

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

NÚMERO: 800 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000072/2025

En uso de las atribuciones que me han sido conferidas de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, y considerando necesario rectificar determinados aspectos recogidos en el **Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares** que rigen el expediente de contratación convocado para la adjudicación del contrato denominado **ECOSISTEMA DIGITAL DE APRENDIZAJE PARA LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD**.

RESUELVO

Acordar la procedencia de la rectificación del **Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**, en las cláusulas que se señalan a continuación:

Apartado 8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Criterio número 2 – Operación del servicio (Hasta 17 puntos):

Donde dice:

Se valorará la calidad, completitud e idoneidad en los siguientes aspectos detallados y su adecuación a las características y objetivos del servicio objeto del contrato. Se tendrán en cuenta las propuestas del licitador y servicios adicionales en lo relativo a:

- Criterios de continuidad del servicio, backup y respaldo y monitorización y soporte técnico (**hasta 4 puntos**).
- Mantenimiento correctivo y evolutivo y adaptabilidad de la plataforma a la evolución del mercado (**hasta 4 puntos**).
- Soporte de incidencias y atención al usuario, cau, herramientas de gestión (**hasta 3 puntos**).
- Mejora en los tiempos de respuesta para incidencias críticas, medias, y leves (**hasta 3 puntos**).
- Informes de seguimiento (**hasta 3 puntos**).

Debe decir:

Se valorará la calidad, completitud e idoneidad en los siguientes aspectos detallados y su adecuación a las características y objetivos del servicio objeto del contrato. Se tendrán en cuenta las propuestas del licitador y servicios adicionales en lo relativo a:

- Criterios de continuidad del servicio, backup y respaldo y monitorización y soporte técnico (**hasta 4 puntos**).
- Mantenimiento correctivo y evolutivo y adaptabilidad de la plataforma a la evolución del mercado (**hasta 4 puntos**).
- Informes de seguimiento (**hasta 3 puntos**).
- Se valorará la propuesta y el enfoque de evolución de la operativa del servicio, en cuanto a su capacidad para mejorar la eficiencia y calidad del soporte al usuario. Esto incluye:
 - La forma en que se plantea la gestión de los tiempos de respuesta, entendidos como un elemento cualitativo que debe adaptarse a la naturaleza, complejidad y criticidad de cada incidencia, petición o consulta, sin que ello implique una relación matemática directa. Se valorará especialmente la capacidad del servicio para priorizar adecuadamente y responder de manera proporcional a las necesidades del usuario (**hasta 2 puntos**).

- La estrategia de atención al usuario, incluyendo el modelo de soporte ofrecido, la estructura y funcionamiento del Centro de Atención a Usuarios (CAU), y los mecanismos de escalado (**hasta 2 puntos**).
- El uso y adecuación de herramientas de gestión (por ejemplo, ticketing, monitorización, automatización), así como su integración con otros sistemas y su capacidad para generar métricas e informes que permitan el seguimiento y mejora continua del servicio (**hasta 2 puntos**).

Apartado 8. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Criterio número 3 – Servicio de alojamiento (Hasta 17 puntos):

Donde dice:

Se valorará la calidad, completitud e idoneidad en los siguientes aspectos detallados y su adecuación a las características y objetivos del servicio objeto del contrato. Se tendrán en cuenta las propuestas del licitador y servicios adicionales en lo relativo a:

- Número de usuarios anuales (**hasta 4 puntos**).
- Concurrentes (**hasta 4 puntos**).
- Número máximo de usuarios total (**hasta 3 puntos**).
- Disponibilidad de la plataforma y escalabilidad frente a aumentos de la demanda (**hasta 6 puntos**).

Debe decir:

Se valorará la calidad, completitud e idoneidad en los siguientes aspectos detallados y su adecuación a las características y objetivos del servicio objeto del contrato. En particular, se tendrá en cuenta atendiendo a la calidad técnica, la coherencia interna de la propuesta y su alineación con los objetivos del contrato:

- La estimación razonada del número de usuarios anuales previstos y su adecuación a las necesidades del servicio (**hasta 4 puntos**).
- La capacidad de la solución propuesta para atender usuarios concurrentes de forma eficiente (**hasta 4 puntos**).
- La escalabilidad de la plataforma frente a aumentos de demanda, incluyendo mecanismos de adaptación y flexibilidad (**hasta 3 puntos**).
- La disponibilidad garantizada de la plataforma, así como las medidas propuestas para asegurar la continuidad del servicio (**hasta 6 puntos**).

En consecuencia, en virtud de lo establecido en el *Artículo 136 de la LCSP*, procede la ampliación del periodo para presentar ofertas hasta el **3 de diciembre de 2025**, al objeto de garantizar una adecuada concurrencia.

A tal efecto, se rectifican las fechas de celebración de las Mesas de Contratación, según se indica a continuación:

Mesa de apertura del sobre nº 2: **10/12/2025 11:00 h.**

Mesa de apertura del sobre nº 3: **23 /12/2025 11:00 h.**

Hágase público para general conocimiento, procediendo a la publicación en los correspondientes boletines y en el perfil de contratante del Portal de la Contratación Pública de la C.M.

Madrid, a fecha de firma

LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2025.11.05 17:12



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239910854823259172906**