

**ANEXO No. 1**  
**ESPECIFICACIONES TECNICAS**

**REF.: LGMDE-006-2024-HNES-CAF**

**Contratación:** Servicio de Soporte Técnico y Gestión Técnica de Plataforma GCP para Solución de Telemedicina

**Fuente De Financiamiento:** Prestamos Externos

**Contrato** CAF-012205

**"Programa para la Implementación de un Sistema de Telemedicina en El Salvador"**

**I. CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN.**

**A. NATURALEZA Y NORMATIVA APLICABLE.**

La presente Solicitud de Expresión de Interés (SEI) se registrará de conformidad a lo previsto en la Ley General para la Modernización Digital del Estado y el Lineamiento para la Ejecución del Procedimiento Administrativo establecido en la Ley General para la Modernización Digital del Estado.

La presente SEI consistirá en una convocatoria pública a proveedores nacionales y extranjeros, domiciliados o no, para que presenten su manifestación de interés a través de una propuesta técnica y económica, que será evaluada bajo criterios de selección claros y precisos, basados en la metodología de análisis de calidad-costo. En ese sentido, el presente procedimiento no requiere la presentación de documentación legales ni financieros.

La normativa aplicable podrá ser consultada en la siguiente dirección web: <https://portal.modernizacion.gob.sv/#/home>.

**B. FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

**En cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 "Procedimiento en caso de financiamiento por donación o contratos de préstamos, para la adquisición a través de Licitación Pública Internacional", del romano VIII "Procedimiento Administrativo" del Lineamiento para la Ejecución del Procedimiento Administrativo establecido en la Ley General para la Modernización Digital del Estado, esta Solicitud de Expresión de Interés se realizará la manera siguiente:**

**1. Publicación del Solicitud de Expresión de Interés:** la publicación se realizará en medios de comunicación nacionales e internacionales.

**2. Período de consultas, respuestas y adendas:** para consultas deberá remitirlas por escrito, en físico en las instalaciones de la Unidad de Informática y Telecomunicaciones del Hospital Nacional



El Salvador, ubicadas en Avenida De La Revolución #222, San Salvador Centro, San Salvador, El Salvador, C.A. o por correo electrónico a la dirección [karen.valles@salud.gob.sv](mailto:karen.valles@salud.gob.sv), durante el período de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su publicación. El HNES podrá responder las consultas y realizar adendas al presente documento hasta un día hábil antes de la fecha establecida para la recepción de propuestas.

**3. Recepción de propuestas:** el período establecido en la invitación.

**4. Evaluación de propuestas:** el HNES evaluará las propuestas en un período máximo de cinco (5) días hábiles a partir del siguiente a la fecha de recepción.

**5. Plazo de inconformidades:** los proponentes podrán presentar su escrito de inconformidad dentro de dos (2) días hábiles contados a partir del siguiente a la notificación de los resultados.

**6. Notificaciones:** el HNES notificará a los proponentes el resultado de la evaluación, la admisión y resolución de escrito de inconformidad en los casos que aplique.

#### **C. SUPLETORIEDAD.**

Cualquier aspecto de índole legal, jurisdiccional, administrativo o técnico que no se encuentre regulado en el presente documento será convenido en el respectivo contrato o adendas al contrato, cuando sea procedente.

#### **D. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN.**

Una vez evaluadas las propuestas derivadas de la presente Solicitud de Expresión de Interés y habiendo sido finalizado y aprobado el informe respectivo sin que se hubiese recibido escrito de inconformidad o que este haya sido resuelto, el HNES podrá iniciar un procedimiento de contratación bajo la Ley de Compras Públicas y/o Ley de Bolsas de Productos y Servicios, pudiendo generar las invitaciones y/o incluir los proveedores que cumplieron los requisitos técnicos en las listas cortas, según aplique.

En caso de que, la propuesta más favorable provenga de alguno de los sujetos intervinientes en el Convenio de Alianza Estratégica para la Modernización Digital del Estado o que esta sea la única propuesta y haya cumplido con los criterios de evaluación establecidos, el HNES podrá emitir orden de pedido, de conformidad a los establecido en la ley.

El resultado de la evaluación que hace referencia este apartado será notificado a todos los proponentes.

## **II. CONDICIONES PARTICULARES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN.**

### **A. OBJETIVO:**

El objeto de este proceso administrativo es contar con un servicio de soporte técnico para la gestión y resolución de problemas e incidentes con la plataforma Google Cloud la cual se utiliza para la solución de Telemedicina.



Asimismo, se desea contar con un ejecutivo/a como punto focal de contacto para la resolución de incidentes y para la ejecución de tareas y actividades preventivas a fin de evitar fallas en el servicio de la plataforma asegurando su resiliencia, disponibilidad continua y eficiencia en el uso de recursos de plataforma

## B. ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO

Servicio requerido					
ÍTEM	CÓDIGO SINAB	CÓDIGO ONU	DESCRIPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	81209060	81112204	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	C/U	1

<b>Descripción</b>	<p>Mediante la suscripción al servicio de soporte de plataforma se desea contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La posibilidad de reportar incidentes y fallas técnicas en la plataforma Google Cloud con un tiempo de respuesta de hasta 15 minutos (P1)</li> <li>● Poder gestionar las solicitudes de consultas técnicas mediante acceso de APIs</li> <li>● Poder generar tickets de soporte sin límites de cantidad</li> <li>● Poder crear y gestionar tickets las 24 horas del día los 365 años del año.</li> <li>● Poder contar con un servicio técnico de preparación y ajuste de plataforma ante lanzamientos de nuevas funcionalidades y salidas a producción</li> <li>● Gestión de consultas y asesoramiento directo con líderes de producto y plataformas Google Cloud Platform</li> <li>● Un punto focal localizado en Latino América y que hable idioma español con 100% dedicación para el programa</li> <li>● Contar con asesoramiento y revisión de arquitecturas en producción para la mejora continua de la solución</li> <li>● Contar con asesoramiento en operaciones de plataforma que optimice la utilización de recursos y los costos de plataforma Cloud</li> <li>● Revisiones trimestrales de la performance de la solución de Telemedicina corriendo en plataforma Google Cloud y la confección de recomendaciones para la mejora continua</li> <li>● Asesoramiento y guía para la formación de personal capacitado en tecnologías de Google Cloud</li> <li>● Acceso a entrenamiento online y a demanda sin costo para los miembros del proyecto</li> <li>● Revisión trimestral de evolución de los productos GCP para alinear nuevas funcionalidades de la plataforma de Telemedicina</li> <li>● Revisión de buenas prácticas relacionadas con FinOps y GreenOps</li> </ul>
<b>Lugar de entrega</b>	<p>Modalidad semipresencial. Soporte técnico reactivo: Virtual. Soporte técnico proactivo: Virtual y presencial según acuerdo entre las partes.</p>



<b>Plazo de servicio</b>	Doce (12) meses
<b>Plazo de entrega</b>	A partir del día calendario siguiente a la firma de la orden de pedido o el que se establezca en la misma.

### C. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

De conformidad a lo establecido en el numeral 7 “Regla Especial para la evaluación de propuestas provenientes del Procedimiento de Licitación Pública Internacional” del romano VIII “Procedimiento Administrativo” del “Lineamiento para la Ejecución del Procedimiento Administrativo establecido en la Ley General para la Modernización Digital del Estado”, la evaluación consistirá en la verificación del cumplimiento de las características técnicas del servicio, valoración calidad-precio y la comprobación de responsabilidad social y ambiental de los oferentes, de la siguiente manera:

**ETAPA ÚNICA.** Verificación del cumplimiento de las características técnicas del servicio.

#### **Relación calidad-precio y puntuación de criterios de responsabilidad social y ambiental**

Esta etapa consiste en la verificación y puntuación de los elementos que permitan la calidad en la ejecución del proyecto, el precio propuesto y los criterios de sostenibilidad, de la siguiente manera:

PERFIL DEL OFERENTE		
<b>Certificaciones de Oferente:</b> Dada la criticidad del proyecto de Telemedicina, el oferente deberá contar con estructura de trabajo y certificaciones internacionales que avalen su experiencia en los siguientes rubros:		
1	La propuesta técnica debe evidenciar el cumplimiento del romano II “Condiciones Particulares del Proceso Administrativo de Contratación” literal B “Especificaciones Técnicas del Servicio”	Cumple 30 puntos No cumple 0 puntos
2	El oferente debe acreditar que cuenta con experiencia en la prestación de servicios de soporte en nube pública durante un mínimo de diez (10) años	10 puntos
	El oferente acredita que cuenta con experiencia en la prestación de servicios de soporte en nube pública durante un mínimo de cinco (5) años y menor a diez (10)	5 puntos
	El oferente no acredita que cuenta con experiencia en la prestación de servicios de soporte en nube pública durante al menos cinco (5) años	0 puntos



3	El oferente debe acreditar que se encuentra autorizado para brindar este tipo de servicios sobre GCP	Cumple 10 puntos No cumple 0 puntos
4	El oferente debe comprobar que el personal encargado de la ejecución del servicio se encuentra capacitado/certificado en servicios de GCP. (Al menos tres (3) personas)	Cumple 10 puntos No cumple 0 puntos
5	El personal destinado para la ejecución del servicio cuenta con experiencia de al menos cinco (5) años en trabajos sobre GCP (el promedio obtenido de los años de experiencia de las tres personas propuestas es igual o mayor a cinco años)	10 puntos
	El personal destinado para la ejecución del servicio cuenta con experiencia de al menos tres (3) años en trabajos sobre GCP (el promedio obtenido de los años de experiencia de las tres personas propuestas es igual o mayor a tres años)	5 puntos
	El personal destinado para la ejecución del servicio no cuenta con experiencia de al menos tres (3) años en trabajos sobre GCP (el promedio obtenido de los años de experiencia de las tres personas propuestas es menor a tres años)	0 puntos
6	Manifestación escrita de compromiso de cumplimiento de Plazos de Entrega.	Cumple 10 puntos No cumple 0 puntos
<b>RESULTADO</b>		<b>Máximo 80 puntos</b>

\*El oferente podrá cumplir este criterio con documentación propia, de su sociedad matriz y/o afiliadas.

