# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

## Contratación de Desarrollo y Asistencia técnica especializada de plataformas corporativas de Osakidetza del área de comunicación, formación y gestión de conocimiento

**NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2025/01493**

**ÍNDICE** Página


1. OBJETO DEL CONTRATO ..... 5
1.1 Justificación de necesidad e idoneidad del contrato ..... 5
1.2 Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios ..... 6
1.3 Justificación de la ausencia de división por lotes ..... 10
1.4 Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución ..... 11
1.5 Procedimiento de adjudicación ..... 12
2. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO ..... 12
2.1 Alcance del contrato ..... 12
2.1.1 Servicio de Corrección de incidencias ..... 12
2.1.2 Servicio Preventivo y Perfectivo ..... 13
2.1.3 Servicio de adaptación tecnológica ..... 13
2.1.4 Servicio de desarrollo: evolución ..... 14
2.1.5 Servicio de desarrollo: evolución de gran escala ..... 14
2.1.6 Soporte a incidencias graves 24x7 ..... 14
2.1.7 Construcción de comunidades y equipos de trabajo personalizados ..... 15
2.1.8 Servicios SEO de los componentes web de Osakidetza ..... 15
2.1.9 Gestión y Administración del servicio ..... 16
2.2 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución ..... 16
3. LOTES ..... 16
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES ..... 16
5. REQUISITOS NORMATIVOS y etiquetas o certificaciones por lotes ..... 17
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES ..... 17
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR Lotes ..... 17
8. VARIANTES TÉCNICAS ..... 17
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA ..... 17
2.3 Muestras ..... 17
2.3.1 Forma de presentación ..... 17
2.3.2 Normas para la identificación de las muestras ..... 17
2.3.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos) ..... 17
2.3.4 Presentación de producto ..... 18
2.3.5 Visita de obra ..... 18
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA EN MARCHA ..... 18
10.1 Ubicación de la prestación del servicio ..... 18
10.2 Plazos de entrega ..... 18

10.3 Plan de puesta en marcha ..... 18
10.3.1 Fase de transición ..... 18
10.3.2 Fase de prestación regular ..... 20
10.3.3 Fase de finalización ..... 20
11. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO ..... 21
11.4 Equipo organizativo ..... 21
11.4.1 Control y seguimiento ..... 22
11.4.2 Programa de control ..... 22
11.5 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato ..... 22
11.2.1 Constitución inicial del Equipo de Trabajo ..... 23
11.2.2 Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado ..... 23
11.2.3 Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo ..... 24
11.2.4 Veracidad de los datos ..... 24
11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato ..... 24
12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO ..... 24
12.1 Condiciones especiales de ejecución ..... 25
12.1.1 Niveles de Servicio ..... 25
12.1.2 Condiciones especiales de tipo medioambiental ..... 28
12.1.3 Herramientas para la prestación del servicio de soporte ..... 28
12.1.4 Horario de la prestación del servicio ..... 28
12.2 Modelo de control y seguimiento ..... 29
12.2.1 Equipo Organizativo ..... 29
12.2.2 Modelo de Control y seguimiento ..... 29
12.2.3 Programa de trabajo ..... 30
13 PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS ..... 30
14 CONFIDENCIALIDAD ..... 30
15 ANEXO I ..... 32
15.1 S26 Intranet Berria ..... 32
15.1.1 Intranet Corporativa ..... 33
15.2 S18-OSAGUNE – Gestión de espacios de colaboración ..... 33
15.3 BALIATOKI – Reserva de recursos ..... 34
15.4 JAKINSAREA – Plataforma de formación para profesionales ..... 34
15.5 Blogs ..... 34
15.1.1 P23 - Parte Hartu ..... 34
15.1.2 P31 - Libro blanco de Desarrollo ..... 34

**15.1.3 P37 - Odoldonaziogida ..... 35**

**15.6 P36-LIMESURVEY : Plataforma corporativa de encuestas ..... 35**

**15.7 P38-LIMESURVEY_B40 : Plataforma cuestionarios asistenciales ..... 35**

**15.8 P_OSAK.EUS-PORTAL EXTERNO OSAKIDETZA.EUS : Aplicaciones en el ámbito Euskadi.eus ..... 35**

# 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación de un servicio de asistencia técnica especializada para garantizar la continuidad, evolución y soporte de los siguientes sistemas de información de Osakidetza.

| Id. Sistema de Información | Descripción |
|---|---|
| S26-INTRANET BERRIA | Relación de sites de Osakidetza, en la actualidad intranets de todas las Organizaciones de Servicio. |
| S18- OSAGUNE | Espacio colaborativo |
| C32-BALIATOKI | Reserva de Recursos ( salas, vehículos,..) |
| S20-JAKINSAREA | Plataforma de Formación a profesionales |
| P23-PARTEHARTU | Comunicación colaboración y participación |
| P31-LIBRO BLANCO | Libro Blanco para el Desarrollo de Aplicaciones en Osakidetza |
| P37-GUIA DE DONACION | Información sobre donación de sangre |
| P36-LIMESURVEY | Encuestas y formularios |
| P38-LIMESURVEY_B40 | Cuestionarios asistenciales integrados con la estación clínica |
| P_OSAK.EUS-PORTAL EXTERNO OSAKIDETZA.EUS | Portal Web de Osakidetza |

