ACLARACIONES A LOS PLIEGOS DEL EXPEDIENTE CONTRATO DE SERVICIOS DE: ANALISIS, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DESCRITOS EN EL PPT, DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ PA 23/2026

Consulta 1. Perfiles aportados por encima de lo exigido (hasta 2 puntos)

El PCAP valora con la máxima puntuación «al licitador que aporte mayor número de perfiles por encima de lo exigido», mediante función maximizar, sin definir qué se entiende por «perfil» ni las condiciones en que debe aportarse. Por su parte, el PPT (apartado 2.3.6.1, p. 20) indica que cualquier recurso que se incorpore de manera adicional a los mínimos deberá ser aprobado por el Hospital para determinar que cumple los mínimos exigidos. Dado el impacto de este criterio en la definición del servicio y en el coste de la oferta, se solicita aclaración sobre los siguientes extremos:

1.1. ¿Debe entenderse «perfil» como persona o recurso adicional (headcount) sobre la dotación mínima del PPT 2.3.6.1, o como categoría profesional distinta de las exigidas (por ejemplo, un perfil de especialista no contemplado en el PPT)? **HULP.-** Debe entenderse perfil como persona. En el primer caso, ¿dos personas adicionales del mismo tipo computan como dos perfiles? **HULP.-** Sí

1.2. ¿Los perfiles adicionales deben estar adscritos a alguna de las unidades definidas en el PPT (Nivel 1, Nivel 2 Soporte al Puesto, Nivel 2 Sistemas, Nivel 2 HCE) o pueden ofertarse con funciones transversales (coordinación, monitorización, automatización, calidad, etc.)? **HULP.-** Los perfiles adicionales deben estar adscritos a las unidades definidas en el PPT (Nivel 1, Nivel 2 Soporte al Puesto, Nivel 2 Sistemas, Nivel 2 HCE). ¿Existe alguna unidad en la que el Hospital considere prioritaria su incorporación? **HULP.-** No

1.3. ¿Se exige una dedicación mínima para que un perfil compute? **HULP.-** Sí, la que tenga contemplada por pliego la unidad a la que esté adscrito. En particular: ¿debe ser a jornada completa y en el horario de la unidad a la que se adscriba, o computan perfiles a tiempo parcial o con dedicación por horas? En caso de admitirse dedicaciones parciales, ¿cómo se ponderan (por persona o por equivalente a jornada completa)?. **HULP.-** Los perfiles adicionales que se presenten, asumirán la misma dedicación/horario que contemple la unidad a la que se encuentren adscritos según lo indicado en el PPT. No se contempla admitir dedicaciones parciales.

1.4. ¿Los perfiles adicionales deben prestar servicio in situ en el Hospital y con dedicación exclusiva al HULP en los términos del PPT 2.3.6.1 (p. 20), o pueden prestarlo en remoto o desde las instalaciones del adjudicatario?. **HULP.-** Sí, los perfiles adicionales deberán prestar servicio in situ y con dedicación exclusiva al HULP dentro de las competencias indicadas en el PPT.

1.5. ¿Los perfiles adicionales deben cumplir los requisitos mínimos de titulación, experiencia y certificación exigidos en el PPT 2.3.6.2 (pp. 21-22) para la unidad a la que se adscriban? Si se ofertan con funciones no previstas en el PPT, ¿qué requisitos mínimos deben acreditar?. **HULP.-** Los perfiles adicionales deben asumir los mismos requisitos mínimos y criterios de titulación, experiencia y certificación que los correspondientes a la unidad a la que estén adscritos según lo indicado en el PPT.

1.6. ¿Computan como perfiles «por encima de lo exigido» los recursos que el propio PPT exige fuera de la dotación mínima del apartado 2.3.6.1, en concreto: el Responsable de Proyecto que participa en el comité de seguimiento (PPT 2.5, p. 26), los perfiles distintos a los del pliego necesarios para la configuración de la

monitorización durante los 6 primeros meses (PPT 2.3.5.1, p. 15) o el personal que cubra la guardia de Sistemas y el soporte de fines de semana y festivos (PPT 2.3.6.1, p. 18)?. **HULP.-** No

1.7. ¿Se exige identificar nominalmente los perfiles adicionales y aportar su currículum o acreditación en la oferta (Sobre 3)?. **HULP.-** No en la fase de oferta, sí una vez que el proveedor sea adjudicatario.

