Osakidetza

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de servicios para soluciones del área de comunicación, colaboración, formación y componentes web de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2024/01588

ÍNDICE Página

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1 Alcance del contrato 5
2.2 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 10
3. LOTES 11
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES 11
5. REQUISITOS NORMATIVOS y etiquetas o certificaciones por lotes 11
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 11
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR Lotes 11
8. VARIANTES TÉCNICAS 11

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA..... 12
9.1. Muestras 12
9.2. Presentación de producto 12
9.3. Visita de obra..... 12
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA EN MARCHA 12
10.1. Ubicación de la prestación del servicio..... 12
10.2. Plazos de entrega..... 13
10.3. Plan de puesta en marcha 13
11. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO 14
11.1. Equipo organizativo 14
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 15
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 17
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO..... 18
12.1. Condiciones especiales de ejecución..... 18
12.2. Modelo de control y seguimiento..... 24
13. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS 25
14. CONFIDENCIALIDAD..... 25
ANEXO I 27
- Aplicaciones en el ámbito Osakidetza..... 27
- Aplicaciones en el ámbito Euskadi.eus 29

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación de los servicios para el ecosistema de las soluciones en los ámbitos de comunicación, colaboración, formación y componentes web de Osakidetza

Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

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

Osakidetza dispone un ecosistema de soluciones informáticas para cubrir las necesidades de la organización en los ámbitos de comunicación, colaboración y formación que requieren de servicios de técnicos de apoyo para garantizar la operativa diaria y la evolución de los mismos, persiguiendo mejorar la visibilidad y el ranking de los componentes web de Osakidetza en los resultados de los motores de búsqueda para impulsar su estrategia de Transformación Digital.

Siendo los servicios solicitados

- Línea de Mantenimiento y Evolución de las soluciones del ecosistema de Comunicación, Colaboración y Formación de Osakidetza
- Evolución tecnológica de intranets de Organizaciones de Servicio
- Construcción de comunidades y equipos de trabajo personalizados
- Servicios SEO (optimización de los componentes de búsqueda) de los componentes web de Osakidetza
- Soporte a incidencias graves 24x7
- Gestión y Administración del servicio

Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

Los profesionales Informáticos de la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de la Dirección General de **Osakidetza** realizan funciones de coordinación y gestión entre los distintos agentes que intervienen en las nuevas iniciativas y/o servicios de mantenimiento: proveedor de servicios convergentes, responsables de negocio, organizaciones de servicio, proveedores y coordinación interna de la propia subdirección, garantizando que el conocimiento de los sistemas siempre permanezca en Osakidetza.

Entre las funciones de este equipo de trabajo, no está el desarrollo de aplicaciones, ya que ni se dispone de la dimensión suficiente para abordar esta tarea, ni del nivel de especialización tecnológica necesario para estar alineado con las tecnologías emergentes de mercado, de soporte a los nuevos sistemas.

En este sentido, el mantenimiento de los sistemas objeto del contrato ha sido encomendado a un proveedor, tal y como se refleja en los siguientes expedientes de contratación:

- G/204/20/1/1326/OSC1/0000/102014 contratación del servicio de mantenimiento de las aplicaciones del área de social media de osakidetza
- G/211/00/1/1282/o001/0000/062017 servicio para la gestión del area social media de osakidetza

Por ello se concluye:

- Que el personal al servicio de las Organizaciones Públicas tiene ya funciones y tareas asignadas, por lo que las tareas requeridas para este servicio no pueden ser ejecutadas

con medios propios por escasez de recursos, aun habiendo crecido el equipo en efectivos.

- Que, dada la complejidad y el nivel de especialización requerida, se hace imposible que **Osakidetza** asuma los trabajos objeto de este expediente de contratación, de forma interna con medios propios.

- Que la gestión y coordinación del proyecto la realizarán efectivos de la Subdirección de Informática de la Dirección General de **Osakidetza**, que alineados con el área usuaria y con amplio conocimiento del negocio interno, garantizarán el cumplimiento de los requisitos, traduciendo las necesidades del negocio al proveedor de tecnología.

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

Por todo ello, se considera que queda debidamente acreditada la insuficiencia de medios materiales y personales para llevar a cabo las diversas prestaciones que son objeto del mismo, que su objeto y contenido son los más apropiados para su realización, y que la relación de personal y sus condiciones son las idóneas para la prestación adecuada del servicio.

