PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de los servicios de provisión y mantenimiento de licencias junto con los servicios técnicos de apoyo para los componentes de software de traducción de euskera de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2025/01596

ÍNDICE Página

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 Justificación de la ausencia de división por lotes 5
1.4 Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución 6
1.5 Procedimiento de adjudicación 7
2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 7
2.1 Alcance del contrato 7
2.1.1 Provisión y renovación de licencias 7
2.1.2 Asistencia técnica especializada de los productos comerciales 7
2.1.3 Mejora de la calidad de traducción de Itzulbide 7
2.2 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 8
3. LOTES 8
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES 8
5. REQUISITOS NORMATIVOS y etiquetas o certificaciones por lotes 9
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 9
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR Lotes 9
8. VARIANTES TÉCNICAS 9
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 9
9.1 Muestras 9
9.1.1 Forma de presentación 9
9.1.2 Normas para la identificación de las muestras 9
9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos) 9
9.1.4 Presentación de producto 9
9.1.5 Visita de obra 10
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA EN MARCHA 10
10.1 Ubicación de la prestación del servicio 10
10.2 Plazos de entrega 10
10.3 Plan de puesta en marcha 10
10.3.1 Fase de transición 10
10.3.2 Fase de prestación regular 10
10.3.3 Fase de finalización 11
11. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO 11
11.1 Equipo organizativo 11

11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 11
11.2 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 11
12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 11
12.1 Condiciones especiales de ejecución 11
12.1.1 Condiciones especiales de tipo medioambiental. 11
12.1.2 Herramientas para la prestación del servicio de soporte 12
12.1.3 Horario de la prestación del servicio 12
12.2 Modelo de control y seguimiento 12
12.2.1 Equipo Organizativo 12
12.2.1 Modelo de Control y seguimiento 13
13 PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS 13
14 CONFIDENCIALIDAD 13

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del expediente es la contratación de los servicios de provisión y mantenimiento de licencias junto con los servicios técnicos de apoyo requeridos para mantener operativos los componentes de software utilizados por Osakidetza para la gestión y traducción euskera/castellano y viceversa que requieren los Servicios de Euskera de la red para la realización de sus funciones.

Siendo los productos comerciales utilizados: **Wordfast, Itzulpenflow e Itzulbide** según se indica en el pliego de bases técnicas.

1.1 Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza lleva trabajando muchos años para garantizar la convivencia de los dos idiomas oficiales en su actividad y, para ello requiere de varias soluciones de software que le permitan gestionar y realizar esta actividad.

Los servicios de traducción y de gestión de dicho servicio están apoyados sobre herramientas de software. En concreto sobre los productos de mercado Wordfast, Itzulpenflow e Itzulbide

La actividad se organiza en las siguientes áreas:

- La plataforma de traducción ofrece una solución corporativa que permite gestionar de forma conjunta la traducción desde los distintos servicios de Euskera de las Organizaciones de servicio y de los proveedores contratados al efecto (Wordfast, Itzulpenflow).

- Traducción automática neuronal diseñada específicamente para el ámbito clínico. Su objetivo principal es traducir de forma instantánea y precisa los textos médicos escritos en euskera al castellano dentro de la Historia Clínica electrónica de los pacientes (Itzulbide)

La selección de estos productos de software en concreto se debe a que los mismos se vienen utilizando en Osakidetza desde hace años y por conocimiento y disponibilidad se estima oportuno su continuidad.

Dichos productos dan soporte a procesos esenciales relacionados la actividad de Osakidetza por lo que su disponibilidad y correcto funcionamiento es imprescindible para garantizar la calidad del servicio prestado por Osakidetza. Es por ello, que la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de Osakidetza, en el marco de sus competencias, se plantea la contratación de los servicios indicados, siendo los servicios solicitados:

1. **Provisión y mantenimiento de licencias:** Son los servicios requeridos para que Osakidetza disponga de los derechos de uso del software en base a la política de licenciamiento establecida por el fabricante y/o distribuidor autorizado de cada uno de los componentes.

2. **Asistencia técnica especializada de los productos comerciales:** resolución de incidencias y desarrollo y/o parametrización para la realización de adaptaciones del producto personalizadas para Osakidetza y/o servicios de apoyo para la puesta en marcha de nuevas funcionalidades ofertadas por el producto.

3. **Mejora de la calidad de traducción de Itzulbide:** tareas orientadas a la evolución y optimización del sistema, incorporando mejoras que aumenten la precisión y la calidad de las traducciones.

1.2 Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

El objeto del contrato es relativo a los productos comerciales de software: Wordfast, Itzulpenflow e Itzulbide. Estos servicios solo pueden ser provistos por el fabricante o por distribuidores autorizados. Esta 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 capacidad para proveer de dichos suministros se considera necesaria su contratación.

Esta necesidad queda acreditada asimismo mediante la experiencia previa en la gestión de servicios de idéntica naturaleza, constando los siguientes expedientes vinculados a dicho servicio:

Expediente	Descripción Expediente	Fecha inicio	Fecha Fin
2025/00563	Mantenimiento Itzulbide	01/01/2025	31/12/2025
2022/01095	Contratación del servicio de mantenimiento de licencias y servicios para la plataforma corporativa de traducción de euskera de Osakidetza	16/12/2022	15/12/2025
2021/01138	Almacenamiento servicio web Itzulpenflow para la red Osakidetza	05/05/2021	31/05/2021
2020/00507	Almacenamiento servicio web itzulpenflow para la red osakidetza	24/02/2020	31/12/2020

1.3 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 trabaja 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 tanto para la gestión del 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 y la búsqueda de alternativas de gestión al disponer de un único prestatario que 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.

1.4 Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución

A continuación, la estimación de la distribución de anualidades:

Servicio	1º AÑO	2 AÑO	3º AÑO	Importe
Contratación de los servicios de suscripción de licencias y soporte técnico para la plataforma corporativa de traducción de euskera de Osakidetza	84.225,17 €	84.225,17 €	84.225,17 €	252.675,51 €
TOTAL	84.225,17 €	84.225,17 €	84.225,17 €	**252.675,51 €**

Siendo el desglose del **presupuesto anual** por partidas:

PARTIDA	IMPORTE MÁXIMO ANUAL (sin iva)
Licencias	12.037,67 €
Servicios	72.187,50 €
Total SIN IVA	**84.225,17 €**

El valor estimado del contrato es:

PERIODOS	PLAZO EJECUCIÓN	IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA)
Presupuesto base de licitación (contrato inicial)	3 año	252.675,51 €
Modificación prevista del contrato inicial		50.535,10 €
Prórroga	2 año	168.450,34 €
Modificación prevista de la prórroga		33.690,07 €
Valor estimado del contrato SIN IVA	5 años	**505.351,02 €**

El plazo de ejecución será de 3 años desde la fecha de formalización del contrato con opción a 1 prórroga de 2 años.

1.5 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

2.1.1 Provisión y renovación de licencias

El objeto del contrato comprende la provisión, renovación y mantenimiento de licencias de software de traducción, junto con los servicios de asociados al licenciamiento necesarios para garantizar la continuidad de los sistemas de traducción de Osakidetza.

Componente	Servicio	Número / detalle
Wordfast Classic	Renovación de licencias	8
Wordfast Pro	Renovación de licencias	6
Wordfast Pro	Provisión de licencias	11
Wordfast Server	Renovación de licencias	1
Itzulpenflow	Provisión de licencia de uso	3

Donde:

- La licencia de Wordfast Server permitirá hasta 17 conexiones simultáneas
- La licencia de uso de Itzulpenflow incluye mantenimiento del servicio web y 15 horas/año de servicios de soporte y resolución de incidencias.

2.1.2 Asistencia técnica especializada de los productos comerciales

Adicionalmente, se requerirán servicios de soporte técnico y/o mantenimiento base para los componentes Wordfast e Itzulbide, siendo el detalle de estos:

Componente	Servicio	Número / detalle
Wordfast	Bolsa de horas anual para tareas técnicas de soporte y mantenimiento base: supervisión y resolución de incidencias	66 h/año
Itzulpenflow	Bolsa de horas para servicios de evolución y ajuste de la solución	60 h/año
Itzulbide	Mantenimiento base: supervisión, resolución de incidencias, mantenimiento de glosarios	384 h/año

2.1.3 Mejora de la calidad de traducción de Itzulbide

Componente	Servicio	Número /

		detalle
Itzulbide	Bolsa de horas para servicios de evolución para mejoras de calidad y/o extensión del servicio	350 h/año

Se solicita una bolsa de horas de **350 horas anuales** con el objeto de:

- Mejorar la calidad de traducción en aspectos como el tratamiento del género y la incorporación de terminología específica del entorno sanitario u otros que se identifiquen en la vida del contrato.
- Evolución y mantenimiento del banco de terminología sanitaria propia de Osakidetza integrado en el traductor.
- Posible adaptación del sistema a nuevos usos (ej. Informes clínicos).
- **Gestión de anotaciones de errores**: integración de las observaciones realizadas por los profesionales, análisis de los errores y aplicación de correcciones cuando sea viable.
- **Alimentación y actualizaciones menores**: integración de pequeños ajustes necesarios para mantener la coherencia y calidad de las traducciones.
- **Ampliación y refinamiento de glosarios**: mejora de la cobertura terminológica, especialmente en ámbitos médicos y técnicos.
- **Investigación y desarrollo**: exploración de nuevas técnicas y recursos que permitan aumentar la calidad de las traducciones y la personalización al dominio.
- **Seguimiento y evaluación continua**: revisión periódica de los resultados para medir la mejora en la calidad y orientar las siguientes acciones.
- **Gestión y reuniones de coordinación** para alinear avances y planificar siguientes pasos.
- **Posible extensión del uso de Itzulbide a informes clínicos**: análisis y posible adaptación del sistema para cubrir este tipo de documentos: terminología, estilo, etc.

2.2 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

La/s organizaciones destinatarias son todas las Organizaciones de Servicio 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

9.1.4 Presentación de producto

No procede.

9.1.5 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 de transición

La fase de transición tiene como objetivo garantizar la continuidad del servicio, evitando cualquier interrupción. El proveedor deberá realizar las tareas necesarias para la coordinación, validación y renovación para asegurar una transición fluida y operativa.

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 garantizar la continuidad del servicio hasta la fecha efectiva de finalización, así como a la entrega de la documentación y materiales generados durante su ejecución.

11. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

11.1 Equipo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del proyecto, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según se considere para la ejecución del servicio de este pliego.

11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario contará con los medios personales propios.

11.2 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 Condiciones especiales de tipo medioambiental.

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

12.1.2 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.

12.1.3 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.

12.2.1 Modelo de Control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias.

Mensualmente se presentará un informe de seguimiento con al menos la siguiente información:

- Acciones realizadas en el periodo
- Desviaciones
- Acciones planificadas para próximo periodo
- Resumen de facturación del periodo

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.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 18.12.2025 16:34:21 CET