PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de un servicio de soporte y consultoría en arquitectura software y vigilancia tecnológica al área de Tecnología y Soluciones de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2021/00995

Índice

Página

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 5
2.2. Alcance del contrato 5
2.2.1. Gestión del conocimiento tecnológico 5
2.2.2. Consultoría tecnología 5
2.2.3. Apoyo a la dirección de los proyectos innovación tecnológica 5
2.2.4. Vigilancia tecnológica 6
3. LOTE 7
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES 8
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 9
5.1. Plataforma tecnológica 9
5.1.1. Plataforma de gestión de conocimiento y gobierno del servicio 9
5.1.2. Herramienta de gestión del servicio 9
5.1.3. Otras herramientas 9
6. VARIANTES TÉCNICAS 10
7. MUESTRAS 11
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO 12
8.1. Fases del servicio 12
8.1.1. Fase inicial 12
8.1.2. Fase de prestación normal del servicio 12
8.1.3. Fase de finalización 12
8.2. Ubicaciones 13
9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO 14
9.1. Equipo organizativo 14
9.1.1. Constitución inicial del equipo de trabajo 15
9.1.2. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo 15

9.1.3. Veracidad de los datos 16
9.1.4. Condicionantes del equipo de trabajo ofertado 16
10. EJECUCIÓN 17
10.1. Condiciones de ejecucióN 17
10.1.1. Horario 17
10.1.2. Soporte 24x7 17
10.1.3. Condiciones especiales de tipo medioambiental 17
10.2. Modelo de control y seguimiento 18

1. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio de Tecnología, adscrita a la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de Osakidetza tiene la competencia de la prospección de tecnologías de la Información, y en concreto los siguientes objetivos:

- Evaluar desde el punto de vista tecnológico, las tendencias de arquitecturas software, para afrontar la evolución en los sistemas de información, identificando los estándares tecnológicos que permitan cubrir la demanda actual y futura.

- Gestionar la evolución tecnológica, impulsando y coordinando las acciones que permitan mantener en un futuro el alineamiento entre el negocio y los sistemas y tecnologías.

En este contexto, **Osakidetza** considera necesario la puesta en servicio de una **oficina tecnológica de apoyo** para conseguir una mayor compresión del entorno tecnológico que ofrece el mercado tecnológico debido a la gran variabilidad de arquitecturas software y soluciones tecnológicas.

Siendo el objeto del contrato:

> **Oficina tecnológica:** Contratación de un servicio de consultoría y soporte en arquitectura software y vigilancia tecnología para el área de Tecnología y Soluciones de Osakidetza.

Los **servicios objeto del presente contrato** serán los siguientes:

- **Gestión del conocimiento tecnológico**, que permita la difusión del conocimiento y experiencias tecnológicas al área Tecnológica de Osakidetza.

- **Consultoría Tecnología**, análisis que identifique las necesidades tecnológicas derivadas de los planes de sistemas y que proponga modelos y productos para el alineamiento de las posibles demandas.

- **Apoyo a la dirección de los proyectos innovación tecnológica**. Los proyectos de innovación tecnológica tienen como objetivo principal evaluar el potencial de una tecnología o una solución para la prestación de los servicios.

- **Vigilancia tecnológica**, que tiene como fin explorar e identificar oportunidades de uso del entorno tecnológico alineado con necesidades del negocio.

Este servicio proporcionará y hará uso de las herramientas, documentación y mecanismos necesarios para una correcta gestión del mismo.

El adjudicatario realizará los servicios requeridos en colaboración con el personal de Osakidetza y con personal externo asignado a los proyectos que Osakidetza determine.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. ORGANIZACIONES IMPLICADAS O LUGAR DE PRESTACIÓN Y/O EJECUCIÓN

Los servicios solicitados se prestarán para toda la red de Osakidetza.

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

2.2.1. Gestión del conocimiento tecnológico

Gestionar y proporcionar un sistema de soporte para la difusión del conocimiento tecnológico.

Este sistema almacenará de forma estructurada y en formato electrónico, toda la información y experiencias sobre las tecnologías de la información, fácilmente accesible para el personal técnico de Osakidetza.

Este sistema permitirá la inclusión al menos de los siguientes documentos:

- Planes de innovación tecnológica.
- Productos, arquitecturas y estándares tecnológicos.

2.2.2. Consultoría tecnología

Verificar el alineamiento entre los planes de sistemas y los modelos tecnológicos, tanto de los actuales como de los futuros planes que puedan elaborarse en el plazo de ejecución del presente contrato.

