

SOLICITUD DE SERVICIOS:

CONDICIONES BÁSICAS Y
TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
OPERACIONES, SOPORTE Y
EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

CONDICIONES BÁSICAS Y TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	3
CLÁUSULA 1. OBJETO	4
CLÁUSULA 2. PRESUPUESTO.....	5
CLÁUSULA 3. LUGAR DE ENTREGA.....	5
CLÁUSULA 4. ANUNCIOS.....	5
CLÁUSULA 5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....	5
CLÁUSULA 6. PROPOSICIONES DE LAS ENTIDADES OFERTANTES: NORMAS GENERALES.....	5
CLÁUSULA 7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS	6
CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN QUE HAN DE PRESENTAR LAS ENTIDADES OFERTANTES	6
CLÁUSULA 9. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA	9
CLÁUSULA 10. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	9
CLÁUSULA 11. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA EMPRESA SELECCIONADA PARA PRESTAR EL SERVICIO.....	10
CLÁUSULA 12. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	11
CLÁUSULA 13. CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES LABORALES Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES E INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL.....	11
CLÁUSULA 14. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	12
CLÁUSULA 15. DURACIÓN DEL CONTRATO	12
CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN.....	12
CLÁUSULA 17. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO	12
CLÁUSULA 18. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	12
CLÁUSULA 19. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	13
CLÁUSULA 20. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COMPETENTE	14
Anexo 1 – CONDICIONES TÉCNICAS (CT)	16
1. OBJETO DEL CONTRATO.....	16
2. ALCANCE DEL DEL SERVICIO.....	16
3. REQUISITOS DEL SERVICIO	19
4. FASES DEL CONTRATO	24
5. DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	25
6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	28
Anexo 2 DATOS DE IDENTIFICACION.....	31
Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	32
Anexo 4 PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS AUTOMÁTICOS	33

CONDICIONES BÁSICAS Y TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

ACLARACIONES E INTERPRETACIONES

Las empresas interesadas podrán solicitar a Cruz Roja Española, en el **e-mail: sistemas.informacion@cruzroja.es**; las **aclaraciones e interpretaciones** que estimen convenientes sobre los documentos que forman parte de esta convocatoria y hasta las **12 h. del miércoles 18 de junio del 2025**.

A ninguna empresa solicitante se le hará interpretación oral de los documentos que forman parte de esta convocatoria.

Si como resultado de una aclaración o modificación en los documentos de esta convocatoria surgiesen cambios sustanciales, CRE podrá otorgar una ampliación del plazo para la presentación de las ofertas. Lo que, en su caso, **se publicará en el mismo canal que la convocatoria**.

El plazo de **entrega de las ofertas** será hasta las **12 h. del viernes 27 de junio del 2025**.

Instrucciones para la recepción del ANEXO 5

Con el fin de proceder con el envío del ANEXO 5, titulado "*Equipo actual e inventario de tecnologías*", los interesados deberán firmar previamente un Acuerdo de No Confidencialidad (NDA, por sus siglas en inglés, *Non-Disclosure Agreement*).

Dicho acuerdo deberá ser solicitado por correo electrónico a la siguiente dirección: **sistemas.informacion@cruzroja.es**. Una vez recibido el NDA firmado, se procederá al envío del ANEXO 5 a la dirección proporcionada por el interesado.

EXPOSITIVO

Cruz Roja Española (en adelante, "CRUZ ROJA", "CRE" o la "Institución") es una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado a través del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, ajustándose a lo previsto en los convenios internacionales sobre la materia en los que España es parte, al Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española, a sus estatutos aprobados por Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, por la que se publica el texto refundido de los Estatutos de Cruz Roja Española, a la legislación que le sea aplicable y a sus propias normas internas.

CRE ha decidido iniciar un procedimiento de convocatoria para la contratación de **SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**.

Los servicios indicados en el presente documento deberán ofrecerse por especialistas acreditados en realizar las actividades asociadas a los servicios durante el período especificado en la CLÁUSULA 15. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La entidad que resulte seleccionada para la prestación del servicio entenderá las especificaciones de este documento como requisitos mínimos del servicio a proporcionar, valorándose positivamente las mejoras que aporte en su oferta, siempre y cuando se cumplan los procedimientos aplicables y las condiciones y especificaciones recogidas en la presente petición de oferta y anexos.

4 | SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS/ junio 2025

La mera participación en el presente proceso de Petición de Ofertas (en adelante RFP o la Convocatoria) implicará la aceptación por parte de las entidades ofertantes de los términos y condiciones establecidas en el presente documento y las aclaraciones o anexos posteriores que se pudieran emitir. En su oferta las entidades deberán indicar explícitamente la aceptación de dichos términos y condiciones incluyendo aquellos recogidos en los Anexos.

CRE se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el proceso de Petición de Ofertas en cualquier momento, así como decidir no seleccionar ninguna entidad, a su entera discreción, sin que el ejercicio de los anteriores derechos dé lugar a indemnización alguna a favor de las entidades solicitantes.

CRE se reserva el derecho de incluir/excluir en la descripción del servicio de esta RFP cualquier elemento de las soluciones previamente presentadas por los proveedores, como posibles alternativas.

Las propuestas de ofertas se presentarán siguiendo las indicaciones del apartado *"Instrucciones para la presentación de ofertas"* de este documento y antes del plazo límite indicado. Cualquier oferta entregada fuera de tiempo no se tendrá en cuenta.

CONDICIONES Y REQUISITOS EXIGIBLES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

CLÁUSULA 1. OBJETO

La presente convocatoria o RFP tiene por objeto solicitar a las entidades interesadas para que hagan llegar sus propuestas (técnica y económica) con un precio y condiciones vinculante para la contratación de los **servicios de operaciones, soporte y explotación de sistemas de información**, mediante un acuerdo de prestación de servicios comprometido y basado en el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Las características técnicas objeto del servicio, se definen en el documento que se acompaña como **Anexo 1- Condiciones y Requisitos Técnicos (CR)**, que reviste idéntico carácter obligacional que las presentes condiciones básicas, en cuanto forman parte inescindible de la presente convocatoria.

Las entidades ofertantes que así lo consideren podrán añadir a su oferta, además de lo solicitado en las CRT, las eventuales mejoras que estimen convenientes, prevaleciendo en este sentido el criterio de la Institución sobre la adecuación de la propuesta a las necesidades de Cruz Roja.

La entidad seleccionada habrá de mantener igualmente con la Institución, compromiso de atención prioritaria a CRE en las condiciones ofertadas.

Tienen carácter contractual los siguientes documentos, relacionados por orden de prelación en cuanto al valor de sus especificaciones en caso de omisión o aparente contradicción:

- A. Las condiciones fijadas en el propio documento del contrato que finalmente se concrete como resolución de la presente RFP.
- B. Las presentes Condiciones Básicas y Técnicas y las Condiciones y Requisitos Técnicos (CRT)
- C. El resto de documentación que conforman el encargo.

CLÁUSULA 2. PRESUPUESTO

En la oferta económica que presenten las entidades se deben detallar las funciones y tareas a realizar.

CRE no establecerá un presupuesto máximo para estos servicios. Cada entidad ofertante deberá realizar su propia estimación económica en función de los requerimientos y condiciones establecidas en las presentes condiciones, asegurando la viabilidad y adecuación de su oferta a las necesidades descritas.

Las ofertas económicas deben presentarse con el IVA desglosado y el presupuesto incluirá todos los gastos asociados directa o indirectamente al presente proyecto.

CLÁUSULA 3. LUGAR DE ENTREGA

La documentación técnica de la convocatoria puede retirarse en la Oficina Central de Cruz Roja Española, sita en la Avenida Reina Victoria nº 26 (28003 de Madrid).

Dicha documentación podrá obtenerse de la propia página web de Cruz Roja.

CLÁUSULA 4. ANUNCIOS

La convocatoria se publicará en la página web institucional de Cruz Roja Española en internet (www2.cruzroja.es) en el apartado de *Licitaciones*.

CLÁUSULA 5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

CRE seleccionará para la prestación del servicio a la entidad que haya presentado la oferta que resulte más ventajosa a juicio del órgano designado por CRE para dicha valoración, de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.

CLÁUSULA 6. PROPOSICIONES DE LAS ENTIDADES OFERTANTES: NORMAS GENERALES

Podrán presentar sus proposiciones a esta convocatoria las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras de Estados miembros de la Unión Europea, que, teniendo plena capacidad de obrar, acrediten su solvencia técnica, económica y financiera.

Las entidades concurrentes habrán de respetar el CÓDIGO DE CONDUCTA DE CRE, http://www.cruzroja.es/docs/2006_34_CN/CodigodeconductaCRE.pdf, que comprende el compromiso de respeto a los 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS y estarán sujetos a principios de la ética empresarial que garanticen, al menos, su integridad, objetividad, así como su competencia profesional y diligencia debida, en garantía del correcto desempeño de la actividad desarrollada por la Institución y del buen fin del contrato.

