

Expedient: 0729/25

Entitat: EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

Tipus: mixt

Procediment: obert

Tràmit: ordinari

Objecte: Contractació de l'actualització de les llicències i programari de telefonia IP de l'entitat Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

RESOLUCIÓ DE CORRECCIÓ DEL QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES I INFORME DE NECESSITATS

Atès que l'òrgan de contractació de Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp va resoldre aprovar l'expedient de contractació 0729/25, referent a la contractació de l'actualització de les llicències i programari de telefonia IP de l'entitat Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp, en data 1 de setembre de 2025.

Atès que, un cop aprovat i abans de ser publicat al Perfil del Contractant de l'entitat, d'ofici, s'ha detectat l'existència d'un error material en el desglossament del pressupost base de licitació indicat a la clàusula B.3 del quadre de característiques i la clàusula 5 de l'informe de necessitats. L'error consisteix en que l'import indicat a la partida de “serveis de manteniment llicenciament actual” ha de ser l'import de la partida de “Software de gestió de trucades” i a la inversa.

En base a l'exposat, on diu:

- Clàusula B.3 del quadre de característiques:

“B.3 El pressupost base de licitació ascendeix a 100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs), desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 23.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 13.000 € (sense IVA)”

- Clàusula 5 de l'informe de necessitats:

“El pressupost base de licitació ascendeix a 100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs), desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 23.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 13.000 € (sense IVA)”

Ha de dir:

- Clàusula B.3 del quadre de característiques:

“B.3 El pressupost base de licitació ascendeix a **100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs)**, desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 13.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 23.000 € (sense IVA)”

- Clàusula 5 de l’informe de necessitats:

“El pressupost base de licitació ascendeix a **100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs)**, desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 13.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 23.000 € (sense IVA)”

Atès que l’article 109.2 de la Llei 39/2015, de l’1 d’octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques permet a les administracions públiques rectificar en qualsevol moment, d’ofici o a instància dels interessats, els errors materials, de fet o aritmètics existents en els seus actes.

Vist que en aquest cas, ens trobem davant d’una correcció que no comporta una modificació significativa de la informació continguda en els plecs, segons la LCSP, i que ens trobem davant d’un mer error de transcripció de la informació, i per tant, de caràcter material.

Així mateix, atès que es tracta d’un error patent i clar, sense que sigui necessari recórrer a interpretacions de normes jurídiques aplicables ni cap tràmit addicional, i atès que no produeix cap alteració fonamental dels documents rectificats.

Resolc,

Primer.- Corregir l’error material detectat en el Quadre de Característiques i a l’Informe de necessitats en el següent sentit:

On diu:

- Clàusula B.3 del quadre de característiques:

“B.3 El pressupost base de licitació ascendeix a **100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs)**, desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)

- Serveis de manteniment llicenciament actual: 23.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 13.000 € (sense IVA)”

- Clàusula 5 de l’informe de necessitats:

“El **pressupost base de licitació** ascendeix a **100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs)**, desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 23.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 13.000 € (sense IVA)”

Ha de dir:

- Clàusula B.3 del quadre de característiques:

“**B.3** El **pressupost base de licitació** ascendeix a **100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs)**, desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 13.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 23.000 € (sense IVA)”

- Clàusula 5 de l’informe de necessitats:

“El **pressupost base de licitació** ascendeix a **100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs)**, desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 13.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 23.000 € (sense IVA)”

Segon.- Publicar aquesta resolució de correcció al Perfil del Contractant de l’Entitat Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp.

A Reus, amb data de la signatura digital.

Anton Benet Català

Gerent

SALUT SANT JOAN DE REUS – BAIX CAMP

Expedient: 0729/25

Entitat: EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

Tipus: mixt

Procediment: obert

Tràmit: ordinari

Objecte: Contractació de l'actualització de les llicències i programari de telefonia IP de l'entitat Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

INFORME JUSTIFICATIU DE LA NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La present memòria s'emet de conformitat amb l'assenyalat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, pel qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant LCSP), per justificar els extrems que s'assenyalen en aquest document, en especial l'objecte del contracte i la necessitat a satisfer, la divisió en lots de l'expedient, la justificació del valor estimat del contracte, l'elecció del procediment de licitació i els criteris que es consideren per adjudicar el contracte.

