
ACTA RELATIVA A LA APERTURA DE LAS OFERTAS EN EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

EXPEDIENTE: FIB 2025/019

DILIGENCIA DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN. APERTURA SOBRE UNO

Se recibe en la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario 12 de Octubre el sobre correspondiente al expediente indicado que contienen la oferta presentada por los licitadores, tal y como muestra el cuadro que se presenta a continuación:

FECHA ENTRADA	HORA DE ENTRADA	ENTIDAD LICITADORA
4/07/2025	10:50	SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.

Una vez comprobado que los sobres se han recibido en tiempo y forma, la Comisión de Evaluación relativa al contrato de servicios mencionado, se reúne el 8 de julio de 2025, a las 10:45 horas, en la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario 12 de Octubre para la apertura del sobre uno.

La Comisión de Evaluación está formada por las siguientes personas:

- Secretaria de la Comisión: Ana Gallego Sánchez
- Vocal 1: Eva Montero Sánchez
- Vocal 2: Sara González Pérez

A los efectos de la calificación de la documentación presentada, se procede a la apertura del sobre, el cual contiene la documentación administrativa.

Se actúa del modo que sigue:

Primero. – Ha presentado oferta un licitador: SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.

Segundo. – Se abre el sobre uno enviado por el único licitador:

La documentación presentada por SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A. en el sobre uno es la siguiente:

- I. Certificado de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público

- II. Declaración responsable del licitador sobre el cumplimiento de los requisitos previos para participar en este procedimiento de contratación, según se recoge en el anexo V.
- III. Declaración relativa a las empresas que estén obligadas a tener en su plantilla trabajadores con discapacidad, conforme al modelo fijado en el anexo VI, según se indica en el pliego administrativo que rige esta licitación.
- IV. Memoria técnica.

Tercero. – Se da traslado de la memoria al técnico correspondiente para su valoración y el 23 de julio de 2025 se recibe el Informe de Valoración, que se deja unido al presente documento, con la siguiente puntuación asignada al único licitador: Total 26 puntos.

Cuarto. - Tras el pertinente análisis de la documentación presentada por el licitador SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A. en el Sobre uno, la comisión de evaluación concluye que la misma es correcta y cumple con las especificaciones requeridas en los pliegos.

En Madrid, a fecha de la última firma.

Fdo.: Ana Gallego Sánchez

Fdo.: Eva Montero Sánchez

Fdo.: Sara González Pérez

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LA OFERTA EN EL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE.

El presente informe contiene la valoración de la memoria presentada por el único licitador SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A. según los siguientes criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas:

CRITERIO	PUNTOS
Equipo de trabajo y organigrama. 5 puntos	4
Descripción procedimiento soporte correctivo. 5 puntos	4
Descripción procedimiento soporte preventivo. 5 puntos	4
Descripción procedimiento soporte evolutivo. 5 puntos	4
METODOLOGÍA DEL SERVICIO	
Fases del servicio. 2 puntos	2
Informes y reuniones de seguimiento. 2 puntos	2
Comunicación con equipo de trabajo. 2 puntos	2
Plan de arranque de servicio. 2 puntos	2
Plan de entrega de servicio. 2 puntos	2

Justificación de la valoración:

Equipo de trabajo y organigrama.

La propuesta de SATEC presenta una buena estructura organizativa, diseñada para garantizar un soporte técnico integral y especializado. SATEC cuenta con un equipo multinivel compuesto por técnicos de N1, N2 y N3, así como por expertos en diversas tecnologías, lo que aseguraría una atención escalable y adaptada a nuestras necesidades. La disponibilidad de un Punto Único de Contacto con canales de comunicación 24x7 (hotline, email, fax y sistema de gestión de incidencias) refleja un compromiso con la accesibilidad y la resolución ágil de problemas. Además, la herramienta Service Center facilita un seguimiento transparente de las incidencias,

permitiendo a los usuarios dar de alta, monitorear y cerrar casos de manera autónoma, lo que mejoraría nuestra experiencia.

En cuanto al "Grado de Formación y Cualificación", SATEC ofrece un buen nivel de conocimiento técnico validado por la certificación de su personal. Las tablas presentadas evidencian especialización en áreas críticas como virtualización (VMware), seguridad (Fortinet) y gestión de servicios (ITIL, PMP, Scrum Master). Esta diversidad de certificaciones aseguraría que el personal esté capacitado para abordar desafíos complejos y alinearse con buenas prácticas del sector. La combinación de conocimientos técnicos avanzados y metodologías estandarizadas (ITIL, ISO 20000) son algo a tener en cuenta.

En conjunto, estos apartados reflejan una propuesta confiable, respaldada por recursos humanos cualificados y medios técnicos avanzados, lo que garantizarían un servicio de soporte adaptado a nuestras necesidades.

Descripción procedimiento soporte correctivo.

En este apartado se describe un enfoque integral y proactivo, con la idea de dar continuidad operativa de los sistemas de información del Instituto. El servicio cubre todas las fases críticas, desde la detección y registro de incidencias hasta su resolución y cierre, con un modelo escalonado que incluye soporte remoto (8x5) y presencial (on-site) cuando sea necesario. La disponibilidad 24x7 para la apertura de incidencias, junto con tiempos de respuesta comprometidos (como la reposición de hardware en 4h/NBD), implica un considerable nivel de compromiso con la minimización del impacto en nuestra actividad. Además, la metodología de escalado jerárquico asegura que cada incidencia sea atendida por el personal adecuado, optimizando la capacidad de resolución. La inclusión de un plan de gestión de incidencias críticas, con seguimiento activo y comunicación constante con nuestra institución es algo a valorar positivamente. En definitiva, este apartado refleja una propuesta aparentemente sólida, estructurada y alineada con buenas prácticas en el sector, asegurando una respuesta rápida y documentada ante cualquier contingencia técnica.

Descripción procedimiento soporte preventivo.

Enfoque anticipatorio, orientado a evitar fallos y optimizar el rendimiento de los sistemas antes de que surjan problemas. Incluye auditorías periódicas, análisis de tendencias, actualizaciones de software y revisiones exhaustivas del estado de los equipos, lo que permite identificar riesgos potenciales y actuar con anticipación. La elaboración de informes detallados y planes de actuación apuntan a una gestión documentada, mientras que la identificación de necesidades formativas demuestra un compromiso con la mejora continua. Este enfoque no solo reduce la aparición de incidencias, sino que también prolonga la vida útil de la infraestructura, garantizando su estabilidad y seguridad.

Descripción procedimiento soporte evolutivo.

Centrado en la adaptación y mejora de los sistemas para satisfacer las demandas cambiantes del cliente, SATEC ofrece servicios de consultoría y configuración personalizada, gestionando cambios con un enfoque estructurado que incluye evaluación de impacto, planificación y pruebas. La clasificación de cambios en menores, medianos y mayores, con plazos de respuesta

definidos, asegura una buena gestión. Además, la flexibilidad de la bolsa de horas y la posibilidad de ejecutar tareas bajo demanda reflejan una adaptabilidad clave para entornos dinámicos. Estos servicios mantienen la operatividad y podrían impulsar la innovación, alineando la tecnología con los objetivos estratégicos de nuestra institución.

Fases del Servicio.

El documento presenta una correcta estructuración de las fases del servicio, destacando por su enfoque sistemático que garantiza una transición fluida y una operativa óptima. La fase de preparación establece las bases mediante la revisión de inventarios y definición de interlocutores, mientras que la fase de transición (limitada a 30 días naturales) asegura la implementación técnica y operativa sin interrupciones. La fase de explotación garantiza el cumplimiento de los SLA, incluyendo un período de carencia que permite ajustes iniciales sin penalizaciones. Finalmente, la fase de reversión refleja una planificación coherente, garantizando teóricamente una transición ordenada cuando finalice el contrato. Este enfoque por etapas proporciona a nuestra institución seguridad en la gestión del servicio.

Informes y Reuniones de Seguimiento.

El modelo de reporting propuesto es completo y está alineado con las necesidades de control de nuestra institución. Los Informes de Control de Servicio (ICS) ofrecen una visión estructurada del desempeño, combinando datos operativos (SLA cumplidos) con análisis cualitativos (hechos relevantes, planes de acción). La periodicidad definida para cada informe (mensual, trimestral, anual) asegura una buena monitorización, mientras que los informes especiales proporcionan respuestas útiles ante incidentes críticos. Las reuniones periódicas de seguimiento, junto con la disponibilidad de informes ad-hoc, facilitan la toma de decisiones basada en datos. Este sistema integral de reporting podría implicar una mejora continua del servicio y facilitar la rendición de cuentas.

Comunicación con el Equipo de Trabajo.

El modelo de comunicación es claro, centrado en la figura del Service Manager como interlocutor único. Esta aproximación simplifica la coordinación entre nuestra institución y SATEC, evitando dispersión de responsabilidades. El Service Manager no solo supervisa el cumplimiento de los SLA, sino que también actúa como gestor de enlace con los equipos técnicos especializados. La estructura jerárquica definida (con escalados funcionales y operativos) asegura que las incidencias o requerimientos sean atendidos por el personal adecuado en cada caso. Este enfoque organizado, combinado con herramientas colaborativas, garantiza la comunicación, algo esencial para el éxito del servicio.

Plan de Arranque del Servicio.

La fase inicial está ideada para garantizar una puesta en marcha sin contratiempos. La reunión de kick-off establece las bases de la colaboración, definiendo roles, alcance y protocolos de gobernanza. La implementación de herramientas como el sistema de ticketing y la línea 24x7 asegura operatividad desde el primer día, mientras que la auditoría técnica inicial proporciona una base objetiva para el mantenimiento futuro. La entrega de documentos clave (inventario, informe de auditoría, plan anual) demuestra un enfoque interesante y documentado. Este plan no solo cubre aspectos técnicos, sino que también incluye elementos estratégicos (calendario

de mantenimiento, propuestas evolutivas), mostrando una visión integral alineada con las necesidades de nuestra institución.

Plan de Entrega del Servicio.

El proceso de devolución está diseñado para asegurar una transición sin impacto operativo. Incluye la finalización de tareas pendientes, transferencia de conocimiento mediante documentación exhaustiva (inventarios actualizados, manuales operativos, histórico de incidencias) y desactivación de accesos. La colaboración activa con el nuevo adjudicatario o equipo interno destaca por su enfoque colaborativo, facilitando sesiones técnicas y soporte post-entrega. La reunión final de cierre, con evaluación de satisfacción y lecciones aprendidas, cierra el ciclo de soporte y mejora.

Una vez examinada la documentación técnica aportada por **SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.** en el sobre uno, se informa que el licitador cumple con todas las especificaciones anteriormente indicadas y aporta la documentación técnica exigida, asignándosele la siguiente puntuación total: 26 puntos.

Para que así conste se firma el presente informe.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica

Fdo.: GUSTAVO ROIG DOMÍNGUEZ

Cargo: RESPONSABLE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN I+12

Firmado por ROIG DOMINGUEZ GUSTAVO - ***9840** el día 23/07/2025 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios