PLEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE PLATAFORMA PARA LA GESTION DE IDENTIDADES DE PERSONAL SOCIOSANITARIO EXTERNO A OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE

2022/02294

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

0. INDICE

0. INDICE 2
1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 5
1.3. Procedimiento de adjudicación 5
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1. Suscripción de la plataforma de mercado en modo SaaS 5
2.2. Puesta en marcha de la solución 6
2.3. Soporte de la solución 7
2.4. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 7
3. LOTES 7
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. 7
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 7
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 7
5.1. Requisitos normativos por lote 7
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 8
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera) 8
6.1.1. Plataforma de mercado 8
6.1.2. Portales 8
6.1.3. Automatización y Workflows 9
6.1.4. Ciclo de Vida y Aprovisionamiento 9
6.1.5. Administración 10
6.1.6. Autenticación y control de acceso 10
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 11
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote 11
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote 11
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera) 11
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera) 12

8. VARIANTES TÉCNICAS 12
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 12
9.1. Muestras 12
9.1.1. Forma de presentación 12
9.1.2. Normas para la identificación de las muestras 12
9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos) 12
9.2. Presentación de producto: 12
9.3. Visita de obra 12
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 12
10.1. Ubicación de la prestación del servicio 12
10.2. Plan de puesta en marcha 13
11. MODELO DE GESTIÓN 13
11.1. Equipo organizativo 13
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 13
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 14
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 14
12.1. Condiciones de ejecución 14
12.1.1. Horario 14
12.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental. 16
12.1.3. Herramientas para la prestación del servicio de soporte 16
12.2. Modelo de control y seguimiento 17
12.2.1. Equipo Organizativo 17
12.2.2. Modelo de Control y seguimiento 17
12.2.3. Programa de trabajo 18

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato evolucionar la gestión de identidades del colectivo de entidades externas para la gestión de acceso a los recursos TIC de Osakidetza con objeto de securizar, agilizar y automatizar el proceso de provisión de identidades digitales garantizando la prestación de la asistencia sanitaria a la Red Sociosanitaria.

La gestión de accesos demandada se soportará sobre una plataforma de mercado que de respuesta a los requisitos planteados en el presente pliego. Siendo el alcance de los servicios solicitados:

- Licencias de uso de la platafoma de mercado
- Puesta en marcha de la solución
- Soporte de la solución

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.

En un marco general dónde el riesgo de ataques de ciberseguridad es cada vez mayor, la gestión de la identidad digital es la base de la seguridad de cualquier organización, ya que permite protegerse de credenciales de usuario comprometidas y contraseñas fáciles de descifrar que son los puntos de entrada comunes para piratas informáticos y criminales que desean plantar ransomware y/o robar datos.

El proceso de transformación digital que se ha iniciado en Osakidetza exige adecuar a gestión de identidades y accesos con el fin de mejorar la gestión actual de las identidades digitales, garantizar el acceso a los recursos específicos y automatizar la gestión del ciclo de vida. Por el riesgo y el coste de gestión actual, se prioriza el colectivo de las identidades externas a Osakidetza. (profesionales de otras entidades que hacen uso de los recursos TIC de Osakidetza)

Como parte de este colectivo, el grupo más relevante es la Red Socionanitaria, una red que se irá ampliando en la medida que se vayan incorporando nuevos mecanismos de coordinación entre sistemas, ámbitos, niveles y profesionales, para lograr la mejor prevención, atención y cuidados sociosanitarios en torno a la persona (Estrategia de Atención Socionaitaria de Euskadi 2021-2024).

Por ello, el presente concurso persigue evolucionar la gestión de identidades externas a los recursos TIC de Osakidetza con objeto de securizar, agilizar y automatizar el proceso de provisión de identidades digitales garantizando la prestación de la asistencia sanitaria a la Red Sociosanitaria.

Siendo el alcance de los servicios solicitados:

- Suscripción de plataforma de mercado en modo SaaS
- Puesta en marcha de la solución
- Soporte de la solución

El plazo de ejecución será de 3 años contados a partir de la fecha de formalización del contrato.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

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 de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, se considera necesaria su contratación.

1.3. Procedimiento de adjudicación

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

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance de los servicios solicitados es:

2.1. Suscripción de la plataforma de mercado en modo SaaS

Osakidetza requiere una plataforma de mercado cloud en modo SaaS que le permita gestionar de una forma segura a las identidades de entidades externas de la organización, en concreto y en fase inicial de la red sociosanitaria, estableciendo una pasarela de autenticación entre los usuarios y los recursos TIC que les aprovisiona, principalmente sistemas de información corporativos ubicados tanto on-premise como en cloud.

La plataforma y el modelo de gestión resultante se extenderá a la totalidad de entidades de externos de Osakidetza.

La gestión de identidad requerida debe basarse en el modelo Zero Trust, control extricto a la hora de validar accesos y peticiones, sin confiar en nada o nadie por defecto.

El producto ofertado por los licitadores deberá suministrarse con el siguiente régimen de licenciamiento:

- Fase 1: Licencias de uso para identidades del entorno sociosanitario. Se estima en 2.500 identidades
- Fase 2: Licencias de uso para la totalidad de identidades externas. Se estima en 3.500 usuarios

Los entornos a utilizar en el proyecto y cuyas licencias deberán ser suministradas, serán los siguientes:

- Entorno de Pre-producción
- Entorno de Producción

En la propuesta de licenciamiento se tendrá en cuenta que el objeto del contrato son identidades externas que no van a realizarán un uso intensivo de dicha identidad y que de forma general para Osakidetza se trata de colaboradores externos.

Todas las capacidades y funcionalidades que se indiquen en este documento han de ser soportadas por una única solución SaaS.

2.2. Puesta en marcha de la solución

Implantación de la solución, en la que se incluye la consultoria previa de análisis de la situación actual, la elaboración del modelo operativo, la realización de las parametrizaciones necesarias, el despliegue de la solución con soporte técnico, y la formación al personal del equipo de responsable del proyecto en Osakidetza.

La solución contemplará al menos la siguiente funcionalidad:

- Estructura de identidades adaptada al modelo organizativo de Osakidetza: distribución de entidades en base a accesos por organizaciones de servicios
- Clasificación de usuarios por multiples criterios
- Portal de autoservicio de provisión de usuarios
- Portal de autoservicio de contraseñas
- Automatización de los procesos de negocio centrados en la identidad
- Permitir definir diferentes identidades para una misma identidad externa
- Categorización de usuarios
- Cuadro de mando de uso y actividad

Siendo los requisitos ya identificados

- Modelo de la identidad de externos y definición del ciclo de vida
- Integración con AD como sistema gestionado
- Integración con AD para la autenticación de la propia herramienta
- Integración con Gestor Documental
- Construcción de un Formulario de auto registro con aprobación por responsable interno, contemplando la figura de Responsable de Empresa y de usuario
- Configuración de la Administración Delegada para la gestión de perfiles por Administración
- Gestión automatizada de roles para personal sociosanitario: gestión de un máximo de 5 roles en un único sistema de información
- Configuración y Despliegues de la solución
- Cuadro de Mando con indicadores de gestión
- Documentación y Traspaso
- Migración de identidades vigentes

2.3. Soporte de la solución

Tras la puesta en marcha se iniciará la etapa de soporte, en la que se contemplan los servicios de administración, operación, mantenimiento y soporte incorporando:

- Atención a consultas y soporte: El adjudicatario ofrecerá el servicio de soporte de de la solución desplegada desde la puesta en producción hasta la finalización del contrato
  Este soporte será del tipo 24x7, si bien fuera del horario 08:00 a 20:00, solo se atenderán incidencias criticas
- Mantenimiento evolutivo: El licitador asumirá los servicios de evolución de la plataforma motivada por nuevas necesidades para lo que se fijará una bolsa de horas

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

La organizacion destinataria es la Dirección General 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:

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- ISO 27000 (Information Security Management Systems - ISMS)
- ISO 9001 2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- Esquema Nacional de Seguridad

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)

6.1.1. Plataforma de mercado

- PM1- Modelo de solución SaaS de fabricante
- PM2- Propuesta de licenciamiento basado en un modelo de suscripción con soporte 24x7
- PM3- Cumplimiento con la regulación y normativa del Reglamento de Protección de Datos
- PM4 - Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- PM5- Disponibilidad de un nivel de servicio de 99.99%
- PM6- Disponibilidad de certificación CSA STAR Nivel 2
- PM7- Disponibilidad de plantillas preconfiguradas para conectar con otros SSII
- PM8- Escalabilidad tanto en el numero de numero de usuarios como de autenticaciones.
- PM9- Disponibilidad de interfaz basada en APIs REST
- PM10- Disponibilidad de SDKs con documentación para el uso en las plataformas de desarrollo más comunes
- PM11- Gestión de todos los componentes/módulos de la solución SaaS desde una única consola de administración en entorno web

6.1.2. Portales

- P1- Disponibilidad de portales de auto-servicio y auto-registro personalizables con la imagen corporativa
- P2- Personalización de la URL de autenticación y registro a una URL en un subdominio de la empresa
- P3- El formulario de auto-registro ha de ofrecer capacidades de publicación de enlaces para la descarga de documentos externos
- P4- El formulario de auto-registro debe incluir tantos atributos simples (texto) como sean necesarios sin tener limitación
- P5- El autorregistro de usuarios ha de poder ser progresivo. Se debe permitir que el usuario rellene unos atributos mínimos para el registro en el sistema para su aprobación y se podrán solicitar otros atributos adicionales a la hora de realizar otro tipo acción
- P6- Disponibilidad de proceso de aprobación parametrizable para la gestión de las solicitudes de registro
- P7- El formulario de autenticación ha de ofrecer la posibilidad de contar con un widget exportable e independiente del portal

6.1.3. Automatización y Workflows

- AW1- Disponibilidad de herramienta de automatización de flujos para la realización de tareas desatendidas
- AW2- Estos flujos pueden estar expuestos en Internet como servicios accesibles desde una URL, como tareas programadas, eventos temporales, o desencadenados desde una aplicación externa.
- AW3- Debe reunir las siguientes características en un entorno sin código:
  - Interfaz gráfica.
  - Sin necesitar codificar o la realización de 'scripts' interpretados.
  - Sin formatos de compartición de datos con sintaxis complicadas como XML o JSON
  - Configuración tipo arrastrar y soltar (Drag & Drop)
- AW4- No se han de precisar servicios profesionales del fabricante ni para la confección, subida o activación de estos flujos de trabajo

6.1.4. Ciclo de Vida y Aprovisionamiento

- CV1- Capacidad para personalizar la política de contraseñas: longitud, complejidad, caducidad, políticas de bloqueos, etc.
- CV2- Capacidad para el envío de notificaciones y correos electrónicos ante eventos del ciclo de vida mediante una fácil configuración
- CV3- Disponibilidad de mecanismos para automatizar el aprovisionamiento
- CV4- Capacidad de implementación de flujos periódicos de automatización para usuarios, como suspensión de cuentas en fechas predeterminadas o después de ciertos periodos de inactividad
- CV5- La provisión en el directorio activo debe permitir la asignación de perfiles ricos en atributos, la membresía de grupos y la asignación a unidades organizativas.
- CV6- Representación de identidades dentro de un directorio universal y gestión de su ciclo de vida
- CV7- La solución ha de ofrecer la posibilidad de exponer el directorio universal de identidades mediante interfaz LDAP para operaciones de lectura
- CV8- El directorio de identidades debe tener la capacidad de configurar transformaciones de atributos entre directorios o aplicaciones integrados
- CV9- Disponibilidad de capacidad de aprovisionamiento y desaprovisionamiento de cuentas en aplicaciones y repositorios, tanto comerciales como a medida
- CV10- Para las integraciones customizadas, se ha de soportar y utilizar estándares de provisión SCIM, así como APIs propietarias.
- CV11- La integración con el Directorio Activo debe soportar tanto importaciones planificadas como provisión instantánea (Just-In-Time JIT).

- CV12- Para las integraciones no se debe precisar la exposición de ningún servicio a Internet, sino que la plataforma deberá proveer de gateways o agentes.
- CV13- Los agentes necesarios para desplegar deben permitir su implantación redundante para alta disponibilidad.
- CV14- En relación a los agentes, el sentido de la comunicación será siempre saliente, soportando proxies de salida a Internet (la comunicación será desde los agentes on-prem hacia el cloud) y nunca entrante.

6.1.5. Administración

- A1- La plataforma ha de contar con un portal web de administración único, con una interfaz gráfica amigable, accesible desde un navegador y desde Internet.
- A2- Deberá proveer de capacidades para la definición de perfiles de administración delegada. La solución deberá permitir el llevar a cabo una gestión independiente de identidades, pudiendo definir ámbitos de actuación basados en la empresa de los usuarios colaboradores. De manera que un responsable de la Empresa_A sólo tenga capacidad de gestión sobre las identidades de los usuarios pertenecientes a Empresa_A y no a otros.
- A3- Los roles de acceso podrán personalizarse en la plataforma, tanto en los dominios de actuación, como en las opciones de menú de configuración de manera granular.
- A4- Con el fin de simplificar las labores de administración la consola deber disponer, en todos los casos, de opciones desplegables o botones. Por consiguiente, no se admitirán configuraciones complejas dentro de la consola que puedan tener complejidades sintácticas tipo formatos JSON o XML, scripts, etc.

6.1.6. Autenticación y control de acceso

- AC1- El licenciamiento debe contemplar capacidades básicas para poder disponer de un login único, federación y autenticación multi-factor. Así se han de contemplar las siguientes funcionalidades:
  - Servicios de Federación y Single Sign-On (SSO) basado en estándares SAML.
  - Autenticación desde proveedores de identidad basados en Social Login.
  - Funcionalidades simples de autenticación multi-factor (MFA), contando con al menos los siguientes factores: preguntas de seguridad, OTP y mail.
- AC2- Si bien no se requiere inicialmente en este proyecto, se precisa que la solución propuesta ofrezca capacidades avanzadas embebidas de SSO y MFA, aunque esto pueda precisar cambios en el licenciamiento y la adquisición de

nuevos módulos. A continuación se especifican los requisitos solicitados en estos ámbitos:

- Capacidad de integración con otros aplicativos y sistemas con objetivo de establecer una autenticación única (SSO) basado en estándares modernos de autenticación, autorización y federación de identidades (por ejemplo, SAML v1.1 y v2.0, WS-Fed, WS-Trust, OpenID Connect, OAUTH, etc.).
- Capacidad de integración con aplicativos y sistemas para establecer el SSO basado en métodos de autenticación reconocidos por la industria y que posibiliten la integración de aplicaciones legacy y sistemas on-prem (por ejemplo, autenticación basada en formularios, Kerberos, HTTP-Headers, inyección de credenciales, etc.).
- Capacidad de aportar inteligencia para identificar alguno de los posibles ataques (de fuerza bruta, etc.) detectados entre otros clientes del fabricante. detectados entre otros clientes del fabricante. La evaluación debe realizarse en la fase de autenticación previa para evitar el bloqueo del usuario.
- Capacidad para proteger el acceso mediante una autenticación más robusta: Multi-factor Authentication (MFA).
- Flexibilidad para solicitar en MFA factores de autenticación de diferente fortaleza en función del riesgo (SMS, llamada, SoftToken, Mobile Push, tokens físicos, basado en biometría, etc.).
- Autenticación adaptativa gracias a la personalización de la respuesta según el contexto. Creación de políticas inteligentes basadas en la red, el dispositivo, la ubicación y el contexto de riesgo que limiten la necesidad de identificación a los intentos de inicio de sesión con riesgo.

- AC3- Estas capacidades y funcionalidades de MFA y SSO han de poder gestionarse desde la misma y única consola de administración de toda la solución.

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.

9.3. 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.

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.

10.2. Plan de puesta en marcha

El despliegue se realizará por fases:

- Fase 1: Despliegue profesionales de la Red sociosanitaria
- Fase 2: Despliegue resto de entidades externas

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

Los licitadores deberán detallar en su propuesta:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar.
- Detalle del equipo total de trabajo propuesto para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

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

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.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El licitador aportará todos los medios materiales requeridos para la prestación del servicio solicitado.

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

12.1. Condiciones de ejecución

12.1.1. Horario

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

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

- Verano: del 01/07 al 31/08.
  - De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

Los festivos serán los aplicables al Territorio Histórico de Álava.

12.1.1.1. Equipo de Trabajo. Constitución de equipo de trabajo

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

No se admite la subcontratación

Si tras la adjudicación se observase que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica, en

- 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 contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

12.1.1.2. Modificación 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.

12.1.1.3. Veracidad de los datos

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

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

12.1.1.4. Condicionantes del equipo de trabajo

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.

12.1.2. 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.

12.1.3. 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.

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

Mínimamente deberá establecer los siguientes comités:

- El **Comité de Seguimiento del Contrato**: Con carácter general se reunirá trimestralmente y será el foro donde se analizará y concretarán los servicios base asociados al periodo.
    - Equipo de trabajo
    - Las medidas de evolución del servicio que se consideren adecuadas, validando los alcances, enfoques y presupuestos establecidos

  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:
    - Dimensionamiento del equipo de trabajo y demandas del periodo
    - Revisión de la actividad realizada
    - Planificación de la actividad para el siguiente periodo
    - Nuevas necesidades
    - Las posibles incidencias del servicio y las medidas correctoras adoptadas

Los comités podrán ser presenciales o virtuales.

12.2.3. Programa de trabajo

No procede

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 16.09.2022 11:24:06 CEST