	3.150,00 €	48.150,00 €	391.028,61 €	418.400,61 €

A efectos del cálculo de este presupuesto, se han tenido en cuenta los siguientes costes:

Presupuesto base de licitación	Importe (s/IGIC)
COSTES DIRECTOS TOTALES (costes de servicios)	320.778,19 €
COSTES INDIRECTOS TOTALES (costes operativos por la prestación de los servicios, calculado para 36 meses sobre el total de los costes directos aplicando un porcentaje del 15%)	48.116,73 €
OTROS GASTOS (beneficio industrial, calculado para 36 meses sobre el total de los costes directos más costes indirectos aplicando un porcentaje del 6%)	22.133,69 €
TOTAL	391.028,61 €

8. Existencia de crédito presupuestario

Las obligaciones económicas que se deriven de la contratación se harán con cargo a las siguientes partidas presupuestarias:

- 3919 311A 216.00 - Equipamiento para el proceso de la información, para el siguiente concepto:
 - Servicios de mantenimiento y soporte. Se estima que un 30% de este concepto se dedica al soporte y mantenimiento Hardware.
- 3919 311A 640.03 Aplicaciones informáticas - PI/LA 14600079 Desarrollo y equipamiento informático del SCS, para el siguiente concepto:
 - Servicios de mantenimiento y soporte. Se estima que un 70% de este concepto se dedica al soporte y mantenimiento Software.
 - Bolsa de Horas Básicas de Servicio.





Los importes, IGIC incluido, por partida y anualidad serían los siguientes:

ANUALIDADES	PARTIDAS PRESUPUESTARIAS		TOTAL
	216.00	640.03 Aplicaciones informáticas - PI/LA 14600079 Desarrollo y equipamiento informático del SCS	
2024	15.427,11 €	42.684,09 €	58.111,20 €
2025	37.025,06 €	102.441,81 €	139.466,87 €
2026	37.025,06 €	102.441,81 €	139.466,87 €
2027	21.597,95 €	59.757,72 €	81.355,67 €
TOTAL	111.075,18 €	307.325,43 €	418.400,61 €

9. Valor estimado del contrato.

El valor estimado del contrato asciende a 391.028,61 €. El método aplicado para calcularlo es el siguiente: el importe total del contrato, impuestos excluidos y sin posibilidad de prórroga. No se contemplan modificaciones.

10. Propuesta de criterios de adjudicación del PCAP

CRITERIO ECONÓMICO	PUNTUACIÓN MÁXIMA
1. Importe de la Oferta	100 puntos

- Criterio económico:**

- Importe de la Oferta**

Se valorará la minoración sobre el importe máximo de licitación de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P=(pm*mo)/O$$

donde "P" es la puntuación a obtener, "pm" es la puntuación máxima de este apartado (100 en este caso), "mo" es el importe de la mejor oferta (la más económica) y "O" es el importe de la oferta a valorar.





Peso del apartado: 100 puntos

Dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas en el PPT y no es posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato, siendo el precio el único factor determinante de la adjudicación, el contrato tiene un único criterio de adjudicación.

11. Propuesta de documentación del archivo electrónico Nº2

- **Oferta técnica** con la Descripción de los servicios (con el mismo orden que el establecido en el apartado 2. *Descripción del servicio* del Pliego de Prescripciones Técnicas).

12. Criterios de solvencia

En relación con los **medios personales**, las personas licitadoras deberán presentar en su oferta una declaración de compromiso de adscripción al presente contrato de los medios personales mínimos requeridos en el apartado 5.1. *Equipo de trabajo* del Pliego de Prescripciones Técnicas requeridos para llevarlo a cabo. Así mismo, será preciso que los medios personales cumplan con la cualificación y experiencia requerida en dicho apartado.

El licitador que resulte propuesto como adjudicatario deberá presentar la relación nominal de los medios personales incluyendo su CV en formato Europass, a fin de verificar que cumplen con la cualificación y experiencia requeridas conforme al PPT.

En relación con los **medios materiales**, los licitadores deberán asumir el compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios materiales suficientes para llevarla a cabo adecuadamente.

Además, para licitar la presente contratación se exigen unos requisitos mínimos de solvencia económica y técnica:

Solvencia económica y financiera

a) Medios para acreditar la solvencia

Volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario, de importe **130.342,87 €**.

b) Concreción de los requisitos

Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros





de inventarios y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil y declaración del empresario indicando el volumen de negocios global de la empresa.

Justificación: Se considera que este indicador es suficiente en la acreditación de la solvencia del empresario dado que se elige el ámbito de las actividades a las que se refiere el contrato y visibiliza su capacidad de abordar una contratación de un límite cuantitativo similar.

Solvencia técnica o profesional

a) Medios para acreditar la solvencia

Relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de como máximo, los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Deberá acreditarse que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a **78.205,72 €**.

b) Concreción de los requisitos

Se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Justificación: Se considera que este indicador es suficiente en la acreditación de la solvencia técnica del empresario dado que se elige el ámbito de las actividades a las que se refiere el contrato y visibiliza su capacidad de abordar una contratación de un límite cuantitativo similar.

13. Penalizaciones

El no cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas llevará aparejado las correspondientes penalizaciones que se recogen a continuación. Las penalizaciones resultantes serán aplicadas en la facturación a instancias del Servicio Canario de la Salud. Las penalizaciones establecidas, serán penalizaciones directas, acumulables entre sí, y ponderables hasta el 100 % de la facturación del servicio.

En cualquier caso, los únicos parámetros y variables válidas, a los efectos del contrato, para determinar el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio acordados, son aquellos reflejados en el sistema de gestión de incidencias del Área de Sistemas Electromédicos y de Información de la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud.

Por ello, las distintas operaciones constitutivas del mantenimiento se registrarán SIEMPRE en el sistema informático de gestión de incidencias que se determine, cuyos datos se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento del contrato, y aplicación de las correspondientes penalizaciones si procediera.





En los siguientes apartados se recogen las penalizaciones a aplicar por el no cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.

13.1. ANS Generales

Indicador	Descripción	ANS	Penalización
SER.GEN.1	% de entregables entregados en plazo	>95%	1% del coste mensual del contrato
SER.GEN.2	% de entregables entregados de manera conforme	100%	1% del coste mensual del contrato
SER.GEN.3	Plazo de presentación de los informes Los informes de actividad deberán presentarse en un plazo inferior a los 5 días naturales de finalizado el mes al que se refiera el informe.	≤5 días	Por cada día de retraso, la penalización será del 0,5% del coste mensual del servicio
SER.GEN.5	Rotación de los medios personales Se contabilizan las veces que se ha sustituido cada uno de los medios personales en los puestos de Jefe/a de Proyecto de Soporte e incidencias y Jefe/a de Proyecto de Implantaciones	≤1 sustitución	Por cada rotación adicional la penalización será del 0,5% del coste anual del servicio
SER.GEN.5	Plazo en sustituciones de los medios personales Se contabilizan los días naturales, por cada sustitución, desde la baja del medio personal saliente hasta la incorporación del nuevo medio personal entrante.	≤7 días	Por cada sustitución y por cada día de retraso la penalización será del 1% del coste mensual del servicio

13.2. ANS de Calidad y Seguridad

Indicador	Descripción	ANS	Penalización
SER.CAL.1	Nº de errores por cada entrega de desarrollo puesta en producción, detectadas por el SCS.	<3	1% del coste mensual del contrato





SER.CAL.2	Nº de marcha atrás en implantaciones sobre el total de puestas en producción	≤1	5% del coste mensual del contrato
SER.CAL.3	Tiempo de actividad del sistema	≥99%	5% del coste mensual del contrato
SER.CAL.4	Vulnerabilidades de nivel crítico (*) Se contabilizan el nº de vulnerabilidades de nivel crítico por cada entrega de desarrollo puesta en producción, detectadas por el SCS.	0	5% del coste mensual del contrato
SER.CAL.5	Vulnerabilidades de nivel alto (*) Se contabilizan el nº de vulnerabilidades de nivel alto por cada entrega de desarrollo puesta en producción, detectadas por el SCS.	≤1	3% del coste mensual del contrato

(*) La asignación del nivel de vulnerabilidad se realizará por el personal del SCS.

13.3. ANS de Resolución de Incidencias

Indicador	Descripción	ANS	Penalización
SER.INC.1	Incidencias de Prioridad Crítica % de incidencias atendidas en un plazo menor a 15 minutos en horario laboral	>98%	5% del coste mensual del contrato
SER.INC.2	Incidencias de Prioridad Crítica % de incidencias resueltas en un plazo menor a 90 minutos en horario laboral	>95%	5% del coste mensual del contrato
SER.INC.3	Incidencias de Prioridad Crítica % de incidencias resueltas en un plazo menor a 4 horas en horario laboral	100%	5% del coste mensual del contrato