Justificación de la ausencia de división por lotes

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones, siendo los motivos técnicos y organizativos:

- La coordinación entre los diferentes servicios al integrarse en un solo lote mejora de manera evidente por:
    - Evitar los problemas de coordinación entre responsables de distintas empresas lo que influye positivamente en la calidad de los servicios.
    - Anula las coincidencias y duplicidades de puestos de trabajo y medios materiales que se dan cuando más de una empresa trabajo en el mismo ámbito y en diferentes lotes. Con ello se coordina la ejecución una manera única la prestación de los diferentes servicios.
    - Asegura la gestión integral del portfolio de proyectos de Osakidetza unificando la gestión, optimizando sinergias y facilitando la coordinación en un marco de trabajo interoperable.
- La existencia de un único interlocutor para Osakidetza permite:
    - Evitar la descoordinación al disponer de un único interlocutor tanto para la gestióndel proyecto como para los responsables funcionales y responsables de negocio de Osakidetza.
    - Simplificar los trámites administrativos, informativos y operativos en la relación de Osakidetza con una única empresa adjudicataria.
    - Reducir el tiempo de resolución de problemas por la desaparición de intereses diferentes de empresas y lotes.
    - Facilitar el análisis, la búsqueda de alternativas de gestión al disponer de un único prestatario concentra toda la información relativa al servicio.
    - Facilitar el seguimiento de la ejecución y calidad del servicio minimizando los problemas a la hora de identificar responsabilidades, especialmente ante incidencias de incumplimientos en materia de prestación y calidad de los servicios.

Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución

Para la estimación de la distribución de anualidades se prevé la adjudicación del expediente en octubre de 2024, siendo el cálculo resultante:

Servicio	2024 (2 meses)	2025 (10 meses)	Importe
Servicios para soluciones del área de comunicación, colaboración, formación y componentes web	**78.400,00 €**	**392.000,00 €**	**470.400,00 €**
TOTAL	**78.400,00 €**	**392.000,00 €**	**470.400,00 €**

El valor estimado del contrato es:

PERIODOS	PLAZO EJECUCIÓN	IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA)
Presupuesto base de licitación (contrato inicial)	1 año	470.400,00 €
Modificación prevista del contrato inicial		94.080,00 €
Prórroga	1 año	470.400,00 €
Modificación prevista de la prórroga		94.080,00 €
Valor estimado del contrato SIN IVA		**1.128.960,00 €**

El plazo de ejecución será de 1 año desde la fecha de formalización del contrato con opción a 1 prorroga de 1 año.

Procedimiento de adjudicación

Se solicita la tramitación de este expediente por el procedimiento ABIERTO, según lo dispuesto en la subsección 2º de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE.

2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Alcance del contrato

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

2.1.1 Línea de Mantenimiento y Evolución de las soluciones del ecosistema de Comunicación y Colaboración de Osakidetza

Las soluciones objeto del alcance podrán ser modificada durante la vigencia del contrato, con la incorporación y retirada de aplicaciones, dentro de lo señalado en el presente pliego.

Comprende servicios que requieren actuaciones de dimensión predecible en su mayor parte. En consecuencia, **se proveen con una plantilla predefinida** con una **dimensión base**, si bien podrá exigirse al proveedor modificaciones según los criterios y procedimientos contemplados en este pliego.

Los sistemas objeto del servicio son:

1. Plataforma SharePoint OnLine:
   - Intranet corporativa y de las Organizaciones

2. Módulo de Reserva de recursos

3. Plataforma en SharePoint 2010
   - Intranets de las Organizaciones de Servicio pendientes de evolución a SharePoint OnLine
   - Osagune: Grupos de Trabajo
   - Guía de donación, Centro vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos

4. Plataforma de contenidos del Gobierno Vasco
   - Portal Web Osakidetza

5. Plataforma corporativa de encuesta Inkestagune

6. Plataforma de cuestionarios asistenciales integrados con la estación clínica corporativa Soporte y administración del producto (LimeSurvey)

7. Plataforma WordPress
   - Parte Hartu
   - Odoldonazioguida (Guía de Donación)
   - Libro Blanco de Desarrollo.

8. Plataforma Moodle de Formación Interna
   - Jakinsarea

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

Mantenimiento Correctivo/Preventivo/Perfectivo

Este servicio contempla actividades propias de la operativa sobre incidencias, así como las tareas propias de la gestión de un servicio de esta naturaleza.

En el aspecto operativo, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión y realización de las actividades necesarias para la corrección de las incidencias surgidas en las aplicaciones software incluidas en este expediente, así como la resolución de problemas e incidencias debidas a fallos en las mismas.

Las actividades que se incluyen para la realización del **mantenimiento correctivo** abarcan desde la recepción y registro de los errores e incidencias, su análisis,

diagnóstico y propuesta de solución (que deberá ser aprobada por **Osakidetza**), hasta el seguimiento y resolución de las mismas. Así mismo, se incluye entre estas actividades, la interacción directa con el usuario de negocio, desde la detección de la incidencia hasta su completa resolución.

La puesta en producción de todo mantenimiento correctivo deberá ir acompañada de la correspondiente documentación en la que se indiquen claramente los errores que corrige, así como la relación de incidencias registradas que soluciona.

Cualquier actuación sobre el software motivada 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 correctivos y actuaciones presenciales**.

Toda petición de mantenimiento correctivo, así como las actividades asociadas a la petición, quedarán registradas en la herramienta de gestión de incidencias y peticiones de **Osakidetza** y deberá venir acompañada de la documentación asociada correspondiente, indicando al menos la definición del problema y su solución, junto con el resultado de las pruebas realizadas.

Dentro del **mantenimiento preventivo** se incorporan todas las intervenciones periódicas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes que éstos aparezcan. incluye comprobación de consistencia de los datos, pruebas forzadas del software o hardware, errores en la configuración del hardware o software, incluyendo el gestor de base de datos, etc.

El **mantenimiento perfectivo** comprende mejoras en la operativa actual del software que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos.

Mantenimiento Adaptativo/Evolutivo a pequeña escala

Se describen los 2 tipos de mantenimiento:

- ***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.

- ***Mantenimiento Evolutivo***

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 de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base.

Se trata actividades relacionadas con el desarrollo evolutivo, cuyo tamaño y complejidad no son excesivos. **Se estima un esfuerzo menor a 100 horas-persona.**

Línea de Desarrollo (evolutivo a gran escala)

Comprende las actuaciones necesarias para abordar el mantenimiento evolutivo de gran tamaño y los nuevos desarrollos derivados de la reingeniería o el desacoplamiento de funciones de las aplicaciones objeto del contrato. Depende de las necesidades de **Osakidetza** durante la vigencia del contrato y requerirán **recursos variables a lo largo del contrato** que se adecuarán a las necesidades de cada momento.

En el desarrollo de esta línea de trabajo el proveedor deberá nombrar un jefe de proyecto, como responsable único de cada demanda ante **Osakidetza**, estableciendo los plazos, hitos y entregables del proyecto.

La facturación será variable y la cuantía aplicable cada mes se determinará en función del trabajo realizado y los objetivos alcanzados.

Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación

Será responsabilidad del adjudicatario mantener actualizado en todo momento el inventario de aplicaciones, y, por ende, sus correspondientes fichas descriptivas.

Además del inventario, y específicamente en las aplicaciones consistentes en desarrollo propio, es imprescindible disponer de todos los artefactos de cada aplicación,

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.

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

2.1.2 Evolución tecnológica de intranets de Organizaciones de Servicio

Será alcance del proyecto la evolución tecnológica de las intranets de SharePoint 2010 a SharePoint OnLine, considerando que se estima queden pendientes 5 de complejidad media-baja.

2.1.3 Construcción de comunidades y equipos de trabajo personalizados

Creación de sitios de SharePoint OnLine personalizados para satisfacer las necesidades específicas de unidades/servicios/áreas de Osakidetza, adaptando la apariencia, la navegación, las funcionalidades y el contenido del sitio en función de las necesidades requeridas con el fin de mejorar la colaboración, productividad y la mejora de la comunicación.

2.1.4 Servicios SEO de los componentes web de Osakidetza

Definición, puesta en marcha y seguimiento de una estrategia de marketing digital que permita impulsar la Transformación Digital de los servicios dirigidos a la ciudadanía, medir la satisfacción e impulsar el proceso de mejora continua.

Se contemplan las siguientes líneas de trabajo:

Mejorar la experiencia de usuario en los servicios digitales

Definir e implantar una estrategia de mejora de la experiencia ciudadana con los servicios digitales de Osakidetza con el objetivo de mejorar la usabilidad, la accesibilidad y la satisfacción de la ciudadanía vasca.

Analítica de uso en las herramientas de comunicación

Disponibilidad de una analítica digital que permita recopilar, tratar e interpretar información del uso de los servicios digitales de Osakidetza y permita establecer acciones de mejora.

Mejora del posicionamiento de servicios digitales

Implementación de estrategias efectivas de SEO para mejorar la presencia en

internet de Osakidetza en los motores de búsqueda, considerando:

- Elaboración y gestión de perfiles de empresa de Osakidetza.
- Optimización del contenido: Crear contenido de alta calidad que sea relevante para las búsquedas de los usuarios en internet, tanto vía texto como por voz, y que facilite la presentación de información veraz y útil en los diferentes formatos que ofrecen los buscadores.
- Optimización técnica: Mejorar la velocidad de carga del sitio web, la estructura de la web y la experiencia del usuario.
- Construcción de enlaces: Obtener enlaces de alta calidad desde otros sitios web relevantes para mejorar la autoridad del sitio web.

2.1.5 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.

2.2 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

La/s organizaciones destinatarias son todas las Organizaciones de Servicio de Osakidetza.

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las instalaciones del adjudicatario, aunque también se podrán prestar en las organizaciones de **Osakidetza**.

3. LOTES

No hay.

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.

5. REQUISITOS NORMATIVOS y etiquetas o certificaciones por lotes

No hay

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

No hay

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR Lotes

No hay

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.

9.3. Visita de obra

No procede.

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

10.1. Ubicación de la prestación del servicio

Sin perjuicio de lo que expresen 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 de la empresa adjudicataria. 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 de la empresa adjudicataria.

Es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, 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 del proyecto (alcance geográfico de País Vasco). El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza.

10.2. Plazos de entrega

El servicio se iniciará tras la formalización de contrato.

10.3. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases:

10.3.1 Fase inicial

Con anterioridad a comenzar la implantación y puesta en marcha de la Solución a proveer, se realizará el Análisis, diseño y definición de la Solución a implantar (2.1)

10.3.2 Fase de prestación regular

Esta fase se caracteriza por la ejecución del servicio según lo requerido en el presente pliego.

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

10.3.3 Fase de finalización

La fase de finalización transcurrirá durante las tres (3) semanas previas a la fecha de finalización del contrato.

El/la adjudicatario/a 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/la adjudicatario 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.
- Entrega de todos los contenidos incorporados a la Plataforma y las bases de datos de la misma.

11. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

El adjudicatario deberá 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

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales, y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

Existirá un Responsable del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, representante de la misma e interlocutor y responsable de los trabajos ante la Dirección del Proyecto de Osakidetza.

Osakidetza aportará también la figura de un Responsable del Servicio, con la función de coordinar la participación de los recursos humanos corporativos, que sean necesarios en cada momento.

Osakidetza controlará, mediante la figura de su Responsable del Servicio, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (texto refundido), en cuanto hace referencia a completar los términos y calidad de los productos desarrollados.

11.1.1 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.

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.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la ejecución del proyecto de implantación, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del proyecto. Se detallará su objetivo y, al menos parcialmente, su contenido.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

11.1.2 Programa de control

Se realizará el seguimiento con una periodicidad mínima mensual, en base al modelo de control y seguimiento definido.

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 número de personas necesarias por perfil

La composición del equipo de trabajo contará, al menos, con los siguientes roles:

- Jefe/a o Director/a de Proyecto:
- Arquitecto Share Point
- Gestor de portales Interwoven
- Consultor SEO
- Consultor Moodle

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.

La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener el equipo, según lo establecido en su oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

Asimismo, la empresa adjudicataria 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 la empresa licitadora en base a la información descrita 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, se procederá del siguiente modo:

- Caso que la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
    - La presentación por la empresa adjudicataria 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 a la empresa adjudicataria, 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.

11.3.2 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.

11.3.3 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 la empresa adjudicataria quien 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.
El adjudicatario deberá garantizar que disponen de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el Equipo de Trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

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.

11.3.4 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 especiales de ejecución

12.1.1 Niveles de Servicio

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.

Indicadores de Servicio

Cubren cada uno de los elementos de servicio objeto de este pliego:

- Servicio de Mantenimiento Correctivo, Mantenimiento Preventivo, Adaptativo y Evolutivo a pequeña escala
- Servicio de Desarrollo. Evolutivo a gran escala

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador
- Descripción. Descripción del indicador
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de **Osakidetza**. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de **Osakidetza** pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por **Osakidetza** como NO críticas.

Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de **Osakidetza** y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por **Osakidetza** como NO críticas.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Muy Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por **Osakidetza** a prioridad Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y, por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (revisa).
- Tiempo de Resolución: Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Mantenimiento Correctivo

d.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_02	**Tiempo Resolución problemas Muy Urgentes** Porcentaje de problemas catalogados como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Muy Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	4 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_03	**Tiempo Resolución problemas Urgentes** Porcentaje de problemas catalogados como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	8 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_04	**Tiempo Resolución problemas Normales** Porcentaje de problemas catalogados como Normales resueltos en el plazo establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Normales resueltos en plazo establecido / Nº total de problemas) * 100	Fecha entrega prevista	Mensual	>= 95%	Si

Mantenimiento Adaptativo/Evolutivo a pequeña escala

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_05	**Desviación Planificación Evolutivo Urgente** Porcentaje de peticiones Urgentes finalizadas en el plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período).	100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición. (Nº de peticiones finalizadas en el plazo establecido / Nº total de peticiones) * 100	Fecha entrega prevista	Trimestral	>= 95%	Si
IN_06	**Desviación Planificación Evolutivo Normal** Porcentaje de peticiones finalizadas en el plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período).	100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición. (Nº de peticiones finalizadas en el plazo establecido / Nº total de peticiones) * 100	Fecha entrega prevista	Trimestral	>= 95%	Si

Desarrollo: evolutivo a gran escala

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_07	**Desviación Planificación Desarrollo** Porcentaje de peticiones finalizadas por debajo del máximo de desviación de plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período).	100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición. (Nº de peticiones finalizados por debajo del máximo de desviación de plazo establecido / Nº total de peticiones) * 100	20% sobre Fecha Entrega de Desarrollo Prevista	Trimestral	>= 95%	Si

Indicadores de Calidad

Tipología de Incidencias

Por aplicación y Total general.

Aplicación	Tipo Servicio	Nº Actuaciones por Tipo Servicio			Total Anual
		Enero	…….	Diciembre	
XX - XXXXXXX	**Consultas**	999.999	999.999	999.999	999.999
	Incidencias	999.999	999.999	999.999	999.999
	Mto. Correctivo	999.999	999.999	999.999	999.999
	Mto. Evolutivo/Adaptativo	999.999	999.999	999.999	999.999
	Mto. Preventivo	999.999	999.999	999.999	999.999
	TOTAL	**999.999**	**999.999**	**999.999**	**999.999**

Peticiones reabiertas

Se aplicará al Mantenimiento Adaptativo y Evolutivo:

Descripción	Umbral	Periodicidad	Penalización
Número de peticiones reabiertas	Max. 5%	Trimestral	SI

Reducción del mantenimiento correctivo

Descripción	Umbral	Periodicidad	Penalización
Reducción mantenimiento correctivo	Min. 5%	Anual	No

Errores del Proveedor

Se aplicará al Mantenimiento Adaptativo y Evolutivo:

d.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Valor Objetivo	Periodicidad	Penalización
IN_08	**Ratio de Peticiones con errores críticos (bloqueantes) en pruebas de aceptación** Porcentaje de peticiones con errores críticos en pruebas de aceptación (Pre-producción)	(Nº de peticiones con errores críticos en las pruebas de aceptación / Nº Total de Peticiones en Pruebas de Aceptación dentro del periodo)*100	<=15%	Mensual Se calculará acumulado (mes a mes)	Si
IN_09	**Ratio de Peticiones con errores NO críticos en pruebas de aceptación** Porcentaje de peticiones con errores NO críticos en pruebas de aceptación (Pre-producción)	(Nº de peticiones con errores NO críticos en las pruebas de aceptación / Nº Total de Peticiones en Pruebas de Aceptación dentro del periodo)*100	<=20%	Mensual Se calculará acumulado (mes a mes)	Si
IN_10	**Ratio de Propagación de errores a Producción** Porcentaje de horas dedicadas a la resolución de errores en Producción, derivados de la implantación de una versión evolutiva	(Total horas estimadas de correctivos correspondientes a versiones parches derivadas de la implantación de un evolutivo) / (Total horas estimadas contenido de la versión evolutiva) * 100.	<=5%	Mensual Se calculará acumulado (mes a mes)	Si

Desviación estimación evolutivos

Se aplicará al Mantenimiento Adaptativo y Evolutivo:

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_11	**Ratio de peticiones estimadas en el mes** Porcentaje de peticiones estimadas por debajo del máximo de desviación del plazo establecido sobre el total de solicitudes de estimación en el mes)	100 x (número de peticiones estimadas dentro de plazo máximo/número total de solicitudes de estimación)	10 días laborables	Trimestral	>= 90%	Si

Indicadores de Productividad

ESFUERZO (I): Línea de Mantenimiento y Evolución

Se deberá detallar la evolución mensual, por aplicación y con un total general, con el desglose **de horas reales y el importe que supondría a la tarifa hora contratada (Informes separados)**

Aplicación	Tipo Servicio	Evolución mensual en horas			Total Anual
		Enero	…….	Diciembre	
XX - XXXXXXX	**Consultas**	999.999	999.999	999.999	999.999
	Mto. Correctivo	999.999	999.999	999.999	999.999
	Mto. Evolutivo/Adaptativo	999.999	999.999	999.999	999.999
	Mto. Preventivo	999.999	999.999	999.999	999.999
	TOTAL	**999.999**	**999.999**	**999.999**	**999.999**

Aplicación	Tipo Servicio	Evolución mensual en € (IVA inc.)			Total Anual
		Enero	…….	Diciembre	
XX - XXXXXXX	**Consultas**	999.999,99	999.999,99	999.999,99	999.999,99
	Mto. Correctivo	999.999,99	999.999,99	999.999,99	999.999,99
	Mto. Evolutivo/Adaptativo	999.999,99	999.999,99	999.999,99	999.999,99
	Mto. Preventivo	999.999,99	999.999,99	999.999,99	999.999,99
	TOTAL	**999.999,99**	**999.999,99**	**999.999,99**	**999.999,99**

ESFUERZO (II): Línea de Desarrollo

Se deberá detallar la evolución mensual, por aplicación y con un total general, con el desglose **de horas reales y el importe que supondría a la tarifa hora contratada (Informes separados)**

Aplicación	Tipo Servicio	Evolución mensual en horas			Total Anual
		Enero	…….	Diciembre	
XX - XXXXXXX	**Invertidas**	999.999	999.999	999.999	999.999
	Facturadas	999.999	999.999	999.999	999.999
	Diferencia	999.999	999.999	999.999	999.999
	TOTAL	**999.999**	**999.999**	**999.999**	**999.999**

Aplicación	Tipo Servicio	Evolución mensual en € (IVA inc.)			Total Anual
		Enero	…….	Diciembre	
XX - XXXXXXX	**Invertido**	999.999,99	999.999,99	999.999,99	999.999,99
	Facturado	999.999,99	999.999,99	999.999,99	999.999,99
	Diferencia	999.999,99	999.999,99	999.999,99	999.999,99
	TOTAL	**999.999,99**	**999.999,99**	**999.999,99**	**999.999,99**

12.1.2 ondiciones 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.

12.1.3 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 las siguientes:

- La herramienta utilizada por el 1º nivel de CAU de Osakidetza, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto HP-Service Manager.
- La herramienta utilizada en Osakidetza para la Gestión de la Demanda, es el producto 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.

12.1.4 Horario de la prestación del servicio

El horario general del servicio será:

- **De 8 a 18 horas, de lunes a jueves**
- **De 8 a 15 horas los viernes**

Nota: En el marco anterior solo se consideran festivos, las fiestas que afectan a los 3 territorios históricos, ámbito nacional o de la Comunidad, las fiestas locales y que solo aplican a un territorio histórico, se consideran a todos los efectos, laborables.

En el caso de que los servicios contratados pudieran implicar para el suministrador (por razones de cumplimiento de plazos u otras razones) la decisión de realización de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en régimen de nocturnidad, Osakidetza no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser absorbidos siempre por el adjudicatario.

12.2. Modelo de control y seguimiento

12.2.1. Equipo Organizativo

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales, y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

Existirá un Responsable del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, representante de la misma e interlocutor y responsable de los trabajos ante la Dirección del Proyecto de Osakidetza.

Osakidetza aportará también la figura de un Responsable del Servicio, con la función de coordinar la participación de los recursos humanos corporativos, que sean necesarios en cada momento.

Osakidetza controlará, mediante la figura de su Responsable del Servicio, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (texto refundido), en cuanto hace referencia a completar los términos y calidad de los productos desarrollados.

12.2.2. 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.

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.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la ejecución del proyecto de implantación, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del proyecto. Se detallará su objetivo y, al menos parcialmente, su contenido.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.2.3. 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. 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.

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.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la ejecución del proyecto de implantación, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del proyecto. Se detallará su objetivo y, al menos parcialmente, su contenido.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

13. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de Osakidetza, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Osakidetza.

14. CONFIDENCIALIDAD

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tenga acceso con motivo de la adjudicación. A ellos accederán exclusivamente las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato son propiedad de Osakidetza y están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales. Toda cesión a terceros será perseguida en los tribunales.

Osakidetza se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los ficheros que se dejarán al adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones.

Bajo ningún caso ni circunstancia el adjudicatario podrá suministrar a terceros ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por Osakidetza para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de Osakidetza, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.
El adjudicatario faculta a Osakidetza para que al terminar el proyecto pueda responsabilizarlo y/o repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia y/o falta de confidencialidad del mismo.

Adicionalmente y como condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la LOPD.

ANEXO I

La relación de aplicaciones socialmedia actualmente vigentes son:

- ### Aplicaciones en el ámbito Osakidetza

A todas las aplicaciones a las que nos referimos se puede acceder desde la red corporativa y desde Internet. Las aplicaciones definidas (castellano y euskera) de Osakidetza.eus dentro de la plataforma corporativa de Sharepoint de **Osakidetza** son:

Corporativas:

- Intranet corporativa **Osakidetza**
- Osagune
- Portales temáticos: IKT gunea,...

A partir del modelo funcional de la **intranet corporativa** se han diseñado y desplegado las **intranets correspondientes a las OOSS**, siguiendo una estructura y un estilo "**Osakidetza**" que homogeneiza a las intranets de toda la organización.

Intranets de OOSS:

- OSI Enkarterri Cruces
- OSI Barrualde Galdakao
- OSI Barakaldo Sestao
- OSI Bilbao Basurto
- OSI Barakaldo Sestao
- OSI Donostialdea
- OSI Bidasoa
- OSI Debabarrena Bajo Deba
- OSI Debagoiena Alto Deba
- OSI Tolosaldea
- OSI Goierri Alto Urola
- Red Salud Mental Gipuzkoa
- Red Salud Mental Bizkaia
- Red Salud Mental Araba
- Emergencias
- Hospital Gorliz
- Hospital Santa Marina

Actualmente sin implantar, pero en construcción

- CVTTH
- OSI Rioja Alavesa

Puede derivarse de ello algún cambio, por la nueva ordenación administrativa que responde al modelo de integración sanitaria con la aparición de nuevas OSIS

Se indican a continuación ciertos indicadores a tener en cuenta:

Aplicación	Plataforma	Colecciones sitios	Criticidad
Osakidetza.eus	SHAREPOINT	1 (650)	ALTA
Osagune	SHAREPOINT	1(2.450)	ALTA
osaguneirekia	SHAREPOINT	1	ALTA
IKT gunea	SHAREPOINT	1	ALTA
OSI Donostialdea	SHAREPOINT	1 (221)	ALTA
OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces	SHAREPOINT	1 (250)	ALTA
OSI Barrualde Galdakao	SHAREPOINT	1 (853)	ALTA
OSI Barakaldo Sestao	SHAREPOINT	1 (333)	ALTA
OSI Bilbao Basurto	SHAREPOINT	1(350)	ALTA
OSI Debabarrena Bajo Deba	SHAREPOINT	1 (496)	ALTA
OSI Debagoiena (Alto Deba)	SHAREPOINT	1 (78)	ALTA
OSI Goierri Alto Urola	SHAREPOINT	1 (481)	ALTA
OSI Tolosaldea	SHAREPOINT	1 (254)	ALTA
OSI Araba	SHAREPOINT	1 (468)	ALTA
Red Salud Mental Gipuzkoa	SHAREPOINT	1 (241)	ALTA
Red Salud Mental Bizkaia	SHAREPOINT	1 (326)	ALTA
Red Salud Mental Araba	SHAREPOINT	1 (166)	ALTA
CVTTH	SHAREPOINT	En construcción	ALTA
Escuela de Enfermería	SHAREPOINT	No iniciado	ALTA
Emergencias	SHAREPOINT		ALTA
Hospital Gorliz	SHAREPOINT		ALTA
Hospital Santa Marina	SHAREPOINT		ALTA
OSI Errioxa	SHAREPOINT	En construcción	ALTA

Intranet Corporativa

Cuenta con módulos claramente diferenciados:

- **Módulo Noticias**
- **Módulo Destacados**
- **Módulo Eventos**
- **Módulo Panel Personalizado**
- **Módulo Carrusel**
- **Módulo Catálogo Documentos**
- **Módulo Gestión Etiquetas**
- **Módulo gestión de Congresos**
- **Módulo de Foros**
- **Módulo de Avisos**
- **Módulo Comentarios a páginas**
- **Módulo Selección de idioma preferente por usuario**

- **Módulo Tablón de anuncios Social**
- **Módulo últimas Actualizaciones**
- **Módulo Gestión Contenidos**
- **Módulo Analytics**
- **Módulo Autenticación Directorio Activo y LDS**
- **Módulo de Administración de miembros de grupos de gestión de la intranet**
- **Módulo de información sindical**
- **Módulo de buscadores**
- **Módulo de listas personalizadas y flujos de trabajo**

Osagune

El portal colaborativo Osagune es un entorno diseñado para facilitar la colaboración entre los profesionales de **Osakidetza**, compartiendo información y documentos, participando en debates y foros.

- **Módulo Gestión grupos (Portada)**
- **Zona Pública y Zona Privada**
- **Módulo Gestión Reuniones:**
- **Módulo Gestión Tareas**
- **Funcionalidades de Zona pública**
- **Funcionalidad Grupos Recomendados**
- **Módulo Autenticación Directorio Activo y Repositorio de usuarios públicos**
- **Datos de actividad de los grupos**
- **Módulo Analytics**

Intranets de las OOSS

En principio tienen los mismos módulos que la intranet corporativa.

• Aplicaciones en el ámbito Euskadi.eus

Osakidetza ha desarrollado recientemente la reestructuración y rediseño de su página web (Osakidetza.euskadi.eus), con código portal ab84. Esta Web esta igualmente en la Plataforma Interwoven dentro del ámbito de todos los aplicativos Web de Gobierno Vasco Euskadi.eus. Se basa en el conjunto de estándares tecnológicos Platea Web.

El modelo de presencia web se apoya en una infraestructura tecnológica común –PLATEA Web- que cubre las siguientes áreas:

Gestión de contenidos web	Gestión del ciclo de vida de los contenidos web
Gestión de portales web	Gestión del ciclo de vida de las páginas web que dan acceso a los contenidos web

Publicador	Copia en la zona pública los activos (ficheros) generados por el [Gestor de Contenidos] y el [Gestor de Portales] en la zona interna protegida
Gestión de taxonomías (ejes) de catalogación	Administración de taxonomías normalizadas en las que se catalogan contenidos web para facilitar su localización
Gestión de alias web	Administración de URLs amigables a contenidos web
Entrega de información en la web	Presentación y organización del acceso a la información desde la web
Buscador / Indexador	Localización de contenidos web en base a criterios de negocio o a texto libre
Sindicación de Contenidos / API	Importación de contenido web desde fuentes externas Utilización de la funcionalidad de todos los módulos de PLATEA Web desde aplicaciones terceras

Se indican a continuación ciertos indicadores a tener en cuenta:

Aplicación	Plataforma	Páginas	Contenidos	Criticidad
Portal ab84 Osakidetza	INTERWOVEN	108	3260	ALTA

Es reseñable que debido a que se trata del portal de Osakidetza es de vital importancia no sólo el mantenimiento de contenidos y organización tecnológica, sino también de toda la gestión de métricas que pudiese requerir Osakidetza.

Parte Hartu

Esta plataforma promueve la Innovación creativa desde los propios profesionales, compartiendo y dando contenido a las ideas o mejoras detectadas, y favoreciendo su implantación en Osakidetza a través del soporte de grupos de trabajo multidisciplinares responsables de evaluar, desarrollar y escalar las ideas en la organización.

Así mismo existe la funcionalidad denominada “gestión de retos”, en la que Osakidetza plantea problemas de la organización con el propósito de escuchar las iniciativas y opiniones de sus trabajadores.

Blogs

Plataforma corporativa de blogs, basada en WordPress.

Libro blanco de Desarrollo

El **Libro Blanco para el Desarrollo de Aplicaciones en Osakidetza** recoge las **arquitecturas de referencia**, **guías de buenas prácticas**, **estándares** y **recomendaciones** para el desarrollo de aplicaciones para Osakidetza.

Esta herramienta de divulgación está basada en WordPress.

Odoldonaziogida

Aplicativo para información sobre la donación de sangre. Consta de una parte pública con tecnología Wordpress y parte privada sita en la intranet de CVTransfusiones

Plataforma corporativa de encuestas

Osakidetza dispone de una plataforma corporativa, inkestagune para la realización de encuestas tanto dirigidas a sus propios trabajadores como a los pacientes de Osakidetza. Esta solución está basada en Limesurvey

Es objeto de este pliego todo el proceso de administración, parametrización de la herramienta adaptándola a los estándares de Osakidetza. Así como la creación y soporte en el proceso de creación de encuestas a las distintas áreas de negocio del conjunto del Ente.

Es una línea ascendente en Osakidetza por su naturaleza interactuar con la ciudadanía y con los profesionales por lo que el adjudicatario deberá dar soporte en todo momento a los usuarios de Osakidetza y la realización de ellas si fuera preciso.

Igualmente se hará cargo de las posibles acciones de formación sobre ella que se deriven en la organización

Plataforma cuestionarios asistenciales

Osakidetza dispone de una plataforma de cuestionarios asistenciales integrada con la estación Clínica corporativa, para la realización de encuestas dirigidas a los pacientes de Osakidetza. Está basado en Limesurvey

Es objeto de este contrato es la administración y soporte de producto.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 25.06.2024 09:41:43 CEST