

## **ORDEN DE INICIO DE CONTRATACIÓN**

**EXPEDIENTE Nº PA S 23-006 S**

**TÍTULO: SERVICIO CONFIRMACION DE CITAS Y COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA**

Informe de acuerdo con lo dispuesto en los art. 28 y 116, Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (BOE núm. 272 de 09 de noviembre de 2017), en adelante LCSP 9/2017.

Vista la necesidad planteada por el Director de Organización y sistemas de información, en relación a este expediente, queda justificado en atención al objeto que se pretende contratar, así como en relación a las funciones que este hospital tiene encomendadas, la tramitación de un expediente en base a estas características:

### **1. OBJETO DEL CONTRATO (Art. 99 LCSP 9/2017):**

Este contrato tiene por objeto la contratación del Servicio de confirmación de citas por parte de los pacientes mediante el uso de un sistema de mensajería SMS, incluido el mantenimiento preventivo y correctivo, para reducir la inasistencia de los pacientes a las consultas médicas y a las pruebas diagnósticas permitiendo reducir la lista de espera.

### **2. INSUFICIENCIA DE MEDIOS:**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 116.4, letra f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), se emite el siguiente informe justificativo de la insuficiencia de medios, tratándose de un contrato de servicios el que se pretende licitar. El objeto del contrato es proporcionar un servicio de confirmación de citas por parte de los pacientes mediante un sistema de mensajería SMS. La insuficiencia de medios personales y materiales para hacer frente a las necesidades que se persiguen con el presente contrato, así como la falta de adecuación de los recursos en el hospital para cubrir éstas, la especificidad que presenta la materia, y el necesario desarrollo de la actividad que en este ámbito tiene encomendada al área de Organización y Sistemas del Hospital, aconsejan la convocatoria de un procedimiento abierto para la contratación del servicio con entidades y/o empresas especializadas en la materia objeto del contrato, sin perjuicio de que su supervisión corresponda al Área arriba indicada dependiente de la Dirección de Organización y Sistemas de información del Hospital. Las prestaciones objeto del contrato no se encuentran incluidas dentro de otros contratos.

### **3. DIVISIÓN EN LOTES: (art. 99 LCSP 9/2017): NO**

Dada la naturaleza del objeto del contrato y por motivos técnicos y organizativos, no es posible la división en lotes ya que podría suponer un riesgo para la correcta ejecución del contrato, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas.



Se trata de un servicio único, no fraccionable, siendo conveniente la adjudicación integral a un único licitador, en consonancia con lo establecido en el art. 99.3.b de la LCSP.

#### 4. VALOR MÁXIMO ESTIMADO: (Art. 101 LCSP 9/2017):

Tipo de presupuesto: Cuantía máxima determinada

Para la valoración principal económica de los costes se han tomado como referencia, las retribuciones de mercado para los perfiles que son necesarios para desarrollar el servicio que se licita. Utilizando para ello, las ofertas recibidas para otros concursos y contratos que utilizan perfiles técnicos similares a los necesitados para la prestación de este servicio.

En los procedimientos de esta naturaleza, una vez calculados todos los costes de las diferentes partidas el concepto gastos generales lo hemos establecido en 13 % y el Beneficio Industrial en el 5%, siendo porcentajes de mercado y ajustados al ámbito de la contratación de servicios del sector público.

Presupuesto de licitación:

Tomando como base todo lo indicado anteriormente, detallamos a continuación el presupuesto de licitación del presente expediente para el año 2023-24.

Se ha establecido una bolsa económica adicional de 10.000 € (base imponible), a un coste medio de 30 €/hora para acometer posibles desarrollos que pudieran ser requeridos desde el Hospital. El consumo de horas asociado a cada uno de los desarrollos que se soliciten por parte Hospital será acordado en la comisión de seguimiento del contrato. No hay obligación de consumir el total de horas en la vida del contrato y su facturación se realizará cuando los desarrollos estén en producción y se verifique el correcto funcionamiento de los mismos.

