

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

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LOS ASPECTOS RECOGIDOS EN EL ARTÍCULO 116.4 DE LA LEY 9/2017, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO (LCSP), E INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD, CORRESPONDIENTE AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN MIXTO DE SERVICIOS Y SUMINISTRO DEL “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERACTIVA, MULTICANAL Y MULTI-IDIOMA (SCCOM) PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LAS INTERACCIONES CON LOS PACIENTES EN LOS CENTROS SANITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”

(EXP. A/SER-008937/2025)

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y el artículo 73 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, se exponen a continuación los fines institucionales del organismo proponente cuyo cumplimiento requiere la realización de esta contratación. Igualmente, y a tal efecto, como parte de la documentación preparatoria, se determinan con precisión la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas.

Según se dispone en el Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y según Decreto 261/2023, de 29 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, corresponde a la Dirección General de Salud Digital (DGSD): “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por este último, así como la tramitación electrónica en el Servicio Madrileño de Salud” y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud”.

La comunidad de Madrid dispone de una plataforma desplegada en hospitales del Servicio Madrileño de Salud de comunicación interactiva, multicanal y multi-idioma de gestión de cualquier proceso de comunicación basado en el envío de información, así como a procesos que suponen interacciones sencillas con el receptor, generalmente mediante marcación en el teclado numérico de un dispositivo telefónico, sea fijo o móvil a través del producto SCCOM del fabricante Tecnologías Plexus, S.L. en adelante PLEXUS.

El Sistema está basado en una gestión flexible de campañas telefónicas, adaptables a la estructura organizativa del negocio y orientadas a la automatización de interacciones con pacientes y/o profesionales, donde la intervención humana es mínima y el proceso de contacto es 100% automático mediante una sencilla interacción online, que adicionalmente ofrece la posibilidad de complementar las comunicaciones con campañas orientadas a la comunicación por SMS, a través de plataforma de envío del cliente, e-mail y carta postal.

En la actualidad es preciso renovar la contratación de los servicios de soporte para atención de incidencias y el mantenimiento de la plataforma software SCCOM desplegada de forma centralizada

en 19 Hospitales del SERMAS que incluya las correspondientes evoluciones de los componentes software para evitar su obsolescencia funcional y tecnológica, así como las actuaciones necesarias para poder soportar el crecimiento del sistema y mejora del servicio.

Se trata de un contrato mixto por contener prestaciones propias de servicios y suministros, y encontrarse ambas prestaciones directamente vinculadas entre sí manteniendo una relación de complementariedad que exige su consideración y tratamiento como una unidad funcional, el régimen jurídico y las normas que regirán la adjudicación, son las normas del contrato de servicios, por ser esta la prestación principal, y las prestaciones de suministro, accesorias. Todo ello en virtud de lo dispuesto en los artículos 18 y 34.2 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.

ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El expediente se tramita mediante procedimiento negociado sin publicidad conforme al artículo 168, a) 2.º de la LCSP:

Art 168.: Los órganos de contratación podrán adjudicar contratos utilizando el procedimiento negociado sin la previa publicación de un anuncio de licitación únicamente en los siguientes casos:

- a) *En los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, en los casos en que:*

2.º Cuando las obras, los suministros o los servicios solo puedan ser encomendados a un empresario determinado, por alguna de las siguientes razones: que el contrato tenga por objeto la creación o adquisición de una obra de arte o representación artística única no integrante del Patrimonio Histórico Español; que no exista competencia por razones técnicas; o que proceda la protección de derechos exclusivos, incluidos los derechos de propiedad intelectual e industrial.

La empresa Tecnologías Plexus S.L. es la propietaria intelectual del producto objeto del contrato, SCCOM (Smart Contact Communication), lo que le permite gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida de la aplicación (desarrollo, mantenimiento, soporte, operación, etc.). Dispone de los derechos de autor de la misma, al ser el fabricante y único suministrador de la misma.