La Institución se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en el caso de que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por la Institución, comprometan de alguna forma el adecuado cumplimiento de sus fines, la actividad social que desarrolla, o el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.

Tampoco podrán contratar con CRE aquellas entidades cuyos órganos de gobierno o administración formen parte, por sí o por persona interpuesta, alguna persona directiva o empleada de CRUZ ROJA ESPAÑOLA. Siendo además un requisito imprescindible para contratar que las entidades concurrentes estén al corriente del cumplimiento de sus

6 | SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS/ junio 2025

obligaciones: para con su personal empleado o trabajador, tributarias y con la Seguridad Social de acuerdo con las disposiciones normativas que resulten de aplicación.

CLÁUSULA 7. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

7.1.- La presentación de ofertas implica el conocimiento y la aceptación incondicional de las cláusulas de las presentes condiciones y de los documentos técnicos que rigen esta Convocatoria, así como la declaración responsable de que la entidad concurrente reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

A tal efecto la oferta que se proponga deberá plantearse de acuerdo con el modelo que se adjunta como **Anexo 4 - Proposición económica y criterios automáticos** de las presentes Condiciones y revestirá carácter vinculante. Asimismo, se habrá de presentar declaración responsable suscrita por persona con capacidad bastante para representar a la entidad, y en los términos previstos en el **Anexo 3 - Declaración Responsable**, por el cual la entidad ofertante manifieste reunir todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

7.2.- Las interpretaciones respecto a estas Condiciones y demás documentos rectores de la convocatoria se resolverán **exclusivamente por escrito** y las consultas que se pretendan formular deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: **sistemas.informacion@cruzroja.es**

7.3.- Las proposiciones deberán presentarse preferentemente en **formato digital**, aunque también se admitirán en formato papel. La entrega deberá realizarse en el Registro General de la Oficina Central de Cruz Roja Española, ubicada en Avenida Reina Victoria, N° 26, Madrid, hasta las **12 h del viernes 27 de junio del 2025**, dirigida a la Secretaría General de la Institución. La presentación podrá efectuarla cualquier persona en nombre de la entidad participante.

En caso de optar por la presentación en formato digital, se deberá adjuntar una copia impresa de la proposición económica. Asimismo, con el fin de agilizar el proceso de evaluación, se solicita a los oferentes que remitan una copia en formato PDF de su oferta técnica al correo electrónico **sistemas.informacion@cruzroja.es**.

7.4.- En ningún caso se admitirán las propuestas entregadas en el mencionado Registro fuera del plazo anteriormente establecido.

La entidad ofertante presentará también un escrito donde figure su nombre o razón social. La copia sellada por el encargado del Registro servirá de justificante a los efectos de dicha presentación.

7.5.- CRE se reserva el derecho de requerir a las entidades participantes la defensa de sus ofertas. En caso de ser necesario, dichas sesiones podrán convocarse en las semanas siguientes a la fecha límite de presentación de ofertas.

CLÁUSULA 8. DOCUMENTACIÓN QUE HAN DE PRESENTAR LAS ENTIDADES OFERTANTES

La documentación se presentará en 2 sobres cerrados, designados con las letras A y B, debiendo figurar en cada sobre y caja el nombre de la entidad y la referencia de contratación: **“SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACION DE SISTEMAS”**.

El sobre A debe contener la documentación general para contratar con CRE, el sobre B debe contener la documentación específica relativa a la oferta que efectivamente se habrá de valorar y documentación técnica.

Estos sobres/paquete han de estar firmados por la entidad o persona que lo represente, y

7 | SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS/ junio 2025

en su interior se incorporará una relación, en hoja independiente, en la que haga constar los documentos aportados ordenados numéricamente. Las entidades ofertantes podrán indicar qué información de su propuesta tienen carácter confidencial, sin que, en ningún caso, pueda declarar como tal la oferta económica. CRE garantizará la confidencialidad de la información expresamente designada como tal.

SOBRE “A”: DOCUMENTACIÓN IDENTIFICATIVA DE LA ENTIDAD Y ACREDITATIVA DE SU CAPACIDAD PARA CONTRATAR CON CRE:

Se debe aportar la documentación que se relaciona como DOCUMENTACIÓN GENERAL, **la siguiente documentación a incluir será imprescindible para la participación:**

1º) **Anexo 2 – Datos Identificación** debidamente cumplimentado; esto es, con identificación de esta, y datos del contacto de la entidad o empresa, que será el interlocutor para todo lo relacionado con estas condiciones, el proceso de selección y la propuesta, a saber:

- Nombre
- Teléfonos de contacto,
- Dirección de correo electrónico,
- Cargo que ocupa,
- Domicilio legal del proveedor,
- Personas de contacto alternativas.

2º) Certificación expedida por el órgano de dirección de la entidad ofertante, conforme acompaña como **Anexo 3 - Declaración Responsable**. Declaración responsable por parte del representante legal de la empresa, en la que se manifieste, entre otras cuestiones, que cumple las condiciones y los requisitos de solvencia técnica y económica establecidos en las presentes condiciones, así como expresiva de no encontrarse incursa en situación de incompatibilidad. Esta declaración responsable habrá de ser firmada por la entidad ofertante según el modelo.

CRE manifiesta que tiene entre sus propósitos facilitar la integración e inserción en el mundo laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. Así, para apoyar que el personal contratado por terceros colaboradores pertenezca a colectivos vulnerables, en todo o en parte, se tendrá en cuenta la contratación de este personal cuando así se haga constar expresamente por las entidades ofertantes. A tal efecto al menos, deberá señalar el porcentaje de personas empleadas de que se dispone en plantilla con discapacidad; o bien susceptible de incluirse en condición de carácter vulnerable.

Las empresas no españolas presentarán declaración expedida por su órgano de dirección de someterse a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles

Las empresas extranjeras no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de certificación o declaración jurada.

SOBRE “B”: DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA:

Se presentará la oferta económica **Anexo 4** - Proposición económica y criterios automáticos junto con una Oferta Técnica explicativa de la proposición presentada, de acuerdo con los requisitos que se indican en cada uno de los puntos de estas Condiciones y que contendrá al menos, la siguiente información:

Aspectos Generales

A la hora de preparar la Oferta técnica, las entidades solicitantes deberán tener en cuenta lo siguiente:

La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular debe ajustarse estrictamente a lo establecido en este apartado. Toda información que no se encuentre dentro de dicha estructura no se tendrá en cuenta.

Sobre la Memoria Técnica:

- En el caso de establecerse limitaciones de extensión de la Memoria Técnica, el contenido de las páginas que excedan dicha extensión no se tendrá en cuenta a la hora de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor y, en consecuencia, los 'Aspectos a valorar' afectados se puntuarán con 0 puntos.
- La mesa de contratación podrá exigir a las entidades solicitantes documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la Oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

Contenido de la Oferta Técnica

La oferta técnica estará formada por un único documento y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

1. **Portada** en la que se identifique claramente la Convocatoria para la selección de contratista.
2. **Índice** de la oferta técnica.
3. Acatamiento de las presentes condiciones e identificación de la entidad ofertante, en una página con la siguiente información:
 - Párrafo en el que la entidad ofertante exprese el **acatamiento** de la totalidad de lo establecido en las condiciones y en el que se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
 - Cuadro en el que se incluyan los **datos de la entidad ofertante** y los de la persona de contacto
4. **Resumen Ejecutivo** dónde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.
5. **Memoria Técnica**, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor.

Memoria Técnica

La Memoria Técnica deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura y contenido:

ASPECTO	
1	Propuesta técnica
2	Gestión y Seguimiento del Servicio
3	Transición y Fases del Servicio
4	Experiencia y Competencia del Equipo de Trabajo
5	Innovación y Valor Añadido
6	Referencias y Casos de Éxito

Limitaciones de Extensión de la Oferta técnica

Se establecen las siguientes limitaciones en la extensión de la Oferta técnica:

- Resumen Ejecutivo (punto 4 de la Oferta técnica): 4 páginas
- Memoria Técnica (punto 5 de la Oferta técnica): 60 páginas

En ambos casos las páginas se ajustarán a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4
- Tipo letra: Arial o tipo con tamaño de letra equivalente
- Tamaño letra mínimo: 11 ppp. (puntos por pulgada)
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde
- Interlineado mínimo: sencillo

Cada entidad solicitante no podrá presentar más que una sola proposición económica.

CLÁUSULA 9. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA

El contrato se adjudicará a la oferta que resulte más ventajosa a juicio de CRE de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.

CLÁUSULA 10. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

10.1.- Valoradas las ofertas, CRE seleccionará a la entidad cuya oferta resulte más ventajosa para los intereses de la Institución, notificando su decisión a dicha entidad, que deberá aceptarla a la mayor brevedad y, en todo caso, antes del transcurso de los cinco (5) días naturales siguientes a la comunicación. De no verificarse en dicho plazo, se procederá a efectuar la selección a la siguiente entidad cuya oferta se considere más ventajosa para los intereses de CRE, siempre que cumpla los requisitos y se ajuste a lo solicitado.

