

## **ANUNCIO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO TITULADO: MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

### **1.- Poder adjudicador.**

- a) Nombre: Consejería de Digitalización
- b) Número de identificación fiscal: S-7800001E
- c) Dirección:
  - 1. Dependencia: Subdirección General de Gestión Económico-Administrativa
  - 2. Domicilio: Calle Gran Vía número 30, 4ª planta
  - 3. Localidad y código postal: Madrid, 28013
  - 4. País: España
  - 5. Código NUTS: ES300 Comunidad de Madrid
  - 6. Teléfonos:
    - Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. División de Contratación. Teléfono: 91 720 41 03.
    - Pliego de Prescripciones Técnicas. Subdirección General de Innovación y Soluciones Asistenciales. Teléfono: 91 344 22 61
  - 7. Correo electrónico: [contrata.digitalizacion@madrid.org](mailto:contrata.digitalizacion@madrid.org) (consultas sobre el PCAP)  
[og.sis@salud.madrid.org](mailto:og.sis@salud.madrid.org) (consultas sobre el PPT)
  - 8. Dirección de Internet del perfil de contratante:  
<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>

### **2.- Dirección electrónica o de internet en la que estarán disponibles los pliegos de la contratación para un acceso libre, directo, completo y gratuito:**

<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>

### **3.- Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:**

- a) Tipo de poder adjudicador: Autoridad Regional
- b) Principal actividad: Servicios Públicos Generales

### **4.- Cuando proceda, indicación de que el poder adjudicador es una central de compras, o de que se va a utilizar alguna otra forma de contratación conjunta: No procede**

### **5.- Código NUTS del emplazamiento principal de las obras en el caso de los contratos de obras, o código NUTS del lugar principal de la entrega o de ejecución de los contratos de suministros y de servicios:**

ES300 Comunidad de Madrid

**6.- Legislación nacional aplicable:** Ley 9/2017

**7.- Sujeto a regulación armonizada:** SI

**8.- Descripción de la licitación:**

- a) Tipo: Servicios
- b) Contrato mixto: No
- c) Descripción:

El objeto del servicio es el mantenimiento y gestión de diversos servicios que se prestan actualmente a través del CAP de la Consejería de Sanidad de la CAM, así como contribuir al despliegue técnico y de gestión para asumir otros servicios que puedan requerirse en un futuro durante la duración del contrato.

Entre los servicios destacan:

- La gestión de la cita en los centros de atención primaria.
- La gestión de la cita en atención hospitalaria cuando cuya demanda es generada desde atención primaria.
- La gestión de las citas y comunicaciones con los cribados de mama (Programa de Detección de Cáncer de Mama), de colon (Programa de Prevención de Cáncer Colorrectal) y de cérvix (Programa de Detección Precoz del Cáncer de Cérvix).
- Gestión de la Lista de Espera Quirúrgica.
- Soporte de aplicaciones de uso por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente, se proveen los siguientes servicios:

- Análisis funcional de campañas en la plataforma CRM (Customer Relationship Management), incluyendo salud ciudadana, servicios de información, etc.
- Sustitución y mantenimiento hardware y software de los quioscos desplegados en los centros de salud de Atención Primaria. Actualmente hay 124 terminales desplegados por la CAM.
- Implementación y mantenimiento de los protocolos definidos por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para los servicios existentes en el CAP y los nuevos que se definan en el CRM existente en el SERMAS. Los trabajos a realizar se ajustarán a las especificaciones recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige este contrato.

- d) Código CPV: 79510000-2 Servicios de contestación de llamadas telefónicas  
72514300-4 Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos
- e) Número de referencia: A/SER-054619/2024.

f) División en lotes: No

**9.- Orden de magnitud total estimado del contrato o los contratos: cuando los contratos estén divididos en lotes, esta información se facilitará para cada lote:**

a) Valor estimado: 40.107.382,22 euros

b) Presupuesto base de licitación:

Base imponible: 17.507.190,65 euros

Importe del I.V.A.: 3.676.510,04 euros

Importe total: 21.183.700,69 euros

**10.- Admisión o prohibición de variantes:** No se admiten

**11.- Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición:**

Total: 24 meses, siendo la fecha prevista para el inicio del contrato el 1 de noviembre de 2025.