Desde el punto de vista funcional y técnico resulta necesario el mantenimiento y soporte para dar cobertura a los actuales programas de comunicación interactiva en la Comunidad de Madrid.

- Así mismo, y al margen de su implantación en la red hospitalaria, el software desarrollado cuenta con varias características técnicas exclusivas que justifican su contratación sin posibilidad de sustitución por otras soluciones en el mercado, a saber, una captura automatizada de la actividad asistencial que permite registrar en tiempo real la programación de citas evitando de este modo posibles errores humanos y mejorando la gestión de la

demanda asistencial; una generación de llamadas de confirmación que implementado por un sistema de llamadas automáticas y recordatorios, mediante algoritmos de inteligencia artificial, reduce de forma significativa las inasistencias y optimiza el uso de los recursos sanitarios ya de por sí tensionados; su integración con la historia clínica electrónica (HCE) que permite la interoperabilidad y sincronía directa con los sistemas de HCE existentes, de forma que se asegura la continuidad asistencial y el acceso seguro a la información del paciente; su compatibilidad con un hardware exclusivo de las máquinas que actualmente están disponibles y para las que no se prevé cambio inmediato. Para ello, el sistema está diseñado para ejecutarse en servidores con arquitecturas de procesador de 64 bits de la serie Intel Xeon Gold con instrucciones AVX-512, garantizando el procesamiento eficiente de datos clínicos. Requiere un almacenamiento NVMe PCIe 4.0 de alta velocidad con un rendimiento de IOPS superior a 1M y una RAM con certificación ECC (Error-Correcting Code) para asegurar la integridad de la información sanitaria; nuestro sistema operativo está optimizado para que el software funcione correctamente, con un kernel Linux de versión personalizada, con un hipervisor optimizado para entornos de virtualización sobre hardware con soporte para Intel VT-d y AMD-V, de manera que la instalación en otros sistemas operativos o configuraciones distintas no garantiza la estabilidad y seguridad del sistema; se requiere una infraestructura de redes de baja latencia con soporte para protocolos de comunicación médica como HL7 y FHIR, además de compatibilidad con cifrado AES-256 en hardware y protocolos de autenticación SAML 2.0 para garantizar la seguridad en el acceso a datos sensibles.

La suma conjunta de todas y cada una de las características hacen de este software un producto informático exclusivo.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Criterio único: Precio.

Se entenderá que la oferta se encuentra en baja anormal cuando la misma sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

Dada la naturaleza de los servicios objeto de contratación el criterio de adjudicación será el precio, estando especificadas las condiciones de prestación del servicio en el pliego de prescripciones técnicas.

CRITERIOS DE SOLVENCIA

La relación calidad-precio se pretende garantizar también con la solvencia económica, la solvencia técnica y el compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de los medios personales

solicitados, debido a la especificidad técnica y el perfil del personal que se ha de adscribir al servicio, tal como viene recogido en el artículo 76.2 de la LCSP.

El empresario deberá acreditar requisitos de específicos de solvencia, ya que los servicios objeto de este contrato y el CPV no están incluidos en el Anexo II del RGLCAP y, por lo tanto, no procede solicitar clasificación.

Solvencia económica y financiera

Conforme a la letra a) del apartado 1 del artículo 87 de la LCSP, el criterio para acreditar la solvencia económica y financiera será el volumen anual de negocios que, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de las actividades del empresario y de presentación de las ofertas, no excederá de una vez y media el valor estimado del contrato.

Dado el carácter plurianual del contrato, se estima adecuado el uso de la anualidad media para el cálculo de la solvencia.

El importe anual solicitado para la solvencia económica y financiera (210.646,44 €) se ha calculado multiplicando el valor estimado del contrato por 1,5 para calcular la solvencia económica.

$\text{Solvencia Económica} = (140.430,96) * 1,5 = 210.646,44 \text{ €}.$

Este criterio de solvencia se considera adecuado, ya que no supera el límite máximo establecido en el artículo 87 LCSP, y es proporcional teniendo en cuenta el importe del contrato y el objeto del contrato, el cual requiere que se ejecute por empresas con una solvencia económica suficiente que garantice su viabilidad en el tiempo. Además de lo anterior, se ha tenido en cuenta el carácter complejo de los servicios a contratar, promoviendo y favoreciendo la concurrencia.

Acreditación documental:

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 de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil

En el caso de estar inscritos en el Registro Mercantil se acreditará mediante certificación expedida por el Registro Mercantil o por medio de copia de las cuentas depositadas expedida por dicho registro. En el caso de aportarse únicamente el certificado deberá acompañarse de una copia de las cuentas presentadas.

Solvencia técnica o profesional

Conforme a la letra a) del apartado 1 del artículo 90 de la LCSP, la empresa deberá acreditar la realización de servicios y trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años. Para verificar la similitud se comparará el objeto del contrato ejecutado con el que es objeto de esta licitación. Además, y para el caso de los contratos públicos, se podrá acudir a los tres primeros dígitos de la CPV de mantenimiento de software como elemento comparativo.

El importe anual acumulado de los certificados, en el año de mayor ejecución, deberá ser igual o superior a 65.534,45 €.

El importe anual solicitado para la solvencia técnica o profesional (65.534,45 €) se ha calculado teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 89.3 de la LCSP, en el que se indica que, el importe anual acumulado de los suministros efectuados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, debe ser igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato. Como el contrato tiene una duración de 9 meses, la anualidad media se haya dividiendo su importe entre 9 y multiplicándolo por 12. A esa cantidad (93.620,64€) se le aplica el 70% para obtener la solvencia técnica.

$$\text{Solvencia Técnica} = (93.620,64) * 0,7 = 65.534,45 \text{ €}.$$

El presente criterio de solvencia se considera adecuado y proporcional, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74.2 LCSP, en el cual se establece que los requisitos mínimos de solvencia deben estar vinculados a su objeto y ser proporcionales al mismo. Teniendo en cuenta la especialidad y complejidad del objeto del contrato es necesario contar con empresas con amplia experiencia en la ejecución de servicios de la misma naturaleza.

Acreditación documental:

- Relación firmada por el representante legal de la empresa en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.
- Los suministros 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. Los certificados deben incluir el objeto del servicio lo más detallado posible, el importe por periodos anuales, las fechas y el destinatario, público o privado de los mismos.

Concreción de las condiciones de solvencia

1. Especificación en la oferta de los nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato: NO
2. Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales: SI

En virtud de lo establecido en el artículo 76.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, todas las empresas deberán presentar una declaración responsable según modelo del ANEXO III del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares a incluir en el sobre 1, en la que se comprometan a adscribir un equipo de trabajo que cumpla con los requisitos mínimos de titulación, formación y experiencia establecidos en el apartado 8 “EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO” del pliego de prescripciones técnicas.

A este compromiso, referido a la adscripción de medios personales y que se integrará en el contrato, se le atribuirá el carácter de obligación esencial, a los efectos de lo previsto en el artículo 211.1.f) de la LCSP y tendrá una vigencia desde su firma hasta la finalización del contrato objeto de este expediente de contratación.

En los casos en que el licitador recurra a la solvencia y medios de otras empresas, de conformidad con el art. 140.1.c), cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable con la información pertinente.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 150.2 de la Ley 9/2017 de contratos del Sector Público, el órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la mejor oferta, para que presente la documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios personales indicados en los párrafos anteriores, tanto del licitador como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra. Esta documentación deberá presentarse en formato electrónico.

La documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios personales será:

- El currículum de los integrantes del equipo de trabajo a adscribir, señalado u ofertado, que debe cumplir con los requisitos mínimos de titulación, formación y experiencia establecidos en el apartado 8 “EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO” del pliego de prescripciones técnicas. Dicho currículum deberá presentarse ajustado al modelo establecido en el anexo VI “Cuestionario de Personal” del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, especificando la cualificación profesional, con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia profesional.
- La copia del correspondiente título, diploma o documento equivalente que acredite la correspondiente titulación y formación.