1.8. ¿Existe un umbral de saciedad (número máximo de perfiles valorables) para este criterio, a efectos del valor Xmáx de la función maximizar (PCAP 10.2, p. 17)?. **HULP.-** No existe el umbral de saciedad en este criterio siempre que el personal adicional incluido cumpla con los requerimientos indicados en el PPT.

Consulta 2. Horas incluidas en la bolsa de horas (hasta 2 puntos)

El PPT (apartado 2.3.6.1, p. 19) establece que «para la baremación se establece un límite mínimo de 40 y un máximo de 100 horas al año, las horas ofertadas que superen el límite máximo no serán valoradas». Sin embargo, el PCAP (apartado 10.2, p. 15) se limita a indicar que se valorará con la máxima puntuación al licitador que aporte mayor número de horas, sin recoger ningún límite. Se solicita aclaración sobre:

2.1. Se solicita confirmación de que prevalece lo establecido en el PPT y de que el máximo valorable de 100 horas/año opera como umbral de saciedad (Xmáx) de la función maximizar del PCAP 10.2 (p. 17), de modo que todas las ofertas de 100 horas/año o más obtendrán la máxima puntuación. **HULP.-** El umbral de saciedad para este punto es de 100 horas/año, todo proveedor que incluya una bolsa de horas anual mayor o igual a 100h, obtendrá la máxima puntuación en este apartado.

Consulta 3. Certificaciones ITIL adicionales a las exigidas (hasta 1 punto)

El PCAP (apartado 10.2, p. 16) valora el «mayor número de certificaciones ITIL adicionales a lo exigido (suma total)». El PPT (apartado 2.3.6.2, pp. 21-22) exige al menos una certificación ITIL Foundation en cada una de las unidades de Nivel 2 (Soporte al Puesto, Sistemas y HCE). Se solicita aclaración sobre:

3.1. ¿El cómputo de certificaciones ITIL adicionales se limita a los recursos que integran la dotación mínima obligatoria del PPT 2.3.6.1 (Nivel 1, fines de semana y festivos, Nivel 2 Soporte al Puesto, Sistemas y HCE)? **HULP.-** El cómputo de certificación ITIL se limita a los recursos que integran la dotación mínima obligatoria indicada en el PPT.

3.2. En caso de ofertar perfiles adicionales en el criterio «Perfiles aportados por encima de lo exigido», ¿las certificaciones ITIL de dichos perfiles adicionales computan también en este criterio? **HULP.-** No

Consulta 4. Certificaciones ISO 20000, ISO 27001 y ENS nivel Alto (hasta 1 punto)

El PCAP (apartado 10.2, p. 16) valora el «mayor número de certificaciones indicadas (suma total de certificaciones)». Se solicita aclaración sobre:

4.1. ¿Se confirma que únicamente se valoran las tres certificaciones indicadas (ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001 y Esquema Nacional de Seguridad de categoría Alta) y que, por tanto, el licitador que acredite las tres obtendrá la máxima puntuación, sin que computen otras certificaciones distintas? **HULP.-** Sí

Consulta 5. Años de experiencia en Administración de Sistemas en ámbito hospitalario, > 4 años (hasta 2 puntos)

El PCAP (apartado 10.2, p. 16) valora el «mayor número de años de experiencia por encima de lo exigido en Administración de Sistemas dentro del ámbito hospitalario (suma total de años)». El PPT (apartado 2.3.6.2, p. 21) exige a los dos recursos de la Unidad de Sistemas un mínimo de 4 años de experiencia en administración de sistemas sanitarios en el ámbito hospitalario, y al menos a uno de ellos 10 años. Se solicita aclaración sobre:

5.1. ¿A qué perfiles se limita el cómputo de esta experiencia? ¿Únicamente a los dos técnicos de la Unidad de Sistemas de Nivel 2 que exige el PPT, o a cualquier recurso de la dotación mínima (incluido el personal de guardia y otras unidades) que acredite experiencia en administración de sistemas en el ámbito hospitalario? **HULP.-** El cómputo de esta experiencia se limita únicamente a los dos técnicos de la Unidad de Sistemas de Nivel 2 exigidos en el PPT.