El puntaje mínimo que el proponente debe obtener con base a los criterios establecidos en el cuadro que antecede para que continúe con la evaluación es de setenta puntos

Posteriormente se puntuará la propuesta económica valorando con 20 puntos la propuesta de menor valor, a la siguiente propuesta de menor precio se le otorgará un puntaje de 15 puntos, a la siguiente de 10 puntos, todas las demás ofertas serán puntuadas con 5 puntos.



**Visualización general de la evaluación:**

CRITERIO	PUNTUACION MÁXIMA
CALIDAD	80 puntos
PRECIO	20 puntos

Durante la evaluación, el Hospital Nacional El Salvador realizará comunicaciones con los oferentes con el estricto objetivo de obtener y/o comprender los elementos necesarios para concluir la evaluación, realizando prevenciones y aceptando subsanaciones, dejando constancia de dicha comunicación en el expediente de la contratación con base a los principios de igualdad y transparencia. No podrá aceptarse subsanación que modifique la oferta económica ni podrá prevenirse en más de una ocasión cualquier punto. El plazo de subsanación será establecido por el HNES en la comunicación correspondiente.

Una vez finalizada la evaluación se emitirá el informe correspondiente, el cual determinará cuál es la propuesta más favorable y se procederá de conformidad a lo establecido en el literal E. “Resultado de la Evaluación” del romano I “CONDICIONES GENERALES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN”, de la presente Solicitud de Expresión de Interés.

**D. EXCLUSION DE PROPUESTAS.**

No se evaluarán propuestas de oferentes que se encuentran en el Registro de Sanciones de COMPRASAL y en las listas de sancionados con inhabilitación para contratar emitidas por el Banco Mundial y Banco Interamericano de Desarrollo.

**E. IMPUGNACIONES.**

Los proponentes dispondrán de dos (2) días para interponer “Escrito de Inconformidad” en el cual deberán exponer de manera clara los argumentos de su disensión, de conformidad a los criterios evaluados y a su propuesta presentada.

Recibido el escrito, el HNES convocará los evaluadores que conocieron las propuestas, quienes evaluarán el escrito y sus elementos y decidirán si se mantiene la elección de la Oferta más favorable o se modifica. Esta decisión pasará a aprobación de la máxima Autoridad de la institución o su delegado y posteriormente deberá ser notificada a los interesados. El procedimiento anterior se realizará en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la recepción del escrito de inconformidad.

**F. CONFIDENCIALIDAD:**

Toda información relacionada con el servicio será considerada como confidencial, salvo en los casos en que dicha información haya sido publicada por el Contratante o cualquier otra institución pública, u obre en registros públicos. En ningún caso podrá divulgarse y deberá protegerse toda



información confidencial y en particular los datos personales, por lo que el ingreso, tratamiento y resguardo de dicha información deberá atender a lo dispuesto en la legislación correspondiente.

A efecto de dar cumplimiento a lo anterior, el Contratista deberá implementar:

- Medidas, políticas y procedimientos que garanticen la confidencialidad y privacidad de la información médica y los datos personales de los pacientes.
- Medidas de seguridad robustas dentro del sistema, como la encriptación de datos, el acceso restringido a la información y el monitoreo de actividades sospechosas.
- Capacitaciones del personal sobre la importancia de la confidencialidad y la protección de datos y la adhesión a las regulaciones y estándares aplicables.

El incumplimiento a la confidencialidad conllevará las responsabilidades penales, civiles y administrativas correspondientes.



**ANEXO No. 2**

**FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERTANTE**

<b>FORMULARIO DE INFORMACIÓN/IDENTIFICACIÓN DEL OFERTANTE</b>		
a) Referencia de Solicitud de Expresión de Interés.	LGMDE-006-2024-HNES	
b) Nombre de la Contratación	Adquisición de servicios	
c) Nombre del proyecto	Telemedicina El Salvador	
d) Nombre completo de la persona natural o jurídica que está ofertando.		
e) Nacionalidad		
f) Nombre comercial de la empresa		
g) Giro o finalidad		
h) Clasificación de empresa (micro, pequeña, media o gran empresa) (aplica empresas nacionales)	Según CONAMYPE	
	Según Ministerio de Hacienda	
i) N° Registro de Contribuyente		
j) Número de Identificación Tributaria de la empresa.		
k) Dirección de la empresa		
l) Número de teléfono		
m) Correo electrónico		
n) Nombre del Representante Legal o Apoderado (aplica si es persona jurídica)		
o) Datos de la persona que labora para el ofertante y que será el contacto con la Institución.	Nombre	
	Cargo	
	Teléfono fijo	
	Teléfono celular	
	Correo electrónico	
Nombre, Firma del representante y sello de la empresa.		