1. Objecte del contracte, necessitat a satisfer; no divisió de lots i insuficiència de mitjans.

L'objecte del present contracte consisteix en la renovació de les subscripcions de la arquitectura actual de telefonia i comunicacions de l'entitat Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp, l'actualització i els serveis de gestió i manteniment de la infraestructura. També inclou la contractació d'un software de gestió, monitorització i anàlisi de trucades, d'acord amb el que s'estableix al plec de prescripcions tècniques.

Aquesta contractació es planteja atès que el contracte del Lot 3. Actualització infraestructura central de comunicacions unificades de l'expedient de contractació 20200566 finalitza el 16 de setembre de 2025 i, es continua tenint la necessitat de disposar d'aquestes llicències que donen el servei de telecomunicacions als centres de l'entitat, per tal que es pugui dur a terme l'activitat assistencial que li és pròpia i habitual de forma òptima.

Així mateix, a l'entitat li ha sorgit la necessitat de contractar un nou software de gestió, monitorització i anàlisi de trucades per tal de garantir un servei telefònic eficient als pacients.

L'objectiu és garantir el correcte funcionament d'aquesta infraestructura mitjançant un servei continuat de gestió integral, regit per un compromís de nivell de servei i aportant els mecanismes per a garantir aquest compromís i l'alineament amb les necessitats actuals i futures de l'entitat.

El present expedient no es troba dividit en lots atès que es necessari que sigui un únic proveïdor qui faci l'actualització de les llicències, el seu manteniment i gestioni les trucades; es tracten de prestacions que requereixen estar coordinades entre sí per donar un servei efectiu i eficient als pacients i que permetin homogeneïtzar la solució; la realització independent de les diferents prestacions dificultaria la correcta execució i coordinació d'aquestes des d'un punt de vista tècnic (art. 99.3.b) LCSP).

Respecte de la compra de les infraestructures, aquest apartat (el de la insuficiència de mitjans) no procedeix atès que és un contracte de subministrament.

Respecte dels serveis de gestió i de manteniment, l'elevat grau d'especialització tècnica que requereixen els professionals que han de desenvolupar gran part d'aquests serveis posen de manifest la insuficiència de mitjans propis i interns per desenvolupar aquestes tasques, per la qual cosa és necessari contractar-los a un tercer.

2. Codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes)

La codificació corresponent al Codi de Vocabulari Comú de Contractes Públics (CPV) regulat al Reglament (CE) nº213/08 és la següent: 50332000-1; Servicios de mantenimiento de infraestructura de telecomunicaciones; 50330000-7; Servicios de mantenimiento de equipo de telecomunicación; 32524000-2 Sistema de telecomunicaciones.

3. Tipologia de contracte

Es tracta d'un contracte mixt, d'acord amb l'article 18 de la LCSP, ja que conté prestacions pròpies dels contractes de subministrament (compra de llicències i software) i dels contractes de serveis (servei de manteniment/gestió). A efectes de determinar el seu règim jurídic de preparació i d'adjudicació, es tracta d'un contracte de subministrament, segons l'article 18.1.a) de la LCSP, en resultar ser la prestació principal en tenir un valor estimat més elevat.

4. Durada del contracte i forma de pagament del mateix

4.1 Durada del contracte i lloc de lliurament

El contracte tindrà una vigència inicial màxima de dos (2) anys i 2 mesos. El contracte començarà a desplegar efectes a partir de la seva formalització, de la següent forma:

- Partida llicenciament i serveis de manteniment: el contractista haurà de realitzar la renovació de les subscripcions de la arquitectura actual de telefonia i comunicacions de l'entitat Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp juntament amb els serveis de gestió i manteniment requerits al plec de prescripcions tècniques. Aquesta part del

contracte té una durada de 2 anys des de la formalització del contracte (tant l'actualització de les llicències com els serveis de gestió i manteniment s'inicien amb la formalització del contracte).

- Partida software gestió de trucades:
 - Fase 1: Fase d'implantació. En aquesta fase, el contractista haurà de lliurar la totalitat de l'equipament que és objecte del contracte, i realitzar les proves necessàries d'implantació, en les condicions que seran descrites al plec de prescripcions tècniques. Aquesta fase té un termini màxim de 2 mesos des de la formalització del contracte. Un cop estigui tot implantat es signarà un acta de recepció/inici.
 - Fase 2: Aquesta fase s'iniciarà un cop finalitzi la fase 1, i finalitzarà un cop transcorreguts 2 anys des de la implantació amb la corresponent acta de recepció/inici. Aquesta fase inclou la realització dels serveis que seran descrites en el plec de prescripcions tècniques.

Possibilitat i durada de les pròrrogues: No es preveuen pròrrogues.

4.2 Lloc de lliurament

Hospital Universitari Sant Joan de Reus (avinguda del Dr. Josep Laporte, núm. 2 de Reus). El responsable del contracte donarà les indicacions corresponents a l'adjudicatari respecte la ubicació concreta en el centre.

4.3 Forma de pagament: El preu s'abonarà de forma parcial i no única, segons el següent calendari de pagaments:

- Partida actualització del llicenciament i serveis de manteniment:

L'import que el contractista hagi assenyalat a la partida "actualització del llicenciament" es facturarà de forma total en el moment de la formalització del contracte.

L'import que el contractista hagi assenyalat a la partida "serveis de manteniment del llicenciament" es facturarà mitjançant pagaments mensuals per la durada de 2 anys a partir de la formalització del contracte.

- Partida software gestió de trucades: L'import que el contractista hagi assenyalat a la partida "software gestió de trucades" es facturarà de forma total en el moment de la formalització del contracte.

5. Determinació de preus: pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

Determinació del preu: combinació dels components de la prestació i fixació a tant alçat.

El **valor estimat** del contracte ascendeix a **100.000,00 (sense IVA)**.

El **pressupost base de licitació** ascendeix a **100.000,00 € (sense IVA) / 121.000,00 € (IVA inclòs)**, desglossat en les següents partides:

- Actualització llicenciament actual: 64.000 € (sense IVA)
- Serveis de manteniment llicenciament actual: 23.000 € (sense IVA)
- Software de gestió de trucades: 13.000 € (sense IVA)

Aquest import correspon a la vigència inicial del contracte, de 26 mesos, segons el desglossament indicat a la clàusula 4.

Els licitadors a les seves ofertes hauran de distribuir l'import total entre les partides de actualització llicenciament actual; serveis de manteniment del llicenciament actual i software de gestió de trucades, segons el model posat a la seva disposició; no fer-ho, o pel cas que la suma de les partides superi l'import màxim assenyalat com a pressupost de licitació, serà causa d'exclusió.

La suma total de tots els anteriors conceptes/partides (actualització llicenciament actual; serveis de manteniment del llicenciament actual i software de gestió de trucades) no podrà excedir del pressupost de licitació total assenyalat en aquesta clàusula. Fer-ho serà causa d'exclusió.

Els imports indicats a cada partida del desglossament del pressupost base de licitació, **NO** son imports màxims; els licitadors poden distribuir l'import total de la manera que considerin, sempre que la suma total no superi el pressupost base de licitació.

Mètode aplicat per al càlcul:

Pel càlcul de desglossament del pressupost net (sense IVA) dels subministraments i serveis, s'ha considerat les ràtios sectorials per exercici i sector d'activitat del Banc d'Espanya, sector d'activitat *CNAE J62 PROGRAMACIÓ, CONSULTORIA I ALTRES ACTIVITATS RELACIONADES AMB LA INFORMÀTICA*.

Un cop considerats els costos, els beneficis, les rentabilitats, i l'estructura de l'actiu, el pressupost net (sense IVA) queda desglossat de la següent manera:

- Costos de producció/costos directes/costos generals de fabricació: 77,00 %
- Despeses d'estructura: 16,00%
- Benefici industrial: 8,00 %

A la quantitat resultant de la suma dels apartats anteriors s'ha afegit el 21% d'IVA.

8. Revisió de preus

No es preveu.

9. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

El present expedient de contractació es tramitarà per procediment obert i no subjecte a regulació harmonitzada, d'acord amb el previst als articles 22.1 i 156 de la LCSP.