5.2. En caso de ofertar perfiles adicionales en el criterio «Perfiles aportados por encima de lo exigido», ¿los años de experiencia en Administración de Sistemas de dichos perfiles adicionales se suman también en este criterio? **HULP.-** No, los años de experiencia en Administración de Sistemas asociados a perfiles adicionales adscritos a esta unidad no se tendrán en cuenta para el cómputo de este criterio.

Consulta 6. Años de experiencia en Administración Microinformática en ámbito hospitalario, > 2 años (hasta 2 puntos)

El PCAP (apartado 10.2, p. 16) valora el «mayor número de años de experiencia por encima de lo exigido en Administración Microinformática dentro del ámbito hospitalario (suma total de años)». El PPT (apartado 2.3.6.2, p. 21) exige a los recursos de la Unidad de Soporte al Puesto al menos 2 años en el área de la administración microinformática dentro del ámbito hospitalario. Se solicita aclaración sobre:

6.1. ¿A qué perfiles se limita el cómputo de esta experiencia? ¿Únicamente a los dos técnicos de la Unidad de Soporte al Puesto de Nivel 2, o también a otros recursos de la dotación mínima que realicen tareas de microinformática, como los operadores de Nivel 1 o el recurso de fines de semana y festivos, cuyas tareas incluyen la microinformática (PPT 2.3.6.1, p. 18)? **HULP.-** El cómputo de esta experiencia se limita únicamente a los dos técnicos de la Unidad de Soporte al puesto de Nivel 2 exigidos en el PPT.

6.2. En caso de ofertar perfiles adicionales en el criterio «Perfiles aportados por encima de lo exigido», ¿los años de experiencia en Administración Microinformática de dichos perfiles adicionales se suman también en este criterio? **HULP.-** No, los años de experiencia en Administración Microinformática asociados a perfiles adicionales adscritos a esta unidad no se tendrán en cuenta para el cómputo de este criterio.

Consulta 7. Años de experiencia en soporte y mantenimiento de HCIS, > 3 años (hasta 2 puntos)

El PCAP (apartado 10.2, p. 16) valora el «mayor número de años de experiencia por encima de lo exigido en mantenimiento y soporte de HCIS (suma total de años)». El PPT (apartado 2.3.6.2, p. 22) exige que al menos 3 de los 4 recursos de la Unidad de HCE tengan 3 años de experiencia en administración y configuración de herramientas de Historia Clínica Electrónica y Sistema de Información Hospitalaria basadas en HCIS de DEDALUS. Se solicita aclaración sobre:

7.1. ¿A qué perfiles se limita el cómputo de esta experiencia? **HULP.-** A los recursos adscritos a la unidad de HCE de nivel 2 exigidos en el PPT. ¿Únicamente a los recursos de la Unidad de HCE de Nivel 2? **HULP.-** Únicamente a los recursos de la unidad de HCE de Nivel 2. En ese caso, ¿computan los cuatro técnicos de la unidad o solo los tres a los que el PPT exige la experiencia mínima en HCIS? **HULP.-** Computan los cuatro técnicos de la unidad.

7.2. ¿Computa la experiencia en HCIS de recursos de otras unidades de la dotación mínima (por ejemplo, Nivel 1 o Soporte al Puesto)? **HULP.-** No, solo computa la experiencia en HCIS de los recursos de adscritos a la unidad HCE de Nivel 2 exigidos en el PPT.

7.3. En caso de ofertar perfiles adicionales en el criterio «Perfiles aportados por encima de lo exigido», ¿los años de experiencia en soporte y mantenimiento de HCIS de dichos perfiles adicionales se suman también en este criterio? **HULP.-** No, los años de experiencia en soporte y mantenimiento de HCIS asociados a perfiles adicionales adscritos a esta unidad no se tendrán en cuenta para el cómputo de este criterio.

Consulta 8. Forma de presentación y acreditación de los criterios automáticos

8.1 ¿Existe un modelo específico para declarar en el Sobre 3 el número de perfiles adicionales, horas de bolsa, certificaciones y años de experiencia?

No existe un modelo normalizado específico distinto del Anexo I.1 para la presentación de los criterios evaluables mediante fórmulas.

HULP.- Los licitadores deberán incluir en el Sobre 3 un documento firmado electrónicamente en el que identifiquen de forma clara y desglosada cada uno de los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas previstos en el apartado 10.2 del PCAP.

La documentación deberá permitir verificar de forma inequívoca los valores que serán objeto de valoración automática.

8.2 ¿Qué documentación debe acompañar a cada criterio en el Sobre 3?

HULP. La documentación acreditativa deberá ser suficiente para identificar de forma clara los compromisos ofertados y permitir su comprobación por el órgano de contratación.

Consulta 9. Información sobre el equipo en el Sobre 2 y criterios automáticosdel Sobre 3

9.1 ¿Puede la memoria técnica describir experiencia y certificaciones sin anticipar información del Sobre 3?

HULP.- La memoria técnica del Sobre 2 podrá describir las capacidades profesionales, experiencia, formación y certificaciones del equipo propuesto en términos cualitativos, siempre que dicha información sea necesaria para valorar el criterio "Perfiles profesionales propuestos" y no permita anticipar los valores concretos que serán objeto de valoración automática en el Sobre 3.

9.2 ¿Pueden describirse los perfiles adicionales ofertados en el Sobre 2?

HULP.- Podrán describirse las funciones, el encaje organizativo y el valor añadido de posibles recursos adicionales dentro de la propuesta técnica, siempre que no se identifique el número concreto de perfiles adicionales ofertados ni cualquier otro dato cuantificable cuya valoración corresponda al Sobre 3.

9.3 ¿En qué sobre y de qué forma deben identificarse nominalmente los profesionales?

HULP.- Conforme a lo Reflejado en el Apartado 2.8.5 del PPT

Descripción de cada integrante del equipo de trabajo sin indicar datos personales que incumplan el RGPD; únicamente se expondrán certificaciones, experiencia profesional, estudios realizados y toda aquella necesidad para comprobar que se cumple con lo expuesto en el PPT, así como el valor añadido del personal. Todo ello para su valoración subjetiva.

Y , conforme a lo reflejado en el apartado 8 del Cuadro de Caracteristicas Particulares del PCAP

En caso de resultar propuesto adjudicatario y previo requerimiento de la Administración:
o La solvencia técnica se acreditará con la documentación exigida en el apartado 8.5
o Concreción condiciones de solvencia., apartado 8.6

B. Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor

Consulta 10. Umbral mínimo de puntuación técnica

El PCAP no se establece umbral mínimo de puntuación. Se solicita aclaración sobre:

10.1. Se solicita confirmación de que no existe ningún umbral o corte técnico mínimo en la puntuación de la memoria técnica que impida continuar en el proceso y pasar a la apertura del Sobre 3.

HULP.- No se contempla umbral/corte técnico mínimo en la memoria técnica que impida continuar con el proceso.

C. Acuerdos de nivel de servicio y penalidades

Consulta 11. Atención telefónica: umbral y tiempo de respuesta en primera llamada

El indicador nº 1 de la tabla de acuerdos de nivel de servicio del PPT (apartado 2.4, p. 23) exige una «atención telefónica mayor al 80 % en tiempo de respuesta en primera llamada en menos de 1 minuto medido al mes». Sin embargo, el indicador nº 1 de la tabla de penalidades del PPT (apartado 2.6, p. 27) y el apartado 22 del cuadro de características del PCAP (p. 23) establecen una «atención telefónica mayor al 85 % en tiempo de respuesta en primera llamada en menos de 20 segundos medido al mes», penalizando con un 0,1 % del importe mensual cada punto porcentual por debajo del 85 %. Se solicita aclaración sobre:

11.1. ¿Cuál es el nivel de servicio exigible: 80 % de llamadas atendidas en menos de 1 minuto o 85 % en menos de 20 segundos? En caso de que ambos valores sean aplicables, ¿cuál de ellos se utiliza para el cálculo de la penalidad?

