PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA DE REGISTRO ELECTRONICO DE OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE

2023/00280

Araba kalea, 45 – 01006 VITORIA-GASTEIZ
Tfnoa. 945006000
www.osakidetza.euskadi.eus

0. INDICE

0. INDICE 2
1. OBJETO DEL CONTRATO 5
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 5
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 5
1.3. Procedimiento de adjudicación 5
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 6
2.1. Mantenimiento de Licencias de Software 6
2.2. Línea de Mantenimiento y Soporte 6
2.2.1. Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel 7
2.2.2. Mantenimiento Correctivo y Preventivo 8
2.3. Línea de Desarrollo 8
2.3.1. Mantenimiento Adaptativo 8
2.3.2. Mantenimiento Evolutivo (pequeña escala) 9
2.3.3. Mantenimiento Evolutivo (gran escala) 9
2.4. Línea de Evolución tecnológica 10
2.5. Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación 10
2.6. Gestión y Administración del Servicio 11
2.7. Servicio soporte 24x7 para incidencias graves 12
2.8. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 12
3. LOTES 12
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. 12
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 12
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 13
5.1. Requisitos normativos por lote 13
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 13
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera) 13
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 13
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote 13

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote 13
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera) 13
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera) 13
8. VARIANTES TÉCNICAS 13
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 13
9.1. Muestras 13
9.1.1. Forma de presentación 13
9.1.2. Normas para la identificación de las muestras 14
9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos) 14
9.2. Presentación de producto: 14
9.2.1. Visita de obra 14
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 14
10.1. Ubicación de la prestación del servicio 14
10.2. Plan de puesta en marcha 15
10.2.1. Fase de transición 15
10.2.2. Fase de prestación regular 17
10.2.3. Fase de devolución 17
11. MODELO DE GESTIÓN 18
11.1. Equipo organizativo 18
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 18
11.2.1. Constitución inicial del Equipo de Trabajo 19
11.2.2. Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado 20
11.2.3. Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo 20
11.2.4. Veracidad de los datos 21
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 21
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 21
12.1. Condiciones de ejecución 21
12.1.1. Condiciones especiales de tipo medioambiental. 21
12.1.2. Niveles de servicio 21

12.1.3. Penalizaciones 22
12.1.4. Herramientas para la prestación del servicio de soporte 22
12.2. Modelo de control y seguimiento 23
12.2.1. Modelo de Control y seguimiento 23
12.2.2. Programa de trabajo 23

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la prestación del servicio de Mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma INVESICRES de REGISTRO ELECTRONICO, el mantenimiento de las licencias del producto, así como aquellas tareas necesarias para la integración con otras plataformas.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Tal y como se menciona en Memoria Justificativa, se describe a continuación la justificación de la contratación.

Dando cumplimiento a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Osakidetza dispone de una plataforma corporativa de registro electrónico, soportada sobre el producto INVESICRE, que desea potenciar fomentando la utilización de todos sus componentes e integrándolo en los procesos soportados en sistemas de información que lo requieran.

Para ello se licita el presente expediente cuyo alcance es:

- Mantenimiento de licencias de software (soporte técnico global)
- Linea de mantenimiento y soporte
- Linea de Desarrollo
- Linea de Evolución tecnológica
- Formación y consultoría de la plataforma a usuarios finales
- Gestión del inventario, repositorios y Documentación
- Gestión y Administración del servicio
- Soporte 24x7 para incidencias graves

Con este objetivo, la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de Osakidetza, en el marco de sus competencias, se plantea la contratación del Servicio de Mantenimiento de la solución de Gestión de Identidades.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

El software de Registro Electrónico es un producto comercial propiedad de la empresa INETUM, siendo la propia INETUM la única que puede realizar los servicios de mantenimiento solicitados en el presente expediente.

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo Osakidetza de personal cualificado ni personal suficiente para llevar a cabo las acciones enmarcadas dentro del presente contrato de los servicios de mantenimiento, gestión y evolución de la plataforma de registro electrónico de

Osakidetza se propone contratar a una empresa especializada que cuente con los medios técnicos y recursos personales suficientes para poder llevar a cabo el mismo.

1.3. Justificación de la ausencia de división por lotes

El software de Registro Electrónico es un producto comercial propiedad de la empresa INETUM, siendo la propia INETUM la única que puede realizar los servicios de mantenimiento solicitados en el presente expediente. Por este motivo, el presente expediente no da lugar a la división por lotes.