En este análisis se identificarán las acciones a tomar en función de la situación en Osakidetza de la tecnología que está siendo evaluada, se determinara la viabilidad y utilidad de uso tomando en consideración la oportunidad técnica, estratégica y económica.

2.2.3. Apoyo a la dirección de los proyectos innovación tecnológica

Servicio de apoyo técnico en la realización de iniciativas y proyectos tecnológicos, para asegurar el cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos por Osakidetza (tiempo, plazo, …).

Realizará como mínimo, las siguientes funciones:

- Planificar los proyectos, identificando las actividades, estableciendo las relaciones entre ellas.
- Definir la metodología de trabajo.
- Efectuar la interlocución con las unidades técnicas operativas.
- Informar a la dirección del proyecto.
- Coordinación de la transferencia tecnológica.

2.2.4. Vigilancia tecnológica

Deberá aportar soporte y asesoramiento tecnológico en los siguientes ámbitos tecnológicos, como mínimo:

- Arquitecturas software.
- Arquitectura de sistemas.
- Arquitecturas de soluciones orientadas a Apis, a microservicios, a contenedores.

Realizar análisis de productos tecnológicos. El resultado del análisis será un documento en formato electrónico que deberá contemplar al menos:

- Cumplimiento de los requerimientos funcionalidades
- Cumplimiento de la arquitectura física y lógica
- Aspectos diferenciadores entre productos / tecnologías
- Posicionamiento tecnológico
- Cuotas de mercado de los proveedores de las soluciones y comunidades tecnológicas
- Recomendaciones

3. LOTE

No.

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

No.

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica utilizada será la de **Osakidetza.** Así se debe contemplar al menos las siguientes herramientas:

5.1.1. Plataforma de gestión de conocimiento y gobierno del servicio

La oficina tecnológica utilizará la herramienta corporativa ***Osagune*** de Osakidetza para compartir conocimiento. Se trata de la plataforma de colaboración corporativa Microsoft SharePoint. Se deberán utilizar como repositorio de toda la información generada como respuesta a la ejecución del objeto del contrato.

5.1.2. Herramienta de gestión del servicio

Osakidetza dispone de la herramienta corporativa **Service Manager** para la operación TIC. La oficina tecnológica deberá hacer uso de la herramienta y deberá interactuar mediante tickets, con los grupos técnicos de soporte, proveedores, profesionales de Osakidetza, etc.

5.1.3. Otras herramientas

La oficina tecnológica podrá proponer, a iniciativa propia, el uso de otras herramientas con el objetivo de mejorar el servicio.

6. VARIANTES TÉCNICAS

No.

7. MUESTRAS

No.

8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

8.1. FASES DEL SERVICIO

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

8.1.1. Fase inicial

El licitador deberá proponer un plan inicial. Realizará una revisión del estado actual de Osakidetza en el marco del objeto del contrato de la oficina tecnológica. El adjudicatario deberá revisar:

- Flujos de trabajo internos y relación con proveedores.
- Estado de madurez en las diferentes áreas.
- Organización interna.

El plan de transición debe contemplar;

- La metodología y estrategia de inicio.
- Los recursos (del licitador u otras organizaciones) necesarios para ejecutarlo, responsabilidades y dedicación.
- Los recursos del licitador tendrán la valoración en horas, a modo orientativo que tiene que contemplar en cada objetivo, incluyendo el de los recursos bajo demanda:
    - Seguimiento de iniciativas y proyectos tecnológicos
- El calendario de hitos propuesto.
- Los entregables del plan.
- Los comités de seguimiento.

En la valoración de las propuestas se tendrá en cuenta el plan inicial, la identificación de riesgos y los mecanismos de mitigación de riesgos que el licitador establezca para minimizar posibles afecciones de dicho plan en la calidad del servicio.

8.1.2. Fase de prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo como de gobierno.

8.1.3. Fase de finalización

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante las semanas previas a la finalización del contrato.

El Plan de finalización del servicio puede ejecutarse bajo dos situaciones, entregando el servicio a un nuevo adjudicatario o entregando el servicio a la propia **Osakidetza**. Ambas casuísticas deben contemplarse en esta fase.

En el primer caso, durante este periodo el licitador actual colaborará con el adjudicatario entrante en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el Servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado con **Osakidetza**. En concreto el licitador deberá, entre otras:

- Traspasar al nuevo adjudicatario entrante u **Osakidetza** todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del servicio;
    - Todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación de los Servicios.
    - Cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

8.2. UBICACIONES

Sin perjuicio de lo que expresan los siguientes párrafos, Osakidetza se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para Osakidetza.