SER.INC.4	Incidencias de Prioridad Alta % de incidencias atendidas en un plazo menor a 1 hora en horario laboral	>95%	3% del coste mensual del contrato
SER.INC.5	Incidencias de Prioridad Alta % de incidencias resueltas en un plazo menor a 150 minutos en horario laboral	>90%	3% del coste mensual del contrato
SER.INC.6	Incidencias de Prioridad Alta % de incidencias resueltas en un plazo menor a 8 horas en horario laboral	100%	3% del coste mensual del contrato
SER.INC.7	Incidencias de Prioridad Normal % de incidencias atendidas en un plazo menor a 2 horas en horario laboral	>95%	1% del coste mensual del contrato
SER.INC.8	Incidencias de Prioridad Normal % de incidencias resueltas en un plazo menor a 300 minutos en horario laboral	>85%	1% del coste mensual del contrato
SER.INC.9	Incidencias de Prioridad Normal % de incidencias resueltas en un plazo menor a 3 días laborables	100%	1% del coste mensual del contrato
SER.INC.10	Incidencias reabiertas % de incidencias resueltas que vuelven a reabrirse o provocar una nueva incidencia	<5%	3% del coste mensual del contrato
SER.INC.11	Incidencias documentadas Porcentaje de incidencias en las que el seguimiento, con información de la situación y de la solución aportada se documenta correctamente, en el Gestor de Solicitudes	≥95%	3% del coste mensual del contrato





13.4. ANS de Evolutivos

Indicador	Descripción	ANS	Penalización
SER.EVO.1	Atención de peticiones de evolutivos % de peticiones de evolutivos atendidos en un plazo menor a 1 día hábil	>98%	1% del coste mensual del contrato
SER.EVO.2	Planificación de evolutivos de prioridad (*) muy alta % de peticiones de evolutivos de prioridad muy alta planificados en un plazo menor a 5 días hábiles	>95%	5% del coste mensual del contrato
SER.EVO.3	Planificación de evolutivos de prioridad (*) alta % de peticiones de evolutivos de prioridad muy alta planificados en un plazo menor a 10 días hábiles	>95%	3% del coste mensual del contrato
SER.EVO.4	Planificación de evolutivos de prioridad (*) normal % de peticiones de evolutivos de prioridad muy alta planificados en un plazo menor a 15 días hábiles	>95%	1% del coste mensual del contrato

(*) La asignación de la prioridad se realizará por el personal del SCS, considerando los niveles que se han definido, en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso.

14. Propuesta para la liquidación económica del contrato

La facturación será mensual. El contratista elaborará los informes de requeridos en la Metodología del SCS detallada en el apartado 4. *Metodología y Calidad* del Pliego de Prescripciones Técnicas. Estos informes deberán ser presentados por el contratista antes de la emisión de la factura y estar validados por el Coordinador Técnico del SCS.





15. Tratamiento de Datos Personales y Seguridad

El presente contrato conlleva tratamiento de datos personales.

Conforme al Esquema Nacional de Seguridad el sistema es de categoría media.

16. Único proveedor por razón de exclusividad

Se adjunta Certificado de exclusividad emitido por Tecnologías Plexus S.L., ya que este es el único proveedor que tiene los derechos exclusivos para realizar tareas de soporte y mantenimiento sobre de su solución gestión de turnos QUENDA MEDIC®,

El correo corporativo para recibir notificaciones es: brais.hombrefernandez@plexus.es.

17. Propuesta de condición especiales de ejecución

En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la empresa contratista deberá utilizar un lenguaje no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados

Justificación: Se establece esta condición especial para asegurar que la comunicación, documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato no resulta discriminatoria.

A su vez, se considera vinculado con el objeto del contrato ya que al tratarse de un servicio de mantenimiento de hardware en el que hay interacción de manera habitual, es decir, comunicaciones, documentación, publicidad, imagen o material, entre cliente y contratista, resulta fundamental establecer esta condición de ejecución que evite que dicha interacción sea discriminatoria.

Acreditación: declaración responsable del contratista donde se compromete a cuidar que la comunicación, documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato sea accesible a todos los colectivos y no resulta discriminatoria.

18. Propuesta parámetro para considerar oferta anormalmente baja

Se considerará como desproporcionada o anormal, la oferta inferior al 30% del presupuesto de licitación descrito en el apartado 7 de la presente Memoria.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

María Jesús MILLÁN MUÑOZ - JEFA/E AREA SIST. ELECTROMÉDICO Y DE INFO

Fecha: 10/06/2024 - 10:07:23

En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente:

01tkqhvAvLDmimYVE_LRdiXg9IeDDjFVY



El presente documento ha sido descargado el 11/06/2024 - 08:31:28