## 1.1 Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

El presente contrato tiene por objeto la contratación de un servicio de asistencia técnica especializada para los sistemas de información anteriormente indicados. Dichos sistemas dan soporte a procesos esenciales relacionados con la comunicación, formación y prestación asistencial, por lo que su correcto funcionamiento es imprescindible para garantizar la calidad del servicio prestado por Osakidetza.

La necesidad del contrato se fundamenta en los siguientes aspectos:

- **Garantía de continuidad del servicio:** dichos sistemas requieren una atención técnica constante para asegurar su disponibilidad, prevenir incidencias y resolver de forma ágil cualquier anomalía que pueda comprometer su funcionamiento. La asistencia técnica especializada permitirá mantener los niveles de servicio exigidos, minimizando interrupciones y asegurando la continuidad operativa.

- **Evolución de los sistemas de información:** Desarrollo y parametrización para incorporar nuevas funcionalidades, mejorar procesos existentes para hacerlos más eficientes, realizar cambios en la interfaz de usuario para mejorar la experiencia, integración con nuevos sistemas o tecnologías, automatización de tareas que antes eran

manuales y optimización del rendimiento del sistema.

- **Adaptación tecnológica y normativa:** El entorno tecnológico y regulatorio está en continua evolución. El sistema debe adaptarse a nuevas versiones, parches de seguridad, cambios normativos y mejoras funcionales.

- **Especialización técnica:** Los sistemas está desarrollado sobre tecnologías específicas que requieren conocimientos avanzados y experiencia consolidada. La complejidad técnica de las tareas a realizar justifica la necesidad de contar con un proveedor externo con personal cualificado y experiencia demostrada en entornos similares.

- **Optimización de recursos internos**: La externalización de este servicio permite liberar al personal propio de tareas técnicas operativas, permitiéndole centrarse en funciones estratégicas y de coordinación. Esta medida contribuye a una gestión más eficiente de los recursos humanos disponibles.

- **Escalabilidad y flexibilidad:** La contratación externa permite ajustar los recursos técnicos a la demanda real del sistema, sin necesidad de incrementar la plantilla estructural, lo que resulta más eficiente y sostenible desde el punto de vista económico y organizativo

La contratación del servicio de asistencia técnica especializada es imprescindible para garantizar la estabilidad, seguridad y evolución del sistema de información objeto del contrato. Esta medida responde a criterios de eficiencia, especialización y sostenibilidad, y se ajusta a la normativa vigente en materia de contratación pública.

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 de asistencia técnica especializada de los sistemas de información indicados.

Siendo los servicios solicitados:

1. Servicio de corrección de incidencias
2. Servicio preventivo y perfectivo
3. Servicios de actualización tecnológica
4. Servicios de desarrollo: evolución
5. Servicios de desarrollo: evolución a gran escala
6. Soporte a incidencias graves 24x7
7. Construcción de comunidades y equipos de trabajo personalizados
8. Servicios de mejora continua: Servicios SEO (optimización de los componentes de búsqueda) de los componentes web de Osakidetza
9. Gestión y Administración del servicio

## 1.2 Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

El Decreto 106/2008, de 3 de junio, establece el compromiso institucional de Osakidetza de no proceder a la externalización ni privatización de nuevas áreas o servicios. No obstante, dicho compromiso contempla expresamente la posibilidad de excepciones en aquellos casos en los

que concurran circunstancias excepcionales, en cuyo caso se priorizará, siempre que sea posible, la asunción directa del área o servicio por parte del propio Ente Público, sin perjuicio de que, en última instancia, se valore la viabilidad de otras fórmulas de gestión conforme al marco legal vigente.

En coherencia con este principio, **Osakidetza únicamente recurre a la contratación externa cuando resulta estrictamente imprescindible**, garantizando en todo momento el cumplimiento del marco normativo y priorizando la eficiencia en la gestión de los recursos públicos. Esta práctica no responde a una estrategia de externalización sistemática, sino a una **necesidad puntual y justificada** por limitaciones estructurales que impiden la asunción directa de determinadas tareas, garantizando así la sostenibilidad, eficiencia y seguridad del sistema sanitario en el nuevo entorno digital.

Es importante subrayar que esta decisión responde a una necesidad concreta derivada de limitaciones estructurales y funcionales. Desde la constitución de Osakidetza hasta el día de hoy, la función de desarrollo de sistemas de información, así como el apoyo técnico de soluciones tecnológicas complejas ha estado externalizada y las plantillas internas dimensionadas para la gestión de dicha contratación y el aseguramiento diario del servicio a la totalidad de la red. Siendo en la actualidad la totalidad de soluciones corporativas, productos comerciales, desarrollos propios proporcionados por terceros o adquisiciones externas, debido a la limitación de recursos técnicos y organizativos necesarios para abordar internamente este tipo de iniciativas. A ello se suma el hecho de que la misión principal de Osakidetza, como ente público sanitario, es la provisión de servicios asistenciales a la ciudadanía, no la producción de tecnología. Por ello, en **situaciones excepcionales como la presente**, **se recurre a servicios tecnológicos externos,** conforme a los principios de eficiencia, legalidad y buena administración.

La Subdirección de Informática no es una factoría de software, sino un órgano de coordinación y supervisión que garantiza la alineación tecnológica con los objetivos sanitarios.

Asimismo, en el contexto actual de transformación digital, el sector de la salud se enfrenta a un nuevo horizonte tecnológico caracterizado por la incorporación de soluciones avanzadas como la inteligencia artificial, la interoperabilidad de sistemas, la medicina personalizada, el análisis masivo de datos clínicos (big data), y la ciberseguridad sanitaria. Este escenario exige capacidades técnicas altamente especializadas y en constante evolución.

Además, la velocidad de cambio tecnológico hace necesaria una continua evolución tanto del marco regulatorio (Reglamento de protección de datos, Esquema Nacional de Seguridad, Espacio Europeo de datos Sanitarios, ...) como de los estándares de interoperabilidad, haciendo inviable la asunción de estas tareas con medios propios. La especialización requerida, junto con la necesidad de actualización constante, supera las capacidades estructurales disponibles.

En este caso y desde el punto de vista técnico, la estrategia de Osakidetza es optar, siempre que sea posible, por los productos comerciales y soluciones de terceros debido a las ventajas que ofrecen:

- Acceso a tecnologías consolidadas y específicas del sector sanitario, desarrolladas por proveedores con experiencia contrastada.

- Reducción de plazos de implementación, evitando los tiempos prolongados del desarrollo interno.
- Actualización tecnológica continua, garantizada por proveedores especializados.
- Escalabilidad y flexibilidad, permitiendo adaptarse a nuevas necesidades sin comprometer la estructura interna.

**Esta decisión puntual se enmarca en una evaluación estratégica orientada a la eficiencia y sostenibilidad del sistema**, sin que ello implique una modificación del modelo de gestión ni una renuncia al compromiso institucional de no externalización.

Además, permite a Osakidetza:

- Concentrar sus recursos en la provisión de asistencia sanitaria.
- Establecer relaciones contractuales con proveedores líderes en tecnología sanitaria.
- Garantizar la sostenibilidad económica del sistema sanitario vasco mediante una gestión eficiente del gasto tecnológico.

Por otra parte, el artículo 26 de la **Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi**, en su apartado 3, determina el número de efectivos de la plantilla de Osakidetza. Textualmente dice: "A los efectos de esta ley, las plantillas de personal del ente público Osakidetza - Servicio Vasco de Salud, que serán aprobadas por su consejo de administración, constituyen el número de efectivos de carácter estructural con que cuentan tanto su organización central de administración como las organizaciones de servicios sanitarios dependientes del mismo. Dichas plantillas deberán ajustarse al número máximo de efectivos, según grupos profesionales, que anualmente aprobará el Consejo de Gobierno a propuesta del Departamento de Sanidad". **De esto se desprende que la facultad de contratar personal no recae de manera discrecional en la Subdirección de Informática y Sistemas de Información, sino que está sujeta a los procedimientos normativos y a la autorización de los órganos competentes**.

**Osakidetza se centra en su misión principal: la provisión de servicios sanitarios**. El desarrollo, soporte técnico y evolución de soluciones tecnológicas complejas requiere una inversión considerable en recursos humanos, medios tecnológicos y organizativos, así como una estructura interna capaz de asumir tareas complejas de diseño, programación, mantenimiento y evolución tecnológica. Osakidetza hace uso de su capacidad de autoorganización, optando por destinar mayor número de efectivos a la atención y mejora de la asistencia sanitaria proporcionada a la ciudadanía.

El principal valor añadido que aportan los efectivos propios de Osakidetza radica en su profundo conocimiento del negocio y de la estructura organizativa, orientado a garantizar la adecuada prestación del servicio sanitario a la ciudadanía. Este conocimiento, de carácter estratégico y operativo, se materializa en el ejercicio de funciones de gestión, supervisión y coordinación de los distintos equipos de trabajo implicados en el desarrollo y asistencia técnica de los recursos tecnológicos asignados. Así, los efectivos de Osakidetza serán responsables de la gestión estratégica del proyecto, traduciendo las necesidades del negocio al proveedor tecnológico, asegurando el cumplimiento de los objetivos.

En el caso concreto de esta licitación, concurre la situación excepcional ya citada de que las tareas objeto de contratación corresponden a desarrollo, apoyo técnico y evolución de soluciones tecnológicas complejas, actividades que no forma parte de las funciones asignadas al personal de Osakidetza. Esta circunstancia singular justifica, de manera puntual y

extraordinaria, la necesidad de recurrir a la contratación externa, sin que ello suponga una vulneración del compromiso institucional ni de los acuerdos de negociación colectiva.

La Subdirección de Informática y Sistemas de Información cuenta con una dotación para este servicio de un informático superior y un técnico especialista informático. No es posible la incorporación de nuevos efectivos por los motivos ya razonados.

Cabe destacar que las áreas objeto de la presente licitación tienen un alcance amplio y generalizado, en tanto que implican procesos vinculados a la formación, la comunicación y la colaboración de la totalidad del personal de Osakidetza —una plantilla superior a los 40.000 profesionales—, así como los procesos de comunicación institucional dirigidos a la ciudadanía. En este contexto, los efectivos propios de Osakidetza aportan un conocimiento profundo del entorno organizativo y asistencial, así como una sólida experiencia en la gestión y coordinación de los recursos tecnológicos implicados. Esta capacidad permite garantizar una supervisión eficaz y alineada con los objetivos estratégicos del sistema sanitario, siendo compatible con la colaboración de proveedores especializados que complementen, bajo dirección y control público, la ejecución técnica de las tareas objeto de esta licitación.

En definitiva, esta actuación responde a una necesidad puntual y extraordinaria, derivada de limitaciones estructurales y funcionales. Osakidetza mantiene su compromiso con la gestión pública directa, centrando sus recursos en su misión principal: la mejora continua de la atención sanitaria a la ciudadanía.

Por último, citar que 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, se entiende que queda claramente explicitada la necesidad de disponer de un proveedor especializado en las líneas de negocio requeridas, al disponer éste de la capacidad para proveer un equipo multidisciplinar disponible y capaz de gestionar las necesidades que vayan surgiendo a lo largo de la duración del contrato.

Por ello se concluye:

- Aunque el sistema requiere atención continuada, las tareas objeto del contrato no constituyen un servicio estructural en sentido estricto. Se trata de actuaciones técnicas especializadas, vinculadas a la evolución tecnológica y a la resolución de incidencias, que no justifican la creación de plazas estructurales en plantilla.

- Las tareas a realizar no forman parte de las funciones habituales del personal técnico del Osakidetza, cuya actividad está orientada a la gestión y aseguramiento operativo de sistemas vinculados a la prestación del servicio público, no al desarrollo, soporte técnico y evolución de soluciones tecnológicas complejas.

- Que el personal al servicio de las Organizaciones Públicas tiene ya funciones y tareas asignadas, por lo que las tareas requeridas para este proyecto no pueden ser ejecutadas con medios propios por los motivos expuestos.

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

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

- Que la contratación propuesta se ajusta a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación del Gobierno Vasco, y responde a criterios de racionalidad económica, eficiencia organizativa y sostenibilidad presupuestaria.

Dado que los sistemas de información requieren atención continuada, durante los últimos 10 años, Osakidetza ha contratado asistencia técnica especializada, vinculada a la evolución tecnológica y a la resolución de incidencias, de las soluciones corporativas de las áreas de comunicación, formación y gestión del conocimiento. Dichos expedientes han ido evolucionando en la medida que cambiaba: el alcance en el conjunto de sistemas de información incluidos, las tecnologías que los soportan, las competencias de Osakidetza en materia TIC, niveles de servicio exigidos, ... motivo por el cual las tareas objeto del contrato no constituyen un servicio estructural en sentido estricto y por tanto no justifican la creación de plazas estructurales en plantilla.

| Expediente | Descripción Expediente | Fecha inicio | Fecha Fin |
|---|---|---|---|
| G/205/10/1/0353/OSC1/0000/022014 | Servicios para el mantenimiento y soporte de la intranet corporativa de Osakidetza | 19.05.2014 | 31.12.2014 |
| G/204/20/1/1326/OSC1/0000/102014 | Contratación del servicio de mantenimiento de las aplicaciones del área de social media de Osakidetza | 23.03.2015 | 22.06.2017 |
| G/204/20/1/1739/OSC1/0000/122016 | Contratación del servicio de mantenimiento de las aplicaciones del área Social Media de Osakidetza | 26.05.2017 | 25.11.2019 |
| G/205/20/1/1073/OSC1/0000/062019 | Contratación del servicio de mantenimiento de las aplicaciones del área de Social Media de Osakidetza | 18.11.2019 | 17.09.2022 |
| 2021/01626 | Contratación del Servicio de Mantenimiento, evolución e integración de las aplicaciones del área de Social Media de Osakidetza | 07.06.2023 | 07.02.2025 |

## 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 trabajo en el mismo ámbito y en diferentes lotes. Con ello se coordina la ejecución una manera única la prestación de los diferentes servicios.
  - Asegura la gestión integral del portfolio de proyectos de Osakidetza unificando la gestión, optimizando sinergias y facilitando la coordinación en un marco de trabajo interoperable.
- La existencia de un único interlocutor para Osakidetza permite:

- Evitar la descoordinación al disponer de un único interlocutor tanto para la gestiónde l 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.

## 1.4 Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución

Para la estimación de la distribución de anualidades se prevé la adjudicación del expediente en marzo de 2025, siendo el cálculo resultante:

| Servicio | 2025 (1 mes) | 2026 (11 meses) | Importe |
|---|---|---|---|
| Contratación de Desarrollo y Asistencia técnica especializada de plataformas corporativas de Osakidetza del área de comunicación, formación y gestión de conocimiento | 39.200,00 € | 431.200,00 € | 470.400,00 € |
| **TOTAL** | 39.200,00 € | 431.200,00 € | **470.400,00 €** |

El valor estimado del contrato es:

| PERIODOS | PLAZO EJECUCIÓN | IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA) |
|---|---|---|
| Presupuesto base de licitación (contrato inicial) | 1 año | 470.400,00 € |
| Modificación prevista del contrato inicial | | 94.080,00 € |
| Prórroga | 1 año | 470.400,00 € |
| Modificación prevista de la prórroga | | 94.080,00 € |
| Prórroga | 1 año | 470.400,00 € |
| Modificación prevista de la prórroga | | 94.080,00 € |
| Prórroga | 1 año | 470.400,00 € |
| Modificación prevista de la prórroga | | 94.080,00 € |
| **Valor estimado del contrato SIN IVA** | 4 años | **2.257.920,00 €** |

El plazo de ejecución será de 1 año desde la fecha de formalización del contrato con opción a 3 prorrogas de 1 año.

### 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

Los sistemas de información objeto del expediente son:

| Id. Sistema de Información | Descripción | Entorno Tecnológico |
|---|---|---|
| S26-INTRANET BERRIA | Relación de sites de Osakidetza, en la actualidad intranets de todas las Organizaciones de Servicio. | SharePoint Cloud |
| S18- OSAGUNE | Espacio colaborativo | SharePoint 2010 |
| C32-BALIATOKI | Reserva de Recursos ( salas, vehículos,..) | .net |
| S20-JAKINSAREA | Plataforma de Formación a profesionales | Moodle On-premise |
| P23-PARTEHARTU | Comunicación colaboración y participación | WordPress On-premise |
| P31-LIBRO BLANCO | Libro Blanco para el Desarrollo de Aplicaciones en Osakidetza | WordPress On-premise |
| P37-GUIA DE DONACION | Información sobre donación de sangre | WordPress On-premise |
| P36-LIMESURVEY | Encuestas y formularios | LimeSurvey On-premise |
| P38-LIMESURVEY_B40 | Cuestionarios asistenciales integrados con la estación clínica | LimeSurvey On-premise |
| P_OSAK.EUS-PORTAL EXTERNO OSAKIDETZA.EUS | Portal Web de Osakidetza | Interwoven |

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

En concreto S20-JAKINSAREA será sustituida en 2026 por un nuevo producto comercial. En ese momento quedará fuera del alcance.

#### 2.1.1 Servicio de Corrección de incidencias

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

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

Las actividades que se incluyen abarcan la recepción y registro de los errores e incidencias, su análisis, diagnóstico y propuesta de solución (que deberá ser aprobada por **Osakidetza**), el seguimiento y resolución de las mismas. Así mismo, se incluye entre estas actividades, la interacción directa con el responsable funcional, el responsable de negocio y el usuario en función de la naturaleza de la incidencia.

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

Cualquier actuación sobre el software motivada por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

Todas las incidencias, quedarán registradas en la herramienta de gestión de incidencias y peticiones de **Osakidetza** y deberá venir acompañada de la documentación asociada correspondiente, indicando al menos la definición del problema y su solución, junto con el resultado de las pruebas realizadas.

### 2.1.2 Servicio Preventivo y Perfectivo

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

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

### 2.1.3 Servicio de adaptación tecnológica

Son las adaptaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc. Incluye, entre otros:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento.
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica.

- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información.
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica.
- La parametrización de aplicaciones.

### 2.1.4 Servicio de desarrollo: evolución

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades del usuario, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye, entre otros:

- Cambios en los requisitos de la aplicación.
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa.
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base.

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

### 2.1.5 Servicio de desarrollo: evolución de gran escala

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

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

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

### 2.1.6 Soporte a incidencias graves 24x7

Osakidetza requiere un servicio soporte 24x7 para:

- Incidencias Graves: se considera una incidencia grave a aquellas que

impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza y requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva. La gestión y catalogación de estas incidencias se basa en el proceso de gestión de incidencias de Osakidetza

- Eventos de negocio planificados: Son actuaciones puntuales planificadas que por su impacto/complejidad exige una activación de dispositivos de soporte adicionales.

### 2.1.7 Construcción de comunidades y equipos de trabajo personalizados

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

### 2.1.8 Servicios SEO de los componentes web de Osakidetza

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

Se contemplan las siguientes líneas de trabajo:

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

- **Analítica de uso en las herramientas de comunicación:** Disponibilidad de una analítica digital que permita recopilar, tratar e interpretar información del uso de los servicios digitales de Osakidetza y permita establecer acciones de mejora.

- **Mejora del posicionamiento de servicios digitales:** Implementación de estrategias efectivas de SEO para mejorar la presencia en internet de Osakidetza en los motores de búsqueda, considerando:

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

- Construcción de enlaces: Obtener enlaces de alta calidad desde otros sitios web relevantes para mejorar la autoridad del sitio web.

### 2.1.9 Gestión y Administración del servicio

El suministrador se responsabilizará de la gestión del contrato, de la gestión del servicio, del seguimiento y reporte a los distintos comités, de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio, gestión de la organización estructural y de trabajo de sus equipos y de generar la documentación necesaria.

Se contemplan principalmente los siguientes tipos de funciones:

- Priorización, coordinación, supervisión y seguimiento general de los servicios incluidos en el contrato.
- Coordinación con unidades funcionales de Osakidetza.
- Coordinación y supervisión de integraciones y estándares.
- Documentación, información y gestión del conocimiento.

Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al comité de seguimiento para su aprobación y control.

Se deberán cumplimentar mínimamente los informes detallados en el apartado de "Control y seguimiento" del presente pliego de bases técnicas, valorándose tanto la incorporación de nuevos indicadores como informes adicionales que proponga el licitador y que contribuyan a la mejora en la gestión del servicio.

### 2.2 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

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

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

## 3. LOTES

No hay.

## 4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

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

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

- Normativa de Administración Digital.

## 5. REQUISITOS NORMATIVOS y etiquetas o certificaciones por lotes

No hay

## 6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

No hay

## 7. REQUISITOS TÉCNICOS POR Lotes

No hay

## 8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

## 9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

### 2.3 Muestras

#### 2.3.1 Forma de presentación

No procede

#### 2.3.2 Normas para la identificación de las muestras

No procede

#### 2.3.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

#### 2.3.4 Presentación de producto

No procede.

#### 2.3.5 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

El objetivo de esta fase es la recepción de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio, entre Osakidetza y el suministrador entrante.

Como primeras tareas de la fase de transición, el proveedor entrante deberá realizar las siguientes acciones:

- Implantación completa del plan de infraestructuras.
- Presentación de un plan detallado de calidad, que deberá ser aprobado por **Osakidetza**.
- Presentación de un plan para, si se considera importante, completar los recursos humanos ofrecidos en su oferta con otros perfiles de mayor conocimiento específico.
- Cualquier otro condicionante necesario para la ejecución del proceso de transición del conocimiento y del plan de activación del servicio.

El suministrador entrante pondrá en conocimiento de Osakidetza la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

Esta fase se ejecutará de acuerdo al plan detallado de actividades del proceso de transferencia de conocimiento y al plan de activación del servicio, ambos realizados por el suministrador entrante en la fase de transición.

El suministrador entrante tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición, así como conseguir la aprobación de inicio del servicio.

Dentro de la fase de transición y como parte de la transferencia de conocimiento, el suministrador del servicio deberá adquirir y mantener posteriormente la información necesaria para la prestación del servicio.

En el ámbito de las aplicaciones que consistan en desarrollo a medida, será responsabilidad del adjudicatario reinstalar en sus propias dependencias el conjunto de aplicaciones, incluyendo ya no solo el código fuente, sino también el conjunto de artefactos adicionales que la conforman (contenidos estáticos, scripts de base de datos, la base de datos, etc.) proveyéndose así de la autonomía suficiente para realizar las actividades de mantenimiento que le serán encomendadas.

Deberá proveerse además de una conexión simétrica con suficiente ancho de banda como para soportar el tráfico que se genere durante el tiempo de resolución de las actividades de mantenimiento que le sean requeridas.

El coste de las licencias necesarias para poder realizar las tareas de mantenimiento en sus propias instalaciones correrá a cargo del adjudicatario.

Se iniciará también en esta fase la gestión del inventario de aplicaciones, así como la de los repositorios de artefactos software, y de documentación.

Una vez finalizada la fase de transición del servicio se procederá a la transferencia

de la responsabilidad, que marcará el inicio de la fase de prestación regular. Osakidetza realizará una comprobación formal de la capacitación del suministrador entrante para asumir el servicio, así como la revisión de la documentación actualizada y/o generada y el acta de conformidad firmada por el suministrador entrante tras la fase de transición.

Las ofertas indicarán los plazos en que el proveedor se compromete a las siguientes acciones:

- Entrega de la documentación actualizada.
- Disponibilidad de las herramientas necesarias para la prestación y gestión del servicio y su integración conforme a lo exigido en el pliego.
- Implementación de los procedimientos necesarios para la prestación y gestión del servicio.
- Equipo base establecido completamente operativo.

El suministrador entrante recibirá, si no lo ha recibido durante las etapas anteriores, la documentación asociada a las aplicaciones transferidas, el código fuente de las aplicaciones transferidas y todas las peticiones de servicio especificados en el presente pliego.

La lista y priorización de peticiones serán realizadas directamente por Osakidetza en función de las necesidades.

### 10.3.2 Fase de prestación regular

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

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

### 10.3.3 Fase de finalización

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

El/la adjudicatario/a estará obligado a devolver el control del servicio a Osakidetza realizando la transferencia al equipo/s que Osakidetza determine. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades.

El/la adjudicatario deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que Osakidetza determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Garantizar la viabilidad del proyecto.
- Asegurar que se mantienen los servicios a Osakidetza durante el traspaso del

control de servicios.

- Colaborar activamente con Osakidetza y con el futuro suministrador entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.
- Entregar una planificación detallada de la transición para hacerse cargo el suministrador entrante por completo del servicio, incluyendo los tiempos de solape con los recursos existentes que serán remplazados, así como, los perfiles de las personas que lo llevarán a cabo.
- Asegurar la devolución de cualquier dato de carácter personal empleado en las pruebas.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.
- Entrega al suministrador entrante de la documentación técnica de cada uno de los sistemas. Dicha documentación deberá incluir los mecanismos de integración de sistemas que garanticen aislar al resto de sistemas de Osakidetza de cualquier cambio que se considere necesario.
- Entrega de todos los contenidos incorporados a la Plataforma y las bases de datos de la misma.

# 11. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

El adjudicatario deberá cumplir con los requisitos y características técnicas especificados en los apartados 4, 5, 6, 7 y 8 así como con los aportados adicionalmente en su oferta.

## 11.4 Equipo organizativo

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

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

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

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

### 11.4.1 Control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado del proyecto, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

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

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

### 11.4.2 Programa de control

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

## 11.5 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el alcance inicial y propondrán la estructura de profesionales adecuada asegurando:

- Proveer los perfiles técnicos necesarios
- Facilitar el número de personas necesarias por perfil

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

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

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades que se vayan desarrollando.

La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener

el equipo, según lo establecido en su oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio y la planificación acordados que permita hacer frente a sus posibles contingencias imprevistas en su personal.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos que se señalan a continuación, facultará a Osakidetza para calificar dicha modificación como una rotación no planificada. La reiteración en el número de rotaciones no planificadas (mayor o igual al 30 % del Equipo en un año) faculta a Osakidetza para instar a la resolución del contrato.

El equipo será configurado y dimensionado por la empresa licitadora en base a la información descrita en el pliego, así como a su experiencia por el tipo de actividades a realizar.

### 11.2.1 Constitución inicial del Equipo de Trabajo

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

Si tras la adjudicación, se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el Documento de Propuesta Técnica objeto de la misma, se procederá del siguiente modo:

- Caso que la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
  - La presentación por la empresa adjudicataria de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Dirección del Proyecto de Osakidetza.
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, de fuerza mayor y no imputable a la empresa adjudicataria, Osakidetza se reserva el derecho no solo a la aprobación de la persona o personas sustitutivas, sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

### 11.2.2 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 currículo y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podría en último término, provocar la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato.

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

## 11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario deberá aportar las infraestructuras informáticas, espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo de Osakidetza desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, entornos de desarrollo, …).

# 12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO

# / PROGRAMA DE TRABAJO

## 12.1 Condiciones especiales de ejecución

### 12.1.1 Niveles de Servicio

El licitador deberá describir en su oferta el plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. En este plan de trabajo deberán detallarse las tareas a realizar en cada línea de trabajo descrita bajo el capítulo 2 de este pliego de prescripciones técnicas.

*Indicadores de Servicio*

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

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

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

Sus valores son:

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

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

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

Se asumen las siguientes definiciones:

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

## ***Servicio de corrección de incidencias***

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

### *Desarrollo: evolutivo*

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

### *Servicios de adaptación tecnológica y desarrollo: evolutivo a gran escala*

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

## *Indicadores de Calidad*

### *Peticiones reabiertas*

Se aplicará al servicio de desarrollo

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

### *Reducción del mantenimiento correctivo*

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

***Desviación estimación evolutivos***

Se aplicará al Servicio de adaptación tecnológica y Desarrollo

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

### 12.1.2 Condiciones especiales de tipo medioambiental.

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

### 12.1.3 Herramientas para la prestación del servicio de soporte

Los servicios de soporte harán uso del Sistema de Gestión de Incidencias corporativo de Osakidetza.

Las herramientas de gestión a utilizar en este contrato son las siguientes:

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

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

### 12.1.4 Horario de la prestación del servicio

El horario general del servicio será:

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

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

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

## 12.2 Modelo de control y seguimiento

### 12.2.1 Equipo Organizativo

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

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

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

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

### 12.2.2 Modelo de Control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado del proyecto, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

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

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

### 12.2.3 Programa de trabajo

El licitador deberá describir en su oferta el plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. En este plan de trabajo deberán detallarse las tareas a realizar en cada línea de trabajo descrita bajo el capítulo 2 de este pliego de prescripciones técnicas.

## 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.

# 15 ANEXO I

La relación de aplicaciones incluidas en el alcance son:

| Id. Sistema de Información | Descripción | Entorno Tecnológico |
|---|---|---|
| S26-INTRANET BERRIA | Intranets Osakidetza | SharePoint Cloud |
| S18- OSAGUNE | Gestión de espacios de colaboración | SharePoint on-premise 2010 |
| C32-BALIATOKI | Reserva de Recursos | .net on-premise |
| S20-JAKINSAREA | Formación a profesionales | Moodle On-premise |
| P23-PARTEHARTU | | WordPress On-premise |
| P31-LIBRO BLANCO | | WordPress On-premise |
| P37-GUIA DE DONACION | | WordPress On-premise |
| P36-LIMESURVEY | Inkestagune | LimeSurvey On-premise |
| P38-LIMESURVEY_B40 | Cuestionarios asistenciales integrados con la estación clínica | LimeSurvey On-premise |
| P_OSAK.EUS-PORTAL EXTERNO OSAKIDETZA.EUS | Portal Web de Osakidetza | Interwoven |

## 15.1 S26 Intranet Berria

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

**Intranets de OOSS**:

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

- CVTTH
- OSI Araba
- OSI Rioja Alavesa

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

Se indican a continuación ciertos indicadores a tener en cuenta:

### 15.1.1 Intranet Corporativa

Cuenta con módulos claramente diferenciados:

- **Módulo Noticias**
- **Módulo Destacados**
- **Módulo Eventos**
- **Módulo Panel Personalizado**
- **Módulo Carrusel**
- **Módulo Catálogo Documentos**
- **Módulo Gestión Etiquetas**
- **Módulo gestión de Congresos**
- **Módulo de Foros**
- **Módulo de Avisos**
- **Módulo Comentarios a páginas**
- **Módulo Selección de idioma preferente por usuario**
- **Módulo Tablón de anuncios Social**
- **Módulo últimas Actualizaciones**
- **Módulo Gestión Contenidos**
- **Módulo Analytics**
- **Módulo Autenticación Directorio Activo y LDS**
- **Módulo de Administración de miembros de grupos de gestión de la intranet**
- **Módulo de información sindical**
- **Módulo de buscadores**
- **Módulo de listas personalizadas y flujos de trabajo**

## 15.2 S18-OSAGUNE – Gestión de espacios de colaboración

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

- **Módulo Gestión grupos (Portada)**
- **Zona Pública y Zona Privada**
- **Módulo Gestión Reuniones**
- **Módulo Gestión Tareas**
- **Funcionalidades de Zona pública**
- **Funcionalidad Grupos Recomendados**

- **Módulo Autenticación Directorio Activo y Repositorio de usuarios públicos**
- **Datos de actividad de los grupos**
- **Módulo Analytics**

## 15.3 BALIATOKI – Reserva de recursos

Plataforma desarrollada en .NET con base de datos SQL Server para la gestión de la reserva de recursos (salas, vehículos, etc.) de las diferentes organizaciones y centros de la red de Osakidetza.

## 15.4 JAKINSAREA – Plataforma de formación para profesionales

Plataforma Moodle integrada con SAP que actúa como portal de formación de Osakidetza orientado a los profesionales. Es objeto de este pliego el mantenimiento de la parte Moodle del sistema.

## 15.5 Blogs

Plataforma corporativa de blogs, basada en WordPress.

### 15.1.1 P23 - Parte Hartu

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

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

### 15.1.2 P31 - Libro blanco de Desarrollo

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

Esta herramienta de divulgación está basada en WordPress.

### 15.1.3 P37 - Odoldonaziogida

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

## 15.6 P36-LIMESURVEY : Plataforma corporativa de encuestas

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

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

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

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

## 15.7 P38-LIMESURVEY_B40 : Plataforma cuestionarios asistenciales

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

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

## 15.8 P_OSAK.EUS-PORTAL EXTERNO OSAKIDETZA.EUS : Aplicaciones en el ámbito Euskadi.eus

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

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

| | |
|---|---|
| Gestión de contenidos web | Gestión del ciclo de vida de los contenidos web |

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

Se indican a continuación ciertos indicadores a tener en cuenta:

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

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

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 09.10.2025 11:32:34 CEST