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario. Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) y cualquier otro gasto que fuesen necesarios, correrán por cuenta del adjudicatario.

Es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario, se cumplan las medidas especificadas sobre seguridad física y de accesos establecidas por **Osakidetza** para este tipo de servicios.

El adjudicatario contemplará la necesidad de realizar las tareas asignadas a la oficina de gestión desde las oficinas de Osakidetza en la DG en Vitoria. Esta necesidad se estima en 4 jornadas al mes, para la oficina de gestión completa o para parte de la misma. El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza.

Puntualmente, se podrá solicitar presencia in situ en alguna de las sedes o edificios incluidos en el ámbito de actuación de la Oficina de gestión (alcance geográfico de País Vasco). El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza.

9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

9.1. EQUIPO ORGANIZATIVO

Se establece un **umbral mínimo de horas por perfil** para el año de duración del contrato, de la siguiente forma:

Consultor experto en Arquitecturas Software	TOTAL horas (equipo mínimo)
1.300	1.300

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar lo siguiente aspectos en su propuesta:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.
- Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando la categoría, categoría ofertada y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

El equipo de trabajo **deberá incluir al menos** el siguiente recurso:

- Consultor Experto en Arquitecturas Software

Requisitos en cuanto a TITULACIÓN MÍNIMA exigida:

- Licenciado o Ingeniero superior en Informática

En la composición del equipo de trabajo se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla anterior y no otros.

Se valorará la inclusión en el equipo de trabajo, de profesionales que acrediten a nivel individual experiencia en proyectos similares

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades que se vayan desarrollando.

El licitador debe comprometerse, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en su oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

Asimismo, el suministrador deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio y la planificación acordados que permita hacer frente a sus posibles contingencias imprevistas en su personal.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos que se señalan a continuación, facultará a **Osakidetza** para calificar dicha modificación como una rotación no planificada. La reiteración en el número de rotaciones no planificadas (mayor o igual al 30 % del Equipo en un año) faculta a **Osakidetza** para instar a la resolución del contrato.

El equipo será configurado y dimensionado por el licitador en base a la información suministrada en el pliego, así como a su experiencia por el tipo de actividades a realizar.

9.1.1. Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Si tras la adjudicación se observará que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica y:

- Caso que el adjudicatario presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
  - La presentación por el adjudicatario de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de Osakidetza.
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, Osakidetza se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

9.1.2. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración de la calidad de los trabajos objeto del presente pliego corresponde a los responsables de Osakidetza, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los

componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de Osakidetza.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un mínimo de 15 días. Por lo tanto, si a criterio del Responsable de Osakidetza, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

9.1.3. Veracidad de los datos

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

La falsedad en los mismos podrá implicar asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

9.1.4. Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículo y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podría en último término, provocar la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato.

10. EJECUCIÓN

10.1. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

10.1.1. Horario

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- **Invierno**: del 01/01 al 30/06 y del 01/09 al 31/12.
  - De lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas.
  - Viernes de 08:00 a 15:00.
- **Verano**: del 01/07 al 31/08.
  - De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

Los festivos serán los aplicables al Territorio Histórico de Álava.

10.1.2. Soporte 24x7

El adjudicatario deberá, tener disponibilidad para acometer actuaciones urgentes o críticas fuera del horario habitual de trabajo, planificados o no, incluyendo noches, fines de semana y festivos a petición de Osakidetza en los ámbitos:

- Coordinación de intervenciones derivadas de iniciativas y/o proyectos que gestiona la oficina tecnológica.

Para ello, el adjudicatario deberá disponer de un **teléfono de guardia** del coordinador de la oficina de gestión o de su respaldo.

Estos trabajos fuera del horario habitual no superarán el 2% del total de horas a realizar y se realizarán en remoto.

Osakidetza activará este soporte fuera de horas únicamente desde el Responsable de Servicio o desde el Director del servicio de Osakidetza.

10.1.3. Condiciones especiales de tipo medioambiental.

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

10.2. MODELO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

El licitador describirá en su propuesta un Modelo de Gobierno del Servicio, así como los mecanismos de reporte y compartición de información que considere oportuno.

Mínimamente deberá establecer los siguientes comités:

El **Comité de Seguimiento del Contrato y del servicio:** Con carácter general se reunirá mensualmente y será el foro donde se analizará y concretarán los servicios base asociados al periodo.

La periodicidad con la que se reunirá este foro podrá variar en función de las necesidades de **Osakidetza**.

Los comités podrán ser presenciales o virtuales, priorizándose los virtuales.

Documento firmado por: NICOLAS FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 15.09.2021 09:31:36 CEST