Base imponible: 50.000,00 euros (40.000 euro importe servicio; 10.000 bolsa de horas adicionales)  
Importe del I.V.A.: 10.500,00 euros (8.400 euro importe servicio; 2.100 bolsa de horas adicionales)  
Importe total: 60.500,00 euros (48.400 euro importe servicio; 12.100 bolsa de horas adicionales)

Anualidad	Importe
2023	30.250,00 euros
2024	30.250,00 euros

Sistema de determinación del presupuesto: Para la valoración principal económica de los costes se han tomado como referencia, las ofertas recibidas para otros concursos, contratos que utilizan perfiles técnicos similares a los necesitados para la prestación de este servicio y la estimación de los valores históricos de los precios del Hospital, Finalmente se ha considerado también un beneficio industrial en la línea media del sector.

Valor estimado del contrato (art. 101 LCSP): **90.000 euros**

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: Se ha tenido en cuenta la base imponible del contrato original, sin incluir la bolsa de horas, más la posible prórroga de 12 meses sin la bolsa de horas.

#### 5. PROCEDIMIENTO, TRAMITACIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:



## Procedimiento:

Basándonos en el valor estimado para esta contratación, y siguiendo en todo caso, para su cálculo, lo estipulado en el art. 101 de la LCSP 9/2017, se considera más adecuado elegir el **procedimiento abierto simplificado** conforme al supuesto establecido en el art. 159 de la LCSP 9/2017, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio. Al objeto de promover la libre concurrencia y publicidad en el ámbito de la contratación pública, pudiendo por lo tanto cualquier interesado presentar una proposición y quedando excluida toda la negociación con los licitadores de los términos del contrato, art. 156 de la LCSP 9/2017.

La contratación que se propone, en razón de su objeto y valor estimado, queda sujeta a todos sus efectos a las normas de regulación armonizada comunitaria, art. 22 de la LCSP 9/2017.

## 6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y JUSTIFICACION. Art. 145 LCSP 9/2017:

El modelo propuesto permite adecuarse eficazmente al cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato y, a su vez, contribuir al de control de gasto y de eficiencia de los fondos públicos.

En el presente expediente, siguiendo el contenido del artículo 145, apartado 3 letra g), de la LCSP, procede la aplicación de más de un criterio de adjudicación, ya que las prestaciones pueden cumplirse utilizando metodologías y modelos de organización y ejecución diferentes, al no estar definida de forma cerrada y exhaustiva, circunstancia que podría limitar la competencia.

Entre los criterios de adjudicación, el peso del criterio relacionado con los costes (Oferta Económica), es del 65%. Este peso, que se encuentra dentro de lo exigido en la LCSP para los contratos de servicios, responde a la importancia del coste en el ciclo de vida del contrato, tiene como fin el objetivo de estabilidad presupuestaria y el control del gasto, así como garantizar una eficiente utilización de los fondos destinados al servicio, objeto de la presente contratación, mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer y la salvaguardia de la relación calidad-precio más ventajosa

Se establece una prevención frente a ofertas anormales o temerariamente bajas.

El resto del peso de los criterios de adjudicación (criterios cualitativos), es de 35%, teniendo mayor peso los criterios evaluables mediante fórmulas teniendo un 20% de puntos los criterios valorados por aplicación fórmulas, mientras que los criterios de valoración mediante juicio de valor un 15%.

Criterios relacionados con los costes:

Se valorarán el precio ofertado por los licitadores en el Anexo I.1 según la fórmula de proporcionalidad siguiente

$$P = 65 \times ((A-B) / (A-C)) ^ {1/6}$$

Siendo:

P = puntuación otorgada al licitador

A = precio de licitación

B = Oferta a valorar



C = Oferta más baja

#### Criterios cualitativos

Evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas:

<u>Número</u>	<u>Descripción del criterio</u>	<u>Ponderación</u>
		Hasta 20 puntos. Desglosado en:

1 Bolsa de horas adicionales ofertadas por encima de las que se han considerado en la presente propuesta para la realización de desarrollos adicionales.

El licitador podrá ofertar una bolsa de horas de servicios profesionales orientados al desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades que puedan surgir durante la fase de puesta en marcha del sistema o durante la fase de ejecución del contrato. En este criterio se medirá el número de horas adicionales incluidas en la oferta. A mayor número de horas insitu la oferta será mejor valorada. La mayor puntuación la recibirá la oferta con mayor número de horas ofertada. Al resto proporcional. La oferta con menor número de horas recibirá cero puntos de este criterio.

**Puntos totales de este criterio: 10 puntos:**

El número de horas adicionales ofertadas estarán comprendidas entre 0 y 150 horas.

Los puntos se distribuirán proporcionalmente al número de horas ofertadas: 10 puntos al que oferte 150 horas y al resto proporcional. Si no oferta ninguna hora adicional, la puntuación será 0.

**Se deberá expedir un certificado firmado por el apoderado con el número de horas adicionales ofertadas.**

2 Porcentaje de mejora (disminución del tiempo de atención) del acuerdo de nivel de servicio para incidencias estipulado en el pliego de prescripciones técnicas. La propuesta debe contar con una justificación de cómo se espera conseguir la misma. Una mayor mejora porcentual de los tiempos de servicio en incidencias, proporcionará una mayor puntuación. **Puntos totales de este criterio: 10 puntos.**

El criterio de asignación de la puntuación de este criterio estará dividido en 3 tramos. Estos porcentajes afectarán a todos los niveles de criticidad y tanto a los niveles de respuesta como de resolución.

Porcentaje de reducción de tiempos de respuesta y resolución	Puntos asignados
10 %	2.5 puntos
15 %	5 puntos
20 %	10 puntos

Estos porcentajes de mejora se aplicarán sobre la tabla de tiempos máximos de resolución de incidentes que se muestra en el punto 6, apartado "Tiempos de resolución de incidentes" del PPT.

**Se deberá expedir un certificado firmado por el apoderado con el porcentaje de mejora de tiempos de respuesta y resolución de incidentes ( 10%, 15 % o 20 % )**

Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor:

<u>Número</u>	<u>Descripción del criterio</u>	<u>Ponderación</u>
---------------	---------------------------------	--------------------

1. Calidad técnica de la oferta presentada: Puntos totales de este criterio: 15 puntos



La memoria técnica deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura y contenido.

APARTADO			
1			
	Fases del contrato	1.1	Planificación del Proyecto de Implantación
2			
		2.1	Solución funcional propuesta de cada uno de los requerimientos funcionales solicitados
		2.2	Diseño técnico/arquitectura de la solución propuesta
3			
	Calidad	3.1	Plan de aseguramiento de la calidad de la prestación del servicio
4			
	Formación	4.1	Plan de formación a usuarios
5			
	Promoción y comunicación a pacientes de la nueva herramienta	5.1	Plan de promoción y comunicación de la puesta en marcha de la nueva herramienta.

- Fases del contrato. Se valorarán la adecuación de las tareas, recursos técnicos, entregables del cronograma, etc para la puesta en marcha del servicio.
- Descripción funcional y técnica del proyecto. Se valorará el grado de adecuación funcional de la solución propuesta a cada uno de los requerimientos funcionales solicitados en el pliego así como la arquitectura técnica de la solución propuesta.
- Calidad. Se evaluarán los procedimientos y herramientas propuestas que garanticen la calidad del servicio ofertado.
- Formación. Se valorará el número de clases y horas, recursos destinados a la formación y la documentación.
- Promoción y comunicación a pacientes de la nueva herramienta. Se valorará la propuesta de acciones encaminadas a promocionar y comunicar a los pacientes el uso de la nueva herramienta.



La calidad técnica de la oferta se evaluará atendiendo a niveles escalonados de valoración comparativos entre todas las ofertas teniendo en cuenta todos los apartados que tienen que componer la oferta técnica, otorgando el 100% del valor del criterio a la mejor oferta y valorando el resto de las mismas, de acuerdo con los siguientes umbrales:

- Excelente: 100 % puntuación criterio (La acreditación de la calidad supera claramente al resto de las propuestas, estando muy por encima de lo exigido en el pliego)
- Notable: 75 % puntuación criterio (La acreditación de la calidad está por encima de la media del resto de las ofertas y por encima de lo exigido en el Pliego).
- Bueno: 50 % puntuación criterio (La acreditación de la calidad está en la media de la mayoría de las propuestas y cumple los requisitos exigidos en el Pliego).
- Suficiente: 25% puntuación criterio (La acreditación de la calidad está por debajo de la media del resto de ofertas, cumpliendo los requisitos mínimos exigidos en el Pliego).
- No presenta: 0% puntuación criterio (La oferta presenta carencias de las características técnicas de prestación del servicio que suponen un incumplimiento del pliego técnico o bien no presenta información suficiente para su valoración).

## 7. CRITERIOS DE SOLVENCIA:

Atendiendo al objeto del contrato que se licita y a las prestaciones en las que el mismo consiste se constata la necesidad de establecer criterios de solvencia que permitan la libre concurrencia en el procedimiento y fomenten la participación en el mismo de las pequeñas y medianas empresas:

### Acreditación de la solvencia económica y financiera:

- Artículo 87.1 de la LCSP, apartado a):

**Criterio de selección:** Los licitadores, tanto españoles como no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, podrán acreditar su solvencia económica y financiera mediante declaración de un volumen anual de negocios en el ámbito de este contrato, del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato en cómputo anual, sin IVA. Este valor mínimo queda fijado en 135.000 euros sin IVA.

**Medio de acreditación:** El volumen anual de negocios del licitador o candidato 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

**Criterio de selección:** Los licitadores, tanto españoles como no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, deberán acreditar la solvencia técnica y profesional mediante una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al valor estimado del contrato para el lote/s a que concurren, en la que se indiquen importe y fechas y el destinatario, público o privado de los mismos. Este importe queda fijado en 90.000,00 euros sin IVA.

**Medio de acreditación:** Los servicios o trabajos efectuados 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.

Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios [personales] y/o [materiales]: Sí. Deberá presentar compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El adjudicatario deberá detallar en su oferta técnica los medios ofertados.

De conformidad con lo establecido en el artículo 76.2 de la LCSP, los licitadores, deberán aportar declaración de compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales necesarios para la ejecución del contrato, de conformidad con la Declaración responsable suscrita según el modelo establecido en el Anexo IX del presente Pliego que deberá ser aportada junto con la Documentación Administrativa en el Sobre nº 1.

Este compromiso será parte integrante del contrato, con carácter de obligación esencial conforme a los efectos previstos en el artículo 211.f de la LCSP

## **8. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:**

Condiciones especiales de ejecución: Se establece como condición especial de ejecución del contrato, la adopción de medidas concretas para favorecer la formación de los trabajadores de su empresa, a cuyo fin, se establece el compromiso (mediante declaración fehaciente del apoderado que deberá aportar en el requerimiento de documentación) de aplicar durante la vigencia del contrato de un Plan de formación continua en relación al objeto del contrato a todos los miembros del equipo que participen en este servicio.

Las obligaciones contenidas en este apartado tienen el carácter de obligación contractual esencial, a los efectos establecidos en el art. 211 LCSP y por lo tanto su incumplimiento será causa de resolución del mismo.

## **9. PLAZO DE EJECUCIÓN:**

12 meses más 12 meses de prórroga.

## **10. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE DESEMPATE:**

En caso de empate de ofertas, se aplicarán los criterios de adjudicación y de desempate establecidos en la Cláusula 15 de este Pliego.

En caso de persistir el empate se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

1. Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
2. Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla en cada una de las empresas.
3. El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

## **11. RESPONSABLE DEL CONTRATO**

El responsable del contrato es el designado en el PCAP.



## RESUELVE

Acordar el inicio del expediente de contratación para el SERVICIO DE CONFIRMACION DE CITAS Y COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA por un importe de 50.000 EUROS IVA EXCLUIDO (60.500 EUROS IVA INCLUIDO) y un plazo de ejecución de 12 meses.

En Fuenlabrada, a 3 de julio de 2023

Firmado digitalmente por: ALVAREZ PASTOR JAVIER  
Fecha: 2023.07.14 09:09

JAVIER ALVAREZ PASTOR  
Director Económico Financiero y de SSGG