

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN SERVICIO DE ATENCION Y CONSULTAS PARA OSAKIDETZA

**NÚMERO DE EXPEDIENTE
2025/00353**

INDICE

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.....	6
1.3. Justificación de la ausencia de división por lotes	11
1.4. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución.....	12
1.5. Procedimiento de adjudicación	12
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	13
2.1. Atención y gestión a consultas de la ciudadanía	13
2.2. Atención y gestión a consultas de profesionales.....	14
2.3. Modalidades de prestación del servicio	16
2.4. Canales.....	17
2.5. Gestión y supervisión del servicio.....	18
2.6. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución.....	20
3. LOTES.....	21
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.	21
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	21
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	22
5.1. Requisitos normativos por lote.....	22
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	22
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera).....	22
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	22
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote	22
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote	22
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera)	22
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)	22
8. VARIANTES TÉCNICAS.....	22

9.	MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA	22
9.1.	Muestras	22
9.1.1.	Forma de presentación	23
9.1.2.	Normas para la identificación de las muestras	23
9.1.3.	Presentación de las muestras (unidades y destinos)	23
9.2.	Presentación de producto:	23
9.3.	Visita de obra	23
10.	LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA.....	23
10.1.	Ubicación de la prestación del servicio	23
10.2.	Plan de puesta en marcha	24
11.	MODELO DE GESTIÓN	25
11.1.	Equipo organizativo.....	25
11.2.	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	25
11.3.	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	28
12.	EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	28
12.1.	Condiciones de ejecución.....	28
12.2.	Modelo de control y seguimiento	31

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de un servicio corporativo de gestión de consultas, solicitudes y problemas reportados por profesionales y ciudadanía, ofreciendo un punto de contacto único con un nivel de resolución alto y que de forma estandarizada escale al resto de la red de Osakidetza.

Estructurando el servicio en 2 áreas:

- Atención a profesionales: Servicio 24/7 destinado a los profesionales de Osakidetza, proporcionando soporte técnico y resolución de incidencias relacionadas con los recursos TIC corporativos.
- Atención a la ciudadanía: Servicio disponible de lunes a domingo de 8:00 a 00:00 horas, destinado a la atención de consultas y solicitudes de la población vasca relacionadas con los servicios de Osakidetza.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza se encuentra inmersa en un proceso de transformación digital cuyo objeto es complementar las actuaciones presenciales mejorando el actual modelo de asistencia con el fin de modernizar y mejorar la calidad de los servicios de salud. Se persigue incrementar la estandarización, seguridad, eficacia y accesibilidad de los servicios de asistencia sanitaria, orientándolos hacia nuevos modelos organizativos y de atención basados en comportamientos proactivos para la vigilancia de pacientes y que les impliquen directamente en el cuidado de su propia salud.

En el marco de este proceso, Osakidetza ha lanzado diversos proyectos alineados con la estrategia de Salud Digital y financiados con fondos MRR de los programas de: atención primaria, plan de atención personalizada, UNICAS, SIGENES, ..., con el fin de incorporar nuevos servicios digitales dirigidos tanto a la ciudadanía como a los profesionales de la red sanitaria vasca.

Uno de los factores de éxito de este proceso de transformación digital es asegurar la continuidad y disponibilidad de dichos servicios tras su puesta en producción y para ello una de las piezas claves requeridas es el servicio de atención y consultas de servicios TIC ya que aporta importantes beneficios tanto para la organización como a los receptores del servicio: profesionales y ciudadanía.

Siendo los beneficios para Osakidetza:

- Protocolización del servicio: Proporcionando un servicio seguro y eficaz bajo el cumplimiento de las normativas establecidas garantizando la equidad de este y garantizando la respuesta
- Disponibilidad de niveles de servicio
- Disponibilidad de información para la toma de decisiones
- Identificación de oportunidades de mejora basada en información de calidad
- Agilidad en la resolución de problemas
- Optimización de recursos al automatizar tareas y centralizar la información, se optimizan los recursos y se aumenta la productividad del equipo

Y, para los receptores de los servicios: profesionales y ciudadanía:

- Mayor facilidad de contacto
- Atención personalizada
- Agilización de los tiempos de resolución
- Mejora de la experiencia del usuario

Siendo el alcance del contrato la recepción, gestión y resolución de: consultas, solicitudes y problemas que plantean los usuarios, ya sean profesionales o ciudadanía actuando además de resolutores como nexo entre dichos usuarios y los servicios/departamentos de Osakidetza responsables de su resolución final, ofreciendo un punto de contacto único y facilitando la comunicación. En un modelo de trabajo basado en la mejora continua, con incorporación progresiva de nuevos servicios y enfocado a la automatización de procesos y la mejora de la eficacia.

Se establecen las siguientes fases para el servicio solicitado:

- Fase inicial
- Fase de prestación del servicio
- Fase de finalización

Como objetivos generales, el servicio deberá conseguir:

- Cumplir los niveles de servicio requeridos
- Disponer de procesos de gestión y operativos optimizados que potencien la resolución de consultas en primera instancia de manera rápida, eficaz y eficiente.

- La mejora continua en los tiempos de atención. La calidad y la eficiencia en la solución y en la manera en la que se prestan los Servicios
- La garantía de mantenimiento del conocimiento
- La innovación y evolución del servicio, en base a propuestas de mejora, eficiencia, automatización, homogeneización, etc.
- La flexibilidad y adaptación tecnológica y operacional, que requerirá la transformación digital de Osakidetza
- Un uso eficiente de los recursos humanos y tecnológicos que se traduzcan, a medio plazo, en una mayor capacidad para asumir nuevas tareas.
- Integración con los procesos operativos de Osakidetza.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

El “Decreto 106/2008” señala que “Osakidetza asume el compromiso de no externalizar o privatizar nuevas áreas o servicios. No obstante, y ante situaciones excepcionales, se priorizará la asunción del área o servicio por el propio Ente Público”.

En esta ocasión se dan las siguientes circunstancias **excepcionales**:

- En el proceso de Transformación Digital en el que se encuentra inmerso Osakidetza, financiada en parte por el PERTE Salud de Vanguardia y, como parte del Plan de acción para la Atención Primaria y Comunitaria, con la financiación del componente 11, inversión 3, se incluyen las acciones orientadas al **fortalecimiento y la transformación digital** de la Atención Primaria y Comunitaria, para impulsar su accesibilidad, calidad, capacidad resolutive y longitudinal, sostenibilidad y equidad, en un contexto de ciberseguridad y garantía de la protección de los derechos digitales de las personas.

Con objeto de cumplir los compromisos adquiridos para llevar a término los proyectos de transformación digital aprobados en programas e iniciativas de Next Generation EU, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y convocatorias de similar naturaleza, Osakidetza debe rediseñar el servicio de atención a profesionales y ciudadanos con el fin de adecuarse al modelo establecido por Osakidetza.

Destacando las áreas de actuación en las que Osakidetza dispone de proyectos en marcha para:

- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad y la discapacidad, con participación de la comunidad y enfoque de equidad: Desarrollo de iniciativas, que

impulsen hábitos y estilos de vida saludables, mediante contenidos y tecnologías digitales, con la participación activa de la ciudadanía y las y los profesionales sanitarios, así como otros agentes educativos, sociales, etc.

- CSD Centro sanitario Digital: se dirige a dotar de servicios digitales a los centros de salud (Atención Primaria) con una aproximación integral centrada en el paciente, de modo que sea posible extender las prestaciones y servicios a un entorno virtual, de manera flexible, acceder desde la atención primaria a los recursos del resto de niveles asistenciales, aprovechando todas las posibilidades de la tecnología y los canales de comunicación para llegar a toda la ciudadanía, adaptándose a las circunstancias de éstos y a las nuevas demandas de la sociedad.
- Hospital Digital: implantación de herramientas digitales que aseguren al paciente respuestas integradas y procesos bien ordenados, mejorando la accesibilidad de las personas remitidas por el primer ámbito asistencial, la concatenación de actuaciones y la comunicación inter-ámbitos, así como la posibilidad de diversificar el modo de relación con los pacientes a través de sistemas no presenciales.
- Imagen médica: transformación Digital de los Procesos de Diagnóstico por la imagen médica (radiodiagnóstico, ecografía, TAC, RM, medicina nuclear, así como las imágenes procedentes de otras especialidades como anatomía patológica, medicina de laboratorio, oftalmología, dermatología, etc.)
- Atención personalizada: engloba proyectos que permitan diseñar, desarrollar y desplegar de manera operativa en la sanidad pública, dentro de la cartera de servicios, un modelo integral de prestación de servicios presenciales y virtuales específicamente diseñados para colectivos de pacientes que requieren una atención personalizada, continuada y sistemática.

En este escenario de transición, Osakidetza requiere el acompañamiento de un proveedor especializado que le facilite definir el escenario de atención futuro, evolucionar el modelo de atención actual y prestar el servicio requerido en una organización de salud digital con las condiciones de ejecución requeridas de calidad, resultados y presupuesto.

- En esta licitación se da la circunstancia excepcional de que las tareas que Osakidetza requiere contratar son tareas que requieren una cualificación profesional no acordes a las asignadas a los efectivos de Osakidetza, tanto en los roles de gestión y coordinación del servicio como en los agentes, ya que el servicio requerido está sujeto a demanda no planificada y con la necesidad de cumplimiento de niveles de servicio para garantizar la continuidad de los servicios TIC y de la atención sanitaria.

En relación a la cualificación profesional de los roles de gestión y coordinación, se requieren profesionales con especialización que permitan garantizar la correcta ejecución del servicio, construyendo una base de conocimiento flexible de acuerdo con los procedimientos acordados, facilitando la asignación/reasignación de recursos en base a la demanda o temporalidad, planteando el ajuste de los medios tecnológicos de acuerdo a las necesidades del servicio, proponiendo la idoneidad de los distintos canales, planteando líneas de mejora en base a la experiencia en la prestación de servicios similares y el seguimiento tecnológico y de buenas prácticas del sector. Asimismo, se solicita la certificación de parte del equipo en las soluciones tecnológicas que sustentan el servicio (Salesforce, Genesys y Service Manager) para prestar el servicio optimizando al máximo la funcionalidad aportada por las herramientas.

No existe en la actualidad ninguna categoría profesional especializada en el rol indicado y, por tanto, no es posible disponer de los mismos a través de las Bolsas de Trabajo de Osakidetza, por su alto nivel especialización que demanda una constante y continua formación, junto con años de experiencia profesional en la gestión de proyectos similares.

En relación con el equipo de agentes, se requiere garantizar la prestación del servicio en castellano, euskera e inglés, el manejo ágil de bases de datos de conocimiento, agilidad en el manejo de sistemas de información y herramientas TIC (videoconferencia, captura de pantallas) y la prestación de la actividad en base a objetivos que permitan cumplir los indicadores de servicio solicitados. Asimismo, son fundamentales las capacidades de comunicación, empatía y resolución de problemas, para lograr dar respuesta en los tiempos previstos.

Además, hay que tener en cuenta que, las personas que conforman las Bolsas de Trabajo de Osakidetza, raras veces disponen de perfiles profesionales tan exigentes (alto nivel especialización que demanda una constante y continua formación y años de experiencia profesional en la gestión de proyectos similares) que garantizan la correcta ejecución de contratos como el que se pretende sacar a licitación.

Actualmente, Osakidetza cuenta con un Centro de Atención al Usuario (CAU) gestionado por todas las Direcciones de Osakidetza y coordinado por la Subdirección de Informática y Sistemas de Información. Desde el CAU se brinda soporte para atención telefónica, asistencia remota, resolución/gestión de incidencias y solicitudes de servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de Osakidetza. Este CAU opera desde el año 2011 prestando sus servicios a los usuarios de Osakidetza, entendiendo como éstos, tanto a las personas empleadas públicas como a la ciudadanía. Durante este tiempo, el CAU ha proporcionado a la entidad una gran mejora en cuanto a la tipificación y estructuración de incidencias, la provisión de procedimientos y protocolos de actuación común y la definición de los flujos de trabajo TIC.

Durante el año pasado se registraron **476.639 interacciones relacionados** con las TIC, de los cuales **más de un 65% fueron resueltas directamente por el CAU**, siendo el 35% restante resuelto por Informática de la red de Osakidetza, proveedores de soluciones y el medio propio de Osakidetza (EJIE) para las áreas de puesto de trabajo, infraestructuras, plataformas y comunicaciones.

En relación con los servicios a la ciudadanía se registraron **592.112 interacciones** de las cuales un **74% se resolvió en primera instancia directamente por CAU**, siendo el 26% restante resuelto por las áreas de atención de la red de Primaria, y las áreas de negocio de la Dirección General (asistenciales, recursos humanos e informática principalmente).

Las licitaciones realizadas por Osakidetza de servicios de similar naturaleza son:

Id. Expediente	Título
G/205/20/1/1394/OSC1/0000/082011	Contratación de la prestación de servicios para el centro integrador de servicios al usuario corporativo de Osakidetza
G/205/21/1/1263/OSC1/0000/112015	Contratación de la prestación de servicios para el centro de atención al usuario corporativo de osakidetza
G/205/00/1/1085/OSC1/0000/052017	Contratación de servicios de refuerzo del cau de osakidetza por apertura especial de listas de contratación 2011 y 2014 derivado de la puesta en funcionamiento del hospital de urduliz
2020/00846	Servicios de Call Center y Asistente Conversacional (Chatbot) por la pandemia del COVID-19
2020/01125	Servicios de Call Center y Asistente Conversacional (Chatbot) por la pandemia del COVID-19
2020/01558	Refuerzo de la contratación de servicios de Call Center y Asistente Conversacional (Chatbot) para el COVID-19
2020/01797	Contratación de servicios de Call Center y Asistente Coversacional (Chatbot) para el Covid-19
2020/01513	Contratación de la prestación de servicios para el Servicio de Atención ciudadana y Centro de soporte TIC a profesiones de Osakidetza

Osakidetza no dispone de los medios materiales necesarios, ni de los conocimientos técnicos, ni de los planes de capacitación profesional para hacerse cargo del cumplimiento del expediente de referencia ya que, tal y como establece el artículo 1 del Decreto 255/1997, de 11 de noviembre, por el que se establecen los Estatutos Sociales del Ente Público Osakidetza-Servicio vasco de salud, y de conformidad con la Ley de Ordenación sanitaria de Euskadi, el objeto o finalidad de Osakidetza es la provisión de servicios sanitarios a través de las organizaciones públicas de servicios sanitarios dependientes del mismo.

Por todo lo anterior y, a la vista de la criticidad e impacto tanto interno como hacia la ciudadanía de las necesidades de la organización, junto con la necesidad de un uso racional de los recursos económicos, se entiende que queda claramente explicitada la necesidad de disponer de un proveedor especializado en la línea de negocio requeridas, al disponer éste de la capacidad para proveer un equipo multidisciplinar especializado, capaz de gestionar eficientemente las dedicaciones de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo a lo largo de la duración del contrato cumpliendo los requerimientos descritos en el pliego.

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.
- Que, dada la necesidad de definir el servicio de atención y soporte en un marco de transformación digital no es viable dimensionar las necesidades.
- Que, la coordinación de dicho servicio requiere de la capacitación metodológica y tecnológica explicitada en el presente pliego, por lo que se hace imposible que **Osakidetza** asuma los trabajos objeto de este expediente de contratación, de forma interna con medios propios.
- Que, el alcance del proyecto solicitado exige disponer de conocimiento del mercado y buenas prácticas del sector, aspectos que solo pueden ser cubiertos por un proveedor de servicio con la solvencia solicitada.
- Que la gestión y coordinación del proyecto la realizarán efectivos de la Subdirección de Informática de la Dirección General de **Osakidetza**, que alineados con las diferentes áreas de negocio y con amplio conocimiento de la organización, el negocio interno y los sistemas de información, garantizarán la correcta ejecución del servicio en un modelo de trabajo basado en la mejora continua, la incorporación de nuevos servicios, la automatización de procesos y la mejora de la eficacia.
- 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 de esta licitación, 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.

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 solicitadas.

La realización de estos trabajos implica una coordinación y vinculación entre las labores para evitar situaciones de inconsistencia y posibles duplicaciones, que pondrían en riesgo el servicio perseguido y, por tanto, de la gestión que Osakidetza podría desarrollar haciendo uso de este.

Siendo los motivos técnicos y organizativos:

- La coordinación entre los diferentes servicios al integrarse en un solo lote mejora de manera evidente al:
 - Proporciona una solución técnica global que facilita la implantación de la solución y la consecución de plazos.
 - Evitar los problemas de coordinación entre responsables de distintas empresas adjudicatarias lo que influye positivamente en la calidad de los servicios.
 - Anular 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 y la prestación de los diferentes servicios de manera única.
 - Asegurar la gestión integral del proyecto de Osakidetza unificando la gestión, optimizando sinergias y facilitando la coordinación en un marco de trabajo interoperable.
 - Facilitar la compartición de recursos entre los distintos servicios solicitados pudiendo asumir tareas diversas.
- 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, 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.
- Simplificar la gestión administrativa con el Ministerio de Sanidad y Europa por ser proyecto financiado con Fondos MRR.

Al no proceder la división por lotes será motivo de exclusión no presentar oferta a la totalidad del alcance del expediente.

1.4. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución

OBJETO	2025	2026	2027	IMPORTE
	(8 meses)	(12 meses)	(4 meses)	
CONTRATACIÓN SERVICIO DE ATENCION Y CONSULTAS PARA OSAKIDETZA	1.806.515,56 €	2.709.773,34 €	903.257,78 €	5.419.546,68 €
TOTAL	1.806.515,56 €	2.709.773,34 €	903.257,78 €	5.419.546,68 €

El valor estimado del contrato es:

PERIODOS	PLAZO EJECUCIÓN	IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA)
Presupuesto base de licitación (contrato inicial)	2 años	5.419.546,68 €
Modificación prevista del contrato inicial		1.083.909,34 €
Presupuesto base de licitación (Prórroga)	2 años	5.419.546,68 €
Modificación prevista de la prórroga		1.083.909,34 €
Valor estimado del contrato SIN IVA		13.006.912,04 €

El plazo de ejecución será de 2 años desde la fecha de formalización del contrato.

1.5. 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

Para determinar los puntos clave del alcance del servicio, se ha tenido en cuenta entre otros, los siguientes factores:

- Amplitud de servicios: el alcance abarca una amplia gama de servicios, desde atención a la ciudadanía hasta gestión de incidencias técnicas para profesionales.
- Canales de comunicación: se establecen múltiples canales de comunicación, tanto tradicionales como digitales, con la posibilidad de incorporar nuevos.
- Flexibilidad y adaptabilidad: se reconoce la necesidad de adaptar los servicios a las demandas cambiantes y a las nuevas tecnologías.
- Enfoque en la ciudadanía y en los profesionales: hay dos niveles de CAU, uno dirigido a la ciudadanía y otro dirigido a los profesionales.
- Seguimiento y mejora continua: se establece un sistema de seguimiento y evaluación para garantizar la calidad del servicio y promover la mejora continua.
- Automatización de procesos: se plantea la automatización de servicios como una forma de optimizar la eficiencia y reducir costes.

Este pliego tiene como objetivo definir el alcance y los requisitos para la prestación de un servicio de atención al cliente (CAU) en Osakidetza, dividido en dos ámbitos de actuación

- Atención a profesionales: Servicio 24/7 destinado a los profesionales de Osakidetza, proporcionando soporte técnico y resolución de incidencias relacionadas con los sistemas de información corporativos.
- Atención a la ciudadanía: Servicio disponible de lunes a domingo de 7:30 a 23:30 horas, destinado a la atención de consultas y solicitudes de la población vasca relacionadas con los servicios de Osakidetza.

En todos los casos Osakidetza proporcionará las soluciones tecnológicas necesarias para la gestión del ticketing y los canales en entrada y salida.

2.1. Atención y gestión a consultas de la ciudadanía

El servicio de atención a la ciudadanía de Osakidetza tiene como objetivo principal brindar a la población un punto de acceso único y eficiente para resolver dudas, realizar trámites y obtener información relacionada con los servicios sanitarios y no sanitarios ofrecidos por la organización.

A través de diversos canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, chat en línea,...), la ciudadanía podrá obtener respuestas a sus consultas de manera ágil y personalizada. El servicio cubrirá un amplio espectro de temáticas, incluyendo información general sobre los servicios de Osakidetza, información publicada en la web de Osakidetza, información

sobre programas y campañas de salud, gestión de citas médicas, así como soporte técnico para el uso de aplicaciones y herramientas digitales relacionadas con la salud o dudas y/o aclaraciones sobre su contenido.

Los agentes del servicio, altamente capacitados, actuarán como primera línea de atención, resolviendo las consultas de los ciudadanos en la medida de sus competencias. En aquellos casos en los que sea necesario, las consultas serán escaladas a los departamentos especializados correspondientes, garantizando así una atención integral y de calidad.

Para asegurar la eficiencia y la calidad del servicio, se implementarán herramientas tecnológicas que permitan gestionar de forma eficaz las consultas recibidas, así como una base de conocimientos actualizada que sirva de referencia para los agentes. Además, se establecerán protocolos de atención y se realizarán evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y garantizar la satisfacción de los usuarios.

Los beneficios de este servicio para la ciudadanía son múltiples:

- Acceso fácil y rápido a la información: La ciudadanía podrán obtener respuestas a sus preguntas de forma rápida y sencilla, sin necesidad de desplazarse físicamente.
- Resolución de dudas: Los agentes del servicio resolverán las dudas de la ciudadanía de manera clara y concisa.
- Mejora de la experiencia del usuario: Se ofrecerá un servicio de atención personalizado y eficiente.

En resumen, el servicio de atención a la ciudadanía de Osakidetza se posiciona como una herramienta fundamental para mejorar la comunicación entre la organización y la población de Euskadi, facilitando el acceso a los servicios sanitarios y contribuyendo a una mejor experiencia de usuario.

2.2. Atención y gestión a consultas de profesionales

El servicio de atención a profesionales de Osakidetza tiene como objetivo principal garantizar la continuidad y calidad de los servicios TIC que soportan las operaciones de la organización. Este servicio está diseñado para atender las necesidades tecnológicas de todos los profesionales de la red de Osakidetza, incluyendo organizaciones de servicio, residencias, centros concertados, centros de investigación y proveedores.

Se identifican las características principales de estos servicios que se podrán ir actualizando cómo resultado de las áreas de mejora y nuevos servicios que se vayan poniendo en marcha en Osakidetza.

El alcance de este servicio contempla los procesos de:

- Gestión de incidencias: Recepción, registro, diagnóstico y resolución de incidencias relacionadas con los recursos TIC corporativos de Osakidetza (hardware, software, comunicaciones, procedimientos, acceso,.)
- Gestión de pedidos de catálogo: Procesamiento de solicitudes de servicios y productos tecnológicos disponibles en el catálogo de Osakidetza.
- Gestión de cambios: Implementación de cambios en los sistemas de información de acuerdo con los procedimientos establecidos, asignados a este equipo.
- Producción de información: Elaboración de informes y documentación técnica para apoyar a los usuarios en la utilización de los sistemas.
- Gestión de incidencias críticas: Atención inmediata a las incidencias que puedan afectar de manera significativa a la operación de los sistemas.

Los canales de atención actuales son:

- Teléfono: Línea telefónica exclusiva para profesionales, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Correo electrónico: Buzón de correo electrónico específico para recibir consultas.

El servicio se prestará bajo los siguientes criterios:

- Basado en estándares ITIL: El servicio se adhiere a las mejores prácticas de gestión de servicios de TI definidas por ITIL.
- Atención ininterrumpida: Se garantiza la disponibilidad del servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Escalado a niveles superiores: Las incidencias que requieren conocimientos especializados son escaladas a equipos técnicos especializados.
- Monitoreo proactivo: Se realiza un monitoreo constante de los sistemas para detectar y resolver problemas de forma proactiva.
- Adaptabilidad: El servicio se adapta a los cambios en la infraestructura tecnológica de Osakidetza.

Siendo los beneficios esperados para los profesionales de la red:

- Resolución rápida de incidencias: Las incidencias se resuelven de manera eficiente, minimizando el impacto en el trabajo de los profesionales.
- Acceso a información actualizada: Los profesionales tienen acceso a información técnica actualizada y relevante.

- Soporte técnico especializado: Se cuenta con un equipo de profesionales cualificados para brindar soporte técnico especializado.
- Mayor disponibilidad de los sistemas: Se reduce el tiempo de inactividad de los sistemas, lo que aumenta la productividad de los profesionales.

En resumen, el servicio de atención a profesionales de Osakidetza tiene como objetivo garantizar la continuidad y la calidad de los servicios TIC, proporcionando a los profesionales de la organización el soporte técnico necesario para el desarrollo de sus actividades.

2.3. Modalidades de prestación del servicio

El servicio de atención a la ciudadanía y profesional de Osakidetza se presta a través de dos modalidades principales: proactiva y reactiva.

2.3.1. Servicio Proactivo

En la modalidad proactiva, Osakidetza toma la iniciativa en la comunicación con la ciudadanía y con los profesionales, buscando establecer un contacto previo y anticipándose a sus necesidades. Serán en todos los casos acciones de ámbito corporativo y a modo informativo se indican algunos ejemplos:

- Campañas informativas: Envío de mensajes personalizados sobre temas de salud relevantes, como campañas de vacunación, prevención de enfermedades y programas de salud, programas de educación para la salud, ...
- Encuestas de satisfacción: Implementación de encuestas periódicas para evaluar la calidad de los servicios y detectar áreas de mejora.
- Situación de recursos TIC: Avisos de intervenciones planificadas, incidencias masivas, recomendaciones sobre el uso de recursos, ...

Estas campañas estarán soportadas en los canales y soluciones tecnológicas provistas por Osakidetza y no supondrán un coste adicional para el adjudicatario.

2.3.2. Servicio Reactivo

En la modalidad reactiva, el servicio responde a las necesidades planteadas por la ciudadanía y los profesionales. En este caso, el centro de atención actúa como un punto de contacto único, recibiendo, gestionando y resolviendo las consultas, solicitudes y problemas planteados por los usuarios. Esta modalidad se caracteriza por:

- Atención y resolución a consultas
- Atención y resolución a incidencias
- Gestión de quejas y sugerencias: Recepción, registro y seguimiento de las quejas y sugerencias de profesionales/ciudadanía.

Orr. / Pag. 16 de 32

Expediente nº: 2025/00353

- Escalado de casos complejos: Derivación de casos que requieren una atención especializada a los departamentos correspondientes.

La combinación de ambas modalidades permite ofrecer un servicio integral y personalizado, que se adapta a las necesidades de los usuarios y contribuye a mejorar su experiencia con Osakidetza.

2.4. Canales

Los canales a utilizar podrán ir modificándose a lo largo de la vida del contrato. Inicialmente se plantean:

2.4.1. Voz

- Línea telefónica principal para atención a la ciudadanía.
- Línea telefónica exclusiva para profesionales.
- Opción de devolución de llamada para evitar que el usuario espere en cola.

2.4.2. SMS

- Envío de mensajes SMS para confirmar citas, recordar contraseñas o informar sobre cambios en el servicio.

2.4.3. Correo electrónico

- Buzón de correo electrónico genérico para recibir consultas.
- Buzones de correo electrónico específicos para diferentes tipos de consultas (citas, incidencias, sugerencias).

Pudiéndose incorporar a lo largo de la vigencia del contrato nuevos canales como p. ej.:

- Mensajería instantánea (chatbot): Implementación de un chatbot para responder a preguntas frecuentes y realizar tareas sencillas.
- Mensajería RCS.
- Servicios web: Portal de autogestión para que los usuarios puedan consultar su historial clínico, solicitar citas y realizar otros trámites.

2.5. Gestión y supervisión del servicio

La correcta prestación del servicio exige una gestión y supervisión continua por lo que los licitadores deberán incorporar los recursos necesarios para poder realizar esta función de forma satisfactoria. Se contemplan al menos las siguientes áreas de actuación:

- **Gestión del equipo de trabajo:**
 - Selección, contratación y formación del personal técnico.
 - Evaluación del desempeño individual y del equipo.
 - Desarrollo de planes de carrera y formación continua.
 - Fomento de un ambiente de trabajo colaborativo y motivador.
- **Definición y Optimización de Procesos:**
 - Análisis de datos
 - Diseño y mejora continua de los procesos de atención a incidentes, solicitudes y consultas.
 - Implementación de metodologías como ITIL para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios.
 - Actualización continua de base de datos de conocimiento

El seguimiento periódico del servicio es un pilar fundamental para garantizar la calidad, eficiencia y mejora continua de las operaciones del CAU. A través de un sistema de medición y análisis riguroso, se podrá identificar oportunidades de mejora, optimizar procesos y tomar decisiones basadas en datos sólidos.

2.5.1. Cuadro de Mando Integral

El adjudicatario desarrollará un cuadro de mando integral, que permita visualizar de forma clara y concisa el desempeño del servicio actualizado en todo momento.

Este cuadro de mando incluirá un conjunto de indicadores clave de rendimiento (SLAs) agrupados, como mínimo, en las siguientes dimensiones:

- **Calidad del servicio:**
 - Tasa de satisfacción del usuario
 - Primera resolución de contacto
 - Índice de Net Promoter Score (NPS)
 - Cumplimiento de los estándares de calidad definidos
 - Adherencia a los protocolos de atención
- **Eficiencia operativa:**
 - Tiempo medio de respuesta
 - Tiempo medio de resolución
 - Costo por contacto
 - Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs)

- **Rendimiento del servicio:**
 - Desempeño de los agentes (llamadas atendidas, tareas realizadas)
 - % de llamadas atendidas
 - % de llamadas atendidas <20seg.
 - % de llamadas abandonadas (a la espera <15seg.)
 - Correos del buzón tramitados en <1h
 - % de las incidencias de Prioridad Crítica resueltas en <3h
 - % de incidencias de Prioridad Alta resueltas en <3h
 - % de incidencias de Prioridad Media resueltas en <24h
 - % de incidencias de Prioridad Baja resueltas en <72h
 - % de incidencias resueltas en primer nivel
 - % de incidencias pendientes que superan las 72 horas
 - % de peticiones de prioridad Crítica resueltas en <2h
 - % de peticiones de prioridad Media resueltas en <4h
 - % de peticiones de prioridad Baja resueltas en <12h
 - % de incidencias abiertas que se han resuelto
 - Número de contactos atendidos
 - Tasa de abandono de llamadas
 - Tasa de ocupación de los agentes
 - Eficiencia en la gestión de incidencias
- **Tecnología:**
 - Disponibilidad del sistema
 - Tiempo de respuesta del sistema
 - Número de incidencias técnicas
 - Uso de herramientas y tecnologías
- **Satisfacción de las personas usuarias:**
 - Resultados de encuestas de satisfacción
 - Tasa de retención de personas usuarias
 - Número de quejas y sugerencias

2.5.2. Informes Periódicos y análisis de datos

Mensualmente, el adjudicatario presentará un informe detallado que incluya:

- Análisis de los SLAs: Evaluación del desempeño de los indicadores clave de rendimiento y comparación con los objetivos establecidos.
- Identificación de tendencias: Detección de patrones y tendencias en los datos para anticipar posibles problemas y oportunidades.
- Análisis de causas raíz: Investigación de las causas subyacentes de los problemas identificados.
- Propuestas de mejora: Elaboración de planes de acción para mejorar el desempeño del servicio.
- Seguimiento de las acciones implementadas: Evaluación de la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.

2.5.3. Ciclo de Mejora Continua

El seguimiento periódico del servicio se integrará en un ciclo de mejora continua basado en el modelo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):

1. Planificar: Definición de objetivos, indicadores y acciones a implementar.
2. Hacer: Ejecución de las acciones planificadas.
3. Verificar: Evaluación de los resultados obtenidos y comparación con los objetivos.
4. Actuar: Implementación de medidas correctivas o preventivas.

Siendo los beneficios esperados:

- Mejora de la calidad del servicio: Identificación y corrección de errores y deficiencias.
- Aumento de la eficiencia: Optimización de procesos y reducción de costos.
- Mayor satisfacción del cliente: Respuesta más rápida y efectiva a las necesidades de los usuarios.
- Toma de decisiones basada en datos: Uso de datos para respaldar decisiones estratégicas.
- Identificación de nuevas oportunidades de negocio: Detección de nuevas necesidades y tendencias del mercado.

El seguimiento periódico del servicio es una herramienta esencial para garantizar la excelencia en la prestación de servicios. A través de un cuadro de mando integral y un enfoque en la mejora continua,

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

Son beneficiarias todas las organizaciones de servicios de Osakidetza:

- DIRECCION GENERAL
- EMERGENCIAS
- OSI ARABA
- OSI DEBAGOIENA
- RED DE SALUD MENTAL ARABA
- OSI ARABAKO ERRIOKA-RIOJA ALAVESA
- OSI TOLOSALDEA
- OSI DONOSTIALDEA
- OSI BIDASOA
- OSI GOIERRI-ALTO UROLA
- OSI DEBABARRENA
- RED DE SALUD MENTAL GIPUZKOA

Orr. / Pag. 20 de 32

Expediente nº: 2025/00353

- OSI URIBE
- CENTRO VASCO DE TRANSFUSION Y TEJIDOS HUMANOS
- RED DE SALUD MENTAL BIZKAIA
- HOSPITAL SANTA MARINA
- HOSPITAL GORLIZ
- OSI BILBAO-BASURTO
- OSI BARRUALDE – GALDAKAO
- OSI BARAKALDO - SESTAO
- OSI ENKARTERRI-EZKERRALDEA-CRUCES
- ONKOLOGIKOA

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

No aplica

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:

- ISO 27001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 27018: norma internacional para protección de información personal en la nube.
- ISO 9001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- GDPR: reglamento general de protección de datos.
- ENS: esquema nacional de seguridad.
- ITIL

Como se ha indicado previamente, 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

No procede

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera)

La operación del servicio se realizará sobre los sistemas e infraestructuras propiedad de Osakidetza.

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

Será necesario cubrir la totalidad de requisitos indicados en el apartado de ámbito y alcance del contrato.

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

No procede

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 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. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

10.2.1. Fase inicial

Como fase previa a comenzar la prestación regular del servicio, se realizará el análisis, diseño y plan de puesta en marcha del servicio.

Esta fase inicial debe garantizar realizar un inicio de la prestación sin impacto para los destinatarios del mismo.

Esta fase inicial se estima en 3 semanas.

10.2.2. 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.

10.2.3. Fase de finalización

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

La empresa adjudicataria estará obligada 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.

La empresa adjudicataria 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 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

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

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 perfiles profesionales y el dimensionamiento indicado:

Rol Profesional	Dimensionamiento
Responsable servicio	1
Coordinador servicio	5
Técnico de soporte	26
Operador Call center	42

Orr. / Pag. 25 de 32

Expediente nº: 2025/00353

La dedicación se irá ajustando a lo largo de la vida del contrato en función de la demanda.

Los ajustes en el equipo se tomarán de forma acordada y se formalizarán en los órganos de control constituidos.

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.

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.

11.2.2. 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 currículum y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, provocarán la revisión de la adjudicación y, en su caso, la rescisión del contrato.

11.2.3. 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.

11.2.4. 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 de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga ocasionará, al menos, la ejecución de una penalización, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

La empresa adjudicataria 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 de ejecución

Osakidetza proporcionará al adjudicatario licencias para el acceso a los sistemas de información requeridos para la prestación del servicio

12.1.1. Niveles de servicio

Se establecen los siguientes niveles de servicio:

SLA	Detalle de Indicador de Nivel de Servicio	Nivel de cumplimiento
SLA1	% de llamadas atendidas	>=90%
SLA2	% de llamadas Atendidas en menos de 30 segundos	>=80 %
SLA3	% de llamadas Abandonadas (a la espera <15 segundos)	<10 %
SLA4	Correos del buzón para usuarios tramitados antes de 30 minutos	>=70%
SLA5	Correos del buzón de informáticos tramitados antes de 15 minutos	>=70%
SLA6	% de Incidencias de Prioridad Crítica /Alta resueltas en menos de 3 horas	>=90%
SLA7	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en menos de 24 horas	>=85%
SLA8	% de Incidencias de Prioridad Baja resueltas en menos de 72 horas	>=80%
SLA9	% de Incidencias resueltas en primer nivel	>=65 %
SLA10	% de Incidencias Pendientes que superan las 72 horas	<15%
SLA11	% de Peticiones de Prioridad Críticas/alta resueltas en menos de 2 horas	>=95%
SLA12	% de Peticiones de Prioridad Media resueltas en menos de 4 horas	>=85%
SLA13	% de Peticiones de Prioridad Baja resueltas en menos de 4 horas	>=80%
SLA14	Número de no conformidades (reclamaciones, quejas...)	< 2/ mes
SLA15	Propuesta de mejoras en el servicio	> 2 al trimestre
SLA 16	Número de quejas del periodo	< 3
SLA17	Control de informes periódicos de Gestión del Servicio	Cumplimiento de fechas de entrega

Aualmente los indicadores de niveles de servicio serán revisados en el Comité de Seguimiento del Contrato con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más adecuados a las nuevas situaciones que se presenten.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos de Osakidetza y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisadas por el Comité de Seguimiento del Contrato y aprobadas por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

- La definición de nuevos indicadores.
- Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).

Orr. / Pag. 29 de 32

Expediente nº: **2025/00353**

- Modificación de los valores objetivos definidos.
- Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

12.1.2. Plan de contingencia

La empresa adjudicataria deberá definir un plan de contingencia en el que se recojan todos los mecanismos y posibles soluciones que han de llevarse a cabo para los distintos supuestos de incidencias, tanto si la incidencia se ha generado en el propio servicio de la empresa adjudicataria como si es otro recurso el que está fallando y tiene afección o impacto en el sistema.

Asimismo, deberán indicar los respaldos o redundancias que ofrece la solución propuesta con el fin de evitar incidentes o fallas del servicio en los distintos sistemas, enlaces y elementos que forman parte de la misma.

12.1.3. 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.

12.1.4. Herramientas para la prestación del servicio de soporte

La operación del servicio se realizará sobre los sistemas e infraestructuras de Osakidetza sin perjuicio que estas puedan variar a lo largo de la vida del contrato.

Siendo las herramientas actuales que soportan el servicio:

- Salesforce
- Genesys
- Service Manager

Para la gestión y resolución de incidencias los gestores podrían operar con cualquiera de los sistemas de información de Osakidetza o cualquiera de las infraestructuras disponibles siguiendo los procedimientos establecidos.

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.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 21.10.2025 13:51:10 CEST