

856981-2025 - Licitación

España – Servicios relacionados con el software – Servicio de desarrollo, desarrollo, despliegue, puesta en marcha, soporte y evolutivo de una solución integral para la gestión de la comunicación con los ciudadanos/pacientes, incluyendo las herramientas carpeta Riojasalud, app Riojasalud y CRM Riojasalud del Servicio Riojano de Salud (SERIS). Contrato enmarcado en el PRTR. Financiado por la Unión Europea. Next Generation EU.

OJ S 247/2025 23/12/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios - Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Servicio Riojano de Salud

Correo electrónico: seris.contratacion@riojasalud.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de desarrollo, desarrollo, despliegue, puesta en marcha, soporte y evolutivo de una solución integral para la gestión de la comunicación con los ciudadanos/pacientes, incluyendo las herramientas carpeta Riojasalud, app Riojasalud y CRM Riojasalud del Servicio Riojano de Salud (SERIS). Contrato enmarcado en el PRTR. Financiado por la Unión Europea. Next Generation EU.

Descripción: La solución contratada garantizará la gestión digital integral de las comunicaciones entre los ciudadanos/pacientes y el servicio de salud, a través de las herramientas RIOJASALUD (carpeta de salud, app y CRM) del SERIS. El modelo de licenciamiento será corporativo para el SERIS, que incluirá el acceso a todas las funcionalidades y herramientas de la solución integral, sin limitación de usuarios y acorde a la actividad reflejada a continuación: se estiman unos 316.000 ciudadanos con tarjeta sanitaria individual, potenciales usuarios de la CARPETA RIOJASALUD y la app RIOJASALUD, y unos 400 profesionales que gestionarán el CRM RIOJASALUD (gestor de relación con los usuarios). Permitirá la gestión de todas las fases del proceso, garantizando una comunicación bidireccional entre la ciudadanía y el servicio de salud, incluyendo: • La visualización por parte del paciente de la información clínica más relevante. • La gestión de citas y consultas administrativas. • La realización y tramitación de solicitudes por el paciente • La gestión de las solicitudes recibidas por el SERIS, así como la elaboración y remisión de la respuesta al solicitante de comunicación • La comunicación proactiva desde el servicio de salud hacia los ciudadanos/pacientes • El intercambio de documentación entre los ciudadanos/pacientes y el servicio de salud.

Identificador del procedimiento: 1acda091-3d6a-40f8-beed-feb4ac18dcd3

Identificador interno: 15-7-2.01-0018/2026

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: sí

Justificación del procedimiento acelerado: Resolución del Gerente del Servicio Riojano de Salud por la que se declara la tramitación de urgencia de fecha 16 de diciembre de 2025. La

tramitación de este expediente de contratación será urgente ya que concurren los supuestos susceptibles para ello, los cuales se exponen en la Resolución por la que se declara y justifica la tramitación urgente del expediente, al amparo de lo dispuesto en el artículo 50 del Real Decreto Ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en relación con lo dispuesto en el artículo 119 de la LCSP.

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Naturaleza complementaria del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 72260000 Servicios relacionados con el software

Clasificación adicional (cpv): 48218000 Paquetes de software de gestión de licencias

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): La Rioja (ES230)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 091 700,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio de desarrollo, despliegue, puesta en marcha, soporte y evolutivo de una solución integral para la gestión de la comunicación con los usuarios, incluyendo las herramientas carpeta Riojasalud, app Riojasalud y CRM Riojasalud del SERIS.

Descripción: Servicio de desarrollo, despliegue, puesta en marcha, soporte y evolutivo de una solución integral para la gestión de la comunicación con los usuarios, incluyendo las herramientas carpeta Riojasalud, app Riojasalud y CRM Riojasalud del SERIS.