Procede la prórroga del contrato: SÍ.

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 48 meses.

**12.- Condiciones de participación:**

a) Solvencia económica y financiera y técnica o profesional: apartado 7 de la cláusula 1ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

b) Habilitación: No procede

**13.- Tipo de procedimiento de adjudicación:**

a) Tramitación: Ordinaria

b) Tramitación anticipada: NO

c) Motivos de urgencia: No

d) Procedimiento: Abierto

**14.- Se aplica un acuerdo marco:** No

Se aplica un sistema dinámico de adquisición: No

Se utiliza una subasta electrónica: No

**15.- Información relativa a los lotes:** No procede

**16.- En el caso de procedimientos restringidos, de licitación con negociación, de diálogo competitivo o de asociación para la innovación, cuando se haga uso de la facultad de reducir el número de candidatos a los que se invitará a presentar ofertas, a negociar o a participar en el diálogo:** No procede

**17.- Para el procedimiento de licitación con negociación, el diálogo competitivo o la asociación para la innovación, se indicará, si procede, que se recurrirá a un procedimiento que se desarrollará en fases sucesivas con el fin de reducir progresivamente el número propuesto de candidatos y criterios objetivos que se utilizarán para elegir a los candidatos en cuestión:** No procede

**18.- Condiciones particulares a las que está sometida la ejecución del contrato:** Se establecen como condiciones especiales de ejecución las señaladas en el apartado 19 de la cláusula 1ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**19.- Criterios de adjudicación:**

- a) Criterios cuya valoración depende de un juicio de valor SOBRE 2: Hasta 30 puntos
  - A.1.1 Adecuación de la solución y herramientas: hasta 10 puntos
  - A.1.2 Mecanismos de integración: hasta 5 puntos
  - A.1.3 Soporte a servicios asistenciales: hasta 5 puntos
  - A.1.4 Organización equipos de trabajo: hasta 5 puntos
  - A.1.5 Plan de puesta en marcha hasta 5 puntos
- b) Criterios evaluables mediante aplicación de fórmula matemática SOBRE 3: Hasta 70 puntos
  - B.1 Precio: hasta 60 puntos
  - B.2 Certificados de experiencia en la plataforma Onesait Healthcare Channels: hasta 10 puntos

**20.- Plazo de recepción de ofertas:** martes, 5 de agosto de 2025

**21.- Dirección a la que deberán transmitirse las ofertas:**

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL, <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la cláusula 11ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**22.- Cuando se trate de procedimientos abiertos:**

- a) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: 2 meses.
- b) Fecha, hora y lugar de la apertura de las ofertas: 6 de agosto de 2025 a las 10:00 horas.  
Calle Gran Vía, 30
- c) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura: Acto no público

**23.- Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación:** Castellano

**24.- Información sobre flujos de trabajo electrónico:**

- a) Se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación: Si
- b) Se utilizarán pedidos electrónicos: No
- c) Se aceptará la facturación electrónica: Si

**25.- Información sobre si el contrato está relacionado con un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea:** No hay financiación de la Unión Europea

**26.- Procedimientos de recurso:**

a) Recurso Especial en materia de contratación:

1. Órgano competente: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.
2. Dirección: Plaza de Chamberí, Nº 8 - Planta 5ª
3. Localidad: Madrid
4. Código postal: 28010
5. País: España
6. Plazo de presentación: 15 días hábiles

b) Recurso contencioso-administrativo:

1. Órgano competente: Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid
2. Dirección: C/ General Castaños, 1
3. Localidad: Madrid
4. Código postal: 28001
5. País: España
6. Plazo de presentación: dos meses

**27.- Fechas y referencias de publicaciones anteriores:** No procede.

**28.- Fecha de envío del anuncio:** 4 de julio de 2025

**29.- Indicación de si el ACP es aplicable al contrato:** No

**30.- Otras informaciones:** Las proposiciones se presentarán en tres sobres.