Es proposa tramitar aquest expedient mitjançant tramitació ordinària i per mitjans electrònics.

El valor estimat del contracte i la necessitat de disposar de la màxima concurrència entre els potencials licitadors, amb la finalitat d'obtenir el millor preu possible, motiven l'elecció d'aquest tipus de procediment.

10. Garanties

10.1. Garantia provisional

No s'exigeix.

10.2. Garantia definitiva

Import: 5 per 100 de l'import d'adjudicació, sense IVA.

11. Criteris d'adjudicació

11.1 Justificació

Des del punt de vista normatiu, des del Servei Contractació i Llicitacions de Salut Sant Joan de Reus - Baix Camp se'ns indica que la normativa en matèria de contractació estableix un llistat ampli de possibles criteris d'adjudicació a incorporar, quedant superat el concepte "oferta econòmicament més avantatjosa", i essent d'aplicació en l'actualitat el criteri "oferta amb millor relació qualitat-preu", d'acord amb el previst a l'article 145 LCSP: la millor relació qualitat preu s'avaluarà conformement a criteris econòmics i qualitatius.

En qualsevol cas, s'indica que és recomanable que es doni major pes als criteris objectius per damunt dels subjectius.

En aquest context, atès l'objecte del contracte i considerant la recomanació que els criteris objectius tinguin major ponderació que els subjectius, es creu oportú ponderar l'oferta econòmica amb un total de 70 punts i atorgar els 30 punts restants a altres criteris de valoració objectiva.

En el seu conjunt, els criteris d'adjudicació que han estat previstos en aquest supòsit donen compliment al que disposa l'article 145 de la LCSP, tenint tots ells per finalitat obtenir la prestació de subministraments de gran qualitat, que respongui de forma adequada a les necessitats de l'entitat contractant. Els criteris proposats estan relacionats amb l'objecte del contracte, i han estat formulats de forma objectiva, amb ple respecte al principi d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, tot garantint que les ofertes presentades per les empreses licitadores puguin ser avaluades en condicions de competència efectiva.

11.2 Aspectes generals dels criteris d'adjudicació

- Qualsevol xifra s'haurà d'indicar amb dos decimals, si escau. Els decimals que resultin de qualsevol operació sempre s'arrodoniran de la següent manera: si el decimal és major o igual que cinc (5), s'augmentarà en una unitat; en cas contrari, es deixarà com està.
- Superar el pressupost base de licitació previst serà motiu d'exclusió.

La valoració de les proposicions es durà a terme per l'aplicació dels següents criteris econòmics i qualitatius:

Criteris objectius avaluables de forma automàtica	100 Punts
Oferta econòmica	70 punt
Oferta tècnica	30 punts

11.3 Criteris d'adjudicació

- **CRITERIS OBJECTIUS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (màxim 100 punts)**

1. Oferta econòmica (fins a 70 punts)

La valoració de les propostes i la determinació de l'oferta econòmica millor per la licitació serà per l'aplicació del següent criteri de valoració, que tindrà en compte el preu final a satisfer per l'òrgan de contractació en cas de ser adjudicat, inclosos els accessoris, formació, tasques d'implantació entre d'altres.

L'oferta més econòmica, sempre i quan compleixi amb els requeriments del plec de prescripcions tècniques, obtindrà 70 punts.

Les ofertes obtindran la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta Millor
 O_v = Oferta a Valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de ponderació

En aquest concepte es tindrà en compte el preu total ofert per cada empresa licitadora.

S'exposa que el valor de ponderació (VP) és 1, d'acord amb el punt sisè de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

2. Criteris avaluable de forma automàtica (fins a 30 punts)

Per poder optar a les puntuacions indicades a continuació, l'empresa licitadora ha d'oferir un quadre de comandament o un informe predefinit que permeti, de forma automàtica, sense necessitat d'intervenció per part del personal de l'entitat, disposar de la informació que s'indica en els següents apartats.

És a dir, si les empreses licitadores no presenten a la seva oferta cap quadre de comandament ni informe predefinit no obtindran puntuació en aquest criteri d'adjudicació.

