PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA PLATAFORMA OKTA DE OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE
2025/02180

INDICE

1. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4
1.1 Servicio gestionado 4
1.2 Gestión y Administración del servicio 6
1.3 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 7
2 LOTES 7
2.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. 7
3 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 7
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 8
4.1 Requisitos normativos por lote 8
5 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 8
5.1 Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera) 8
6 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 8
6.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote 8
6.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote 8
6.3 Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera) 8
6.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera) 8
7 VARIANTES TÉCNICAS 8
8 MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 8
8.1 Muestras 8
8.1.1 Forma de presentación 9
8.1.2 Normas para la identificación de las muestras 9
8.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos) 9
8.2 Presentación de producto: 9
8.3 Visita de obra 9
9 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 9
9.1 Ubicación de la prestación del servicio 9
9.2 Plan de puesta en marcha 10
10 MODELO DE GESTIÓN 10

10.1 Equipo organizativo 10
10.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 10
10.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 13
11 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 13
11.1 Condiciones de ejecución 13
11.2 Modelo de control y seguimiento 15
12 PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS 16
13 CONFIDENCIALIDAD 16

1. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato incluye los siguientes servicios:

1.1 SERVICIO GESTIONADO

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio que incluya, el conjunto de actividades de administración, acompañamiento, operación y soporte de la Plataforma desplegada con el objetivo de asegurar la continuidad, escalabilidad y evolución tecnológica de la plataforma. Siendo los servicios solicitados:

2.1.1 SOPORTE Y MANTENIMIENTO

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, la resolución de problemas e incidencias debidas a fallos en las mismas, el soporte a consultas como medio de atención a usuarios y la resolución de peticiones.

Las actividades que se incluyen para la realización del mantenimiento correctivo abarcan desde la recepción y registro de los errores e incidencias, su análisis, diagnóstico y propuesta de solución (que deberá ser aprobada por Osakidetza), hasta el seguimiento y resolución de los mismos.

La puesta en producción de todo mantenimiento correctivo 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.

Toda petición de mantenimiento correctivo, así como las actividades asociadas a la petición, 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.

Dentro del mantenimiento Preventivo se incorporan todas las intervenciones periódicas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes que éstos aparezcan.

El mantenimiento 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.

2.1.2 ATENCIÓN Y CONSULTAS Y SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de usuarios, relativa a la plataforma OKTA

2.1.3 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.

2.1.4 EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

Con el objetivo de evolucionar la plataforma a las necesidades de Osakidetza, se requiere contemplar al menos:

- Implementación de nuevas funcionalidades específicas que respondan a demandas emergentes de Osakidetza

- Incorporación de nuevas funcionalidades que respondan a cambios organizativos y /o operativos.
- Conexión con otras herramientas y sistemas ya implantados en la organización, si así se requerirá.
- Aseguramiento del intercambio seguro de datos entre plataformas.
- Adaptación y actualización de la plataforma a nuevas versiones del sistema base.
- Aplicación de ajustes necesarios para garantizar la compatibilidad de los desarrollos previos.
- Actualización de estándares tecnológicos fijados por Osakidetza que exijan cambios en la instalación actual.
- Puesta en marcha de nuevos colectivos dentro de la aplicación. Cargas masivas de datos y seguimiento de estas.

1.2 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.

1.3 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 ERRIOXA-RIOJA ALAVESA
- OSI TOLOSALDEA
- OSI DONOSTIALDEA
- OSI BIDASOA
- OSI GOIERRI-ALTO UROLA
- OSI DEBABARRENA
- RED DE SALUD MENTAL GIPUZKOA
- 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

2 LOTES

2.1 LOTES: OBJETO / DESCRIPCIÓN / CÓDIGOS.

No procede

3 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

Serán referencias metodológicas válidas como base para la prestación del servicio, las siguientes:

- ISO 27001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 27018: normal internacional para protección de información personal en la nube.
- ISO 9001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Certificación CSA STAR o equivalente a fin de poder evaluar cómo los proveedores de servicios de la nube siguen las mejores prácticas y estándares de la industria y cumplen con las regulaciones.
- GDPR: reglamento general de protección de datos.

- ENS: esquema nacional de seguridad.

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.

4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

4.1 REQUISITOS NORMATIVOS POR LOTE

No procede

5 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES APLICABLES A TODOS LOS LOTES: (SI LOS HUBIERA)

6 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

6.1 REQUISITOS TÉCNICOS EXCLUYENTES POR LOTE

El adjudicatario deberá cumplir obligatoriamente con todos los requisitos establecidos en el apartado 2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO. El incumplimiento de alguno de dichos requisitos será motivo de exclusión.

6.2 REQUISITOS TÉCNICOS NO EXCLUYENTES POR LOTE

No procede.

6.3 NÚMERO MÁXIMO DE LOTES A LOS QUE LICITAR (SI LOS HUBIERA)

No procede

6.4 NÚMERO MÁXIMO DE ADJUDICATARIOS POR LOTES (SI LOS HUBIERA)

No procede

7 VARIANTES TÉCNICAS

No procede

8 MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

8.1 MUESTRAS

No procede.

8.1.1 FORMA DE PRESENTACIÓN

No procede

8.1.2 NORMAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS MUESTRAS

No procede

8.1.3 PRESENTACIÓN DE LAS MUESTRAS (UNIDADES Y DESTINOS)

No procede

8.2 PRESENTACIÓN DE PRODUCTO:

No procede.

8.3 VISITA DE OBRA

No procede.

9 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA

9.1 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.

9.2 PLAN DE PUESTA EN MARCHA

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

9.2.1 FASE DE TRANSICIÓN

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

9.2.2 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.

9.2.3 FASE DE FINALIZACIÓN

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

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

10 MODELO DE GESTIÓN

10.1 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.

10.2 MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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.

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.

10.2.1 CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo humano por 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 esta, 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.

10.2.2 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, provocarán la revisión de la adjudicación y, en su caso, la rescisión del contrato.

10.2.3 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.

10.2.4 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.

10.3 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, …).

11 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

11.1 CONDICIONES DE EJECUCIÓN

11.1.1 NIVELES DE SERVICIO

Se establecen los siguientes niveles de servicio:

	Tipo de Nivel de Servicio	Nivel de cumplimiento
Servicio de mantenimiento base	Tiempo de respuesta para incidencias graves en 24x7 con un tiempo igual o inferior a 2 horas	>=95%
	Tiempo de respuesta para incidencias no graves con un tiempo igual o inferior a 4 horas	>=95%
	% incidencias **muy urgentes**, con un tiempo de resolución igual o inferior a 6 horas, frente al total del mes	>=60%
	% incidencias **urgentes**, con un tiempo de resolución igual o inferior a 10 horas, frente al total del mes	>=60%
	% incidencias **normal**, con un tiempo de resolución igual o inferior a 15 horas, frente al total del mes	>=60%

Considerando un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas la urgencia o la criticidad de estos (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. 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. 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.

11.1.2 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.

11.1.3 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.

11.1.4 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.

11.2 MODELO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

11.2.1 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.

11.2.2 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 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.

13 CONFIDENCIALIDAD

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tenga acceso con motivo de la adjudicación. A ellos accederán exclusivamente las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato son propiedad de Osakidetza y están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales. Toda cesión a terceros será perseguida en los tribunales.

Osakidetza se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los ficheros que se dejarán al adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones.

Bajo ningún caso ni circunstancia el adjudicatario podrá suministrar a terceros ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por Osakidetza para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de Osakidetza, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.
El adjudicatario faculta a Osakidetza para que al terminar el proyecto pueda responsabilizarlo y/o repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia y/o falta de confidencialidad del mismo.

Adicionalmente y como condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la LOPD.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 18.03.2026 10:35:57 CET