HULP.- El criterio de 80% en menos de 1 minuto

Consulta 12. Tiempos de respuesta ante incidencias y peticiones

La tabla de tiempos de respuesta del PPT (apartado 2.4, p. 22) fija, para incidencias, 1 hora natural en las prioridades P0, P1 y P2, 4 horas de servicio en P3 y P4 y 6 horas de servicio en P5, con cumplimiento mensual del 90 %. El indicador nº 4 de la tabla de penalidades del PPT (apartado 2.6, p. 27) fija un tiempo de respuesta «no superior a 15 minutos para P1, P2, P3, P4 y P5 y 5 minutos para P0», con penalidad por cada 5 minutos de demora, mientras que el mismo indicador en el PCAP (apartado 22, p. 23) fija «30 minutos para P1, P2, P3, P4 y P5 y 15 minutos para P0», con penalidad por cada 10 minutos de demora. Se solicita aclaración sobre:

12.1. ¿Cuáles son los tiempos de respuesta exigibles por prioridad y cuáles los que generan penalidad? En caso de discrepancia entre el PPT y el PCAP, ¿cuál prevalece?

HULP.- Lo registrado en el PCAP

12.2. ¿Los tiempos expresados en «horas de servicio» se computan únicamente dentro del horario de cada unidad (L-V 8:00-16:00 y fines de semana y festivos 8:00-15:00) y los expresados en «horas naturales» de forma continua, incluido el horario cubierto por la guardia de Sistemas?

HULP.- Los tiempos se computan dentro del horario indicado para cada unidad.

Consulta 13. Tiempos de resolución por prioridad

La tabla de tiempos de resolución del PPT (apartado 2.4, p. 23) fija, para incidencias, 2 horas naturales en P0, 3 en P1, 6 en P2, 24 horas de servicio en P3, 48 en P4 y 72 en P5. Los indicadores nº 5 a 9 de la tabla de penalidades del PPT

(apartado 2.6, p. 28) fijan 30 minutos naturales en P0, 2 horas en P1, 4 en P2, 24 horas naturales en P3, 48 en P4 y 72 en P5, y el PCAP (apartado 22, p. 23) fija 45 minutos naturales en P0 y 2 horas y 30 minutos en P1. La memoria justificativa del contrato cita a su vez una resolución de P0 en un máximo de 30 minutos naturales. Se solicita aclaración sobre:

13.1. ¿Cuáles son los tiempos de resolución exigibles por prioridad, tanto para incidencias como para peticiones de servicio, y cuáles los que generan penalidad?

HULP.- Lo registrado en el PCAP

Consulta 14. Presencia mínima in situ y ausencias puntuales

El PPT (apartado 2.3.6.1, p. 19) recoge una tabla de personal mínimo para ausencias puntuales no programadas, y los indicadores nº 16, 17 y 18 de la tabla de acuerdos de nivel de servicio (apartado 2.4, p. 25) exigen «en todo momento» al menos 1 recurso in situ de la Unidad de Sistemas, 1 de la Unidad de Soporte al Puesto y 2 de la Unidad de HCE. Sin embargo, los indicadores nº 18, 20, 21 y 22 de la tabla de penalidades (apartado 2.6, pp. 29-30) exigen «en todo momento» al menos 3 recursos de Nivel 1, 2 de la Unidad de Sistemas, 2 de la Unidad de Soporte al Puesto y 4 de la Unidad de HCE, es decir, la dotación completa, penalizando cada día de ausencia. Se solicita aclaración sobre:

14.1. ¿Cuál es la presencia mínima exigible por unidad a efectos de penalidad: la de la tabla de ausencias puntuales y de los indicadores 16-18 del apartado 2.4, o la dotación completa de los indicadores 18-22 del apartado 2.6?

HULP.- Lo indicado en el 2.4

Consulta 15. Plazo de puesta en marcha de la herramienta de circuitos de gestión de peticiones

El indicador nº 11 de la tabla de acuerdos de nivel de servicio del PPT (apartado 2.4, p. 24) exige la puesta en marcha de la herramienta de circuitos de gestión de peticiones «mediante validación en menos de 10 meses tras la firma de contrato», mientras que el indicador nº 15 de la tabla de penalidades (apartado 2.6, p. 29) fija el plazo «en menos de 24 meses tras la firma de contrato», con penalidad del 2 % mensual por cada 15 días naturales de retraso. Se solicita aclaración sobre:

15.1. ¿Cuál es el plazo exigible para la puesta en marcha y validación de la herramienta de circuitos: 10 o 24 meses desde la firma del contrato?