10.2.- Cruz Roja Española tendrá la facultad de decidir no seleccionar a ninguna entidad, sin que haya lugar a responsabilidad alguna en tal caso para con las postuladas o terceros si no estuviera conforme con ninguna de las ofertas presentadas, lo que no generará derecho alguno para las entidades ofertantes.

10.3.- Cruz Roja Española se reserva la facultad de requerir a aquellas entidades que resulten seleccionadas cualquier documentación adicional a efectos de comprobación y verificación del cumplimiento por la destinataria de cuantos requisitos, obligaciones o aptitudes sean

10 | SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS/ junio 2025

exigibles conforme a la naturaleza del contrato o bien conforme a la política de contratación y compromisos anticorrupción y para la prevención de blanqueo de capitales de CRE.

CLÁUSULA 11. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA EMPRESA SELECCIONADA PARA PRESTAR EL SERVICIO

La entidad que hubiera sido propuesta como seleccionada, tendrá que aceptar la prestación del servicio en el plazo máximo de cinco (5) días a contar desde el momento en que sea formalmente notificada la selección.

Una vez aceptada, la entidad seleccionada queda obligada a registrarse como proveedor de Cruz Roja en portal habilitado al efecto, <https://proveedores.cruzroja.es>, comprometiéndose a aportar, al menos, la siguiente documentación en idéntico plazo:

Documentación acreditativa de la personalidad y capacidad de contratar:

- A. Para las personas físicas (empresarios individuales y profesionales), será obligatoria la presentación del documento nacional de identidad (DNI), o documento que lo sustituya, y del número de identificación fiscal (NIF), en caso de que este no conste en el referido DNI.
- B. Para las personas jurídicas, será obligatoria la presentación del NIF y de la escritura de constitución o modificación, donde conste expresión de su objeto social; en su caso, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, y/o inscripción en otros registros de sociedades profesionales que corresponda, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación que le sea aplicable. Cuando esta inscripción no sea exigida, la acreditación se realizará mediante la aportación de la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acta fundacional, en que consten las normas reguladoras de la actividad de la empresa, inscritos, en su caso, en el Registro oficial correspondiente.
- C. Si la entidad actúa mediante representante o se trata de una persona jurídica, ha de aportar:
 - a. Documento público de apoderamiento, debidamente inscrito en el Registro público correspondiente y acreditando la vigencia del mismo, si fuera el caso, mediante nota del registro mercantil.
 - b. DNI y NIF del representante y del firmante de la proposición económica.
- D. La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea, o signatarios del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, se tiene que acreditar mediante la inscripción en los registros procedentes de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada, o de una certificación en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.
- E. La capacidad de obrar de las empresas extranjeras no comprendidas en el apartado anterior se tiene que acreditar mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el estado correspondiente o de la Oficina Consular en el ámbito territorial de la cual, radique el domicilio de la empresa.
- F. En estos supuestos, tanto de personas físicas como jurídicas, cada uno de sus componentes acreditará su capacidad, personalidad, representación y solvencia, siendo obligatorio indicar en documento separado los nombres y circunstancias de quienes la subscriven, el porcentaje de participación de cada uno de ellos, y tendrán que nombrar un representante o apoderado, con facultades suficientes para ejercitar los derechos y cumplir con las obligaciones que se deriven del Contrato hasta su

extinción.

- G. Copia de la Memoria, Balance, Cuenta de Resultados e informe de los auditores, cuando pudiese ser preceptivo, del último ejercicio.
- H. Certificados Negativos de Deuda con la AEAT y con la Seguridad Social y restantes administraciones que competan en su caso.
- I. Certificado De Prevención De Riesgos Laborales: declaración de cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales emitida por la empresa o por terceros según competencia.
- J. Cualquier otra documentación adicional o servicios de valor añadido que proponga la entidad como complementarios o relevantes respecto de lo solicitado. Entre otros se tendrá en cuenta positivamente la ostentación de:
Plan de igualdad. Plan de sostenibilidad. Plan medioambiental. En su caso, indicar motivo, y facilitar información sobre iniciativas respetuosas en dichas materias llevadas a cabo, o comprometidas por la entidad ofertante.
- K. Responsabilidad Social Corporativa. Información sobre iniciativas comprometidas, en su caso, por la entidad seleccionada.

CLÁUSULA 12. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Aportada la documentación requerida de conformidad con la cláusula precedente, se procederá a formalizar el correspondiente contrato, dentro del plazo de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación de la selección de la entidad.

Si la entidad seleccionada no compareciese a la formalización se podrán declarar nulas todas las actuaciones y disposiciones relacionadas con él, así como dejar sin efecto la selección realizada por CRE para la prestación de los servicios.

CLÁUSULA 13. CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES LABORALES Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES E INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL

13.1.- La entidad seleccionada y, en su momento, la contratista será responsable en todo momento del estricto cumplimiento de todas las obligaciones tanto laborales como de la Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y de cualquier otra naturaleza en relación con su personal. La entidad seleccionada a la firma del contrato declara que cumplirá con estas obligaciones. El contratista se obliga a estar al corriente del pago de salarios y cotizaciones a la Seguridad Social de su personal afecto a este contrato, reservándose Cruz Roja la facultad de requerir cuanta documentación sea acreditativa de este extremo incluso una vez finalizado el contrato.

13.2.- El contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en su condición de empleador en relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva, respecto del personal asignado a la ejecución del contrato, todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, afiliaciones y cotizaciones a la seguridad social y pago de prestaciones, permisos, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajos propios.

13.3.- La relación entre las partes tiene carácter exclusivamente mercantil, sin que exista vínculo laboral entre Cruz Roja y el personal del Proveedor, aunque tuviese que realizar

tareas en las instalaciones de Cruz Roja. Por lo tanto, amparado en la existencia de la presente Convocatoria y, en su caso, del Contrato que se suscriba, o de su cumplimiento, el personal de la entidad seleccionada no podrá ser considerado, ni de hecho ni de derecho, empleado de Cruz Roja, dado que dependerá únicamente de la dirección de la mencionada empresa a todos los efectos, incluidos, por lo tanto, los aspectos laborales y de Seguridad Social.

Será el contratista quien asuma la dirección y organización de los trabajos, imparta, en su caso, órdenes e instrucciones de trabajo a sus trabajadores, y asuma las obligaciones retributivas y de cotización propias del empresario, no habiendo lugar a responsabilidad alguna para CRE por incumplimientos del adjudicatario por este capítulo.

CLÁUSULA 14. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

El contrato derivado de la presente convocatoria no podrá ser cedido a terceros. Las operaciones que la entidad seleccionada subcontrate con sus proveedores externos serán de su exclusiva responsabilidad.

No se permitirá la subcontratación de recursos, ya sea total o parcial, para la ejecución del servicio objeto de este contrato, salvo autorización escrita y explícita previa de Cruz Roja Española.

CLÁUSULA 15. DURACIÓN DEL CONTRATO

15.1.- El contrato tendrá una vigencia inicial de **dos (2) años, con una prórroga automática de un (1) año adicional**, siempre que ambas partes estén de acuerdo. Una vez finalizado este periodo, se podrán solicitar prórrogas mensuales, con un máximo de doce (12) meses adicionales, si ambas partes acuerdan la extensión.

15.2.- Los precios serán aplicables durante los dos años de contrato y, en el caso de prórroga, salvo mejora propuesta por la empresa seleccionada, el precio podrá ser revisado de forma anual en función de las variaciones que experimente el último índice anual de precios al consumo publicado, limitándose a un máximo del 2% de incremento.

15.3 - La fecha prevista de inicio del contrato será, como máximo, el **1 de octubre del 2025**.

CLÁUSULA 16. FACTURACIÓN

El contrato se dividirá en una parte fija, que será un monto determinado y se facturará mensualmente, y una parte variable, que se ajustará según el desempeño y los resultados obtenidos. La parte variable se facturará en función de los hitos o indicadores previamente acordados, remunerando al proveedor según su desempeño.

CLÁUSULA 17. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

El contrato que finalmente se suscriba, determinará las indemnizaciones y/o penalizaciones por incumplimiento.

CLÁUSULA 18. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

18.1.- Podrán motivar la resolución del contrato:

El incumplimiento grave y reiterado del objeto contractual o de los plazos especificados para el suministro.

La manifiesta falta de calidad del suministro/servicio.

La vulneración por parte del proveedor de los derechos de propiedad intelectual o los deberes de confidencialidad establecidos en las presentes Condiciones.

La realización de actos de imitación que comporten aprovechamiento indebido de reputación del esfuerzo ajeno, en beneficio propio o de terceros ajenos al contrato.

CRE se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en caso de que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por Cruz Roja Española o comprometan de alguna forma el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.