1.4. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en Memoria Justificativa, se tramita la siguiente adjudicación por el procedimiento NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance de la solución a mantener es la Plataforma de Gestión de Identidades, siendo los servicios solicitados:

2.1. Mantenimiento de Licencias de Software

Mantenimiento técnico de licencias de software que incluye las actualizaciones por mejoras realizadas en la plataforma asi como la corrección de bugs de producto y derecho a nuevas versiones.

Siendo las licencias solicitadas:

- Mantenimiento 1 licencia Servidor inveSicres
- Mantenimiento de 350 licencias Usuario inveSicres
- Mantenimiento 1 licencia conector internet para inveSicres
- Mantenimiento 1 licencia Servidor Invesite

2.2. Línea de Mantenimiento y Soporte

El alcance de los servicios incluye tanto los componentes base de la solución como el desarrollo a medida considerando los componentes instalados y los requeridos por Osakidetza.

Se identifican los siguientes:

Las tareas a realizar principalmente hacen referencia:

- Acceso en Euskera o Castellano teniendo en cuenta su herramienta de SSO.
- Inclusión del campo idioma en los formularios.
- Integración con servicios de firma de Izenpe
- Integración con el gestor documental DOKUGUNE
- Integración con sistemas de autenticación de Izenpe.
- Integración con el Libro de Registro de Gobierno Vasco EJ-GV para la conexión a través de él a SIR, Sistema de Interconexión de Registros para Administración y Organismos Públicos.
- Integración con aplicativos propios de Osakidetza, principalmente del área de RRHH respondiendo a las necesidades planteadas por Osakidetza.

Los servicios que contempla esta línea de trabajo son los siguientes:

2.2.1. Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de usuarios, respecto a los servicios objeto del contrato.

Las herramientas de gestión a utilizar en este contrato, son las siguientes:

- El producto **HP-Service Manager** es la herramienta utilizada por el 1er nivel de CAU de **Osakidetza**, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos y debe serlo también para el soporte de 2º nivel.
- La herramienta utilizada en **Osakidetza** para la Gestión de la Demanda y el flujo de Mantenimiento, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

El servicio de Atención a Consultas y Soporte, actuará como soporte de 2ª nivel de los servicios contratados, pudiendo realizarse el acceso al servicio por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel,** previo registro en HP-Service Manager
- **Vía HP-PPM**: Incidencia registrada en HP-PPM, por la Subdirección de informática de **Osakidetza**
- **Vía teléfono u otros canales:** derivado desde la Subdirección de informática de **Osakidetza**

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de **Osakidetza**, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.

2.2.2. Mantenimiento Correctivo y Preventivo

Definido como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software.

Estos defectos pueden manifestarse de distintas formas:

- Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
- Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo y preventivo:

- Reparaciones de emergencia: ejecutadas en cortos periodos de tiempo y generalmente sobre un único programa.
- Reparaciones planificadas: arreglan defectos que no requieren una atención inmediata y reexaminan todas las reparaciones de emergencia.
  Estas reparaciones podrían definirse como el conjunto de acciones propuestas por el proveedor orientadas a la modificación de las aplicaciones con el fin de minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad de las mismas.

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con **Osakidetza** en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, hasta el seguimiento y resolución de los mismos.

También se incluyen como responsabilidad del adjudicatario los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

La resolución de un error en producción puede motivar el despliegue de equipos de desarrollo para edición de parche y actuaciones presenciales, si fuera necesario.

2.3. Línea de Desarrollo

Se describen los 3 tipos de mantenimiento:

2.3.1. Mantenimiento Adaptativo

Son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc. Incluye, entre otros:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento.
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica.
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.

- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información.
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica.
- La parametrización de aplicaciones.

Este tipo de mantenimiento se regirá por los mismos criterios descritos en el mantenimiento evolutivo.

2.3.2. Mantenimiento Evolutivo (pequeña escala)

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades del usuario, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye, entre otros:

- Cambios en los requisitos de la aplicación.
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa.
- Modificaciones que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base.

2.3.3. Mantenimiento Evolutivo (gran escala)

En este servicio se incluyen aquellas actividades relacionadas con el desarrollo de nuevas funcionalidades y/o nuevas aplicaciones que, por tanto, no están incluidas en la línea evolutiva, y en gran parte corresponderán a actuaciones de tamaño o impacto.

El suministrador realizará un estudio previo de los trabajos a realizar y ofrecerá a **Osakidetza** una propuesta de proyecto que incluya cronograma, hitos de entrega, dedicación de recursos, estimación económica y análisis de riesgos. La estimación económica se basará en los costes unitarios ofertados para cada perfil.

Con esta información y siguiendo los cauces y procedimiento que se describen en este Pliego, **Osakidetza** tomará la decisión que considere oportuna.

Una vez aceptado el proyecto y su importe económico e iniciada su ejecución, se facturará en base a los hitos de entrega definidos en el cronograma realizado. Dicha facturación se imputará a lo asignado para este proyecto en la línea de desarrollo.

Las tareas correspondientes al suministrador para esta línea de servicio serán las propias de un proyecto de desarrollo, desde el estudio de viabilidad del nuevo sistema hasta las pruebas de integración, pasando por todas las fases y actividades propias de un proyecto de desarrollo de software hasta la puesta en producción.

El suministrador se encargará de la gestión del proyecto en cuanto a planificación temporal, de tareas, recursos. Así como del seguimiento y documentación.

La actividad de esta línea de servicio estará asociada al desarrollo y puesta en Producción, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por **Osakidetza**.

Cada desarrollo deberá venir acompañado de la documentación asociada correspondiente, que constará de al menos: documentación de requisitos funcionales, documentación de requisitos técnicos y documento que recoja la propuesta y posterior resultado de ejecución de pruebas unitarias, de conjunto y de carga, cuando **Osakidetza** así lo determine.

La puesta en producción de los desarrollos realizados quedará supeditada a la aceptación final de **Osakidetza**.

Será asimismo responsabilidad del adjudicatario, cuando **Osakidetza** así lo determine, la formación correspondiente destinada a los usuarios de los desarrollos realizados, aun cuando ésta implique desplazamiento a sus ubicaciones de trabajo u otras sedes (siempre en el ámbito de la Comunidad autónoma del País Vasco).

Se podrá requerir nuevas integraciones o la adaptación existente con los sistemas de información asistenciales, de la siguiente forma:

- Desarrollo de nuevos servicios de integración en los sistemas de información corporativos
- Adecuaciones en los sistemas de información.

El desarrollo y/o adaptación de los servicios de integración con los sistemas de información corporativos y las adecuaciones en los sistemas de información, derivados de este proyecto, se incluyen dentro del alcance del mismo. Es por ello que deberá existir una coordinación permanente con el adjudicatario del mantenimiento de esos sistemas de información, que proveerá la documentación necesaria para los desarrollos a realizar.

La implantación y despliegue de los nuevos servicios o sus adaptaciones, será coordinada por Osakidetza.

2.4. Línea de Evolución tecnológica

Según indicación del fabricante, podría darse la necesidad de evolucionar la plataforma, SSO, sin que ello requiera una modificación de las condiciones del contrato inicial.

2.5. Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación

Dada la naturaleza y características del servicio objeto del contrato se hace imprescindible contar con un inventario detallado de todos los artefactos de la aplicación contratada, necesarios para la realización de las actividades de

mantenimiento encomendadas al adjudicatario, entre otros, el código fuente, los contenidos estáticos, los scripts de creación de base de datos, los ficheros de configuración, etc.

Se subraya también la necesidad de generar la documentación y elementos adicionales fijados por el Servicio de Implantación de **Osakidetza** para cada versión de aplicación:

- Manual de explotación
- Documento de implantación
- Carga de código en las zonas de traspaso
- Cálculo de volumetría de datos
- Contratos de servicio
- Otros documentos según la tipología y características de la aplicación (seguridad y accesos, plan de continuidad de negocio, configuración de recursos, etc.)

Excepto la documentación necesaria para realizar el proceso de implantación del cambio (que se generará previamente), las actualizaciones aquí definidas **deberán realizarse en un plazo máximo de 48 horas** desde el cierre de la solicitud de trabajo.

El incumplimiento sobre la obligación del mantenimiento y actualización del inventario, del repositorio y de la documentación generará la no aceptación del trabajo.

2.6. Gestión y Administración del Servicio

El suministrador se responsabilizará de la gestión del contrato, de la gestión del servicio, del seguimiento y reporte a los distintos comités, de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio, gestión de la organización estructural y de trabajo de sus equipos y de generar la documentación necesaria.

Se contemplan principalmente los siguientes tipos de funciones:

- Priorización, coordinación, supervisión y seguimiento general de los servicios incluidos en el contrato.
- Coordinación con unidades funcionales de **Osakidetza.**
- Coordinación y supervisión de integraciones y estándares.
- Documentación, información y gestión del conocimiento.

Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al comité de seguimiento para su aprobación y control.

Se deberán cumplimentar mínimamente los informes detallados en el apartado de “Control y seguimiento” del presente pliego de bases técnicas, valorándose tanto la

incorporación de nuevos indicadores como informes adicionales que proponga el licitador y que contribuyan a la mejora en la gestión del servicio.

2.7. Servicio soporte 24x7 para incidencias graves

Osakidetza requiere un servicio soporte 24x7 para:

- Incidencias Graves: se considera una incidencia grave a aquellas que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza y requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva. La gestión y catalogación de estas incidencias se basa en el proceso de gestión de incidencias de Osakidetza
- Eventos de negocio planificados: Son actuaciones puntuales planificadas que por su impacto/complejidad exige una activación de dispositivos de soporte adicionales.

.

2.8. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Las organizaciones destinatarias son las distintas OSIs de Osakidetza, siendo el ámbito de los servicios solicitados corporativo, al tratarse de servicios destinados al conjunto de la organización.

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones.

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

Serán referencias metodológicas válidas a la hora de la construcción, presentación y defensa de modelos y propuestas por parte de los ofertantes, las siguientes:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa ITIL de buenas practicas

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

No procede

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera)

No procede

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

No procede

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede

7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera)

No procede

7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)

No procede

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

9.1.1. Forma de presentación

No procede

9.1.2. Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

9.2. Presentación de producto:

No procede.

9.2.1. Visita de obra

No procede.

10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA

10.1. Ubicación de la prestación del servicio

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**.

Inicialmente los trabajos se realizarán en las instalaciones 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.

Se solicitará a la empresa que configure un entorno de desarrollo para la realización del trabajo de manera remota. Los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a **Osakidetza**, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

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

En el caso de factorías de software, el suministrador deberá garantizar la calidad, eficiencia y ahorro en la prestación del servicio. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial.

En el caso de factorías de software se exige al suministrador una serie de condiciones para que puedan ser aceptables:

- Titularidad del Servicio: El suministrador no podrá subcontratar a un tercero la prestación de este tipo de servicios.
- La factoría deberá de estar ubicada en territorio de la Unión Europea.
- Infraestructura: **Osakidetza** deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las instalaciones del suministrador desde las que se preste este servicio.
- La instalación y adecuación de los locales será totalmente por cuenta del suministrador.

10.2. Plan de puesta en marcha

Se identifican las siguientes fases:

10.2.1. Fase de transición

El objetivo de esta fase es la recepción de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio, entre **Osakidetza** y el suministrador entrante.

Como primeras tareas de la fase de transición, el proveedor entrante deberá realizar las siguientes:

- Implantación completa del plan de infraestructuras.
- Presentación de un plan detallado de calidad, que deberá ser aprobado por **Osakidetza**.
- Presentación de un plan para, si se considera importante, completar los recursos humanos ofrecidos en su oferta con otros perfiles de mayor conocimiento específico.
- Cualquier otro condicionante necesario para la ejecución del proceso de transición del conocimiento y del plan de activación del servicio.

El suministrador entrante pondrá en conocimiento de **Osakidetza** la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

Esta fase se ejecutará de acuerdo al plan detallado de actividades del proceso de transferencia de conocimiento y al plan de activación del servicio, ambos realizados por el suministrador entrante en la fase de transición.

El suministrador entrante tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición, así como conseguir la aprobación de inicio del servicio.

Dentro de la fase de transición y como parte de la transferencia de conocimiento, el suministrador del servicio deberá adquirir y mantener posteriormente la información necesaria para la prestación del servicio.

Será responsabilidad del adjudicatario reinstalar en sus propias dependencias el conjunto de aplicaciones, incluyendo ya no solo el código fuente, sino también el conjunto de artefactos adicionales que la conforman (contenidos estáticos, scripts de base de datos, la base de datos, etc.) proveyéndose así de la autonomía suficiente para realizar las actividades de mantenimiento que le serán encomendadas.

