

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATACIÓN DE PLATAFORMA DE FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**NÚMERO DE EXPEDIENTE
2024/02788**



INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato	4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios	6
1.3. Justificación de la ausencia de división por lotes	6
1.4. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución	8
1.5. Procedimiento de adjudicación	8
1.6. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resiliencia ..	8
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	9
2.1. Análisis, definición y diseño de la solución a implantar	9
2.2. Suscripción de la solución en modo SaaS.....	9
2.3. Interoperabilidad.....	15
2.4. Implantación y puesta en marcha de la solución	16
2.5. Servicio de soporte y acompañamiento.....	16
2.6. Implementación de nuevos requerimientos	19
2.7. Servicios de apoyo del fabricante.....	20
2.8. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	20
3. LOTES.....	21
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.....	21
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	21
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	22
5.1. Requisitos normativos por lote	22
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	22
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera)	22
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	22
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote	22

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote	28
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera)	28
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)	29
8. VARIANTES TÉCNICAS.....	29
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA	29
9.1. Muestras.....	29
9.1.1. Forma de presentación.....	29
9.1.2. Normas para la identificación de las muestras	29
9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)	29
9.2. Presentación de producto:	29
9.3. Visita de obra.....	29
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA.....	29
10.1. Ubicación de la prestación del servicio	29
10.2. Plan de puesta en marcha	30
11. MODELO DE GESTIÓN	31
11.1. Equipo organizativo	31
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	32
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato.....	34
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	35
12.1. Condiciones de ejecución	35
12.2. Modelo de control y seguimiento	37

1. OBJETO DEL CONTRATO

En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), instrumento fundamental para el desarrollo de los fondos europeos de recuperación Next Generation EU, el Ministerio de Sanidad lanzó al desarrollo del Plan de Atención Digital Personalizada.

Tras realizar un análisis de la situación actual y las necesidades de la organización en el ámbito de la asistencia sanitaria personalizada Osakidetza ha definido varios proyectos dar respuesta a los requerimientos del Plan de Atención Digital Personalizada.

En el caso concreto del presente pliego, el objeto final del contrato es la puesta en marcha de una **plataforma de formación y gestión del conocimiento** destinada a todas las categorías profesionales de Osakidetza que permita desarrollar las competencias de sus profesionales, así como crear, capturar, almacenar, compartir y utilizar el conocimiento de la red, dando soporte e impulsando la gestión del cambio en el modelo de prestación de la atención sanitaria promovido por Osakidetza.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza en su estrategia de ofrecer formación general y específica en el ámbito de la salud y en un escenario de transformación digital requiere la puesta en marcha de una plataforma de formación y gestión del conocimiento corporativa dirigida a sus profesionales. El contrato para su implementación se fundamenta en la necesidad de apoyar la estrategia de gestión del cambio en el modelo de prestación de atención sanitaria, con el fin de modernizar y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a los profesionales de la salud.

En el marco de los fondos europeos MRR destinados al Plan de Atención Digital Personalizada, Osakidetza lanza el proyecto: Plataforma de formación y gestión del conocimiento, aprobado en el seno del Proyecto-tipo 4 (PT4) - 'Gestión del cambio y evaluación'. Con él, se pretende ofrecer un sistema innovador de gestión de la comunicación y la formación para todas las áreas, centros y unidades, así como para todos los perfiles y profesionales que actualmente constituyen el servicio de salud de Osakidetza.

El Plan de Atención Digital Personalizada busca incrementar la estandarización, seguridad, eficacia y accesibilidad de los servicios de asistencia sanitaria, orientándolos hacia nuevos modelos organizativos y de atención basados en comportamientos proactivos para la vigilancia de los pacientes y que les impliquen directamente en el cuidado de su propia salud. Persigue complementar las actuaciones presenciales mejorando el actual modelo de asistencia, tanto desde el punto de vista del ciudadano como de los profesionales sanitarios. En este marco, se definieron



4 proyectos tipo:

- Proyecto-tipo 1: Monitorización y captura de datos.
- Proyecto-tipo 2: Asistencia Digital Personalizada.
- Proyecto-tipo 3: Soporte y ayuda al diagnóstico.
- Proyecto-tipo 4: Gestión del cambio y evaluación, en el que se enmarca esta licitación tal y como hemos comentado.

Así bien, en el seno del Plan de Atención Digital Personalizada se desarrollan herramientas que aportan solución a las líneas de trabajo definidas, de forma que se consiga un sistema personalizado, proactivo, participativo, colaborativo e inteligente, en el tratamiento y seguimiento de cada paciente en función de sus características.

Para lograr estos objetivos, poniendo el foco en el PT4, se deben realizar acciones encaminadas a la difusión y gestión del cambio para la implantación de la Atención Digital Personalizada junto con la evaluación del impacto de dicha implantación de cara a la ciudadanía, pacientes y profesionales.

El proyecto aprobado por el Ministerio de Sanidad para ser financiado con fondos MRR persigue la puesta en marcha de una plataforma de formación y gestión del conocimiento. Esta plataforma supondrá un innovador sistema de gestión de la comunicación y la formación para todas las Áreas, Centros y Unidades, así como para todos los perfiles y profesionales que actualmente constituyen la red de Osakidetza.

Siendo el alcance del contrato:

- Análisis, definición y diseño de la solución a implantar
- Suscripción a la solución de mercado en modo SaaS
- Interoperabilidad
- Puesta en marcha de la plataforma
- Servicio de soporte y acompañamiento
- Implementación de nuevos requerimientos

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

- Plataforma de Gestión: herramienta de administración, aplicación móvil (APP) e interfaz Web (PC).
- Integración de la plataforma con los sistemas de Osakidetza.
- Sistema de gestión de la Comunicación y la Formación para todas las Áreas, Centros y Unidades.



- Mejora en la gestión de la comunicación, formación y difusión de conocimiento.
- Mejora en la accesibilidad y flexibilidad en el ámbito formativo y de gestión del conocimiento.
- Mejora en productividad, eficiencia, y calidad de los procesos comunicativos y formativos.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

El proyecto está financiado con fondos MRR y ha sido aprobado por el Ministerio de Sanidad, en los términos en los que está licitado, para impulsar la transformación digital y modernización de los servicios sanitarios en Atención Digital Personalizada, con un alcance compartido en el ámbito del PT4 - 'Gestión del cambio y evaluación'.

Dado que el objeto del contrato es la puesta en marcha de una solución de mercado en modo SaaS personalizada para Osakidetza. Dicha iniciativa no puede ser provista por la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de la Dirección General de Osakidetza.

El ámbito innovador del proyecto requiere la licitación del expediente con el alcance establecido a fin de garantizar el cumplimiento de plazos comprometido para su financiación con fondos Next Generation.

Por ello se concluye:

Que, dado que el objeto del contrato es la adquisición, personalización y puesta en marcha de un producto de mercado, se hace imposible que Osakidetza proporcione este servicio.

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno Vasco, y no disponiendo Osakidetza de personal cualificado ni personal suficiente para llevar a cabo las acciones enmarcadas dentro del presente contrato, se propone contratar a una empresa especializada que cuente con los medios técnicos y recursos personales suficientes para poder llevar a cabo el mismo.

1.3. Justificación de la ausencia de división por lotes

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

La realización de estos trabajos implica una coordinación y vinculación entre las labores para



evitar situaciones de inconsistencia y posibles duplicaciones, que pondrían en riesgo el servicio perseguido y, por tanto, de la gestión que Osakidetza podría desarrollar haciendo uso de este.

Siendo los motivos técnicos y organizativos:

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

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



1.4. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución

OBJETO	2025	2026	IMPORTE
	(12 meses)	(6 meses)	
Contratación de plataforma de formación y gestión de conocimiento	1.100.000,00 €	600.000,00 €	1.700.000,00 €
TOTAL	1.100.000,00 €	600.000,00 €	1.700.000,00 €

El valor estimado del contrato es:

PERIODOS	PLAZO EJECUCIÓN	IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA)
Presupuesto base de licitación (contrato inicial)	1,5 años	1.700.000,00 €
Modificación prevista del contrato inicial		340.000,00 €
Valor estimado del contrato SIN IVA		2.040.000,00 €

El plazo de ejecución será desde la fecha de formalización del contrato hasta el 30 de junio de 2026.

1.5. Procedimiento de adjudicación

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

1.6. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resiliencia

El proyecto está financiado con fondos MRR.

- Plan de Recuperación para Europa: NextGenerationEU. Mecanismo europeo de Recuperación y Resiliencia (MRR)
- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR – Plan España Puede)
- Palanca IV. Una Administración para el siglo XXI
- Componente 11. Modernización de las Administraciones Públicas
- Inversión 3. Transformación Digital y Modernización de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL
- Línea Estratégica 6: “Transformación Digital y modernización de la AGE, CCAA y EELL.



Sanidad”: Estrategia de Salud Digital ->Plan de Atención Digital Personalizada.

- PT4 - ‘Gestión del cambio y evaluación’.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato incluye los siguientes servicios:

2.1. Análisis, definición y diseño de la solución a implantar

Para el correcto desarrollo del contrato, será necesario comenzar con una consultoría que recoja la situación inicial y la situación objetivo, identificando las áreas de atención prioritarias en base a la estrategia de **Formación y Gestión del Cambio** establecida por Osakidetza y definiendo la hoja de ruta a llevar a cabo, donde la Plataforma aporta valor real en la gestión de los aspectos que son pilares y elementos clave en una Organización de Salud:

- Formación continuada de sus profesionales
- Gestión del conocimiento
- Divulgación y comunicación interna

Este análisis incluirá la definición global del nuevo servicio considerando al menos: modelo de gobierno, modelo organizativo, modelo de operación, indicadores de seguimiento y hoja de ruta del proyecto.

Asimismo, en esta fase se realizará la planificación del proyecto y el plan de despliegue y capacitación.

2.2. Suscripción de la solución en modo SaaS

Osakidetza requiere una plataforma diseñada con una arquitectura modular y escalable, que permita integrar y gestionar eficientemente todos los aspectos de la actividad profesional dentro de una organización sanitaria. Esta plataforma debe actuar como una herramienta unificadora, consolidando diversos procesos y el conocimiento generado a través de ellos.

La suscripción propuesta por la empresa adjudicataria deberá ser corporativa o proveer, en el escenario final, al menos el licenciamiento equivalente a los 45.000 profesionales estimados por Osakidetza, el personal externo con acceso a actividades formativas y los gestores de servicio necesarios para el soporte de la plataforma cubriendo los requisitos técnicos solicitados.