18.2.- La resolución del contrato por causas imputables al proveedor determinará el valor de los daños y perjuicios que en concepto de indemnización ocasione el incumplimiento a Cruz Roja Española, sin perjuicio de quedar expedita la vía judicial correspondiente en caso de no cubrirse tales responsabilidades.

CLÁUSULA 19. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

19.1. - El contratista estará obligado a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso para la ejecución del contrato; aquella que así se indique en el mismo, o que así le indique Cruz Roja, o que por su propia naturaleza tenga que ser tratada como tal. Tal compromiso se establece con carácter indefinido, persistiendo así dicha obligación, incluso después de cesar toda relación entre CRE y la entidad seleccionada, de conformidad con la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.

19.2. - El contratista se someterá a la normativa vigente en materia de protección de datos, y en concreto, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en adelante, LOPD-GDD).

19.3. - A este respecto, el contratista deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Cumplimiento del principio de *Protección de datos desde el diseño y por defecto* en los desarrollos, conforme a lo establecido en el artículo 25 del RGPD.
2. Realización previa de una Evaluación de Impacto relativa a la protección de datos en los términos recogidos en el artículo 35 del RGPD, presentando el correspondiente informe a CRE.
3. Colaboración con CRE para la elaboración de la Evaluación de Impacto definitiva sobre el proyecto (*si fuese necesario*).

19.4. - Asimismo, toda vez que la presente contratación incluye servicios que llevan el acceso a datos de carácter personal de responsabilidad de CRE por parte de la entidad seleccionada, ésta deberá ofrecer garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento sea conforme a la normativa vigente en la materia y garantice la protección de los derechos de los interesados, en particular, deberá acreditar estar en posesión de un certificado en materia de seguridad de la información (ISO 27001, ENS) o de un certificado emitido por tercero auditor que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

19.5. Posteriormente, una vez seleccionada la entidad para la ejecución del contrato, dicha

entidad deberá suscribir un contrato de Encargado de Tratamiento, en los términos establecidos en el artículo 28 del RGPD.

CLÁUSULA 20. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

El contrato que se formalice derivado de la presente convocatoria tendrá, a todos los efectos, naturaleza y carácter privado, sujeto íntegramente a la legislación civil. Se regirá por lo establecido en sus propios términos y en los documentos anexos que lo integran que revestirán asimismo idéntico carácter obligacional, y subsidiariamente por lo dispuesto en las presentes Condiciones, junto con los anexos que lo conforman que fuesen de aplicación, y en defecto de prescripción en los anteriores, por el Código Civil y demás legislación civil aplicable.

El desconocimiento de los términos del contrato que pudiera suscribirse, de las instrucciones que se dicten en su ejecución, de las presentes Condiciones o de la regulación que sea aplicable, no eximirá a la entidad seleccionada de la obligación de su cumplimiento.

Para resolver cualquier controversia o litigio derivado de la interpretación o efectos, cumplimiento y extinción de la presente convocatoria, las dos partes se someterán a la jurisdicción civil y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, con expresa renuncia a cualquiera otro fuero que les pueda corresponder.

ANEXO 1. - CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Anexo 1 – CONDICIONES TÉCNICAS (CT)

1. OBJETO DEL CONTRATO

Los servicios comprendidos en esta contratación están orientados la **operación, soporte y explotación de los sistemas de información de Cruz Roja Español**, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento, disponibilidad y continuidad operativa.

Los servicios a contratar comprenden la gestión y mantenimiento integral de la infraestructura y arquitectura tecnológica sobre la que se apoyan los distintos aplicativos y plataformas utilizadas por CRE, asegurando que dicha infraestructura proporcione el servicio esperado conforme a los niveles de calidad establecidos.

Esta infraestructura incluye, entre otros elementos, los servicios de control de acceso y seguridad, las bases de datos corporativas (Oracle y SQL Server), los entornos de desarrollo Oracle, la plataforma Liferay y otros componentes tecnológicos críticos para la actividad de la organización.

La prestación del servicio requerirá la asignación de personal especializado por parte del adjudicatario, **será responsabilidad del licitador definir la conformación, composición y dedicación del equipo de trabajo**, en función de su propuesta técnica y del entendimiento que tenga de los requerimientos descritos en el presente pliego. Esta definición deberá garantizar en todo caso la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los niveles de calidad exigidos. No obstante, CRE estima sin obligación formal, una línea base conformada por:

- Un (1) **coordinador del servicio**, con dedicación plena, preferentemente en las instalaciones de CRE.
- Un (1) **administrador de bases de datos** (DBA), con perfil senior y dedicación plena.
- Tres (3) **perfiles técnicos especializados**, que se detallan en apartados posteriores.

En esta línea, CRE estima inicialmente una **dedicación mensual de 5 FTEs (800 horas)**, siendo todo coste asociado a Gerente, responsable del contrato, o equivalentes, asumido por el proveedor.

En los apartados siguientes se describen con mayor detalle la infraestructura y arquitectura tecnológica a gestionar, el alcance funcional y técnico de los servicios requeridos, así como la organización y los criterios de calidad previstos para su correcta provisión.

2. ALCANCE DEL DEL SERVICIO

El servicio que se contratará abarca la operación, soporte y explotación de la infraestructura tecnológica de Cruz Roja Española (CRE), con el objetivo de garantizar la disponibilidad, eficiencia y seguridad de los sistemas de información en los diferentes entornos operativos.

A continuación, se detallan, de manera no exhaustiva, las principales áreas de actuación y las tareas que el proveedor seleccionado deberá ejecutar. Esta lista es de **carácter mínimo**, lo que significa que el proveedor deberá asumir todas las tareas necesarias para asegurar la correcta operatividad de los sistemas, más allá de las enumeradas a continuación:

Tareas sobre Entornos Operativos

Cruz Roja Española cuenta en su Oficina Central con una plataforma de tecnología mayoritariamente Oracle, que configura una nube privada que da servicio a todas sus

oficinas y centros.

Existen cuatro entornos operativos sobre los que se deben realizar todas las tareas de administración y gestión. Estos entornos son: desarrollo, pre-producción, QA y producción.

En cada uno de estos entornos, el proveedor deberá asegurar que se realicen las tareas de administración y mantenimiento necesarias para garantizar su correcto funcionamiento y disponibilidad continua

Los elementos de la infraestructura de Cruz Roja Española sobre los que se implementan los servicios para estos entornos, el volumen de instancias sobre las que hay que actuar, y una estimación actual del esfuerzo dedicado (que debe ser optimizado) se detallan en el

Anexo 5.

Administración de Bases de Datos

El proveedor será responsable de la gestión de las bases de datos en los entornos citados, incluyendo la instalación, configuración y mantenimiento de las bases de datos Oracle y SQL Server. Las tareas incluyen, pero no se limitan a:

- Gestión de Oracle Enterprise Manager (OEM) para la supervisión de las bases de datos.
- Implementación de procedimientos de Backup y Recovery, con especial énfasis en la seguridad remota.
- Gestión de usuarios, roles y permisos en las bases de datos.
- Mantenimiento y optimización de la base de datos mediante tareas de tuning en consultas SQL y configuración de servidores.
- Planificación y gestión de capacidad para soportar el crecimiento de las bases de datos.
- Desarrollo de planes de mantenimiento de la base de datos, asegurando su disponibilidad y rendimiento.
- Gestión de tareas de replicación y la auditoría de usuarios, para garantizar la seguridad y la integridad de los datos.
- Administración de bases de datos Oracle desplegadas en OCI, incluyendo servicios como Oracle Autonomous Database, Oracle Database Cloud Service (DBCS), y configuraciones de Bare Metal o Virtual Machine DB Systems.

Administración de Sistemas Oracle

El mantenimiento de los sistemas Oracle en los entornos operativos incluye las siguientes responsabilidades:

- Monitorización proactiva de los sistemas Oracle para detectar y solucionar posibles fallos.
- Aplicación de actualizaciones, parches y migraciones de versiones para mantener los sistemas al día y seguros.
- Mantenimiento de la operatividad de los sistemas Oracle mediante la implementación de procedimientos para el análisis del rendimiento.
- Participación activa en el Plan de Recuperación ante Desastres, con pruebas periódicas para validar la capacidad de recuperación de los sistemas.
- Asesoramiento sobre la configuración óptima de hardware y las mejores prácticas en términos de arquitectura tecnológica.
- Administración y configuración de servicios de infraestructura en OCI: instancias de

18 | ANEXO - SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS / junio 2025

cómputo, redes virtuales, almacenamiento, balanceadores de carga, entre otros.

- Administración, configuración y mantenimiento de entornos de integración en Oracle Integration Cloud (OIC), incluyendo integración de aplicaciones, flujos de procesos, servicios REST/SOAP y conectores.
- Gestión de usuarios, roles, y políticas de seguridad dentro de los diferentes Nubes.