La acreditación de la experiencia será requerida al adjudicatario propuesto por el órgano de contratación. Ésta podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en derecho que deje

constancia fidedigna de su existencia, como entre otros, un certificado expedido por la Administración Pública, o empresa privada en la que han prestado los servicios.

El adjudicatario propuesto deberá aportar el compromiso del personal ofertado, acreditando su disponibilidad para incorporarse a la plantilla que va a encargarse de la prestación objeto del contrato.

Justificación solicitud adscripción de medios personales

El sistema de gestión de los procesos de comunicación da soporte a toda la red sanitaria de la Comunidad de Madrid, en particular para reducir el absentismo de las citas programadas, aspecto de vital importancia en el sistema sanitario ya por sí muy saturado. Por ello es importante que el mantenimiento y soporte del sistema se realice por personal técnicamente capacitado, para lo cual se han establecido los requisitos mínimos indicados en el apartado 8 "EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO" del Pliego de Prescripciones Técnicas, que se consideran adecuados, necesarios y proporcionales. En particular, se solicita experiencia en sistemas de comunicación interactiva en el ámbito sanitario.

Los requisitos profesionales solicitados garantizan que las empresas participantes en la licitación disponen de la especialización necesaria en las materias que afectan y están directamente relacionadas con la ejecución de los servicios objeto del contrato, como es el soporte, mantenimiento de la plataforma, control y desarrollo de evolutivos y la correcta automatización de la relación con el paciente en la gestión de las citas. De igual manera, los requisitos profesionales exigidos permiten asegurar que los perfiles que van a llevar a cabo la ejecución del proyecto poseen un conocimiento experto que permita afrontar cualquier posible eventualidad relacionada con el contrato y aportar soluciones viables, desde el punto de vista técnico y funcional, del mismo modo que permiten que los trabajos se desarrollen con la máxima exactitud y precisión.

Así pues, los requisitos profesionales exigidos se consideran razonables, adecuados y proporcionales al objeto del contrato, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 76.3 de la LCSP.

JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES

De acuerdo con el art. 99.3.b) de la LCSP, no es posible la división en lotes del contrato, puesto que el soporte y mantenimiento del sistema informático que es su objeto, pertenece a una empresa que ostenta el derecho de propiedad intelectual. En efecto, Tecnologías Plexus S.L es la propietaria intelectual del producto, disponiendo de los derechos de suministro, instalación, soporte y mantenimiento. Por lo expuesto, es imposible desagregar en lotes el objeto único del contrato.

Partiendo y desarrollando el punto anterior van a detallarse las restantes razones por las que no resulta conveniente dividir la licitación en lotes:

Optimización y eficiencia del servicio

La necesidad de no dividir este contrato en lotes viene dada por la búsqueda por un lado del ahorro en la gestión del contrato y por otro de la eficiencia en la prestación de los servicios. En definitiva, la integración de todas las prestaciones en un único contrato sin división en lotes incrementa la eficiencia porque facilita el aprovechamiento de cada recurso necesario para la prestación del servicio. Estos criterios de eficiencia y sostenibilidad del servicio están presentes en los pliegos y en el informe de inicio de expediente.

En definitiva, se considera que existe un incremento de la eficacia que supone la integración de todas las prestaciones en un único contrato sin división del mismo en lotes. Ello viene motivado porque se trata de trabajos con finalidad similar.

Por otra parte, cualquier división aumentaría la complejidad de su control y sería inasumible por la dotación de personal con la que cuenta la DGSD. Así mismo, cualquier posible división en lotes plantearía el problema de que alguno se quede desierto, lo que supondría un problema a la hora de garantizar la correcta ejecución del aplicativo. El no funcionamiento de un lote supondría la paralización del conjunto o de una parte del servicio, que funciona como un todo y no se podría solucionar con rapidez. La división en lotes podría generar, además, mayores costes.

