

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA EL HOSPITAL CENTRAL DE LA CRUZ ROJA SAN JOSE Y SANTA ADELA DE MADRID.

P.A.S HCCR 22/2025-SE (A/SER-47368/2025)

1. OBJETO:

Contratación de un servicio de desarrollo y soporte de aplicaciones informáticas, soporte a usuarios en el uso de las mismas y mantenimiento de los sistemas implicados, cuyas características se recogen en este pliego.

2. CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

- Para la realización de las tareas objeto del contrato, se requiere la presencia física de un técnico de desarrollo con la formación y suficiente experiencia, que se detalla en el apartado de “Requisitos Técnicos”.
- El servicio de Informática del Hospital, ejercerá el control y planificación de las actividades objeto del contrato.
- La persona destacada en el Hospital para la realización de las funciones señaladas, cumplirá las instrucciones organizativas que le indique el Jefe del Servicio de Informática o la persona en la que este último delegue. Deberá reunir, en todo momento, las condiciones específicas en el Pliego, debiendo, en caso contrario, la Empresa Adjudicataria sustituirlo por otra persona que reúna las citadas condiciones.
- El Hospital seleccionará, entre los candidatos presentados por la Empresa Adjudicataria, la persona que más se ajuste a los requisitos exigidos, siendo condición indispensable que el candidato sea aprobado por el Centro Hospitalario.
- Para la valoración de los candidatos deberán presentarse los Currículum Vitae de los mismos, con detalle de categoría, titulación y experiencia, de modo que puedan demostrar que poseen los conocimientos exigidos en el Pliego Técnico.
- El código fuente de todos los programas desarrollados, así como toda la documentación generada son propiedad del hospital.
- La función principal del técnico será el desarrollo de aplicaciones e integraciones a medida. Sobre dichos desarrollos el adjudicatario deberá garantizar:
 - Implantación, producción y explotación.
 - Distribución y versionado de las aplicaciones desarrolladas.

- Documentación.
- Gestión de usuarios, permisos y perfiles.
- Formación a usuarios.
- En colaboración y apoyo al personal técnico del servicio de informática, deberá participar en la configuración de los sistemas necesarios para el funcionamiento de los desarrollos.
- Soporte de incidencias.

3. COBERTURA

La prestación del servicio se hará en jornada laboral de 7 horas con horario de 8:00 a 15:00, y una tarde 2,5 horas semanales, repartida de lunes a viernes no festivos, con cobertura anual. Este servicio se prestará preferentemente en las dependencias del Hospital, pudiéndose pactar con la empresa turnos alternativos de teletrabajo y presencialidad.

El adjudicatario será responsable de mantener, en todo momento, el servicio indicado en este pliego, por lo que deberá gestionar las incidencias por enfermedad superiores a 3 días, supliendo las ausencias con personal técnico de idéntica cualificación profesional que el ofertado. Para cumplir con ese requisito, el licitador deberá indicar en su oferta el modelo de gestión que aplicará, así como los perfiles de los profesionales que cubrirían estas incidencias.

La presentación del modelo de gestión es un requisito obligatorio para que la oferta pueda ser aceptada.

El incumplimiento de este requisito conllevará penalizaciones en el pago de las mensualidades.

Para satisfacer otras posibles necesidades del Hospital, puede ser necesario prestar este servicio fuera del horario indicado. Por ello, se incluirá la disponibilidad de una bolsa de horas para trabajos extras de un mínimo de 15 horas y máximo de 25, que se usará previa demanda del Hospital.

Así mismo, se preverá el pago de horas extraordinarias para realización de otro tipo de proyectos, en cuyo caso se girarán facturas específicas para el pago de las mismas. Se debe aportar precio por hora de trabajo del técnico.

4. REQUISITOS TECNICOS

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, se precisa una persona con la suficiente experiencia, cualificación y conocimientos de este tipo de actividades en general y de manera particular deberá poseer el conocimiento basado en experiencia demostrada y capacidades en:

- Titulación oficial específica del ámbito de las tecnologías de la información y comunicaciones.

- Experiencia mínima de 10 años en desarrollo/programación dentro de entornos sanitarios del SERMAS.
- Experiencia mínima de 5 años y conocimiento demostrable en:
 - o Desarrollo y programación en Entorno Web.
 - o Bases de datos Informix y MS SQL Server
 - o Versionado de aplicaciones.
 - o Gestión de autorizaciones y validación de usuarios contra Directorio Activo.
- Experiencia mínima demostrable de 3 años en el uso de Herramientas de integración y de mensajería HL7.
- Experiencia en programación en Java, Visual Basic, HTML, Javascript y C.
- Experiencia en el uso de herramientas BI.
- Experiencia en programación en movilidad.
- Experiencia en formación de usuarios en las aplicaciones desarrolladas.
- Experiencia en la documentación adecuada de los desarrollos.

Los licitadores deberán indicar en su propuesta la existencia de un interlocutor ante el Servicio de Informática del Hospital, que coordine y haga un seguimiento del servicio prestado.

5. DOCUMENTOS EXIGIBLES

La empresa adjudicataria deberá disponer y presentar los siguientes certificados o equivalentes:

- Certificado de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008
- Certificado de Sistemas de Gestión de la seguridad de la Información ISO 27001.
- Certificado de Sistemas de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información ISO 20000.
- Certificado de Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14001.
- Certificado CMMI, nivel de madurez 3.

6. PERSONAL

El personal que aporte o utilice no tendrá vinculación alguna con el Hospital Central de la Cruz Roja, San José y Santa Adela (Hospital) y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes con respecto a dicho personal, sin que en ningún caso resulte responsable el Hospital de las obligaciones del contratista y sus trabajadores.

El contratista queda obligado, con respecto al personal que emplee en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente en materia de legislación laboral, prevención de riesgos laborales, fiscal y seguridad social, así como, al cumplimiento de las que puedan promulgarse durante la ejecución del contrato.

En relación con la prevención de riesgos laborales, el empresario adjudicatario deberá acreditar haber realizado en su empresa la evaluación de riesgos y la planificación de su actividad preventiva en relación con la actividad objeto del contrato, así como, las obligaciones en materia de formación e información a sus trabajadores. En caso de subcontrata de alguna parte del contrato principal, vendrá obligado a recabar de las empresas subcontratadas toda la documentación acreditativa del cumplimiento de estas normas y ponerlas a disposición del hospital.

El Hospital establecerá las medidas y programa de coordinación necesaria con la empresa o empresas adjudicatarias, al objeto de establecer las condiciones de coordinación necesarias en la prevención de riesgos y el establecimiento de los controles y documentación que se entregará a los trabajadores en relación con los riesgos específicos de la actividad a desarrollar.

Madrid a 12 de noviembre de 2025

Jefa del Servicio de Informática

Firmado por MARIA ISABEL
PIÑUEL GONZALEZ - DNI
***7294** el día 12/11/2025
con un certificado emitido
por SIA SUB01

ANEXO I - INDICADORES Y PARÁMETROS PARA EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

DEFINICIÓN DE INDICADORES Y PARÁMETROS PARA EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

*Desarrollo de aplicaciones informáticas
para el Hospital Central de la Cruz Roja*

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

Hoja 1 de 2

| Nº | INDICADOR | CATEGORÍA DE FALLO | TIEMPO DE CORRECCIÓN | MÉTODOS DE DETECCIÓN Y SUPERVISIÓN con FRECUENCIAS DE CONTROL | | | | | | ENCARGADOS DE SEGUIMIENTO |
|----|---|--------------------|----------------------|---|----------------------|--------------------|-----------|------------|-------|---|
| | | | | Durante la actividad | Inspecciones Físicas | Control Documental | Encuestas | Auditorías | Otros | |
| 1 | Incumplimiento de la jornada laboral establecida, más de 5 días al mes | FS3 | NP | D | | | | | | Jefe de Servicio de Informática o persona en la que delegue |
| 2 | Falta de asistencia no justificada | FS1 | 24 h. | D | | | | | | Jefe de Servicio de Informática o persona en la que delegue |
| 3 | Falta de cobertura de incidencia por enfermedad superior a 3 días | FS1 | 72 h. | S | | | | | | Jefe de Servicio de Informática o persona en la que delegue |
| 4 | Actitud negativa respecto al resto del equipo con el que trabaja | FS4 | NP | M | | | | | | Jefe de Servicio de Informática o persona en la que delegue |
| 5 | Negarse a cumplir las instrucciones organizativas del Jefe de Servicio de Informática o en quien delegue | FS4 | NP | M | | | | | | Jefe de Servicio de Informática o persona en la que delegue |
| 6 | Claro incumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales | FCA | NP | | | | | M | | Jefe de Servicio de Informática o persona en la que delegue |

DEFINICIÓN DE INDICADORES Y PARÁMETROS PARA EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

*Desarrollo de aplicaciones informáticas
para el Hospital Central de la Cruz Roja*

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

Hoja 2 de 2

| CATEGORÍA DE LOS FALLOS | | |
|-------------------------|------------|---|
| SERVICIO | FS1 | ▪ Aquellos de naturaleza muy grave que al producirse supondrían la paralización del servicio. |
| | FS2 | ▪ Aquellos de naturaleza grave, que sin llegar a paralizar el servicio, suponen un serio menoscabo en la prestación del mismo. |
| | FS3 | ▪ Aquellos de naturaleza leve, que producen inconvenientes en la prestación del servicio. |
| | FS4 | ▪ Aquellos que no interrumpen o dificultan la normal prestación del servicio, pero que suponen incumplimiento de lo establecido en el PPT o en la normativa vigente y que, a su vez, no estén comprendidos en las categorías anteriores. |
| | FS5 | ▪ Aquellos que sin ser directamente imputables al adjudicatario, no han sido atendidos por éste en el tiempo de respuesta y, en su caso, en el tiempo de corrección. |
| CALIDAD | FCA | Alta: ▪ Aquellos de naturaleza grave que afectan a la calidad del servicio. ▪ Todos aquellos fallos en la prestación del servicio que no estando expresamente calificados en los PPT implican un incumplimiento de la normativa vigente aplicable con carácter general y específico al servicio prestado. |
| | FCM | Media: ▪ Aquellos de naturaleza media o baja que afectan a la calidad del servicio. ▪ Todos aquellos fallos en la prestación del servicio que no produzcan un impacto significativo en la prestación del mismo. |

| TIEMPO DE CORRECCIÓN | MÉTODO DE DETECCIÓN | FRECUENCIA DE CONTROL |
|---|--|---|
| <p>Determinar tiempo en que el fallo tiene que quedar corregido.</p> <p>En caso de que no proceda establecer tiempo poner NP.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Durante la actividad 2. Inspecciones físicas. 3. Control documental. 4. Encuestas de satisfacción y seguimiento. 5. Auditorias. 6. Otros | <p>D: Diaria.</p> <p>S: Semanal.</p> <p>M: Mensual.</p> <p>T: Trimestral.</p> <p>A: Anual.</p> <p>SP: Según protocolo</p> |
| El Hospital se reserva la potestad de penalizar los fallos que no se hayan corregido a tiempo según lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE SERVICIOS PRESTADOS POR EMPRESAS EXTERNAS | | |

Para realizar el seguimiento del contrato se aceptan los indicadores incluidos en las páginas anteriores y que forman parte de los Pliegos de Prescripciones Técnicas.

**POR LA ADMINISTRACIÓN
EL DIRECTOR GERENTE**

Fecha:

Fdo.: