

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS Y DE
SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE FORMACIÓN A LA CIUDADANÍA DE
OSAKIDETZA OSASUN ESKOLA

NÚMERO DE EXPEDIENTE
2025/02239

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato.....	4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios.....	6
1.3. Procedimiento de adjudicación	6
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	7
2.1. Suscripción de licencias de uso de la plataforma Alejandría.....	7
2.2. Servicio de mantenimiento base	8
2.3. Evolución de la plataforma	10
2.4. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución.....	11
3. LOTES.....	11
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.	11
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	12
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	13
5.1. Requisitos normativos por lote.....	13
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	13
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera).....	13
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	13
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote	13
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote	13
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera)	13
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)	13
8. VARIANTES TÉCNICAS.....	13
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA	13
9.1. Muestras	13
9.1.1. Forma de presentación	13
9.1.2. Normas para la identificación de las muestras	14
9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)	14
9.2. Presentación de producto:	14

9.3. Visita de obra	14
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA.....	14
10.1. Ubicación de la prestación del servicio	14
10.2. Plan de puesta en marcha	14
11. MODELO DE GESTIÓN	15
11.1. Equipo organizativo.....	15
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	15
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	17
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	18
12.1. Condiciones de ejecución.....	18
12.2. Modelo de control y seguimiento	20
13. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.....	21
14. CONFIDENCIALIDAD	21

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del expediente es la contratación de los servicios de suscripción de licencias y de servicios de soporte técnico especializado de la plataforma de formación a la ciudadanía de Osakidetza, en adelante OSASUN ESKOLA.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza ha desarrollado una estrategia para fomentar el empoderamiento en salud de la ciudadanía, dentro de la cual se enmarca la plataforma digital de formación Osasun Eskola +.

Esta plataforma tiene como objetivo fundamental empoderar a la ciudadanía mediante la promoción de conocimientos en materia de salud y el fomento de una cultura de autocuidado y prevención de enfermedades, contribuyendo a constituir Osakidetza como un sistema sanitario más eficaz, resiliente y centrado en el paciente.

Para ello, ofrece información y formación relacionadas con los procesos de salud y enfermedad en todas las etapas de la vida. Particularmente, pretende obtener los siguientes resultados generales:

- Digitalización de los procesos de formación orientados a ciudadanía
- Extender el modelo digital de formación orientada a ciudadanía a otras áreas sanitarias y/o grupos de interés
- Disponer de un repositorio digital de recursos formativos
- Ciudadanía formada y concienciada en diferentes temáticas de la atención temprana
- Disponer de analítica de datos de los resultados de la ejecución de la estrategia que permitan a Osakidetza, avanzar o reconducir las acciones formativas.

Persiguiendo los objetivos de:

Colectivo	Objetivo específico
Ciudadanía	• Potenciar la oferta formativa e informativa online más cercana a sus necesidades e intereses, y con herramientas más actuales y accesibles. • Trazabilidad del proceso formativo. • Mejora de la relación con los servicios sanitarios relacionada con una mayor disponibilidad y adaptabilidad. • Aumento del nivel de alfabetización en salud lo que repercutirá en una mayor autonomía y mejor autogestión del proceso o condición de salud. Aumento de la satisfacción

Profesionales de la Salud	- Nuevo recurso de soporte en educación para la salud. - Potenciar el uso de la prescripción o indicación no farmacológica
Gestores de contenido/servicio	- Mejoras en la administración de los cursos y recursos. - Facilitar la oferta de materiales didácticos más cercana y adaptada a las necesidades de las personas usuarias

La plataforma de formación se ha construido y puesto en producción con cargo a Fondos Next Generation:

- Programa: Transformación Digital de Atención Primaria y Comunitaria
- Componente 11: Modernización de las Administraciones Públicas
- Inversión 3: Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones Públicas de las CCAA y las EELL.

