



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación de servicio de mantenimiento de
hardware y software del proyecto de
movilidad (gestión de flotas) en emergencias**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2021/00753

Índice

	<i>Página</i>
1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	4
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	4
2.2. Alcance del contrato.....	4
2.2.1. Alineamiento estratégico.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Seguimiento de iniciativas y proyectos de ciberseguridad. ¡Error! Marcador no definido.	
2.2.3. Establecimiento de cuadros de mando, informes e indicadores	¡Error! Marcador no definido.
2.2.4. Cumplimiento.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.5. Soporte a incidentes de ciberseguridad	¡Error! Marcador no definido.
3. LOTE 6	
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES	¡Error! Marcador no definido.
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	7
5.1. Plataforma tecnológica.....	7
5.1.1. Plataforma de gestión de conocimiento y gobierno del servicio	7
5.1.2. Herramienta de gestión del servicio	8
5.1.3. Otras herramientas	8
6. VARIANTES TÉCNICAS.....	¡Error! Marcador no definido.
7. MUESTRAS.....	¡Error! Marcador no definido.
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	8
8.1. Fases del servicio	9
8.1.1. Fase inicial.....	¡Error! Marcador no definido.
8.1.2. Fase de prestación normal del servicio	¡Error! Marcador no definido.
8.1.3. Fase de finalización	¡Error! Marcador no definido.
8.2. Ubicaciones	16
9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	12
9.1. Equipo organizativo.....	13
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.....	17
9.1.4. Condicionantes del equipo de trabajo ofertado	16
10. EJECUCION	14
10.1. Condiciones de ejecución	14
10.1.1. Horario.....	16
10.1.2. Soporte 24x7	¡Error! Marcador no definido.
10.1.3. Condiciones especiales de tipo medioambiental.	17
10.1.4. Idiomas	¡Error! Marcador no definido.
10.2. Modelo de control y seguimiento.....	¡Error! Marcador no definido.



1. OBJETO DEL CONTRATO

En aras de mejorar la asistencia sanitaria **Osakidetza** ha dotado a sus ambulancias de un servicio de movilidad con el fin asimilar el periodo de traslado a la estancia en cualquier centro de la red asistencial. Para ello se dispone de una solución basada en componentes de comunicación que permite la geolocalización de flotas y el acceso a los sistemas de información asistenciales corporativos de **Osakidetza**.

Este sistema se ha puesto en marcha para 11 ambulancias operativas, 2 ambulancias para dispositivos especiales y 4 ambulancias de reserva.

Siendo, el objeto de este expediente el mantenimiento tanto de los equipos hardware instalados en las ambulancias, como del software que lo gestiona instalado en los servidores y puestos de trabajo.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

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

Los servicios solicitados se prestarán en la organización de servicios de Emergencias de **Osakidetza**.

2.2. Alcance del contrato

Los servicios a prestar se encuadran en las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1. Mantenimiento hardware

El presente contrato cubrirá el mantenimiento de todos los componentes hardware y accesorios conectados al **sistema GPSTrack-SBSL** que dan soporte a la solución.



Siendo el parque actual:

Componente HW	Número
Navegadores GARMIN Nüvi 2799LMT pantalla 7" o equivalente	14
Cable PIG-TAIL para Nüvi 2799LMT	17
Antena GPRS/GPS/GSM 3710.XX	17
Cableado módems y navegadores	17
Soportes RAM de los navegadores	14
Transpondedor inteligente FTX009 (modem) con firmware específico adaptado a la solución de Osakidetza	14
Tarjeta expansión Ethernet FXTE02 para FTX009 y sus cables adaptadores (1 de tarjeta RJ45 y un cable ETH cat-5 de 0,25 m)	14

Siendo las condiciones del servicio solicitado:

- El mantenimiento HW comprende la sustitución de un máximo de 4 equipos averiados o rotos por accidente, entendiendo como equipo el navegador, módems y adaptadores Ethernet, cableado modem y navegador y soporte de navegador.
- El inventario lo actualizará **Osakidetza** cuando se produzca alguna variación, bien por baja de algún elemento (robo, rotura, enajenación, obsolescencia...) bien por incorporación de nuevas unidades (finalización de garantía, compra, donación...).
- Cuando se produzca alguna de estas causas será comunicada al adjudicatario.
- Se proporcionará el mismo modelo o equivalente con la misma funcionalidad.
- No se incluye la reposición de equipos por robo.

2.2.2. Mantenimiento software

El presente contrato cubrirá inicialmente el mantenimiento de todos los componentes software que componen el sistema SIGE-TRACK. Dicho mantenimiento incorpora tanto el correctivo como el evolutivo.



Siendo en la actualidad:

Componente SW	Número
Licencia cartografía Nümaps Lifetime Europa	1
Licencia Firmware GPSTrack para FXT009	1
Licencia básica servidor Trackserver para 1 móvil.	1
Pasarela Euskarri	1

Siendo el alcance del servicio solicitado:

- Nuevas versiones.
- Mantenimiento evolutivo motivado por evoluciones tecnológicas y/o incorporación de nueva funcionalidad
- Actualización del firmware de los módems.
- Se contempla la evolución de la solución incorporando 2 funcionalidades adicionales:
 - Navegación a hospitales: habilitar la función de guiado de los navegadores en el tramo del servicio desde la recogida de la víctima hasta su ingreso en el hospital.
 - Integración otras flotas de ambulancias: integrar otras flotas de ambulancias que están fuera del proyecto de movilidad de emergencias.