Deberá proveerse además de una conexión simétrica con suficiente ancho de banda como para soportar el tráfico que se genere durante el tiempo de resolución de las actividades de mantenimiento que le sean requeridas. Se contempla la opción de conexión VPN, aunque no se descartan otras posibles alternativas que deberán ser valoradas.

El coste de las licencias necesarias para poder realizar las tareas de mantenimiento en sus propias instalaciones correrá a cargo del adjudicatario.

Se iniciará también en esta fase la gestión del inventario de aplicaciones, así como la de los repositorios de artefactos software, y de documentación.

Una vez finalizada la fase de transición del servicio se procederá a la transferencia de la responsabilidad, que marcará el inicio de la fase de prestación regular. **Osakidetza** realizará una comprobación formal de la capacitación del suministrador entrante para asumir el servicio, así como la revisión de la documentación actualizada y/o generada y el acta de conformidad firmada por el suministrador entrante tras la fase de transición.

Las ofertas indicarán los plazos en que el proveedor se compromete a las siguientes acciones:

- Entrega de la documentación actualizada.
- Disponibilidad de las herramientas necesarias para la prestación y gestión del servicio y su integración conforme a lo exigido en el pliego.
- Implementación de los procedimientos necesarios para la prestación y gestión del servicio.
- Equipo base establecido completamente operativo.

El suministrador entrante recibirá, si no lo ha recibido durante las etapas anteriores, la documentación asociada a las aplicaciones transferidas, el código fuente de las aplicaciones transferidas y todas las peticiones de servicio especificados en el presente pliego.

La lista y priorización de peticiones serán realizadas directamente por **Osakidetza** en función de las necesidades.

A la finalización de esta fase el suministrador deberá generar un documento donde se recoja un análisis de situación y, si fuese necesario, las medidas a tomar para solventar deficiencias o anomalías.

El plazo máximo de ejecución de esta fase será de 1 mes, y los servicios imputarán a la Facturación. Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por el proveedor y aprobada por Osakidetza.

10.2.2. Fase de prestación regular

La fase de prestación normal del servicio comenzará a la finalización de la fase de transición y finalizará con el inicio de la fase de devolución del servicio.

Durante esta fase, tanto **Osakidetza** como el suministrador entrante, podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo que estimen oportuno.

En caso de que esto suceda, la parte solicitante deberá generar un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos de dicha adaptación.

El suministrador prestará el servicio bajo su plena responsabilidad, resolviendo las incidencias y peticiones existentes.

El suministrador entregará los informes acordados, que permitan realizar un seguimiento del servicio prestado.

Durante la fase de prestación del servicio se aplicarán las condiciones generales definidas en el presente Pliego.

10.2.3. Fase de devolución

Antes del cese o finalización de contrato, el suministrador estará obligado a devolver el control del servicio a **Osakidetza** y/o al suministrador o suministradores que ésta determine. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades.

El suministrador deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que **Osakidetza** determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Garantizar la viabilidad del proyecto.
- Asegurar que se mantienen los servicios a **Osakidetza** durante el traspaso del control de servicios.
- Colaborar activamente con **Osakidetza** y con el futuro suministrador entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar

perjuicios.

- Entregar una planificación detallada de la transición para hacerse cargo el suministrador entrante por completo del servicio, incluyendo los tiempos de solape con los recursos existentes que serán remplazados, así como, los perfiles de las personas que lo llevarán a cabo.
- Asegurar la devolución de cualquier dato de carácter personal empleado en las pruebas.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.
- Entrega al suministrador entrante de la documentación técnica de cada uno de los sistemas. Dicha documentación deberá incluir los mecanismos de integración de sistemas que garanticen aislar al resto de sistemas de **Osakidetza** de cualquier cambio que se considere necesario.
- La duración de esta fase es de **DOS meses**, que coincidirá con los últimos del contrato. Esta fase podrá adelantarse, sí **Osakidetza** lo estimase oportuno, de forma que la duración total pudiese incrementarse tanto como fuese necesario.

11. MODELO DE GESTIÓN

Las empresas licitadoras deberán cumplir con los requisitos y características técnicas especificados en los apartados 4, 5, 6, 7 y 8 así como con los aportados adicionalmente en su oferta.

11.1. Equipo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del proyecto, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según se considere para la ejecución del servicio de este pliego. Se deberá detallar también el modelo de relación con **Osakidetza** durante la vigencia del contrato.