Administración de Plataformas Liferay, Oracle eBusiness Suite, APEX y Oracle Portal.

El proveedor también deberá garantizar la operatividad y la correcta administración de plataformas clave como Liferay y Oracle eBusiness Suite (módulos GL, AP y AF).

Las responsabilidades principales incluyen:

- la gestión de actualizaciones, parches, y el seguimiento de incidencias relacionadas con estas plataformas.
- Administración de entornos Oracle APEX en infraestructura on-premise o en la nube (Oracle Cloud o Autonomous Database).
- Instalación, configuración, actualización y mantenimiento de instancias APEX y su integración con bases de datos Oracle.
- Administración de espacios de trabajo (workspaces), usuarios, privilegios y políticas de seguridad.

Evolutivo de Sistemas

El proveedor deberá asumir todas las tareas derivadas de la migración de versiones, la puesta en marcha de nuevas plataformas hardware y cualquier otra actuación asociada a procesos de innovación. Se deberá gestionar la configuración y los despliegues del software de cada entorno. Cruz Roja Española valorará positivamente la capacidad del proveedor para operar bajo un modelo DevOps, así como su experiencia en la automatización y segmentación de despliegues a través de entornos de integración continua

Gestión de Incidencias

El proveedor deberá ofrecer un servicio de gestión de incidencias que incluya la respuesta inmediata ante cualquier incidencia detectada. Esto incluye la corrección rápida de errores y la solución de incidencias a largo plazo para evitar su recurrencia. Se dará prioridad a la restauración rápida del servicio.

Gestión de releases y subidas a producción

El proveedor será responsable de gestionar los *releases* y las subidas a producción, ya sea mediante integración continua o de forma manual. Deberá asegurarse de que los despliegues se realicen de forma ordenada, coordinada y sin afectar al servicio, trabajando en conjunto con los equipos involucrados.

Servicio de Guardia 24x7

El servicio incluirá un servicio de guardia 24x7, garantizando que haya soporte disponible en todo momento para atender incidencias urgentes o críticas fuera del horario laboral habitual.

Coordinación con Proveedores Externos

El proveedor seleccionado deberá coordinarse eficazmente con otros proveedores de Cruz Roja Española que proporcionen servicios sobre plataformas diferentes a las cubiertas por este contrato, garantizando la integración y el flujo continuo de operaciones.

Recomendaciones de Mejora Continua

El proveedor deberá estar comprometido con la mejora continua del servicio, ofreciendo recomendaciones sobre cómo optimizar los procesos tecnológicos y operativos, además de evaluar y proponer nuevas soluciones innovadoras que ayuden a mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas.

Auditorías y Cumplimiento de Normativas

El proveedor será responsable de atender todas las auditorías externas a las que Cruz Roja Española decida someter el servicio y asegurar que el servicio prestado cumpla con los estándares y normativas aplicables.

3. REQUISITOS DEL SERVICIO

3.1. Organización

El modelo que se debe establecer es una **oficina técnica**, que contará con un coordinador/responsable del servicio en su conjunto, coordinando el trabajo de los técnicos que intervengan. Es destacable el grado de integración conseguido en la automatización de procesos entre aplicaciones, por lo que se requieren técnicos acreditados en las herramientas y aplicaciones citadas.

Cada entidad ofertante proporcionará los procedimientos de trabajo previstos en las instalaciones similares donde den sus servicios actualmente, indicando referencias que puedan ser contrastadas por Cruz Roja Española.

El proveedor seleccionado para la prestación de este servicio garantizará la estabilidad del equipo humano dedicado a esta tarea, con objeto de proveer estabilidad y calidad en el citado servicio.

Se debe considerar que Cruz Roja Española dispone de tres turnos de prestación del servicio, y se deberá proporcionar la cobertura necesaria.

Las empresas interesadas deberán contemplar la inclusión de un perfil de **gestión de configuración y despliegues**, quien será responsable de coordinarse con los proveedores de desarrollo y mantenimiento.

3.2. Lugar y horario de prestación

Durante las fases iniciales del servicio, se pretende que el equipo de trabajo realice su labor de manera presencial en las oficinas de Cruz Roja Española (en el término municipal de Madrid capital), atendiendo a las necesidades que Cruz Roja Española determine.

Luego de encontrarse el servicio estabilizado, los recursos asignados a la ejecución del contrato podrán desempeñar sus funciones habitualmente desde las oficinas del proveedor adjudicatario. No obstante, en aquellos casos en que la naturaleza del servicio lo requiera, o a solicitud expresa de Cruz Roja Española, el personal deberá desplazarse a las instalaciones del cliente, ubicadas dentro del término municipal de Madrid capital, para la realización de las tareas que se consideren necesarias, conforme a las instrucciones que se indiquen.

20 I ANEXO - SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS / junio 2025

En ningún caso Cruz Roja Española asumirá costes derivados de dichos desplazamientos, incluyendo —sin carácter limitativo— gastos de transporte, alojamiento, dietas o cualquier otro concepto asociado. Estos costes serán asumidos íntegramente por el proveedor.

El equipo base asignado por el proveedor deberá prestar sus servicios en un horario mínimo equivalente al del personal del equipo de Tecnologías de la Información (TID) de Cruz Roja Española, comprendido en jornadas laborables de ocho (8) horas entre las 08:00 y las 18:00 horas, durante toda la vigencia del contrato.

El calendario laboral aplicable será el oficial de la Comunidad de Madrid correspondiente a cada ejercicio de prestación del servicio.

Para las tareas de mantenimiento o soporte en modalidad 24x7, se permitirá el acceso remoto de los técnicos designados, a los servidores y sistemas que así lo requieran.

Se valorará positivamente que el proveedor disponga de un centro de excelencia desde el cual se pueda prestar soporte al servicio contratado, de forma que complemente y refuerce la calidad y continuidad del mismo.

3.3. Soporte 24x7

El servicio deberá contar con **soporte operativo y técnico durante las 24 horas del día**, los 365 días del año, garantizando así su disponibilidad continua. Para ello, deberá establecerse un sistema de alertas proactivo, capaz de prevenir y detectar el mayor número posible de incidencias antes de que impacten en los servicios o usuarios.

Toda incidencia que se produzca deberá ser canalizada a través de un punto de contacto disponible 24x7, asegurando la correcta recepción y registro del problema. La primera respuesta deberá producirse en un plazo máximo de cuatro (4) horas desde la notificación de la incidencia.

Se incluye dentro del alcance del servicio la asistencia técnica requerida por los proveedores de mantenimiento de los equipos, así como cualquier acción necesaria para el recuperación y restablecimiento del servicio.

La disponibilidad global del servicio deberá alcanzar como mínimo un **99,7 %** del tiempo operativo previsto.

3.4. Requisitos de perfiles técnicos

El proveedor deberá acreditar que los técnicos asignados al servicio cuentan, como mínimo, con la **formación, experiencia y certificaciones** necesarias para el desempeño de sus funciones. Asimismo, deberá garantizar que la dirección técnica de los proyectos realizados para Cruz Roja Española será asumida por profesionales con experiencia demostrada y certificación oficial en Oracle y Liferay (según corresponda), en el nivel y herramienta correspondiente a cada ámbito de actuación.

La experiencia mínima requerida para el equipo técnico asignado al servicio es la siguiente:

- **Gestión de redes virtuales (VPC)**, subredes, grupos de seguridad, tablas de rutas y conectividad híbrida (VPN, Direct Connect). Base de Datos (BBDD)
 - Administración de las Bases de Datos Oracle desplegadas en cloud y en on-premise.
 - Administración de Oracle RAC.
 - Implementación y mantenimiento de soluciones de seguridad avanzadas de Oracle, incluyendo: (Oracle Data Safe, Transparent Data Encryption (TDE))

- **Business Intelligence (BI):**

- Oracle Business Intelligence (OBIEE 10 /OBIEE 11)

- **Tecnologías Oracle:**

- Administración de Oracle Fusion Middleware (versiones 11g y 12c)
 - Administración de Oracle WebLogic (versiones 11g y 12c)
 - Administración de Oracle Portal
 - Administración de Oracle Forms, Reports y Discoverer
 - Administración de Oracle e-Business Suite.
 - Administración de Oracle APEX.
 - Administración de servicios en OCI

- **Tecnologías AWS:**

- Administración de clústeres EKS: creación, configuración, actualización y monitoreo de clústeres en AWS.
 - Gestión del ciclo de vida de aplicaciones en contenedores: despliegue, escalado, recuperación y mantenimiento.
 - Configuración y operación de herramientas asociadas al ecosistema Kubernetes: Helm, Keycloak, kafka, etc
 - Definición y mantenimiento de archivos de configuración (YAML), controladores, servicios, namespaces.
 - Integración de EKS con otros servicios de AWS como IAM, VPC, ELB, ECR, y CloudWatch.
 - Gestión de pipelines CI/CD para despliegue automatizado de servicios en EKS.
 - Administración integral de entornos cloud en AWS: creación, configuración y mantenimiento de instancias, redes, almacenamiento,平衡adores de carga y servicios gestionados.
 - Gestión de redes virtuales (VPC), subredes, grupos de seguridad, tablas de rutas y conectividad híbrida (VPN, Direct Connect).
 - Monitorización y optimización de recursos mediante CloudWatch
 - Aplicación de políticas de seguridad, control de acceso basado en roles (IAM), y cumplimiento de estándares y buenas prácticas.
 - Gestión de copias de seguridad, recuperación ante desastres (DR) y continuidad de negocio en entornos AWS.

- **Metodologías de gestión y operación de sistemas:**

- Certificación ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Se valorará positivamente que el equipo técnico propuesto cuente con perfiles que acrediten experiencia o conocimientos en la **plataforma Denodo**, orientada a la virtualización de datos.

Las entidades participantes deberán contar en sus propuestas con un **responsable del servicio**, que actuará como interlocutor con la Dirección de Sistemas de Información de Cruz Roja Española y será el encargado de coordinar y dirigir los trabajos del personal técnico asignado.

Adicionalmente a los recursos, los interesados deberán acreditar la **certificación de Oracle Partner Network**, así como la **certificación vigente en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, en nivel **medio o alto**, que garantice el cumplimiento de los requisitos de seguridad

22 I ANEXO - SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS / junio 2025

exigidos en el marco de los servicios objeto del contrato.

Caracterización de perfiles

Para la realización de la Administración de base de datos y entorno tecnológico de sistemas Oracle debe proveerse de un equipo técnico estable, especializado en entornos en alta disponibilidad, conocedor de la solución que aportan las tecnologías en uso, que garantice el funcionamiento diario. Queda incluida en este punto la puesta en producción de nuevos aplicativos que puedan desarrollarse o mejoras evolutivas y correctivas de los existentes en cada momento.

Cruz Roja Española se reserva el derecho de validar las nuevas incorporaciones al equipo de desarrollo mediante la evaluación de una prueba técnica cuya realización será obligatoria para todos los candidatos.

Rotación de personal

El proveedor deberá responsabilizarse de que tanto el conocimiento transmitido por Cruz Roja Española como el necesario para la correcta provisión de cada servicio permanezca en su equipo. Esto se puede traducir en conseguir que la rotación de este sea mínima –y muy justificada– y / o en establecer los medios para evitar impactos negativos en el servicio por fuga de conocimiento. Por ejemplo, determinar periódicamente el grado de conocimiento que cada miembro del equipo tiene sobre qué materia para tomar las medidas oportunas orientadas a que ningún miembro del equipo se convierta en indispensable para la provisión del servicio correspondiente. Cruz Roja Española se reserva el derecho de verificar que la calidad del servicio no está en riesgo por dependencia del conocimiento individual de los miembros del equipo que presta cada servicio. Los costes incurridos por motivo de fuga de conocimiento correrán a cargo del proveedor.

Formación del personal

El adjudicatario deberá presentar un **programa anual de formación**, a consensuar previamente con Cruz Roja Española (CRE), cuyo objetivo principal será fortalecer y consolidar los conocimientos técnicos del personal asignado al proyecto. Este programa deberá enfocarse en los sistemas, herramientas y aplicaciones necesarias para la correcta prestación del servicio, así como en las necesidades de actualización técnica derivadas de la evolución del mismo.

Asimismo, cualquier formación adicional requerida por la incorporación de nuevas tecnologías o proyectos específicos de Cruz Roja Española será responsabilidad exclusiva del proveedor.

El programa incluirá, como mínimo, una actividad formativa anual, siempre acordada con CRE. El coste asociado a esta actividad deberá estar contemplado dentro de la oferta económica presentada por el ofertante.

3.5. Características a incorporar en el nuevo servicio

El nuevo servicio deberá incorporar una serie de características técnicas y organizativas que representan que aseguren una prestación eficiente, transparente, trazable y orientada a la mejora continua.

Entre los principales aspectos a considerar se incluyen:

- **Modelo de relación y coordinación:** la prestación del servicio deberá basarse en un modelo de relación colaborativo, proactivo y orientado a resultados, que garantice la adecuada coordinación entre todos los actores implicados, tanto internos como externos a Cruz Roja Española (CRE).

El equipo asignado por el proveedor deberá:

- Mantener reuniones periódicas con el **equipo de desarrollo** para planificar y optimizar los procesos de despliegue, garantizar la correcta transición entre entornos y detectar oportunidades de mejora técnica y operativa.
- Colaborar activamente con otras **torres tecnológicas de CRE**, tales como redes, infraestructura, ciberseguridad o soporte al usuario, para asegurar una visión integral del servicio y la resolución eficaz de dependencias técnicas.
- Coordinarse con **proveedores externos** que participen en el ecosistema tecnológico de CRE, especialmente en lo relativo a integraciones, soporte conjunto, incidencias compartidas y evolución de plataformas.
- Asegurar la **trazabilidad de las comunicaciones** y acuerdos mediante el uso de herramientas colaborativas y de ticketing, así como dejar registro formal de las decisiones técnicas relevantes.

Se valorará positivamente que el modelo de relación propuesto incluya mecanismos adicionales de seguimiento, escalado y resolución de conflictos, así como indicadores para evaluar la calidad de la coordinación entre equipos.

- **Despliegues y pases a producción**

- Se deberá definir claramente y documentar el procedimiento de pases entre entornos (desarrollo, preproducción, calidad y producción), incluyendo validaciones, responsables, plazos y control de calidad previo.
- Se valorará como mejora la propuesta de optimización del proceso de despliegue, mediante automatización, integración continua u otras metodologías y /o herramientas que reduzcan errores y tiempos.
- El servicio deberá facilitar la visualización y trazabilidad de las acciones ejecutadas por aplicación, preferentemente mediante dashboards o informes consolidados que permitan su análisis y seguimiento por parte del cliente.

- **Gestión del conocimiento**

- Se valorará la propuesta de documentación de procesos técnicos y operativos no formalizados actualmente, así como su volcado en herramientas colaborativas como Confluence (o equivalentes), favoreciendo la disponibilidad y mantenimiento del conocimiento técnico.

- **Herramientas de ticketing y gestión de tareas**

- El proveedor deberá emplear una **herramienta de ticketing y gestión de tareas** alineada con CRE, que permita el registro, asignación, seguimiento y cierre de solicitudes e incidencias. Se valorará que la herramienta esté integrada con el resto de las soluciones de monitorización y gestión del servicio.

- **Trazabilidad, disponibilidad y calidad del servicio**

- El servicio deberá incluir mecanismos de **monitorización proactiva**, sistemas de

alertas, informes periódicos e indicadores clave (KPIs) que permitan un seguimiento efectivo del nivel de cumplimiento.

- Se valorará la capacidad para **identificar y proponer acciones de mejora continua** en la calidad, eficiencia y seguridad del servicio.

4. FASES DEL CONTRATO

Aunque la planificación definitiva de las actividades objeto del contrato se determinará a partir de la reunión de lanzamiento y se irá ajustando paulatinamente durante su ejecución, inicialmente se estima que se desarrollará del siguiente modo:

- Fase I. **Transición** del Servicio (máximo de 2 meses de duración)
- Fase II. **Estabilización** del Servicio (máximo de 1 mes de duración)
- Fase III. **Operación regular** del Servicio
- Fase IV. **Devolución o Cierre** del Servicio (al menos 1 mes de duración)

4.1. Fase I. Transición del Servicio

El objetivo de la etapa de transición del servicio es garantizar que el adjudicatario adquiera el conocimiento mínimo necesario para prestar el servicio con las debidas garantías de calidad. Esta etapa tendrá una duración máxima de dos (2) meses, durante la cual no serán aplicables los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), no se realizará ninguna facturación por los servicios prestados ni se generarán costes adicionales para Cruz Roja Española (CRE). Durante este periodo, el adjudicatario asumirá total responsabilidad, tanto económica como técnica.

Idealmente, esta fase comenzará un mes antes de la finalización del contrato con el adjudicatario anterior. En la medida de lo posible, se facilitará un solapamiento entre el adjudicatario entrante y la empresa actual prestadora del servicio, con el fin de asegurar una transición fluida y efectiva.

El adjudicatario deberá presentar, en su Memoria Técnica, un Plan de Transición del Servicio, en el que se detallará el tiempo necesario para la transición y la solución técnica prevista para la migración del servicio actual al nuevo. Esta fase no debe generar ningún coste adicional para CRE, siendo el adjudicatario responsable tanto económica como técnicamente de la ejecución del proceso.

4.2. Fase II. Estabilización del Servicio

Esta fase comienza inmediatamente después del cierre de la Fase de Transición. Su objetivo principal es supervisar, ajustar y consolidar la operativa del servicio, asegurando el cumplimiento de los niveles de calidad, disponibilidad y rendimiento definidos.