Una única organización coherente

Para la buena marcha y orden de los servicios que se contratan es conveniente una planificación coherente y una coordinación en cuanto a los recursos humanos y materiales. Esta coordinación en la ejecución de las prestaciones se garantiza mejor en un único contrato. Asimismo, ello garantizará un tratamiento unitario.

Responsabilidad única

Especialmente conveniente es unificar la responsabilidad sobre los servicios contratados. Cuando es una única empresa, la responsabilidad no es cuestionable.

Interlocución unificada

Una única interlocución responsable del cumplimiento de todas las prestaciones del servicio es no solo conveniente sino indispensable, especialmente en el ámbito asistencial sanitario.

Una única metodología y un único sistema de gestión

Sucede lo mismo con los procesos de trabajo, el control de la actividad y el sistema de gestión del servicio. Una división en lotes generaría más costes contractuales debido a la necesidad de implantar un método de gestión del servicio que comprendiese y coordinase a los adjudicatarios de los lotes, que resultaría imprescindible para asegurar la buena ejecución del contrato.

Por todo lo anterior se considera justificado que la licitación no se establezca mediante lotes, con el fin de que la prestación del servicio y la responsabilidad sobre el mismo recaigan en un único contratista en su totalidad.

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Como condición especial de ejecución el propuesto como adjudicatario deberá presentar una declaración responsable donde se especifique al menos uno de los siguientes criterios de carácter social, vinculados con la prestación del servicio que se oferta:

1. Que, en el caso de nuevas contrataciones, bajas o sustitución de las personas trabajadoras ligadas al contrato, se favorezca la contratación de trabajadores desempleados.

Para su acreditación se exigirá relación firmada por el representante legal de la empresa del personal adscrito al contrato al inicio de su ejecución y copia del nuevo contrato que acredite la condición de desempleado.

2. Que se favorezca la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas al contrato a través de medidas tales como:

- Flexibilidad de horarios laborales de entrada y salida en el trabajo.
- Realización de la formación interna de la empresa en horario laboral.
- Facilidades para el cuidado de hijos o familiares dependientes

Para su acreditación, al inicio de ejecución del contrato se presentará un Plan de medidas de conciliación familiar y personal y se aportará un certificado durante la vigencia del contrato donde se especifique el número de empleados adscritos al contrato acogidos a alguna de las medidas que favorezcan la citada conciliación, indicando el número de las personas que hacen uso de dichas facilidades, medida a la que se acogen y documentación acreditativa de tales circunstancias.

Esta condición especial de ejecución se considera obligación contractual esencial a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211 de la LCSP.

INSUFICIENCIA DE MEDIOS

De cara a la correcta realización del soporte y mantenimiento del sistema objeto del contrato y, dado por un lado la insuficiencia de medios materiales, al ser el sistema de información SCCOM un producto con propiedad intelectual, para los que solo su empresa propietaria puede tener acceso al código fuente y le permite gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida del sistema, y por otro lado, la carencia de personal propio con la adecuada especialización en las tareas informáticas de desarrollo, mantenimiento, soporte, integraciones, alineamiento de versiones, necesarias para garantizar y asegurar el correcto uso y funcionamiento, se considera

necesario e imprescindible proceder a la contratación de los servicios requeridos, de acuerdo a las condiciones indicadas en la documentación del expediente de contratación.

CONCLUSIÓN

Para dar cumplimiento a las necesidades descritas, se propone la contratación del **MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERACTIVA, MULTICANAL Y MULTI-IDIOMA (SCCOM) PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LAS INTERACCIONES CON LOS PACIENTES EN LOS CENTROS SANITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**, en los términos previstos en los pliegos de referencia, por el plazo de vigencia de nueve meses prorrogable por otros nueve meses y con el coste detallado en la memoria económica.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA
Fecha: 2025.07.01 15:14

Nuria Ruiz Hombrebueno