En el supòsit que les empreses ofertin un quadre de comandament o informe predefinit, per cada ítem que es valora inclòs en el quadre / informe, s'obtindran dos punts. La no inclusió d'un ítem implicarà 0 punts.

2.1 Indicadors de gestió de trucades (14 Punts)

- Durada mitjana de la trucada: Temps mitjà que dura una trucada atesa per operador. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Distribució de la durada de les trucades: Percentatge de trucades curtes (<1 min), mitjanes (1-5 min), llargues (>5 min). (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Nombre de trucades perdudes o no contestades per a cada usuari/operador:

Control de càrrega i possibles punts dèbils. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)

- Número de trucades entrades vs. sortides: Per detectar si la centraleta només rep o també fa trucades de retorn. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Percentatge de trucades amb múltiples transferències: Trucades que han de passar per més d'un operador o servei abans de ser resoltes. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Temps de retenció en espera: Temps mitjà que un usuari està en espera abans de ser atès o transferit. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Número de trucades en espera màxim en horaris de màxima activitat: Per analitzar congestió. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)

2.2. Indicadors de productivitat i eficiència dels operadors (10 Punts)

- Nombre de trucades gestionades per operador per torn: Mesura la càrrega de treball. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Temps actiu per operador: Temps real que l'operador passa atenent trucades. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Temps mitjà d'espera entre trucades per operador: Mesura la capacitat d'atenció i disponibilitat. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Percentatge de trucades finalitzades sense transferència: Indicador d'eficàcia en la primera gestió. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Índex de reincidència: Percentatge de trucades repetides el mateix dia. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)

2.3. Indicadors d'horaris i càrrega temporal (6 Punts)

- Volum de trucades per franges horàries: Matí, tarda, nit, torns específics. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Volum de trucades per dia de la setmana: Per detectar pics en dies específics. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)
- Volum de trucades en festius o caps de setmana: Gestió específica per dies no laborals. (SI: 2 PUNTS; NO: 0 PUNTS)

12. Variants

No es preveuen.

13. Modificacions

No es preveuen.

14. Cessió

Sí, es permet.

15. Subcontractació

Sí, es permet.

16. Termini de garantia

La compra preveu un període de garantia de 36 mesos.

17. Programa de treball

No es requereix.

18. Tractament de dades

En el marc de l'assenyalat al Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions, aquest contracte podrà requerir la cessió de dades al contractista en els termes que seran exposats a la documentació de tractament de dades que es farà constar a l'expedient (article 116.1 de la LCSP).

19. Clàusula ètica

Totes les persones que participen en l'expedient de contractació han estat informades i són coneixedores de l'obligació d'informar a l'òrgan de contractació dels possibles conflictes d'interessos envers aquest procediment de licitació i que puguin influir en el resultat final de la licitació de manera directa o indirecta (art. 64 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de la Llei de Contractes del Sector Públic).

Així mateix, en data 30 de març de 2022, va ser aprovat el Codi ètic i de bones pràctiques en la contractació pública i licitacions de l'entitat de dret públic (EDP) Salut Hospital Universitari Sant Joan de Reus – Baix Camp (SSJRBC), on s'estableixen els principis i les conductes d'obligat compliment que cal respectar en el marc dels processos de licitació i contractació pública. Aquest codi es constitueix com una directiu/norma interna per a l'actuació dirigida a les persones que formen part de l'entitat SSJRBC, d'obligat compliment per als seus destinataris, concretament va dirigit a:

- Alts càrrecs, persona directiu i càrrecs de comandament, ja siguin de l'àmbit assistencial o de l'àmbit de serveis de suport de SSJRBC;

- Càrrecs administratius i personal al servei del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en la contractació pública de SSJRBC, ja siguin de l'àmbit assistencial o de l'àmbit de serveis de suport de SSJRBC.

A Reus, amb data de signatura electrònica.

Marc González Boronat

Direcció Organització i Sistemes

EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

Amb la signatura del present document, el sotasignat declara que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons consta el Codi ètic i de bones pràctiques en la contractació pública i licitacions de l'entitat de dret públic (EDP) Salut Hospital Universitari Sant Joan de Reus – Baix Camp (SSJRBC).