El modelo de relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

El licitador deberá presentar en su oferta el modelo de relación y el modelo organizativo que considere más adecuado para la prestación del servicio objeto del presente expediente.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el alcance inicial y propondrán la estructura de profesionales adecuada asegurando:

- Proveer los perfiles técnicos necesarios
- Facilitar el numero de personas necesarias por perfil

- Cuantificar la dedicación por cada uno de los servicios.

Los licitadores, propondrán un responsable del servicio que será quien gestione la relación con Osakidetza en el caso de resultar adjudicatario. Este responsable de relación será una persona de su organización encargada de la gestión del contrato adjudicado al amparo del presente proceso. De modo adicional dicha persona responsable deberá ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que presten los servicios contratados.

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.

11.2.1. Constitución inicial del Equipo de Trabajo

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

Si tras la adjudicación, se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el Documento de Propuesta Técnica objeto de la misma:

- 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 posibles candidatos con un perfil de

cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- ✓ Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Dirección del Proyecto de **Osakidetza**

- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, de fuerza mayor y no imputable al adjudicatario, **Osakidetza** se reserva el derecho no solo a la aprobación de la persona o personas sustitutivas, 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.

11.2.2. 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.

11.2.3. Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo

Osakidetza podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del Equipo, con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el adjudicatario el que propone el cambio de una de las personas del equipo, deberá solicitarlo con al menos quince días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por **Osakidetza** de los candidatos propuestos.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del equipo, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 15 días.

Por rotación planificada se entiende aquella que se comunica a Osakidetza como mínimo un mes antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a un mes.

En el caso de rotación no planificada del personal que compondrá el Equipo de Trabajo, el adjudicatario deberá garantizar que disponen de los mecanismos adecuados para

minimizar el impacto en los niveles de servicio e imagen y para evitar la pérdida de conocimiento.

11.2.4. 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.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario deberá aportar las infraestructuras informáticas, espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo de Osakidetza desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, entornos de desarrollo, …).

12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

12.1. Condiciones de ejecución

Las condiciones de ejecución mínimas que debe cumplir el adjudicatario son:

12.1.1. 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.

12.1.2. Niveles de servicio

El servicio de mantenimiento ordinario se prestará en la modalidad de 8x5 estableciendose al menos el siguiente Nivel de Servicio para diagnóstico y soporte de incidencias:

Tiempo de Respuesta:
Se define como el tiempo máximo, **contado a partir de la notificación de la incidencia**, en que el personal técnico del adjudicatario contactará con Osakidetza si es necesario y procederá al diagnóstico de la misma.

A efectos del presente contrato, se determina un tiempo de respuesta de 1 hora natural.

Tiempo de resolución:

Se define como el tiempo máximo, contado a partir del aviso de incidencia(*), en que la misma es resuelta en función de su gravedad:

(*) siempre que la afección en el servicio sea consecuencia derivada de un problema ajeno a Norbide (ej. problema general de comunicaciones, problema de virtualización, …), el tiempo será contado a partir de la resolución del problema origen.

Tiempos máximos de resolución:

Nivel de Gravedad	Tiempo Máximo
Grave	=<2h
Media	=<4h
Leve	=<24h

Cada licitador detallará los medios y métodos de acceso a su servicio de soporte.

12.1.3. Penalizaciones

Ver anexos.

12.1.4. Herramientas para la prestación del servicio de soporte

Los servicios de soporte harán uso del Sistema de Gestión de Incidencias corporativo de Osakidetza.

Las herramientas de gestión a utilizar en este contrato, son:

- Gestión de Incidencias: HP-Service Manager.
- Gestión de la Demanda, HP-PPM (Project and Portfolio Management).

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de Osakidetza, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.

12.2. Modelo de control y seguimiento

12.2.1. Modelo de Control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado del proyecto, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Será asimismo objeto de este seguimiento analizar la demanda y valorar posibles ajustes en el equipo de trabajo siendo consensuadas por ambas partes.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

El licitador deberá describir en su oferta el modelo de control y seguimiento propuesto.

12.2.2. Programa de trabajo

El licitador deberá describir en su oferta el plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. En este plan de trabajo deberán detallarse las tareas a realizar en cada línea de trabajo descrita bajo el capítulo 2 de este pliego de prescripciones técnicas.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 16.03.2023 12:58:38 CET