3. LOTE

No.

4. REQUISITOS NORMATIVOS 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:

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library).



- ISO 27000 (Information Security Management Systems - ISMS)
- ISO 80001 Application of risk management for IT-networks incorporating medical devices
- ISO 27000 Information technology — Security techniques — Information security management systems
- ISO 27799 Health informatics — Information security management in health using ISO/IEC 27002
- ISO 27017 Information technology — Security techniques — Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services
- IEC 62304 Medical device software — Software life cycle processes

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

Osakidetza proveerá la infraestructura (hardware y software) necesarias para facilitar la prestación del servicio a los entornos de Pre-producción y Producción.

Dado que, a priori, el equipo de trabajo desarrollará su trabajo en oficinas propias, el adjudicatario deberá asumir la instalación de las infraestructuras requeridas para el desarrollo del servicio, esto incluye:

- Aislamiento total (desde nivel de red) de los puestos informáticos del equipo de trabajo del resto de la red del adjudicatario.
- Dotación de línea dedicada, de caudal suficiente, para la conexión a los entornos de preproducción y producción necesarios.

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

Se 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. Se deberá hacer uso de la herramienta e interactuar mediante tickets, con los grupos técnicos de soporte, proveedores, profesionales de **Osakidetza**, etc.

5.1.3. Otras herramientas

La oficina técnica de Osakidetza 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. Plan de Trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo detallado para desarrollar los servicios solicitados, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar las actividades y tareas a realizar, identificando cuáles serán de su competencia y cuales corresponden a Osakidetza.

Se deben estimar todos los esfuerzos asociados a su ejecución, tanto por parte del licitador como por parte de Osakidetza, y se debe proponer una planificación temporal.



El ámbito de aplicación del presente contrato debe alcanzar todos los servicios prestados por Osakidetza a cualquiera de los colectivos (ciudadano, empleado y empresas), y comprender todas las infraestructuras tecnológicas que los soportan.

8.2. Fases del servicio

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

8.2.1. 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.



En el ámbito de las aplicaciones que consistan en desarrollo propio, 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.

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.



8.2.2. Fase de prestación regular

La fase de servicio regular 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.

8.2.3. 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.

8.3. Modelo de gestión del servicio

8.3.1. Gestión y seguimiento del servicio

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.

El Proveedor utilizará el sistema de Osakidetza (Service Manager) para el registro de incidencias y consultas, y complementará la información de dichos sistemas con sus propias herramientas para elaborar estos informes.

Este informe de seguimiento se realizará una relación de los aspectos fundamentales necesarios para la evaluación del servicio, tanto cuantitativos como cualitativos; Relación de actuaciones del periodo según su naturaleza (consultas, incidencias, pequeños evolutivos).

Los Servicios solicitados en el presente pliego precisan de un seguimiento en su ejecución por parte de **OSAKIDETZA** con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos a satisfacción del Cliente.

Para alcanzar estos objetivos se definirán al menos los órganos de gobierno propuestos con participación de responsables de la empresa adjudicataria y de **OSAKIDETZA**:

El **Comité de Seguimiento del Contrato**: Con carácter general se reunirá trimestralmente 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**.

El **Comité de Seguimiento del Servicio**: Con carácter general se reunirá una vez al mes y será el foro donde se analizará y concretará:



- Revisión de la actividad llevada a cabo por la adjudicataria
- El grado de cumplimiento de las tareas planificadas
- Planificación de la actividad para el siguiente periodo.
- Informes de situación y progreso, con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Servicio de Osakidetza, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.

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

8.3.2. Equipo de trabajo

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.

Para la prestación del servicio se dotará al menos de los siguientes roles profesionales:

Roles Profesionales
Responsable del Servicio
Consultor Técnico
Programador

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.

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. EJECUCION

9.1. Condiciones de ejecución del servicio

Las condiciones de ejecución para el servicio de mantenimiento de los componentes indicados son:

9.2. Mantenimiento hardware

- Las reparaciones se realizarán en las instalaciones del parque móvil de **Osakidetza** en Bilbao.
- La modalidad de soporte será de 8x5.
- Nivel de servicio (ANS):
 - ANS-H1 Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (un operador es asignado). Estableciéndose un valor de cumplimiento de **2 horas**.
 - ANS-H2 Tiempo de Resolución: tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que se resuelve satisfactoriamente. Estableciéndose el valor de cumplimiento en **1 día laborable (8 horas)** Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio

9.2.1. Mantenimiento software

- La actualización de la cartografía será responsabilidad de **Osakidetza**.
- La modalidad de soporte será de 8x5.
- Nivel de servicio (ANS):
 - ANS-S1 Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (un operador es asignado). Estableciéndose un valor de cumplimiento de 2 horas.
 - ANS-S2 Tiempo de Resolución: tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que se resuelve satisfactoriamente. Estableciéndose el valor de cumplimiento en 3 día laborable (24 horas) Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio
 -

9.3. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato



9.3.1. 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.

9.3.2. 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.

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.

9.3.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

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

9.6. 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.

9.7. 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.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 18.03.2021 16:53:01 CET