HULP.- El plazo es de 10 meses

D. Oferta económica

Consulta 16. Unidad de precio del modelo de proposición económica (Anexo I.1)

El modelo de proposición económica del Anexo I.1 del PCAP (p. 74) contiene las columnas «Precio unitario», «Cantidad», «Base imponible», «Importe de IVA», «Importe total» y «Plazo», y la plataforma Vortal solicita un precio unitario por posición, sin que el pliego defina la unidad de medida del contrato. El presupuesto base de licitación se expresa como cuantía máxima para 36 meses (PCAP 5, p. 7) y el pago es mensual en función del trabajo realmente ejecutado y del cumplimiento de los ANS (PCAP 18, p. 20). Se solicita aclaración sobre:

16.1. ¿Qué debe consignarse como «Precio unitario» y «Cantidad» en el Anexo I.1 y en Vortal: el importe total de los 36 meses con cantidad 1, el precio mensual con cantidad 36, o el importe anual con cantidad 3?

HULP.- El ANEXO I.1 debe cumplimentarse , considerando que conforme a lo especifcado en el cuadro de características del Contrato, apartado 5 del PCAP , se corresponde con un LOTE UNICO , por un imorte máximo de licitación (base Imponible) 2.185.689,99€ y , conforme al apartado 7 un plazo de ejecución de 36 meses .

16.2. ¿Qué importe se toma como «oferta del licitador» a efectos de la fórmula de valoración del precio (PCAP 10.2, p. 15): el importe total sin IVA de los 36 meses?

HULP.- Tendrá la consideración de "Oferta de licitador" a efectos de evaluación de la Oferta Economica de los licitadores (cuadro de características apartado 10.2 PCAP9, lo reflejado en el ANEXO I.1 descrito en la pregunta anterior.

E . OTRAS CONSULTAS

1. Publicación de las respuestas a las consultas de los licitadores.

La cláusula 9 del PCAP establece que, cuando lo solicitado sean aclaraciones a lo establecido en los pliegos, «las respuestas tendrán carácter vinculante y se harán públicas en el perfil de contratante». A fecha de hoy, el perfil de contratante del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid no recoge ninguna aclaración ni respuesta a consultas, pese a que el plazo para formularlas ha finalizado y constan respuestas remitidas individualmente a los licitadores que las plantearon. Se solicita confirmar si se van a publicar en el perfil de contratante, antes de la fecha límite de presentación, todas las consultas formuladas por los distintos licitadores con sus respuestas, de forma que tengan el carácter vinculante previsto en el pliego, y todos los licitadores dispongan de la misma información en el momento de elaborar sus ofertas, conforme a los principios de igualdad de trato y transparencia

HULP.- Se procede a la unificación de todas las preguntas y respuestas en un único doucmento , y a su publicación en el Perfil del Contratante

2. Ampliación del plazo de presentación de ofertas.

Teniendo en cuenta el número de consultas recibidas, que parte de ellas afecta a elementos relevantes para la configuración de la oferta (acuerdos de nivel de servicio y penalidades, presencia mínima, plazos de las transformaciones, forma de cumplimentar el Anexo I.1 y de acreditar los criterios automáticos) y que las respuestas se facilitarán, como máximo, seis días antes del fin del plazo, se solicita al órgano de contratación que valore la ampliación del plazo de presentación de proposiciones, ya que la información adicional introduzcan modificaciones significativas en los pliegos.

HULP.- NO PROCEDE

3. Justificación criterios objetivos.

Entendemos que es suficiente en tiempo de oferta una declaración responsables de la empresa justificando los criterios objetivos planteados y que no es necesario presentar en tiempo de oferta los CVs y certificados nominales y que serán solicitados a posterior al potencial adjudicatario no??? O es necesario justificar estos criterios objetivos con certificados, titulaciones, curriculos etc???

HULP.- Pregunta reiterada , ya respondida en el aprtado 9.3