Durante esta etapa, el proveedor adjudicatario deberá llevar a cabo, al menos, las siguientes acciones:

- Definir y consensuar con Cruz Roja Española los elementos clave del servicio, incluyendo:
 - El alcance detallado del servicio, incorporando los ajustes que resulten necesarios respecto a lo inicialmente establecido.
 - El modelo de prestación del servicio, especificando las actividades a realizar, su secuencia, los eventos o condiciones que las desencadenan, así como la distribución de responsabilidades, documentada mediante una matriz RACI completa.

25 I ANEXO - SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS / junio 2025

- El Plan de Calidad del servicio, que deberá incluir medidas preventivas y de control orientadas a garantizar la calidad tanto de los resultados como de la gestión del servicio. Este plan será sometido a la aprobación de Cruz Roja Española.
- Ejecutar las tareas propias del servicio según lo acordado, aplicando los ajustes derivados del proceso de estabilización.

En caso de que, para la correcta ejecución de las tareas propias del servicio, el proveedor adjudicatario requiera soporte del proveedor saliente para la resolución de dudas o la gestión de incidencias, el coste de dicho soporte será asumido íntegramente por el proveedor entrante. A tal efecto, el importe correspondiente será descontado de la factura que se emita por los servicios prestados durante dicho periodo.

4.3. Fase III. Operación regular del Servicio

El objetivo principal de esta fase es llevar a cabo la prestación continua de los servicios de acuerdo con lo establecido en este pliego y conforme a lo acordado entre las partes durante la Fase de Lanzamiento, y la Estabilización del Servicio. En esta fase, el proveedor se compromete a cumplir con los niveles de servicio definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y serán aplicables las penalizaciones por el incumplimiento de los mismos.

Durante esta etapa, se desarrollarán los procesos y actividades necesarios para la correcta ejecución del servicio, y se implementarán acciones orientadas a la mejora continua del mismo. Asimismo, se generará de manera regular la documentación e informes relacionados con las tareas realizadas, garantizando la transparencia y trazabilidad del trabajo realizado.

Las entidades participantes deberán incluir en su Memoria Técnica la Metodología de Operación propuesta para la ejecución de todos los servicios objeto de la contratación, con un nivel de detalle adecuado.

4.4. Fase IV. Cierre o Devolución del Servicio

La empresa adjudicataria deberá incluir en su Memoria Técnica un Plan de Devolución del Servicio como última fase del contrato, que tendrá una duración mínima de 4 semanas . Esta fase se ejecutará en paralelo al tramo final de la Fase de Ejecución.

En el Plan de Devolución, se deberá detallar el proceso de traspaso de toda la documentación y el conocimiento acumulado a CRE, o a la empresa que CRE determine. Se especificará el tipo de documentos a entregar, el formato en que se proporcionará la información y cualquier detalle relevante para asegurar una transferencia adecuada y sin interrupciones en el servicio.

Esta fase también incluirá el cierre administrativo de los trabajos, abarcando la finalización y aceptación formal de los servicios prestados, así como la resolución de cualquier pendiente relacionado con el cumplimiento del contrato.

5. DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Estructura de Dirección

Para garantizar una correcta dirección y control en la ejecución del contrato, se propone la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

- Dirección por parte de CRE, CRE designará:
 - un Responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones

26 I ANEXO - SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS / junio 2025

serán todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación.

- Dirección por parte de la Empresa Adjudicadora, la empresa adjudicataria designará:
 - un Responsable del Contrato con capacidad suficiente para realizar labores de dirección, seguimiento y coordinación, el cual podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones. Este será el responsable de la empresa ante CRE y el interlocutor válido ante el Responsable del Contrato por parte de CRE.

Comités y Reuniones

Cualquier circunstancia imprevista, deberá comunicarse a CRE. En cualquier momento, CRE puede requerir a la entidad seleccionada información relativa al estado, gestión y grado de ejecución del servicio contratado.

Adicionalmente a lo anterior, se establecerán los siguientes comités:

- Comité Ejecutivo, el cual se regirá por las siguientes normas mínimas:
 - Estará encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.
 - Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de Cruz Roja Española, quien lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable del Contrato/Servicio de la entidad seleccionada.
 - A las reuniones podrá asistir cualquier persona cuya presencia sea considerada necesaria por los miembros mencionados, en función de los temas a tratar.
 - Tras cada reunión, el Responsable de la entidad seleccionada, o quien este designe, levantará un acta, que servirá como elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados.
 - La periodicidad de las reuniones será definida por CRE.
- Comité de Seguimiento, el cual se regirá por las siguientes normas mínimas:
 - Estará encargado de tratar cualquier decisión operativa relacionada con los servicios objeto del contrato.
 - Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de CRE (o la persona que este designe), quien lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable del Servicio de la entidad seleccionada.
 - Tras cada reunión, la entidad seleccionada levantará un acta que atestigüe los acuerdos alcanzados.
 - La periodicidad de las reuniones será definida por CRE.

Informes

Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a proporcionar a las personas designadas por el Responsable del Contrato de Cruz Roja Española (CRE) la información y documentación que estas soliciten, con el fin de asegurar un pleno conocimiento sobre las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos, así como sobre los eventuales problemas que puedan surgir y las tecnologías, métodos y herramientas empleadas para su resolución.

27 | ANEXO - SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS / junio 2025

Salvo indicación expresa en contrario, todos los documentos, informes, diagramas y cualquier otro material relacionado con el objeto del contrato deberán presentarse en castellano, independientemente del soporte y/o formato utilizado para la transmisión de la información. La documentación entregada deberá seguir el procedimiento de Gestión de la Documentación de CRE.

El modelo detallado de cada informe, su contenido específico y su distribución se definirán conjuntamente al inicio del proyecto entre la empresa adjudicataria y el personal designado por CRE.

Al inicio del contrato se determinará la periodicidad de los informes, que será inicialmente mensual, aunque podrá modificarse a lo largo del tiempo o durante períodos de alta actividad.

La puntualidad y calidad en la entrega de los informes, especialmente los periódicos y reglamentarios, será fundamental para el buen desarrollo del contrato.

CRE se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, ya sea con personal propio o mediante la contratación de empresas externas independientes. El adjudicatario deberá poner a disposición de CRE todos los medios necesarios para llevar a cabo dichas auditorías.

Para un adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá, al menos, los informes detallados a continuación, conforme al formato que se determine:

- Disponibilidad de Sistemas: informe mensual que detalle el porcentaje de disponibilidad alcanzado, calculado sobre el tiempo total de operación previsto para cada una de las instancias gestionadas en el marco del servicio. En dicho informe se deberá especificar la disponibilidad real de cada sistema, diferenciando claramente las paradas planificadas, previamente autorizadas por Cruz Roja Española, y las interrupciones no planificadas que hayan afectado al servicio.
- Informe de Actividad: con las métricas de cada uno de los servicios requeridos, la comparativa con los niveles de servicio exigidos y las penalizaciones derivadas. Su objetivo es ofrecer una evaluación general del rendimiento y de la calidad del servicio proporcionado en términos globales.
- Informe de Incidencias: registro detallado de todas las incidencias, soporte y consultas generadas durante la ejecución del servicio, clasificados según su nivel de criticidad. El informe debe incluir el estado de cada incidencia, los tiempos de resolución y las acciones correctivas tomadas.
- Histórico de Incidencias y Propuestas de Mejora: El proveedor deberá mantener un registro actualizado de todas las incidencias ocurridas durante la prestación del servicio. Adicionalmente, el proveedor deberá remitir un conjunto de propuestas de mejora derivadas del análisis de dicho histórico.
- Informe de Seguimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio): incluirá una relación pormenorizada, caso por caso, de los elementos del servicio medibles que conforman cada ANS, con un análisis del grado de cumplimiento de cada indicador individual. Su objetivo es evaluar el cumplimiento exacto de los compromisos establecidos para cada componente específico del servicio
- Nivel de servicio global: anualmente el proveedor presentará un gráfico consolidado que refleje el nivel de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos contractualmente. Dicho gráfico deberá representar mes a mes el grado de cumplimiento alcanzado, incluyendo la visualización del umbral mínimo exigido y

cualquier desviación registrada. Asimismo, deberá incorporar una valoración global del desempeño acumulado a lo largo del año, y un análisis cualitativo que explique las causas de los posibles incumplimientos, especialmente si estos han sido reiterados o de carácter significativo. El objetivo de este informe es ofrecer una visión clara, cuantitativa y cualitativa del rendimiento del servicio durante el período evaluado.

6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

A continuación, se presentan los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) aplicables para el desarrollo y mantenimiento de software durante la vigencia del contrato. Estos acuerdos definen los parámetros de desempeño que el proveedor deberá cumplir, así como las condiciones bajo las cuales se evaluará su cumplimiento.

Los SLAs son fundamentales para asegurar la calidad, eficiencia y fiabilidad de los servicios prestados, y constituyen una herramienta de medición clave para la gestión del contrato.