El acceso a la plataforma se podrá realizar desde 3 puntos:



- **Plataforma central:** herramienta de administración a la que acceden perfiles como: superadministradores, administradores de comunicación, formación, docencia, tutores y colaboradores, supervisores y docentes.
- **Aplicación móvil (APP):** herramienta de usuario que funcione en dispositivos móviles estándar (Android e iOS). Su uso estará enfocado a los dispositivos móviles de los profesionales permitiéndoles la recepción de comunicaciones y gestión de las actividades de formación de forma personalizada.
- **Interfaz web (PC):** versión de la APP en un entorno web.

La plataforma se debe ofrecer en modalidad SaaS (Software as a Service) desplegada en una nube pública, donde el soporte lógico y los datos se alojan en servidores del proveedor del servicio requiriendo la infraestructura tecnológica, la aplicación software y todos los servicios requeridos para el correcto funcionamiento de esta.

Las plataformas y herramientas deben estar dimensionadas correctamente para ofrecer todo momento un rendimiento adecuado.

El adjudicatario incluirá en el ámbito de este contrato el suministro de una suscripción al proveedor de cloud para cubrir el coste en el que se incurra tanto en créditos del cloud implicado o compensará a Osakidetza su equivalente en infraestructura onpremises.

La empresa adjudicataria establecerá las configuraciones necesarias en el proveedor de cloud para la delegación a Osakidetza (o a un tercero que designe) la gestión y administración de la suscripción, en los términos que Osakidetza establezca. Igualmente, Osakidetza debe disponer de un canal de acceso directo al soporte del hiperescalar. El hiperescalar debe tener la suscripción registrada con Osakidetza (o un tercero que designe) como titular y consumidor final de la misma, de manera que la plataforma permita transferirse en el futuro a nuevo adjudicatario sin cambios ni pérdidas de servicio y/o datos quedando sólo los cambios en el plano administrativo y de facturación.

Se dispondrán al menos dos entornos uno de producción y otro de preproducción / Integración.

Debe ser capaz de soportar recursos educativos de todo tipo (cursos, podcasts, videos, posts, blogs, etc.), multilingüe: euskera y castellano y medir su uso/resultados desde un único entorno, incorporando funcionalidad que permita trazar el proceso formativo de principio a fin.

Asimismo, es necesario que en el diseño de la plataforma se ponga especial énfasis en la formación y gestión del cambio:

- Formación de los usuarios proporcionando un conocimiento profundo y familiarización con el uso de la plataforma en diferentes niveles de adiestramiento.
- Gestión del cambio a la hora de facilitar, dinamizar y difundir el uso de la solución con

actividades como reuniones de coordinación, sesiones formativas, elaboración de material divulgativo y preparación de presentaciones de casos de uso.

La plataforma ofertada debe cumplir las características que Osakidetza se plantea como objetivos:

- Permitir la adición o modificación de módulos según las necesidades cambiantes de la organización, asegurando un crecimiento sostenido y adaptable.
- Integración eficaz con otros sistemas de información sanitaria existentes en Osakidetza, facilitando el intercambio de datos y la coordinación entre distintos servicios.
- Interfaz intuitiva y amigable para las personas usuarias, facilitando su adopción y uso diario por parte de los profesionales de la salud.
- Compatibilidad con distintos dispositivos y accesible desde cualquier lugar, permitiendo a los profesionales acceder a la plataforma de manera remota y segura, permitiendo el acceso desde múltiples dispositivos digitales, móviles, ordenadores personales, tablets... Siendo responsive en todas ellas.
- Centralizar la formación y el conocimiento: debe ofrecer un espacio de referencia que facilite la accesibilidad de las personas usuarias.
- Disponibilidad de un repositorio común.
- Simplificar la gestión de la formación.
- Motivar el aprendizaje: el proceso de aprendizaje debe ser sencillo, ágil y motivante.
- Medir, analizar y tomar decisiones: se debe facilitar el análisis de la información para medir resultados, establecer hoja de ruta y definir la estrategia a futuro.

La empresa adjudicataria llevará a cabo los trabajos de personalización de la plataforma en base a los requerimientos de Osakidetza. También realizará su puesta en producción y el soporte de esta.

Todos los procesos de gestión asociados a las actividades formativas deberán estar automatizados.

A modo resumen, la funcionalidad mínima contemplada es:

- Categorización de acciones formativas.
- Permitir que un curso combine diferentes recursos incluidos dentro de la plataforma (SCORM, enlaces externos, PDF, vídeo, test, encuestas, tareas, aula virtual, foros...), así como la inclusión de documentación adicional sin que esta cuente en su progreso.



- Sistema de convocatorias para agrupar alumnos, proceso de matriculación y notificaciones de dinamización.
- Gestión de programas/itinerarios formativos.
- Incorporación de elementos multimedia.
- Espacio para videos e integración con plataformas de video (vimeo, youtube).
- Diseño personalizado.
- Espacio para programación de webinars e integración con sistemas de videoconferencia (Zoom, Teams).
- Noticias y publicaciones.
- Gamificación: obtención de puntos por alcanzar distintos niveles de conocimiento y resumen de logros.
- Cuadro de mando de gestión: relación de informes y/o indicadores que permiten medir el uso y satisfacción de la plataforma.
- Gestión de tiempos de conexión e interacción.
- Acceso mediante certificados electrónicos siendo mínimo este acceso posible a través de BAKQ.
- Integración con Directorio Activo de Osakidetza (Azure-AD) para los profesionales de Osakidetza.
- Concepto de plataforma OPEN: La plataforma permitirá definir la visibilidad de los recursos para las personas usuarias que no están registrados (contenido libre) y contenidos específicos para alumnos que sí están registrados en la plataforma.
- Disponibilidad de componentes de interoperabilidad, que permitan la integración con soluciones de Osakidetza, tanto productos propios como otras soluciones de mercado. A modo ilustrativo, se indican:
 - Bideoگونه - plataforma de streaming
 - Videoconferencia: Zoom y Teams
 - Correo electrónico corporativo
 - Sistema de información de recursos humanos SAP
 - Biblioteca Virtual
 - Otros

2.2.1. Especificaciones funcionales

La plataforma de gestión del conocimiento debe estar compuesta por una arquitectura modular y escalable, permitiendo su adición o modificación según las necesidades específicas de Osakidetza. Asimismo, debe existir un módulo común de organización que sirva como base a los anteriores y que cuente con funcionalidades de administración que permitan, de forma ágil y sencilla, el mantenimiento de la estructura organizativa y una gestión automatizada de los profesionales.

Además, la plataforma debe soportar un incremento en el número de personas usuarias, accesos y volumen de datos sin pérdida de rendimiento, lo que hace esencial la integración fluida con los sistemas existentes de Osakidetza, facilitando el intercambio de información y la coordinación entre distintas aplicaciones y servicios.

Las funcionalidades mínimas necesarias con las que debe contar la plataforma de la empresa adjudicataria y que se desglosan en los siguientes módulos:

- **Módulo de comunicación:** crear y gestionar de forma configurable y selectiva, mediante notificaciones y correos electrónicos: mensajes corporativos, avisos y alertas, anuncios de los servicios, contenidos informativos y formativos, etc.

Tiene como fin facilitar la difusión de información relevante a todos los niveles de la organización mediante herramientas de comunicación interna. Las funcionalidades clave incluyen la difusión de información mediante el uso de herramientas para la difusión de noticias o avisos por correo electrónico y/o tipo “push” (a la aplicación móvil APP), y que tenga capacidad de selección de las personas usuarias dentro de la organización. Igualmente, debe permitir realizar de forma instantánea, programada y/o automatizada, comunicaciones y notificaciones asociadas a los diferentes procesos de los módulos de Formación, Formación Sanitaria Especializada, etc.

- **Módulo de formación continuada:** diseñado para gestionar la formación y el desarrollo profesional continuo de los profesionales, incluyendo las actividades de docencia y prácticas. Este módulo abarca las siguientes funcionalidades clave:
 - Gestión, creación y el mantenimiento de los datos personales y académicos de centros, alumnos, docentes, organismos acreditadores.
 - Gestión de cursos: creación, administración y seguimiento de cursos de formación. Esto incluye la organización de cursos y talleres para el desarrollo de competencias específicas, así como la actualización de conocimientos médicos y técnicos.



- Gestión de encuestas de necesidades formativas.
- Gestión académica: publicación de la oferta formativa, gestión de inscripciones, autorizaciones, calendario formativo, control de asistencia, evaluaciones y encuestas de satisfacción.
- Microformación: píldoras formativas e informativas, con control de visualización y gestión de versiones.
- Evaluación de competencias adquiridas por los profesionales a través de los programas de formación donde se podrán recibir evaluaciones continuas que reflejen progreso y áreas de mejora. Obtención de indicadores e informes.
- Seguimiento del progreso: monitorizar el progreso de los profesionales en sus actividades de formación y desarrollo profesional.
- Gestión de las diferentes modalidades de sesiones: clínicas, de investigación, de enfermería, seminarios...
- Gestión de tareas pendientes, lo que incluye notificaciones y avisos automáticos y programados.
- Gestión documental: almacenamiento y gestión de materiales de formación, permitiendo el acceso fácil y rápido a recursos educativos. Los materiales pueden incluir vídeos, documentos, presentaciones y otros recursos didácticos necesarios para la formación efectiva. Es conveniente que la empresa adjudicataria permita el manejo de los habituales formatos de audio, vídeo y documentos, siendo el tamaño de cada recurso de 2 GB.
- En cuanto a los cursos y las acciones formativas se deben contemplar por parte de la empresa adjudicataria las siguientes modalidades:
 - Presencial
 - Aula virtual: videoconferencia
 - Formación asíncrona con tutorización
 - Mixta
 - Híbrida

Por otro lado, la empresa adjudicataria debe incorporar funcionalidad para la **Formación Sanitaria Especializada** de grado y postgrado mediante la integración de las actividades docentes en el marco de la formación continuada, lo que debe abarcar:

- Gestión de prácticas, tutorizaciones, especialidades y años de residencia, cursos y/o sesiones para residentes, rotaciones e itinerarios calendarizados, seminarios y cualquier otra actividad formativa en la que los profesionales actúen como formadores.
- Coordinación de calendarios y la asignación de tutores.
- Evaluación anual, certificado del comité de evaluación y evaluación final además de certificados para tutores, colaboradores y residentes.

2.2.2. Especificaciones técnicas

La Plataforma de Gestión del Conocimiento requiere el modelo de servicio (SaaS), incluyendo en él la infraestructura tecnológica, la aplicación software y todos los servicios requeridos para el correcto funcionamiento y mantenimiento del servicio. La empresa adjudicataria deberá garantizar el servicio, la operación diaria y disponibilidad del sistema, para lo cual adecuará la infraestructura tecnológica a las necesidades de Osakidetza.

Se deben incluir servicios de infraestructura y recursos para la operación, soporte lógico y gestión de la información y datos realizados en servidores para el proceso, almacenamiento, back-up, comunicaciones y seguridad, así como la instalación, gestión dinámica, administración y gestión.

En cuanto al acceso al sistema de la Plataforma de Gestión del Conocimiento y a la interfaz web se realizará desde navegadores estándar como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Safari. Asimismo, todos los usuarios tendrán acceso mediante la aplicación móvil App a través de un dispositivo móvil (Android o iOS).

Por último, sobre la administración del sistema, la plataforma debe contar con un sistema avanzado de permisos interoperables que faciliten la configuración de acceso de los diferentes roles, tanto de usuarios administradores o que realizan labores formativas o docentes, como de alumnos, invitados y residentes.

2.3. Interoperabilidad

El volumen de la plantilla de profesionales, su dispersión y la movilidad de los profesionales de Osakidetza requiere que la gestión de estos se realice de forma automatizada a partir de la información del componente de contratación de Recursos Humanos. Dicho componente es una solución corporativa soportado en la solución de mercado SAP Sector Público, actualmente en versión SAP ECC 6.0 EHP 5.

Se incluye dentro del alcance del proyecto la construcción completa (tanto en SAP como en la propia plataforma) de todos los servicios requeridos para la integración de la plataforma ofertada con el sistema de gestión de Recursos Humanos Corporativo de Osakidetza.

Se contemplan al menos los siguientes puntos de integración:



- Estructura organizativa de Osakidetza
- Relación de profesionales
- Acreditación de acciones formativas

Asimismo, se solicita que la plataforma ofertada disponga de componentes de interoperabilidad, incluidos en el licenciamiento, que permitan interoperar con los componentes requeridos.

- Bideogune - plataforma de streaming
- Videoconferencia: Zoom y Teams
- Correo electrónico corporativo
- Sistema de información de recursos humanos SAP
- Biblioteca Virtual
- Otros

2.4. Implantación y puesta en marcha de la solución

Tras la aprobación del Plan de Despliegue por Osakidetza, la empresa adjudicataria procederá a la instalación, configuración y puesta en servicio de la solución en base a los acuerdos alcanzados.

Estas actividades se realizarán siguiendo los estándares tecnológicos y metodológicos establecidos por Osakidetza para la gestión de proyectos.

Una vez realizada la puesta en producción de la solución y previo al arranque, se debe abordar un plan de formación y capacitación para las personas usuarias de Osakidetza que tengan el rol de gestores de la plataforma y realizar un plan formativo de usabilidad de la herramienta que pueda ser puesto a disposición de todos los usuarios de la misma.

2.5. Servicio de soporte y acompañamiento

Se requiere a la empresa adjudicataria un servicio de apoyo a Osakidetza en la puesta en marcha de la plataforma formativa en relación con los siguientes aspectos:

- Apoyo en el despliegue del nuevo servicio Plataforma de Formación y Gestión del



Conocimiento.

- Evaluación de resultados e impulso de áreas de mejora.
- Soporte y mantenimiento: correctivo, preventivo, adaptativo y evolutivo
- Administración de la plataforma

La empresa adjudicataria tendrá responsabilidad completa sobre la solución y proporcionará las labores de soporte y acompañamiento, ajustada a los procedimientos de Osakidetza, durante toda la vida del contrato.

2.5.1. 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.

2.5.2. Administración de la plataforma y soporte técnico

Servicios de soporte asociados a la administración de la plataforma de formación y a la gestión de accesos a los contenidos.

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 y facturación con Osakidetza.
- Gestionar y administrar todos los componentes y servicios de la nube pública sobre los que se haya desplegado la solución a implantar.
- Asesorar a Osakidetza respecto las buenas prácticas a considerar.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio que incluya, desde el inicio hasta la finalización del contrato, el conjunto de actividades de administración, acompañamiento, operación y soporte de la Plataforma de Formación desplegada, y

mejora continua de la solución, de acuerdo con las necesidades que demanden el desarrollo e implementación de cualquier herramienta, funcionalidad o servicio considerado de utilidad.

Incluirá, al menos las siguientes capacidades:

- Configuración de los componentes software de la solución, a medida que se implementen los casos de uso, para adaptarlos a la realidad de la ejecución.
- Exportación y definición de informes e indicadores.
- Vigilancia en el cumplimiento de las políticas de custodia, calidad y perfilado de los datos.
- Vigilancia en el cumplimiento del marco normativo relativo a seguridad y protección de datos.
- Vigilancia en el cumplimiento de la seguridad, los roles y perfiles de acceso de las personas usuarias.
- Monitorización y seguimiento del rendimiento de la solución, incluyendo la monitorización del rendimiento de todos los servicios y canales.
- Realización de sesiones de capacitación con expertos y oportunidades de formación exclusivas para el personal de Osakidetza, en términos de integración, implementación y puesta en marcha, resolución de dudas, optimización de procesos, etc.
- Optimización y resolución de dudas y problemas relacionados con la explotación de la solución a implantar.
- Recuperación del sistema ante desastres, errores y fallos.
- Nuevas versiones, actualizaciones, revisiones o parches de seguridad de los componentes software.
- Apoyo en la gestión de APIs y en la interconexión con los sistemas de información internos de Osakidetza.

En lo relativo a las labores de soporte técnico, la empresa adjudicaría deberá incluir al menos:

- Resolución de consultas funcionales o técnicas que se realicen, por parte del personal técnico de Osakidetza, relativas al uso, administración y operación de la solución.
- Resolución de consultas funcionales o técnicas, derivadas de la implementación de nuevas funcionalidades o capacidades que se aborden por parte del personal de Osakidetza.
- Resolución de consultas funcionales o técnicas, derivadas de la explotación de los datos, para dar respuesta ágil a necesidades de información de la misma.



- Gestión de incidencias, peticiones y problemas de la solución.
- Actualización de la documentación desarrollada en el servicio de instalación y configuración.
- Creación y evolución de los informes y cuadro de mando.
- Seguimiento y control de la actividad requerida para el servicio.

Como parte del ciclo de mejora solicitado, la empresa adjudicataria estudiará y propondrá a Osakidetza las mejores prácticas para llevar a cabo las labores objeto del contrato.

2.6. Implementación de nuevos requerimientos

Una vez puesta en producción, la empresa adjudicataria asumirá los servicios de implementación de nuevos requerimientos motivados por nuevas necesidades para lo que fija una bolsa de horas, estimada en un mínimo de 1.500 horas anuales prorrateables desde la fecha estimada de puesta en producción.

Las empresas licitadoras podrán proponer un aumento sobre esta estimación inicial, como mejora, debiendo únicamente mencionar este aspecto en el sobre en el que se incluye la información asociada a los criterios valorables mediante fórmula.

El consumo de la bolsa de horas deberá ser aprobado por Osakidetza siguiendo los estándares al efecto. Considerando que un nuevo requerimiento implica una dedicación superior a 8 horas.

A continuación, se presenta la documentación mínima a presentar para este ámbito:

- Estudio de nuevos requerimientos técnicos y funcionales incluyendo la justificación técnica y económica de los mismos.
- Configuración, activación y diseño funcional y técnico de los nuevos canales y funcionalidades implementadas.
- Documentación y elementos audiovisuales asociados a la capacitación del personal que Osakidetza considere oportuno, incluyendo como mínimo manuales de usuario, de administración y de seguridad.
- Partes mensuales de dedicaciones y recursos utilizados convenientemente justificadas para las labores de soporte y acompañamiento.

2.7. Servicios de apoyo del fabricante

Será necesario el asesoramiento y soporte directo del fabricante de la solución ofertada durante la totalidad del contrato para lograr una implementación e integración óptima.

Debiendo contemplar al menos:

- Asesoramiento por parte del personal experto del fabricante
- Servicio de apoyo en la implementación
- Capacitación al personal que Osakidetza determine por expertos para la adopción de la solución y su optimización.
- Asistencia técnica telemática y telefónica 24x7x365, considerando un tiempo de respuesta máximo de una (1) hora por parte del fabricante para aquellos problemas que paralicen el servicio, añadido al tiempo de respuesta del adjudicatario, de forma que el nivel de servicio en estas situaciones implica que el tiempo de respuesta conjunto del adjudicatario y del fabricante sea ≤ 2 horas.
- Evaluaciones técnicas del estado de la solución.

2.8. 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
- ONKOLOGIKOA

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

No aplica

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

Serán referencias metodológicas válidas a la hora de la construcción, presentación y defensa de modelos y propuestas por parte de los ofertantes, las siguientes:

- ISO 27001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 27018: norma internacional para protección de información personal en la nube.
- ISO 9001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 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)

Para la implementación de la solución se seguirán los estándares de Osakidetza recogidos en el documento anexo “Directrices y especificaciones técnicas_v06.6”.

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

7.1.1. Arquitectura y Plataforma

- Modelo de solución Cloud o análogamente, modalidad SaaS (Software as a Service).
- Disponibilidad de conectividad privada de la solución ofertada con la nube privada de Osakidetza sin exponer el tráfico en la internet pública.
- Disponibilidad con un nivel de servicio de al menos el 99,90%
- Asegurar un rendimiento óptimo sin coste adicional.
- Monitorización con opción de integración con los sistemas de Osakidetza.
- Asegurar la escalabilidad en cualquier aspecto de la arquitectura sin coste adicional.
- Disponibilidad de soluciones de integración con las plataformas y sistemas actualmente en uso en Osakidetza.
- Funcionamiento de modo nativo, al menos, sobre los navegadores Google Chrome o Microsoft Edge y las versiones posteriores de ambos navegadores.

- Disponer de estrategia de evolución y mejora continua.
- Multisite, multicentro y multiorganización, permitiendo configurar la solución en base a la estructura organizativa de Osakidetza y con opción a incorporar nuevos escenarios de negocio.
- Modularidad permitiendo incorporar de forma progresiva capacidades y funcionalidades. Tanto la inclusión como la eliminación o modificación de módulos deberá poder hacerse sin afectación al resto de módulos, servicios o canales.
- Flexibilidad en la configuración sin necesidad de desarrollo.
- Control del nivel de acceso (lectura, escritura y lectura-escritura).

7.1.2. Seguridad de la Plataforma

A nivel de Seguridad la solución ofertada deberá cumplir:

- Encriptación en reposo de la base de datos (TDE).
- Tiempo de cierre de sesión configurable por inactividad.
- Control de navegación unidispositivo con posibilidad de cerrar la sesión abierta en remoto.
- Protección ante ataques de inyección: SQL, código, XPath, CRLF, etc.
- Infraestructura con protección ante ataques de denegación de servicio (DDoS).
- Monitorización del sistema para detección de actividades sospechosas.
- Proveedor cloud con certificaciones de seguridad, al menos: ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701
- Disponibilidad de Plan de continuidad de la plataforma.
- Certificado en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

7.1.3. Funcionalidad mínima de la Plataforma

- Multi-idioma, incorporando al menos euskera y castellano.
- Categorización de acciones formativas.
- Permitir que un curso combine diferentes recursos incluidos dentro de la plataforma (SCORM, enlaces externos, PDF, vídeo, test, encuestas, tareas, aula virtual, foros...), así como la inclusión de documentación adicional sin que esta cuente en su progreso.



- Sistema de convocatorias para agrupar destinatarios de la acción formativa, proceso de matriculación y notificaciones de dinamización.
- Gestión de programas/itinerarios formativos.
- Incorporación de elementos multimedia.
- Espacio para videos e integración con plataformas de video (vimeo, youtube).
- Diseño personalizado.
- Espacio para programación de webinars e integración con sistemas de videoconferencia (Zoom, Teams).
- Noticias y publicaciones.
- Gamificación: obtención de puntos por alcanzar distintos niveles de conocimiento y resumen de logros.
- Cuadro de mando de gestión: relación de informes y/o indicadores que permiten medir el uso y satisfacción de la plataforma.
- Gestión de tiempos de conexión e interacción.
- Acceso mediante certificados electrónicos siendo mínimo este acceso posible a través de BAKQ.
- Integración con Directorio Activo de Osakidetza (Azure-AD) para los profesionales de Osakidetza.
- Integración con soluciones propias de Osakidetza
 - Bideogune - plataforma de streaming
 - Videoconferencia: Zoom y Teams
 - Correo electrónico corporativo
 - Sistema de información de recursos humanos SAP
 - Biblioteca Virtual
 - Otros

Así mismo deberá soportar:

- Concepto de plataforma OPEN: La plataforma permitirá definir la visibilidad de los recursos para personas usuarias que no están registrados (contenido libre) y contenidos específicos para los ya registrados en la plataforma.
- Administración descentralizada: Posibilidad de descentralizar la administración en base a la estructura de empresa de Osakidetza.
- Proceso de gestión de actividades formativas: Se dispondrá de modelos de autoservicio y

de procesos automatizados que minimicen la gestión administrativa.

7.1.4. Roles profesionales

La solución deberá contar, al menos, con los roles propuestos, considerando que entre sus capacidades se considerará su área de competencia y nivel de responsabilidad en base a la estructura organizativa de Osakidetza.

Se consideran al menos los siguientes roles:

- Responsable de acción formativa
- Responsable de área formativa
- Responsable Organización de Servicio
- Responsable Corporativo
- Administrador de roles y usuarios.
- Administrador: Responsable en Osakidetza de la Solución.

7.1.5. Integración con servicios y aplicaciones corporativas de Osakidetza

La Plataforma deberá disponer de una herramienta de gestión de APIs o equivalente que permita el desarrollo y la gestión de APIs adecuadamente, facilitando la integración e interoperabilidad.

La solución deberá disponer de APIs abiertas que permitan la integración sin ningún tipo de fisuras con aplicaciones existentes tanto aplicaciones desarrolladas a medida para Osakidetza como productos de terceros configurados y adaptados para Osakidetza, por ejemplo, con el bus de Oracle. Asimismo, deberá ser totalmente escalable a futuro, permitiendo la integración también con aplicaciones venideras de índole equivalente.

A continuación, y a modo informativo se listan algunos de los servicios con los que la nueva solución deberá integrarse:

- Sistema de identificación y autenticación (AZURE-AD)
- Bideogune - plataforma de streaming
- Videoconferencia: Zoom y Teams
- Correo electrónico corporativo
- Sistema de información de recursos humanos SAP

- Biblioteca Virtual
- Otros

7.1.6. Reporting

La plataforma deberá posibilitar la obtención de métricas para permitir la trazabilidad completa de la acción formativa.

Siendo los requisitos:

- Toda la información sobre las métricas deberá estar disponible para su consumo e integración con otros sistemas de información que Osakidetza disponga.
- Deberá permitir el tratamiento de la información por los sistemas de Osakidetza.
- Accesibilidad mediante una capa online y de acceso web que sea accesible por cualquier persona autorizada por Osakidetza.
- Reportes en tiempo real y en modo histórico de los parámetros básicos del servicio, incluyendo volumetrías y niveles de servicio.
- Proveerá de un análisis detallado del comportamiento del profesional y docente por cada actividad formativa.
- Aportará funcionalidades que faciliten el análisis de datos, por ejemplo, la posibilidad de filtrar el reporting en un periodo temporal determinado, en función de la acción formativa, horarios, etc.
- Permitirá la exportación de reportes desde la interfaz de trabajo en base a roles.
- El nivel de autorización debe ser personalizable; es decir, en base a roles se podrá configurar los informes o métricas a analizar.
- Debe permitir aplicar filtros, por ejemplo, intervalos horarios, para mostrar información específica.
- Los reports deben ser exportables de manera puntual, masiva, manual y programada en un formato soportado por Osakidetza, por ejemplo, pdf, csv o Excel.
- Se respetará el modelo de seguridad de acceso a datos.

7.1.7. Licenciamiento



La empresa licitadora ofrecerá un modelo de licenciamiento integral (licencia corporativa), que permita cumplir los requisitos solicitados en el pliego.

El coste por licencia deberá mantenerse a lo largo de la duración del presente contrato.

Se debe tener en cuenta que el uso de las licencias se hará de forma progresiva en base a los contenidos formativos que se vayan desplegando. Las licencias/suscripciones deberán suministrarse y activarse a medida en que se vayan implementado.

La empresa adjudicataria deberá proveer, en el escenario final, al menos el licenciamiento equivalente a los 45.000 profesionales estimados por Osakidetza cubriendo los requisitos técnicos solicitados.

Así mismo se proveerán licencias para los profesionales de Osakidetza, personal externo con acceso a recursos formativos de la organización y 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.

El licenciamiento debe incluir todos los componentes necesarios para poder cumplir los requisitos solicitados (monitorización, interoperabilidad, servicio soporte, funcionalidad, conectores, ...)

Así mismo la empresa licitadora indicará:

- Coste por mantenimiento y actualizaciones. Es necesario conocer de antemano el coste relacionado con las tareas de mantenimiento y actualizaciones de la solución, ya que estos cargos pueden variar considerablemente el coste final de la herramienta.
- Servicio de soporte y asesoramiento del fabricante para la implantación de nuevas funcionalidades y mejoras sobre el servicio provisto.
- La empresa licitadora en base al plan de despliegue propuesto aportará en su oferta el planteamiento de incorporación de licencias acorde con el mismo.

Los entornos que se establecerán en el presente contrato para las licencias que deberán ser suministradas, serán:

- Entorno de Pre-producción.
- Entorno de Producción.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

7.2.1. Accesibilidad Contenido Web

Se valorará que la solución propuesta cumpla con los estándares de accesibilidad establecidos por las WCAG 2.1 (Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.1) en el nivel AA. Las WCAG 2.1 en el nivel AA cubren recomendaciones para hacer el contenido web más accesible.

Estas pautas contribuyen a que el contenido de la plataforma sea accesible a una amplia gama de personas con discapacidades, incluyendo ceguera y baja visión, sordera y pérdida auditiva, discapacidades de aprendizaje, limitaciones cognitivas, movilidad limitada, discapacidades del habla, fotosensibilidad y combinaciones de estas.

Las funcionalidades de accesibilidad deseables en la plataforma son:

- Habilitar la navegación por teclado.
- Ajuste del sitio para tecnologías de asistencia (por ejemplo, NVDA).
- Detener elementos en movimiento y bloquear parpadeos.
- Capacidad para aumentar el tamaño de la fuente del sitio a 4 tamaños diferentes.
- Cambiar el contraste de color basado en un fondo oscuro.
- Cambiar el contraste de color basado en un fondo claro.
- Opción de coincidir y monocromo para personas daltónicas.
- Cambiar la fuente para mejorar la legibilidad.
- Aumentar el cursor y cambiar su color a negro o blanco.
- Aumentar la visualización al 200%.
- Resaltar enlaces en el sitio.
- Resaltar encabezados en el sitio.
- Mostrar una descripción alternativa de las imágenes.

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 hay

9.1.1. Forma de presentación

No procede

9.1.2. Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

9.2. Presentación de producto:

No procede.

9.3. Visita de obra

No procede.

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

10.1. Ubicación de la prestación del servicio

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

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

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

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

10.2. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

10.2.1. Fase inicial

Con anterioridad a comenzar la implantación y puesta en marcha de la solución a proveer, se realizará el Análisis, diseño y definición de la Solución a implantar (2.1).

Será necesario comenzar con una consultoría que recoja la situación inicial y la situación objetivo, identificando las áreas de atención prioritarias en base a la estrategia de Gestión del Cambio establecida por Osakidetza y definiendo la hoja de ruta a llevar a cabo.

10.2.2. Fase de prestación regular

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

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



10.2.3. Fase de finalización

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

La empresa adjudicataria estará obligada a devolver el control del servicio a Osakidetza y/o al suministrador o suministradores que ésta determine. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades.

La empresa adjudicataria deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que Osakidetza determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

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

11.1. Equipo organizativo



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

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

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

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

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

- Jefe/a o Director/a de Proyecto
- Arquitecto/a de sistemas
- Consultor/a en sistemas de formación y/o aprendizaje
- Consultor/a en procesos de gestión asociados a la formación y/o aprendizaje.
- Consultor/a SAP RRHH

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

La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener el equipo, según lo establecido en su oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad.

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

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

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

11.2.1. Constitución inicial del Equipo de Trabajo

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

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

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

11.2.2. Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículum y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, provocarán la revisión de la adjudicación y, en su caso, en función de la gravedad de las consecuencias provocadas a valorar por el responsable del contrato, la rescisión del mismo.

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, asumir penalizaciones, y en último término, en función de la gravedad de las consecuencias provocadas a valorar por el responsable del contrato, provocará la resolución del mismo.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato



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

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

12.1. Condiciones de ejecución

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%
Soporte y acompañamiento	Tiempo de respuesta para incidencias graves en 24x7	<=1 hora
	Tiempo de respuesta para incidencias no graves	<= 3 horas
	% 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 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. 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.

12.2.3. Programa de trabajo

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



Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 10.01.2025 14:39:59 CET