Identificador interno: LOT-0001

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Naturaleza complementaria del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 72260000 Servicios relacionados con el software

Clasificación adicional (cpv): 48218000 Paquetes de software de gestión de licencias

Opciones:

Descripción de las opciones: se prevé la posibilidad de prórroga del periodo de ejecución de este contrato, por un máximo de cincuenta y cinco (55) meses consecutivos, contados desde el vencimiento del contrato. Cada una de las prórrogas será por el periodo máximo de 12 meses, por lo que se prevén 5 posibles prórrogas, hasta alcanzar un máximo de 60 meses de ejecución total (considerando los 5 meses del contrato primitivo). Serán susceptibles de prórroga los conceptos de: • “Soporte y Mantenimiento” • “Evolutivo”. En este caso, sólo se abonarán las horas ejecutadas en el periodo de prórroga. Las horas no ejecutadas podrán pasarse a la prórroga del año siguiente para su ejecución. Se prevé una prórroga del “Soporte

y Mantenimiento” de 100 horas anuales (un coste anual total de 5.000€) y para el “Evolutivo” 1.520 horas anuales (con un coste de 76.000,00 € euros año).

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: C/ Piqueras, 98 26006

Localidad: Logroño

Código postal: 26006

Subdivisión del país (NUTS): La Rioja (ES230)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 5 Meses

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 091 700,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública financiado total o parcialmente con fondos de la UE

Información sobre fondos de la Unión Europea:

Programa de fondos de la UE: Instrumento de Recuperación de la Unión Europea (2021/2027)

Identificador de los fondos de la UE: Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia del Gobierno de España/Mecanismo europeo de Recuperación y Resiliencia: MRR. Financiado con Fondos Next Generation EU a través del Componente 11, Inversión 3, Proyecto Plan de Atención Digital Personalizada. PT3.

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Oferta económica

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Licenciamiento corporativo. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Precio para el Soporte y Mantenimiento Correctivo/Preventivo anual. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 8

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Precio por hora evolutivo. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 8

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Mejora tiempos resolución incidencias. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 4

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Funcionalidades de la herramienta CARPETA RIOJASALUD. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Funcionalidades de la herramienta app RIOJASALUD. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Funcionalidades de la herramienta CRM RIOJASALUD. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Transferencia de conocimiento, documentación técnica y devolución del servicio. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 4

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Diseño extensible y preparado para evolución funcional. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 4

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Calidad técnica de la oferta: Solución propuesta. (Ved apartado 8 del pliego específico del PCAP)

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 2

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Dirección de los pliegos de contratación: http://www.larioja.org/contratacionpublica/es?locale=es_ES

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: http://www.larioja.org/contratacionpublica/es?locale=es_ES

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: 5% de del importe de adjudicación.

Plazo de recepción de ofertas: 09/01/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 16/01/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: El acto de apertura de ofertas no es público puesto que en la presente licitación se emplean medios electrónicos. La información resultante se comunicará en el Perfil del contratante (http://www.larioja.org/contratacionpublica/es?locale=es_ES). El lugar, fecha y hora de la apertura del sobre B (oferta económica) se comunicará en el Perfil del Contratante (página http://www.larioja.org/contratacionpublica/es?locale=es_ES).

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: 10 días naturales tras la publicación y notificación de la Resolución de Adjudicación.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Servicio Riojano de Salud

Organización que recibe solicitudes de participación: Servicio Riojano de Salud

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Servicio Riojano de Salud

Número de registro: Q2669003B

Dirección postal: C/ Piqueras, 98 26006

Localidad: Logroño

Código postal: 26006

Subdivisión del país (NUTS): La Rioja (ES230)

País: España

Correo electrónico: seris.contratacion@riojasalud.es

Teléfono: 941298438

Dirección de internet: http://www.larioja.org/contratacionpublica/es?locale=es_ES

Perfil de comprador: http://www.larioja.org/contratacion-publica/es?locale=es_ES

Funciones de esta organización:

Comprador

Organismo comprador central que adjudica contratos públicos o celebra acuerdos marco de obras, suministros o servicios destinados a otros compradores

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Número de registro: S2826001F

Dirección postal: Avda. General Perón 38, 8 plta.

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: tribunasl_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Teléfono: 913491319

Dirección de internet: <http://www.hacienda.gob.es>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 132688d2-831b-4d97-963e-f7c7424112f1 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 22/12/2025 09:07:02 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 856981-2025

Número de la edición del DO S: 247/2025

Fecha de publicación: 23/12/2025