En este contexto, se detallan los indicadores de desempeño, los objetivos de calidad y los plazos establecidos para las entregas y la resolución de incidencias. Asimismo, se especifican las penalizaciones aplicables en caso de que el proveedor no cumpla con los niveles de servicio acordados, con el fin de garantizar la correcta ejecución del proyecto y el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos.

La correcta implementación y seguimiento de estos indicadores garantizará que los servicios sean entregados de acuerdo con las expectativas y necesidades del cliente, promoviendo la mejora continua en los procesos de desarrollo y mantenimiento de software.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, todos los plazos mencionados en este apartado se entienden referidos a días laborables, conforme al calendario laboral vigente en la Comunidad de Madrid. Asimismo, los tiempos de respuesta y resolución serán computados dentro del horario laboral habitual de la Oficina Central de CRE.

Cruz Roja Española evaluará positivamente la incorporación de indicadores adicionales propuestos por el proveedor, siempre que dichos indicadores sean medibles utilizando las herramientas de las que dispone CRE, o que el proveedor demuestre un sistema claro y válido para su medición.

Asimismo, Cruz Roja Española valorará de forma positiva la presentación de una planificación detallada y una metodología de evolución para los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). Esta planificación debe permitir un mayor grado de especificación en el dimensionamiento del servicio, asegurando así su continua mejora.

El Acuerdo de Nivel de Servicio será objeto de revisión anual, o en cualquier momento que alguna de las partes lo solicite, para evaluar su efectividad y realizar las modificaciones necesarias en función de los cambios en las necesidades o en el entorno de la organización.

Matriz de Indicadores de Nivel de Servicio (SLA)

Sección A: Gestión de Incidencias y Soporte					
#	Indicador	Definición	Valor Objetivo	Ptos. Max.	Periodicidad de Medición
A1	Tiempo máximo recuperación del servicio	Tiempo máximo para restaurar el servicio cuando el problema es debido al proveedor. Se evalúa en consenso con Cruz Roja Española.	Crítica < 1h Alta < 3h Media < 8 h Baja < 24h	20	Mensual
A2	Tiempo de atención y respuesta ante una incidencia	Tiempo transcurrido entre la comunicación de una incidencia hasta la respuesta del primer diagnóstico	Tiempo máximo de respuesta: 15 minutos Diagnóstico inicial: 1 hora	15	Mensual
A3	Resolución de incidencias dentro de los plazos establecidos	Mide el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para la resolución de incidencias.	95% de incidencias resueltas dentro de los plazos acordados	15	Mensual
Sección B: Mantenimiento y Actualización					
#	Indicador	Definición	Valor Objetivo	Ptos. Max.	Periodicidad de Medición
B1	Grado de actualización de versiones	Porcentaje de sistemas no actualizados a las últimas versiones. Mide la eficacia del mantenimiento preventivo.	< 10% de sistemas desactualizados	10	Mensual
B2	Cumplimiento de mantenimiento preventivo	Mide la cantidad de mantenimiento preventivo realizado según lo programado.	100% de las actividades de mantenimiento preventivo completadas	10	Mensual
B3	Disponibilidad del sistema	Mide la disponibilidad de los sistemas y servicios operativos, sin interrupciones no planificadas.	99,9% para sistemas críticos 99,5% para otros sistemas	20	Mensual
Sección C: Mejora continua y Desarrollo					
#	Indicador	Definición	Valor Objetivo	Ptos. Max.	Periodicidad de Medición
C1	Propuestas de mejora funcional	Número de mejoras o recomendaciones técnicas/funcionales planteadas por el proveedor y aprobadas por CRE.	≥ 2 por trimestre	5	Trimestral
C2	Propuestas de nuevos informes	Número de informes implementados que mejoren la operación, análisis o monitoreo del sistema.	≥ 1 por trimestre	5	Trimestral

Penalizaciones

El incumplimiento de los niveles de calidad requeridos dará lugar a una penalización económica, conforme a lo estipulado en el pliego. La medición de los indicadores de calidad se llevará a cabo de manera mensual.

En caso de no alcanzarse **al menos el 80% de los SLAs** en un período mensual, CRE podrá aplicar una penalización económica sobre el monto total mensual del contrato, según lo establecido en la escala de penalización de este pliego.

Los SLAs serán evaluados mediante un sistema de puntuación, donde un incumplimiento grave (**menor al 70% de cumplimiento de los SLAs**) podrá dar lugar a una penalización del

15 % sobre la factura mensual.

La medición y seguimiento de los indicadores establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) será responsabilidad del proveedor, estando siempre sujeta a la validación y aprobación por parte de un responsable designado por Cruz Roja Española (CRE).

El proveedor podrá utilizar las herramientas y plataformas disponibles de Cruz Roja Española en cada momento, con la posibilidad de complementar estos recursos con sistemas auxiliares o mecanismos específicos de recopilación de datos, si así lo requiere la naturaleza de los servicios prestados.

Plan de recuperación en caso de incumplimiento

En caso de que el proveedor no cumpla con los niveles de servicio establecidos, se podrá otorgar un periodo de recuperación para subsanar el incumplimiento antes de aplicar penalizaciones. Este periodo será determinado según la gravedad y naturaleza del incumplimiento. Durante este tiempo, el proveedor deberá presentar un plan de acción detallado para la corrección de la situación, el cual será evaluado y aprobado por la entidad contratante. Si el incumplimiento no se resuelve dentro de este periodo, se procederá con la aplicación de las penalizaciones estipuladas en el contrato.

Umbral de Cumplimiento y Revisión del Contrato

En caso de que el proveedor no logre superar el **70% de cumplimiento de los SLAs en tres meses consecutivos**, Cruz Roja Española se reserva el derecho de abrir un proceso de revisión conjunta con el proveedor. Este proceso evaluará la gravedad y la frecuencia de los incumplimientos, y se determinará si corresponde continuar con el contrato o proceder con su rescisión.

Anexo 2 DATOS DE IDENTIFICACION

RAZON SOCIAL	NIF	
Domicilio Social	CP	Población / Provincia

PERSONA DE CONTACTO: nombre y apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

PERSONAS DE CONTACTO ALTERNATIVAS: Nombre y Apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

REFERENCIAS EN SERVICIOS SIMILARES	

Facturación anual (miles de €)	2022	2023	2024
Perdidas/Ganancias (miles de €)	2022	2023	2024

Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/Dña., con DNI núm., actuando en nombre y representación de (NIF), en su condición de y con poderes suficientes para subscribir la presente Declaración Responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la selección del contrato,

DECLARA RESPONSABLEMENTE QUE:

1. La empresa que representa no incurre en prohibición de contratar o de recibir subvenciones con/de las entidades del sector público.
2. El órgano de gobierno o administración de la empresa que representa no está compuesto por alguna persona directiva, empleada o voluntaria de Cruz Roja.
3. La empresa que representa cumple con los requisitos de capacidad y solvencia necesarios para garantizar el contrato de referencia.
4. Se encuentra al corriente de obligaciones tributarias con el Estado y CCAA.
5. Se encuentra al corriente de obligaciones con sus trabajadores y con la Seguridad Social.
6. Está dado de alta al Impuesto sobre Actividades Económicas y al corriente de su pago, cuando se ejerzan actividades sujetas en este impuesto.
7. Declara responsablemente no haber participado en la elaboración de las especificidades técnicas o en los documentos preparatorios del contrato objeto de este suministro.
8. Se compromete, en el momento que sea requerido por Cruz Roja, a aportar la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia establecidas y que Declara responsablemente cumplir mediante la presente.
9. Que respeta los DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, al que se refiere el presente documento.
10. Que dispondrá de un teléfono de atención y resolución de incidencias y/o medio de comunicación análogo mediante el que responderá ante Cruz Roja en un plazo máximo de 24 horas desde que Cruz Roja comunique la referida incidencia.
11. Que acepta que la documentación y condiciones mencionadas en el presente documento se incluirán en el contrato de referencia con carácter contractual.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a de del 2025.

Firma:

Anexo 4 PROPOSICION ECONÓMICA Y CRITERIOS AUTOMÁTICOS

D/Dña con DNI y con domicilio a efecto de notificaciones en, actuando en nombre propio o de la empresa NIF, en calidad de, manifiesta que, aceptando de forma expresa todas las cláusulas, requisitos y condiciones que constan en el documento de requerimientos para la contratación de la **SERVICIOS DE OPERACIONES, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS** se compromete a asumir el cumplimiento del contrato que del mismo se derive formulando la siguiente

PROPOSICION ECONOMICA

SERVICIO	Importe Máximo	Importe Ofertado
IMPORTE ECONÓMICO (SIN IVA)	n/a	€
IVA	n/a	€
IMPORTE ECONÓMICO (IVA INCLUIDO)	n/a	€

La oferta se presenta con todos los gastos e impuestos incluidos.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a de del 2025.

Firma: