

EXPEDIENTE A/SER-031207/2024 “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE LA INTEGRACIÓN Y VISIONADO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LOS QUIRÓFANOS DEL BLOQUE QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN”.

MEMORIA DE NECESIDADES

La Subdirección de Sistemas de Información es la encargada de la gestión de los sistemas de información del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante HGUGM) y que estos estén alineados con la estrategia de Sistemas de Información del Servicio Madrileño de la Salud.

Estos trabajos conllevan una labor de planificación, coordinación, seguimiento y control mediante la aplicación de técnicas de gestión de proyectos y de gestión del cambio, para mantener de forma constante una visión detallada del progreso y avance de cada uno de los planes de acción e identificar y anticipar las posibles amenazas que puedan atentar a la consecución de los objetivos.

La rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información y la reducción de los ciclos de vida de los productos origina que la información se convierta en un elemento clave para la gestión y prestación de servicios en el HGUGM.

Por ello, se requieren los servicios de proveedores tecnológicos que incorporen un equipo especializado para el apoyo a los procesos tácticos y operativos que sea capaz de desarrollar los servicios y actividades contemplados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Con este escenario el HGUGM propone la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE LA INTEGRACIÓN Y VISIONADO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LOS QUIRÓFANOS DEL BLOQUE QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN**, en las condiciones que se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La tramitación del expediente se realizará con cargo a la partida 22703, a efectos de proceder a la contratación del mencionado suministro. El presupuesto total máximo autorizado para la contratación del suministro asciende a un importe total de 559.383,00 €, IVA incluido (21%), siendo el plazo de ejecución por un total de 36 meses, según las necesidades especificadas en el pliego de prescripciones técnicas, desde la firma de contrato, con posibilidad de prórroga de 24 meses.

<u>Anualidad</u>	<u>Base Imponible</u>	<u>IVA (21%)</u>	<u>Importe Total</u>
2025	148.628,33 €	22.294,25 €	170.922,58 €
2026	154.100,00 €	32.361,00 €	186.461,00 €
2027	154.100,00 €	32.361,00 €	186.461,00 €
2028	13.511,67 €	2.026,75 €	15.538,42 €
TOTAL	462.300,00 €	97.083,00 €	559.383,00 €

Precio calculado teniendo en cuenta el importe del contrato inicial de suministro basado en el expediente A/SUM-007674/2021 y calculando sobre él un porcentaje de un 5% sobre el valor del contrato de soporte y mantenimiento anterior, el incremento anual en los últimos años del IPC, así como el salario medio del personal implicado en la ejecución del contrato y la necesidad de presencialidad adicional para el presente contrato.

- El Responsable del contrato: Subdirector de Sistemas de Información.
- No requiere subdivisión de lotes.
El optar por la NO división en lotes de este servicio obedece a que dicha división, dada la naturaleza del objeto del contrato, dificultaría la ejecución del mismo desde un punto de vista técnico. Su inclusión en un único lote proporcionará por parte del adjudicatario una mejora en los tiempos de respuesta, a la vez que una mejor coordinación de la ejecución global del contrato y en consecuencia una mayor eficiencia en su ejecución

CPV: 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

- Procedimiento de adjudicación: abierto
- Criterios de penalidades:

Las penalidades a aplicar sobre los acuerdos de nivel de servicio son los siguientes:

Orden	Descripción	Cumplimiento	Penalidades
1	Detecciones proactiva de incidencias de indisponibilidad de servicio de equipamiento y de aplicaciones a través de la monitorización implantada por el adjudicatario mayor al 95% medido al mes.	El adjudicatario debe realizar la detección de incidencias antes de que lo haga el usuario final en al menos el 95% de ocasiones sobre cualquier elemento de la infraestructura medidas al mes	0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado , cada punto porcentual menor al 95%
2	Tiempo de respuesta ante incidencias y peticiones remitidas por autoservicio, por teléfono y	Cumplimiento del tiempo de respuesta expuesto en la descripción	Cada 15 minutos de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado

	por correo no superior a 15 minutos para P0		
3	Tiempo de respuesta ante incidencias y peticiones remitidas por autoservicio, por teléfono y por correo no superior a 15 minutos para P1, P2, P3, P4 y P5	Cumplimiento del tiempo de respuesta expuesto en la descripción	Cada 30 minutos de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
4	Tiempo de resolución ante incidencias de prioridad inmediata (P0) y críticas (P1) no superior a 4 horas naturales respectivamente	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P0 y P1	Cada 30 minutos de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
5	Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad inmediata (P0) y críticas (P1) no superior a 8 horas naturales respectivamente	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P0 y P1	Cada 1 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
6	Tiempo de resolución ante incidencias de prioridad alta (P2) no superior a 24 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P2	Cada 4 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
7	Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad alta (P2) no superior a 48 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P2	Cada 8 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
8	Tiempo de resolución ante incidencias de prioridad media (P3) no superior a 48 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P3	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
9	Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad media (P3) no superior a 72 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P3	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
10	Tiempo de resolución ante incidencias de prioridad baja (P4) no superior a 72 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P4	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
11	Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad baja (P4) no superior a 96 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P4	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
12	Tiempo de resolución ante incidencias de prioridad consulta (P5) no superior a 96 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P5	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
13	Tiempo de resolución ante peticiones de prioridad consulta (P5) no superior a 120 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P5	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
14	Cumplimiento en entrega de documentación	Cumplimiento en el tiempo entre 1 y 2 semanas naturales tras solicitud	Cada 1 día natural de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado

Madrid, 8 de noviembre de 2024

**El Subdirector de Sistemas de Información
Raúl López Martínez**