Nombre	Expediente	Objetivo	Ámbito
Canal de Atención a Ciudadanía: Formación Ciudadana	Contratación del Servicio de Camp Formación para la ciudadanía Osakidetza	Creación e implementación de ecosistema digital de formación personalizado, denominado "Camp Formación para la Ciudadanía", orientado inicialmente a cubrir las necesidades formativas en atención primaria y posteriormente, ampliable a otros ámbitos asistenciales y grupos de interés. El ecosistema integrará la infraestructura tecnológica necesaria, estrategias de desarrollo e integración de recursos formativos, y la creación de contenidos como píldoras formativas, recursos gráficos y cursos.	Escuela del paciente y promoción de salud

<https://www.osakidetza.euskadi.eus/programa-transformacion-digital-de-atencion-primaria-y-comunitaria/webosk00-tbqcon/es/>

Se licitó a través del expediente 2023/00756, adjudicado a la empresa MONDRAGON LINGUA ALECOPI, S.COOP (UTE MONDRAGON LINGUA ALECOPI- TAK Learning) el 05 de octubre de 2023, siendo la plataforma utilizada "Alejandría".

Dado que el contrato de creación y puesta en marcha de la plataforma dará fin próximamente, Osakidetza requiere lanzar la presente licitación con el objetivo de dar continuidad al servicio y evolucionar el servicio en base a la estrategia de Osakidetza

Siendo el alcance del contrato:

- Suscripción de licencias de uso de la plataforma Alejandría, plataforma de formación de mercado en modo SaaS

- Servicios de mantenimiento base
- Gestión de Incidencias graves 24x7
- Evolución de la plataforma

Con la licitación del contrato se pretenden obtener los siguientes resultados:

- Mantenimiento operativo de la plataforma, asegurando su disponibilidad, estabilidad y rendimiento
- Prestación de servicio de calidad a la ciudadanía
- Incremento del número de accesos y uso de la plataforma
- Incorporación de mejoras funcionales y o tecnológicas que permitan la ampliación de las capacidades de la plataforma

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

El objeto del contrato es relativo al producto comercial de software en modo SaaS “ALEJANDRIA”. Estos servicios solo pueden ser provistos por el fabricante o por distribuidores autorizados. Esta actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno Vasco, y no disponiendo de capacidad para proveer los mismos se considera necesaria su contratación.

1.3. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en Memoria Justificativa, se tramita la siguiente adjudicación por el procedimiento ABIERTO.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato incluye los siguientes servicios:

2.1. Suscripción de licencias de uso de la plataforma Alejandría

La plataforma de formación de Osakidetza, Alejandría, es una solución de software SaaS en la nube basada en la LXP (Learning Experience Platform).

Se estima que las licencias requeridas se vayan incrementando de forma progresiva en los próximos años, fijándose los siguientes tramos de licenciamiento:

- Entre 25.000 y 50.000 personas usuarias totales
- Entre 50.000 y 75.000 personas usuarias totales
- Entre 75.000 y 100.000 personas usuarias totales
- Entre 100.000 y 150.000 personas usuarias totales
- Entre 150.000 y 200.000 personas usuarias totales

Se deberá ofertar un licenciamiento que dé respuesta a la estimación de licencias propuesta, teniendo en cuenta:

- La propuesta incluirá la posibilidad de uso sin limitación de todas las APIs de integración
- La propuesta incluirá las necesidades de los profesionales de Osakidetza o agentes externos que requieran hacer uso de la plataforma para: soporte de primer nivel, soporte segundo nivel, gestores de cursos, análisis de datos de responsables de formación y responsables técnicos de la solución.
- La propuesta incluirá el licenciamiento para los entornos de: producción y preproducción
- Las licencias/suscripciones deberán suministrarse y activarse a medida en que se vayan requiriendo en un modelo de suministro sucesivo
- El consumo mínimo planteado corresponderá a:

Tipo de suscripción	Unidad de Medida	Cantidad de unidades
Entre 25.000 y 50.000 personas usuarias totales.	Mes	24

- La oferta deberá garantizar al menos la cobertura de un consumo máximo estimado en:

Tipo de suscripción	Unidad de Medida	Cantidad de unidades
Entre 100.000 y 150.000 personas usuarias totales	Mes	12
Entre 150.000 y 200.000 personas usuarias totales	Mes	12

2.2. Servicio de mantenimiento base

La ubicación de la solución SaaS Alejandría se mantendrá en las mismas condiciones actuales o aquellas que en su caso se acuerden entre Osakidetza y el proveedor. Manteniendo siempre la ubicación en la Unión Europea con objeto de garantizar: Cumplimiento legal y normativo y minimizar la latencia, así como mantener la conexión privada con los servicios de Osakidetza.

En este sentido, respecto a la infraestructura de nube pública desplegada, la empresa adjudicataria deberá:

- Actuar como proveedor de soluciones en la nube entre la nube pública seleccionada y la red interna de Osakidetza.
- Gestionar todos los aspectos de consumos de recursos
- Gestionar y administrar todos los componentes y servicios de la nube pública sobre los que está desplegada la Solución.
- Asesorar a Osakidetza respecto las buenas prácticas a considerar.
- Cumplir con estándares de servicio que desde Osakidetza se puedan ir actualizando

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio que incluya, el conjunto de actividades de administración, acompañamiento, operación y soporte de la Plataforma desplegada.

El licitador deberá detallar todos los servicios incluidos con la suscripción de licencias, estando al menos incluidos los siguientes:

- **Acceso al software**
 - Uso del software a través de la nube

- Actualizaciones automáticas y mejoras continuas.
- **Soporte técnico**
 - Atención y soporte al equipo técnico
 - Soporte de segundo nivel a usuarios: profesionales y ciudadanía.
 - Base de conocimientos y documentación técnica.
 - Soporte premium.
- **Mantenimiento y actualizaciones**
 - Corrección de errores.
 - Nuevas funcionalidades.
 - Compatibilidad con nuevos sistemas o navegadores.
- **Seguridad y cumplimiento**
 - Cifrado de datos en tránsito y en reposo.
 - Copias de seguridad automáticas.
 - Cumplimiento con normativas (como GDPR, ISO, etc.).
- **Infraestructura en la nube**
 - Hosting en servidores del proveedor.
 - Escalabilidad automática según demanda.
 - Alta disponibilidad y redundancia.
- **Gestión de usuarios y roles**
 - Identificación ciudadana a través de certificado (BakQ, Cl@ve, Certificado Digital).
 - Identificación de profesionales a través de AzureAD (vía SAML).
 - Administración de cuentas.
 - Control de acceso basado en roles.
- **Integraciones y APIs**
 - Conexión con otros sistemas (ERP, CRM, Sistemas Asistenciales, etc.).
 - Acceso a APIs para personalización o automatización.
- **Analítica y reportes**
 - Paneles de control.
 - Informes personalizados.
- **Formación y onboarding**
 - Tutoriales, webinars o sesiones de capacitación.
 - Guías de inicio rápido.

2.2.1. 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.

2.3. Evolución de la plataforma

Con el objetivo de asegurar la continuidad, escalabilidad y evolución tecnológica de la plataforma de formación (Osasun Eskola), se contempla la asignación de una bolsa de al menos 1.000 horas anuales.

Estas horas se utilizarán para desarrollar como mínimo las siguientes acciones:

- Implementación de nuevas funcionalidades específicas que respondan a demandas emergentes de los distintos perfiles de usuarios.
- Incorporación de nuevas funcionalidades que respondan a cambios organizativos, operativos o pedagógicos.
- Conexión con otras herramientas y sistemas ya implantados en la organización.
- 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 Alejandría.

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

Son beneficiarias todas las organizaciones de servicios de Osakidetza:

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

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones solicitadas.

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

Siendo los motivos técnicos y organizativos:

- La coordinación entre los diferentes servicios al integrarse en un solo lote mejora de manera evidente al:
 - Proporciona una solución técnica global que facilita la implantación de la Solución y la consecución de plazos.
 - Evitar los problemas de coordinación entre responsables de distintas empresas adjudicatarias lo que influye positivamente en la calidad de los servicios.

- Anular las coincidencias y duplicidades de puestos de trabajo y medios materiales que se dan cuando más de una empresa trabaja en el mismo ámbito y en diferentes lotes. Con ello, se coordina la ejecución y la prestación de los diferentes servicios de manera única.
- Asegurar la gestión integral del proyecto de Osakidetza unificando la gestión, optimizando sinergias y facilitando la coordinación en un marco de trabajo interoperable.
- Facilitar la compartición de recursos entre los distintos servicios solicitados pudiendo asumir tareas diversas.
- La existencia de un único interlocutor para Osakidetza permite:
 - Evitar la descoordinación tanto para la gestión del proyecto como para los responsables funcionales y responsables de negocio de Osakidetza.
 - Simplificar los trámites administrativos, informativos y operativos en la relación de Osakidetza con una única empresa adjudicataria.
 - Reducir el tiempo de resolución de problemas por la desaparición de intereses diferentes de empresas y lotes.
 - Facilitar el análisis, la búsqueda de alternativas de gestión al disponer de un único prestatario concentra toda la información relativa al servicio.
 - Facilitar el seguimiento de la ejecución y calidad del servicio minimizando los problemas a la hora de identificar responsabilidades, especialmente ante incidencias de incumplimientos en materia de prestación y calidad de los servicios.

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

4. 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: norma 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.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

No procede

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

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

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. 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.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera)

No procede

7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)

No procede

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

No procede.

9.1.1. Forma de presentación

No procede

9.1.2. Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

9.2. Presentación de producto:

No procede.

9.3. Visita de obra

No procede.

10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA

10.1. Ubicación de la prestación del servicio

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

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones de la empresa adjudicataria. Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) y cualquier otro gasto que fuesen necesarios, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

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

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

10.2. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

10.2.1. Fase de transición

La fase de transición tiene como objetivo garantizar la continuidad del servicio, evitando

cualquier interrupción. El proveedor deberá realizar las tareas necesarias para la coordinación, validación y renovación para asegurar una transición fluida y operativa.

10.2.2. Fase de prestación regular

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

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

10.2.3. Fase de finalización

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

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

11. MODELO DE GESTIÓN

11.1. Equipo organizativo

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

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el alcance 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.

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 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.

11.2.2. Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículum y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, provocarán la revisión de la adjudicación y, en su caso, la rescisión del contrato.

11.2.3. Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo

Osakidetza podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del Equipo, con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es la empresa adjudicataria quien propone el cambio de una de las personas del equipo, deberá solicitarlo con al menos quince días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por Osakidetza de los candidatos propuestos.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del equipo, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. El plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 15 días.

El adjudicatario deberá garantizar que disponen de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el Equipo de Trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

Por rotación planificada se entiende aquella que se comunica a Osakidetza como mínimo un mes antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a un mes.

11.2.4. Veracidad de los datos

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

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

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

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 de ejecución

12.1.1. Niveles de servicio

Se establecen los siguientes niveles de servicio:

	Tipo de Nivel de Servicio	Nivel de cumplimiento
Disponibilidad	Disponibilidad del servicio	>=99,90%
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.

12.1.2. Plan de contingencia

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

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

12.1.3. Condiciones especiales de tipo medioambiental.

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

12.1.4. Herramientas para la prestación del servicio de soporte

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.

12.2. 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.

13. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de Osakidetza, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Osakidetza.

14. CONFIDENCIALIDAD

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

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

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

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

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de Osakidetza, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario faculta a Osakidetza para que al terminar el proyecto pueda responsabilizarlo y/o repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia y/o falta de confidencialidad del mismo.

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

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 22.01.2026 13:48:09 CET