



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación del servicio de soporte y mantenimiento de los productos
SIAVAL: plataforma safecert, plataforma custodia, RA y plataforma
portafirmas.**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2024/02164



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	6
2.3. Mantenimiento evolutivo.....	8
2.4. Asistencia técnica 24*7	8
2.5. Gestión de Incidencias con Service Manager	10
3. LOTES	13
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. PPT	13
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	13
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	13
5.1. Requisitos normativos por lote	13
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES.....	14
6.1. Requisitos técnicos no excluyentes.....	14
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	14
8. VARIANTES TÉCNICAS	14
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA.....	14
9.1. Muestras.....	14
9.2. Presentación de producto	14
9.3. Visita de obra.....	14
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA	14
10.1. Fases del servicio	14
10.1.1. Modelo de Soporte y Mantenimiento	15



10.1.2.	Puesta en marcha del servicio corporativo.....	15
10.2.	Ubicación de la prestación del servicio.....	15
11.	MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO	16
11.1.	Equipo organizativo	16
11.2.	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato.....	17
11.3.	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	18
12.	EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	19
12.1.	Condiciones de ejecución.	19
12.1.1.	Condiciones vinculadas a la ejecución de los trabajos	19
12.1.2.	Modelo de control y seguimiento	19



1. OBJETO DEL CONTRATO

Actualmente Osakidetza dispone de una plataforma de custodia corporativa SIAVAL Custodia, una plataforma de firma centralizada SIAVAL Safecert, una Plataforma SIAVAL Portafirmas, y una Plataforma de RA SIAVAL RA de la empresa **Sistemas Informáticos Abiertos, S.A**, para dar servicio a las necesidades corporativas de firma y custodia de Osakidetza.

Está implantada para dar servicio a todas las organizaciones sanitarias de Osakidetza. El propósito de este expediente es contratar los servicios de soporte y mantenimiento de los productos siaval: plataforma safecert, plataforma custodia, RA y plataforma portafirmas y la actualización (upgrade) hardware de la plataforma SIAVAL Safecert, consistirá en la adquisición e instalación completa del nuevo hardware. En los entornos de producción (2 appliances físicos) y pre-producción de OSAKIDETZA (1 appliance físico).

Dentro del alcance de todos los servicios a prestar, se deberán contemplar los entornos de pre-producción y producción de todas las Plataformas.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Lo licitado a través de este contrato permitirá a Osakidetza dotar a los servicios que utilizan dicho software de una situación homogénea en cuanto a su versionado y soporte, lo que permitirá garantizar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones, minimizando las posibles paradas y asegurando el mantenimiento de las instalaciones existentes.

La prestación del servicio a la que obliga el contrato tiene como fin:

- Asegurar el correcto funcionamiento de los activos objeto del contrato mediante la realización de las tareas técnicas preventivas o correctivas necesarias para minimizar el número de paradas como consecuencia de averías o funcionamiento incorrecto.
- Realizar las operaciones de mantenimiento de acuerdo con normas, procedimientos y técnicas de uso reconocido, con el fin de garantizar la funcionalidad.



- Dotar a todos los centros de Osakidetza de la mejor cobertura y procedimientos iguales en la resolución de incidencias.

Proporcionar periódicamente información detallada sobre el desarrollo del servicio. Para ello, se llevará, un seguimiento de las incidencias.

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, el procedimiento seleccionado es el procedimiento **NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD**.



2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

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

Todas las organizaciones de Osakidetza.

Organización Sanitaria Integrada. La estructura organizativa denominada OSI, enmarcada en el Plan Estratégico de Osakidetza, es un modelo de atención integral que supera la fragmentación asistencial entre Atención Primaria y Especializada, y se responsabiliza de una demarcación geográfica determinada, en coordinación con los servicios no solo sanitarios, sino también sociales de otras instituciones

2.2. Alcance del contrato.

El objeto del presente expediente, en lo relativo a los PRODUCTOS SIAVAL: PLATAFORMA SAFECERT, PLATAFORMA CUSTODIA, RA Y PLATAFORMA PORTAFIRMAS, es contratar los servicios de mantenimiento y administración de dichas plataformas, referido a los siguientes aspectos:

- Mantenimiento de 3 licencias de Pasarela de firma SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de Manager de firma SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de Custodia de SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de Portafirmas de SIAVAL
- Mantenimiento de 3 licencias de RA de SIAVAL.
- Mantenimiento de 1.000 licencias de Portafirmas SIAVAL
- Mantenimiento de las 6.400 licencias SIAVAL Safecert
- Mantenimiento de las Upgrade SIAVAL SafeCert & Portafirmas End User License volumen usuarios 25.000 + 20%
- Mantenimiento de la plataforma SIAVAL Safecert, SIAVAL Custodia, SIAVAL Portafirmas, SIAVAL RA
- Servicio soporte básico ante incidencias centralizando la comunicación de las incidencias y errores detectados en los sistemas y llevando a cabo las acciones necesarias para la resolución de las mismas.
- Servicio de soporte extendido de 24X7 para las incidencias críticas que tienen un impacto significativo en el entorno de producción del cliente.
- Soporte a la Administración de las plataformas.
- Soporte a la Gestión y control de las plataformas.
- Suministro de nuevas versiones y parches.
- Informes de seguimiento de la actividad realizada.
- Gestión de incidencias a través de la herramienta de incidencias del cliente iTSM (HP Service manager)
- Consultoría Técnica
- Instalación (upgrade) hardware de la plataforma SIAVAL Safecert.



Se contemplan los servicios y productos desplegados actualmente en los entornos de producción y pre-producción de OSAKIDETZA, como se puede ver en la siguiente tabla conjunta:

Elemento	Descripción	Tipo	Cantidad
<u>SIAVAL Custodia</u>			
SEC-SIAVAL-Custody	Appliance SIAVAL Custodia in Pro	Appliance	2
SEC-SIAVAL-Custody-Dev	Appliance SIAVAL Custodia in Dev	Appliance	1
<u>SIAVAL Safecert y Portafirmas</u>			
SEC-Safecert-Manager	SIAVAL SafeCert Secure Appliance in Pro	Appliance	2
SEC-Safecert-Pasarela	SIAVAL Safecert Pasarela for Appliance in Pro	Software	2
SEC-Safecert-Manager-Dev	SIAVAL SafeCert Secure Appliance in Dev	Appliance	1
SEC-Safecert-Pasarela-Dev	SIAVAL Safecert Pasarela for Appliance in Dev	Software	1
SEC-Safecert-CALs	SIAVAL Safecert Client Access License, incl. SIAVAL Safecert CSP Client	Software	6.400
SEC-SIAVAL-Portafirmas	Appliance SIAVAL Portafirmas in Pro	Appliance	2
SEC-SIAVAL-Portafirmas-Dev	Appliance SIAVAL Portafirmas in Dev	Appliance	1
SEC-SIAVAL-CALs	Usuarios Portafirmas	Software	1.000
Upgrade SIAVAL SafeCert & Portafirmas End User License volumen usuarios 25.000 + 20%	Usuarios Safecert+Portafirmas	Software	1
<u>SIAVAL RA</u>			
SEC-SIAVAL-RA	Appliance SIAVAL Portafirmas in Pro	Appliance virtual	2
SEC-SIAVAL-RA-Dev	Appliance SIAVAL Portafirmas in Dev	Appliance virtual	2

Añadiendo a todo lo anterior, la actualización (upgrade) hardware de la plataforma SIAVAL Safecert, consistirá en la adquisición e instalación completa del nuevo hardware. En los entornos de producción (2 appliances físicos) y pre-producción de OSAKIDETZA (1 appliance físico).



2.3. Licencias

Derecho a una licencia de 25.000 + 20% licencias de uso de SIAVAL Safecert, 3 licencias de SIAVAL pasarela de firma, 3 licencias de SIAVAL Manager de firma, 3 licencias de SIAVAL custodia, 3 licencias de SIAVAL RA, 3 licencias de SIAVAL portafirmas y 25.000 + 20% licencias de uso de SIAVAL Portafirmas

2.4. Soporte Técnico

Las tareas a realizar principalmente hacen referencia:

- Soporte ante incidencias (tanto de hardware como de software),
- Soporte ante incidencias de severidad alta, en horario 24 x 7 x 365.
- Corrección de bugs de producto e instalación de nuevas versiones y parches de los elementos contemplados en el ámbito del servicio de cara a mantener el sistema actualizado para garantizar su correcto funcionamiento.
- Resolución de problemas surgidos durante la utilización del software implantado en el entorno de producción.
- Gestión de incidencias a través de la herramienta de incidencias del Osakidetza iTSM (HP Service manager).
- Soporte en la integración con aplicaciones de negocio.
- Actualización de documentación del Servicio.
- Actualización de los certificados de los servicios
- Gestión de políticas de Custodia y Validación

Asistencia en el centro – acceso remoto

Deberá existir comunicación vía VPN para que desde el centro de mantenimiento pueda acceder a los centros y a la instalación corporativa.

La mayoría de las incidencias se resolverán de forma remota, mediante la consulta de la incidencia y el posterior envío del software adaptado.

2.5. Consultoría Técnica

Las tareas a realizar principalmente hacen referencia:

- Soporte a las áreas de negocio de OSAKIDETZA en la resolución de dudas e incidencias relacionadas con la firma electrónica.
- Soporte al CAU de OSAKIDETZA como segundo nivel, respecto a los flujos a seguir para la gestión de las consultas e incidencias.
- Gestión con el servicio de SIA de las consultas e incidencias relacionadas con los



servicios de firma descritos en el primer punto.

- Gestión de los cambios que afecten a los servicios de firma electrónica, entre los que se pueden encontrar las actualizaciones del servicio de BD de OSAKIDETZA, cambios en las comunicaciones, mantenimientos planificados en los centros de datos, cambios en los certificados SSL de la infraestructura, configuración de nuevas Autoridades de Certificación en los servicios de Custodia o Portafirmas.
- Coordinación de las actualizaciones de versión de los productos de firma proporcionados por SIA o por terceros (IZENPE, etc.).
- Gestión para la incorporación de nuevos procesos de negocio en el Portafirmas, en los servicios de firma centralizada o en los servicios de Custodia, asesorando e impulsando la implantación de soluciones de firma electrónica en los sistemas de información de OSAKIDETZA.
- Gestión del ciclo de vida de los certificados utilizados por OSAKIDETZA y por terceros con relación con OSAKIDETZA.

2.6. Operación, mantenimiento y administración

El grupo de tareas está orientado a la realización de tareas planificadas que permitan garantizar la disponibilidad de los servicios, asegurar el correcto funcionamiento de todos sus componentes, su adecuada evolución en cuanto a la aplicación de parches y a la actualización de versiones de los productos utilizados:

- Administración de la plataforma de forma global. Deberá realizar los cambios en la configuración de los servicios que sean necesarios debidos a necesidades del servicio, derivados por cambios de configuración de elementos de los que dependa (servicios de validación, servicios de sellado, balanceadores, BBDD...) o por las necesidades de incorporación de nuevos procesos de negocio de Osakidetza.
- Realización de Backups periódicos de configuración e información de los equipos físicos, rotado de logs.
- Realización de revisiones periódicas de los componentes del servicio, para detectar posibles problemas ocultos, problemas derivados de cambios en la configuración o en el uso de los servicios.



2.7. Gestión y control.

Las tareas a realizar son la monitorización y supervisión de la infraestructura para conocer el estado del sistema en su globalidad y prevenir posibles incidencias anticipándose a ellas y mitigar su impacto si llegasen a producirse, así como la gestión, supervisión y control del servicio para garantizar que se presta con los niveles de calidad esperados.

2.8. Gestión de Incidencias con Service Manager

Los equipos 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**.

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

El acceso a este servicio de Atención a Consultas y Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU Osakidetza), previo registro en HP-Service Manager.
- **Vía teléfono:** Usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de los componentes objeto del contrato.

Se incluyen, además:

- El canal que se utilizará para la prestación de este servicio será a través de un correo electrónico habilitado para ello y un teléfono de contacto para la resolución de incidencias más técnicas.
- La monitorización del servidor irá a cargo Osakidetza, en base a las alertas definidas previamente. Notificando al Soporte Técnico Proveedor, en caso de requerir su intervención.



- El mantenimiento y el correcto funcionamiento del hardware y de la infraestructura informática de comunicaciones necesaria para el funcionamiento de la solución será responsabilidad de Osakidetza. Notificando al Soporte Técnico del Proveedor, en caso de requerir su intervención.
- Las incidencias relacionadas con el Software de Cliente, se realizarán mediante el procedimiento de gestión de incidencias definido al efecto. Siendo responsabilidad del adjudicatario la resolución de las mismas en los equipos y clientes integrados.
- El adjudicatario estará obligado a colaborar con los servicios de informática de las OSI, cuando por labores de evolución interna (PC cliente, cambios en SO, etc.) en caso de ser necesaria la reinstalación del software en el PC Cliente, apoyando técnicamente y aportando procedimientos Setup de instalación del mismo.
- Cuando se produzcan incidencias no previstas, derivadas de caídas en las comunicaciones o caídas en servidores y que deriven en la necesidad de volver a levantar o relanzar los servicios de la plataforma de integración. Son situaciones que, aunque se producen esporádicamente han de ser resueltas rápidamente.

2.8.1. Tiempos de respuesta

En lo referente a los niveles de servicio deberán mantenerse las siguientes ratios:

- El tiempo máximo de respuesta será el siguiente:
 - Horario de oficina: 2 horas desde la notificación de la incidencia
 - Fuera de Horario de oficina: primera hora del día siguiente válido
- Si se reporta una incidencia debido a un error de la aplicación que reproduce un problema que impide la explotación correcta de la aplicación y no admite una solución temporal razonable, se procederá a aplicar una solución de emergencia.

Dicha solución de emergencia implicará que una vez localizado el error se procederá a su pronta reparación y al envío al Cliente de una versión de la aplicación para su instalación. El tiempo máximo de envío de esta versión de urgencia desde su diagnóstico será de:

- 24 horas laborables si el error es crítico (no es posible trabajar con la aplicación)



- 48 horas laborables si el error es muy grave (gran degradación en el uso del sistema)
- y una semana natural en el resto de los casos.

Además, el servicio técnico tomará las acciones que sean necesarias para restaurar la integridad de los datos gestionados por la aplicación, en caso de que ésta se hubiera visto comprometida.

Se registrarán todas las incidencias y dará contestación a las mismas, a través de la herramienta de gestión del servicio planteada por Osakidetza.

2.8.2. Gestión documental

El adjudicatario deberá colaborar activamente con Osakidetza en la actualización y mantenimiento del inventario de equipamiento/licenciamiento, informando activamente de las altas y bajas que en ámbito de sus responsabilidades surgieran durante del desarrollo del contrato.

Además de lo anterior, deberá aportar en formato electrónico los manuales técnicos y de uso de los equipos objeto del contrato. En este concepto se incluirá toda la información procedente de las intervenciones de mantenimiento, incluyendo aspectos administrativos y contables.

La empresa adjudicataria podrá utilizar sus propias herramientas de gestión para el seguimiento y elaboración de informes, siempre y cuando esto no sea en detrimento de la gestión informatizada planteada por Osakidetza.

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. PPT

No hay.

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El contrato se regirá por:

- Las cláusulas contenidas en este pliego y las especificaciones del PCAP que forma parte integrante del mismo.
- Por cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación tanto a nivel estatal como de la Comunidad Autónoma de Euskadi y que resulten aplicables en el ámbito de la misma.
- Legislación vigente en materia de Normativa Sanitaria, de Protección de Datos y de Acceso a la Historia Clínica tanto a nivel nacional como autonómico.

La no mención expresa de la totalidad de normativas que sean de aplicación no exime a la empresa adjudicataria de su cumplimiento.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

5.1.1. Lote 1: Requisitos normativos y etiquetas

No procede



6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

La aportada por el proveedor SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS S.A, adecuada a la realidad y necesidades de Osakidetza.

6.1. Requisitos técnicos no excluyentes.

No procede.

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

No procede.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

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. Fases del servicio

La ejecución del contrato se ajustará a las siguientes fases.



10.1.1. Modelo de Soporte y Mantenimiento

El licitador deberá definir de forma detallada en su oferta, el modelo de soporte y mantenimiento que corresponderá a la descripción indicada en el apartado 2, identificando de forma clara sus características.

10.1.2. Puesta en marcha del servicio corporativo.

El licitador deberá presentar un cronograma detallando las tareas a realizar en cada uno de los centros para la puesta en marcha del soporte corporativo.

10.2. Ubicación de la prestación del servicio

Sin perjuicio de lo que expresan los siguientes párrafos, **Osakidetza** se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para **Osakidetza**.

Inicialmente los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario, se cumplan las medidas especificadas sobre seguridad física y de accesos establecidas por Osakidetza para este tipo de servicios.

Se solicitará que, si por parte de la empresa se necesitara de un entorno de desarrollo para la realización del trabajo de manera remota los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador

Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a **Osakidetza**, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

El adjudicatario contemplará la posibilidad de realizar tareas asignadas desde las oficinas de Osakidetza en la Dirección General en Vitoria, si así se requiere.

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



11. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

11.1. Equipo organizativo

El adjudicatario deberá tener a su disposición el personal y contar con los medios materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del contrato objeto de licitación. Por su parte, Osakidetza establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el total y correcto cumplimiento de la prestación por parte del adjudicatario. El suministro será ejecutado con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

El personal que realice el suministro dependerá exclusivamente del adjudicatario y éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir bajo su exclusiva responsabilidad las disposiciones vigentes, o que se dicten en un futuro, en materia laboral, Seguridad Social, Seguridad y Salud y fiscal, quedando Osakidetza exento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones anteriormente indicadas.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para el cumplimiento del contrato, así como las indemnizaciones que correspondan por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse con motivo del cumplimiento del contrato. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario queda obligado a presentar, previo requerimiento de Osakidetza, cuanta documentación se le solicite, al objeto de acreditar el cumplimiento de las obligaciones de este contrato.

El suministrador deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio.

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- o De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

A efectos del presente contrato, se determina un tiempo de disponibilidad de 24 horas, los 365 días al año para las incidencias muy urgentes hasta resolución.

Quedan incluidos en este expediente, los servicios de soporte de SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS S.A que fueran necesario tener localizados, para dar cobertura a las intervenciones planificadas en los sistemas de Osakidetza.



11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El personal adscrito a la ejecución del contrato no tendrá vinculación con OSAKIDETZA y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los hitos establecidos.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta la empresa adjudicataria para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos.

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto**, que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...).

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.



La empresa adjudicataria incorporará el organigrama de la empresa. A su vez detallará la plantilla de personal que trabaja en la empresa y que podría asignar a este proyecto, indicando número de intérpretes por idioma, así como la estructura y procedimientos que empleará para la gestión del servicio.

Los daños y perjuicios que por cualquier motivo (mala práctica, negligencia, dolo, etc.) pudiera ocasionar el personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria en la ejecución del servicio, serán responsabilidad del contratista.

El personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria, deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamientos genéricos establecidas para el desarrollo de este tipo de servicios. Si el personal no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso en el cumplimiento de su cometido, la Dirección General podrá exigir al adjudicatario la sustitución del trabajador para la realización de los servicios objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria queda obligada y será responsable de todo el personal propio o subcontratado que emplee en la ejecución de los trabajos contratados. Quedará obligada, del mismo modo, al cumplimiento de la legislación laboral vigente en referencia a dicho personal.

Todos los gastos de carácter social, así como los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de todo lo establecido en la legislación laboral y de seguridad social vigente en todo momento. Asimismo, dotará al personal de todos los medios de seguridad necesarios para el cumplimiento de la legislación en Seguridad e Higiene en el trabajo.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

No procede.



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

12.1. Condiciones de ejecución.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa de Osakidetza.

12.1.1. Condiciones vinculadas a la ejecución de los trabajos

Los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria se consideran “llave en mano”, por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria aportará todas las herramientas que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad de la empresa adjudicataria atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

12.1.2. Modelo de control y seguimiento

La ejecución del contrato se realizará bajo la tutela de la Dirección General quien en cualquier momento podrá realizar la inspección de las instalaciones y supervisar el funcionamiento del servicio.

No podrá modificar durante la vigencia del contrato, las condiciones de la oferta que sirvieron de base para la adjudicación, sin previa autorización escrita de la Dirección General.

Será responsabilidad del adjudicatario disponer de todos los permisos y licencias exigibles para el desarrollo de su actividad. Previo a la firma del contrato, el adjudicatario presentará dichas licencias y permisos.

Si durante la duración del contrato fuesen exigidas otras licencias o autorizaciones, el contratista viene obligado a su obtención y presentación, sin que ello implique coste alguno para la Dirección General.



La calificación de la calidad del servicio y el criterio de imposición de sanciones es exclusiva de la Dirección General, a través del órgano que tenga asignado a tal fin. Para ello, la Dirección General, goza de las más amplias facultades de comprobación del servicio, y de dirección e inspección. En consecuencia, la Dirección General de Osakidetza podrá imponer al adjudicatario la entrega de cuanta documentación estime oportuno, de todo orden en cuanto se refiera a la prestación del presente servicio.

Establecerá los sistemas de Control de Calidad periódicos que considere oportunos, mediante los cuales se comprobarán la calidad del servicio ofrecido. De las anomalías observadas se dará cuenta al adjudicatario.

Se suscribirá un Acta en el momento de la inspección en la que se hará constar la calidad del servicio y será firmada por el responsable del contrato.

Con independencia de los controles y comprobaciones antes señalados, la Dirección General por decisión de sus órganos competentes podrá establecer Comisiones de control, con el cometido de vigilar los posibles incumplimientos. La Dirección comunicará al adjudicatario los nombres de las personas que compongan dichas comisiones o acreditará la condición de éstos debidamente.

La empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento de la Dirección General cualquier incidencia que se produzca en el citado servicio con la mayor brevedad posible.

El Acuerdo de Nivel de Servicio deberá ser el siguiente:

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo Respuesta
P1	Crítica	3 horas
P2	Importante	8 horas
P3	Moderado / Normal	24 horas
P4	Menor / Baja	48 horas
P5	Por planificar	Por planificar

Por tiempo de respuesta se entiende desde que el servicio de soporte hace suya la incidencia y comienza a gestionar los recursos para la resolución de la misma.



El horario de cobertura de los servicios de tratamiento de incidencias en el presente será:

- [P1 a P2]: servicio 24x7x365 días al año
- [P3 a P5]: horario de oficina, lunes a viernes laborables de 8:00 a 18:30h

Documento firmado por: NICOLAS
FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 28.10.2024 13:22:55 CET