

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
POR LOTES DEL SERVICIO DE PUESTA EN MARCHA DEL NODO
AUTONOMICO DEL PROYECTO UNICAS EN OSAKIDETZA Y DEL
SERVICIO DE SOPORTE AL NODO HCDSNS.**

**NÚMERO DE EXPEDIENTE
2025/01030**

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato	4
1.3. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios	7
1.4. Procedimiento de adjudicación	8
1.5. Estructura del pliego de condiciones técnicas	9
1.6. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución	9
1.7. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resiliencia	10
1.8. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	10
2. LOTES	11
2.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos	11
3. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	12
4. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO LOTE 1	12
4.1. Detalle de los servicios a realizar	12
4.2. Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel	13
4.3. Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación	14
4.4. Gestión y Administración del Servicio	15
5. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO LOTE 2	16
5.1. Detalle de los servicios a realizar	16
5.1.1. Línea de Mantenimiento y Soporte	16
5.1.1.1. Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel	16
5.1.1.2. Mantenimiento Correctivo y Preventivo	17
5.2. Líneas de evolución	17
5.3. Implementación de nuevos requerimientos	18
5.4. Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación	19
5.5. Gestión y Administración del Servicio	19
6. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	20
6.1. Requisitos normativos por lote	20
7. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	20

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU

7.1.	Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera).....	20
8.	REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	20
8.1.	Requisitos técnicos lote 1	20
8.1.1.	Vista General de la Arquitectura movilidad	20
8.2.	Requisitos técnicos lote 2	22
8.2.1.	Vista General de la Arquitectura	22
8.2.2.	Integración con los Sistema de Información Corporativos	23
8.3.	Requisitos técnicos excluyentes por lote	25
8.4.	Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera)	25
8.5.	Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)	25
9.	LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA.....	25
9.1.	Ubicación de la prestación del servicio	25
9.2.	Plan de puesta en marcha	26
10.	MODELO DE GESTIÓN	27
10.1.	Equipo organizativo.....	27
10.2.	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	27
10.3.	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	29
11.	EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	30
11.1.	Condiciones de ejecución.....	30
11.2.	Modelo de control y seguimiento	33
12.	PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.....	34
13.	CONFIDENCIALIDAD	34
14.	CONSULTAS AL PLIEGO.....	35

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 Proyecto Únicas, enmarcado dentro del Plan de Atención Digital Personalizada definido en la Estrategia de Salud Digital.

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 un proyecto para la implantación de la plataforma ÚNICAS para la gestión de pacientes con enfermedades minoritarias, dotando al País Vasco de infraestructuras y tecnologías que permitan conectar sus sistemas de la información con el nodo autonómico, dotando de esta forma de los servicios necesarios para la puesta en marcha del proyecto Únicas.

En el caso concreto del presente pliego es la contratación de la puesta en marcha del nodo autonómico de ÚNICAS para Osakidetza y el servicio de soporte de la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud, todo ello destinado a la integración y la interoperabilidad de los sistemas de información de los hospitales del País Vasco en relación con la gestión de los pacientes diagnosticados con enfermedades raras, generando de este modo un nodo autonómico que utilice herramientas, procesos y protocolos comunes.

1.1. Antecedentes

1.2. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

En la actualidad, la respuesta de los sistemas sanitarios a las enfermedades minoritarias, en especial pediátricas, es insuficiente debido a que:

- La obtención del diagnóstico es un proceso complejo y largo.
- Faltan sustancialmente los tratamientos específicos para muchas enfermedades minoritarias.
- Es difícil agrupar a los pacientes con casuísticas similares para poder abastecerlos de una atención integrada.
- Es difícil acceder a centros especializados según el origen geográfico del paciente.
- Faltan dispositivos socio-sanitarios orientados a la cronicidad y la atención paliativa en el ámbito pediátrico.
- Hay escasez de recursos de capacitación en el ámbito de patologías minoritarias pediátricas.

Debido a esto, Osakidetza en su estrategia de ofrecer a sus pacientes un modelo de atención personalizado en red, conectado al Sistema Nacional de Salud, y asegurar de esta forma la asistencia sanitaria integrada en toda Osakidetza, se vincula al proyecto ÚNICAS, desarrollado dentro de la Estrategia de Salud Digital y enmarcado en el Plan de Atención Personalizada creado por el

Ministerio de Sanidad, con el cual busca llevar a cabo la integración de los sistemas de información de Osakidetza y asegurar su interoperabilidad para mejorar la respuesta dada a los pacientes pediátricos con enfermedades minoritarias complejas a lo largo de todo su proceso de atención, gracias a su posterior integración dentro del Nodo central de ÚNICAS definido y desarrollado por el MSAN.

En el marco de los fondos europeos del *Mecanismo de Recuperación y Resiliencia* destinados al Plan de Atención Digital Personalizada y financiados dentro del Componente 18. Inversión 4, Osakidetza lanza el proyecto: **Proyecto RED ÚNICAS de atención a enfermedades raras**, aprobado en el seno del Proyecto-tipo 5 (PT5) - 'Proyecto ÚNICAS' con el objetivo principal de desarrollar e implantar herramientas, procesos y protocolos en red para la mejora de los pacientes pediátricos con enfermedades minoritarias complejas. Con él se busca establecer alianzas y nodos tecnológicos que integren y aseguren la interoperabilidad de los sistemas de información de los hospitales del País Vasco, generando un nodo autonómico que utilice herramientas, procesos y protocolos comunes.

El proyecto evaluará y definirá la arquitectura y funcionalidad de los sistemas de Únicas asegurando una implementación eficaz, se creará la infraestructura tecnológica necesaria, incluyendo servidores, software y soporte técnico que permita la generación del nodo autonómico del País Vasco. La integración de sistemas como la receta electrónica y la gestión de documentos clínicos se realizará según los estándares HL7 FHIR, garantizando la interoperabilidad de todos los sistemas de la información del País Vasco, permitiendo de este modo transformar la atención sanitaria de las enfermedades raras y generar conocimiento que pueda utilizarse en la mejora continua de la asistencia y la atención.

Con este proyecto se pretende promover los siguientes resultados dentro del seguimiento de las enfermedades minoritarias complejas:

- Proveer un modelo de atención personalizada en red que mejore la asistencia sanitaria de los pacientes pediátricos con enfermedades minoritarias.
- Garantizar la asistencia sanitaria integral de todos los pacientes pediátricos de enfermedades minoritarias a todos los nodos asistenciales independientemente de la ubicación geográfica.
 - Facilitar el movimiento de datos y minimizar el movimiento de pacientes.
 - Asegurar el acceso del paciente a toda la información independientemente de la ubicación geográfica.
- Crear un ecosistema de alianzas entre Comunidades Autónomas que permita el intercambio de información asistencial rápida y hábil.
- Centrar los esfuerzos de la primera fase en la visualización, el acceso a los datos de toda la red y proporcionar herramientas colaborativas para la búsqueda de información.
- Ofrecer guías de apoyo a pacientes, familias y personas cuidadoras, y profesionales.
- Respetar las operativas vigentes.
 - Ajustarse a las operativas de gestión económica, derivación intercomunitaria y el marco legal existentes.

- Ajustarse a los procesos asistenciales de cada CA, a pesar de seguir un proceso mínimo común basado en cuatro momentos definidos durante el análisis funcional –detección y sospecha, prediagnóstico-diagnóstico y asignación, manejo terapéutico, seguimiento–.
- Generar el mínimo impacto de integración en los Sistemas de Información Hospitalaria (HIS en adelante) de cada CA.
 - Nutrirse de la información del HIS, asegurando la interoperabilidad y comparabilidad de los datos.
 - Que todas las actuaciones que se realicen en UNICAS estén recogidas en el HIS.

Estos fondos definidos en el PRTR dentro del Componente 18. Inversión 4. Están basados en la renovación y ampliación de las capacidades del Sistema Nacional de Salud, buscando reforzarlas en coordinación con las Comunidades Autónomas, en cinco ámbitos clave para responder a la necesaria mejora de la salud de los ciudadanos: (i) fortalecimiento de la atención primaria y comunitaria, (ii) reforma del sistema de salud pública, (iii) consolidación de la cohesión, (iv) la equidad y la universalidad, y (v) refuerzo de las capacidades profesionales y reducción de la temporalidad y reforma de la regulación de medicamentos y productos sanitarios.

El objetivo es preparar al Sistema para prevenir y afrontar posibles amenazas sanitarias globales como la derivada de la COVID-19 e incrementar las capacidades de salud pública y los sistemas de vigilancia epidemiológica. Asimismo, se persigue asegurar que todas las personas tengan las máximas oportunidades de desarrollar y preservar su salud y que dispongan de un sistema sanitario público, universal y excelente, sólidamente cohesionado, proactivo, innovador e inteligente y con perspectiva de género, que cuide y promueva su salud a lo largo de toda la vida.

La inversión 4, a la que se encuentra sujeto el proyecto de la implantación de la red ÚNICAS, prevé la formación de profesionales sanitarios y recursos para compartir conocimiento y otras inversiones para mejorar la asistencia sanitaria a pacientes con enfermedades raras. Refuerzo de las capacidades y competencias de los profesionales de la sanidad a través de su formación continuada y con herramientas que les permitan compartir conocimiento para mejorar la coordinación y calidad de la atención sanitaria, así como inversiones para la mejora de la asistencia sanitaria a los pacientes con enfermedades raras (incluyendo ELA). Esta inversión contribuye al PERTE de Salud de vanguardia.

El proyecto aprobado por el Ministerio de Sanidad para ser financiado con fondos MRR persigue la creación del nodo autonómico vinculado a País Vasco, así como las distintas integraciones y mejoras a llevar a cabo para conseguir dicha integración (mejora de los informes de la Historia Clínica Digital, interoperabilidad, estandarización...).

Siendo el alcance del contrato:

- Soporte a la creación del nodo autonómico para Osakidetza, asegurando la integración de los sistemas y procesos con dicho nodo.
- Instalación y apoyo de la plataforma base del nodo UNICAS sobre infraestructura habilitada.

- Parametrización de la plataforma para que se integre con los elementos transversales de la CA, SSO, Recursos y Organización.
- Incorporar y sincronizar los catálogos generales, así como parametrizar los de uso interno que se pudieran requerir.
- Personalización de formularios para el proceso UNICAS.
- Ajustes en los elementos de integración para las comunicaciones internas y externas tanto con orígenes como con el nodo central.
- Apoyo en la validación de integraciones.
- Soporte a la Producción.
- Formación y gestión del cambio.
- Facilitar acceso de los profesionales a ÚNICAS.
- Soporte al nodo de la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud.

1.3. 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 buscando reforzar las capacidades del Sistema Nacional de Salud, en Atención Digital Personalizada, con un alcance compartido en el ámbito del PT5 - 'Proyecto ÚNICAS.

Dado que el objeto del contrato es la puesta en marcha del nodo autonómico de ÚNICAS para Osakidetza y el servicio de soporte de la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud, todo ello destinado a la integración y la interoperabilidad de los sistemas de información de los hospitales del País Vasco en relación con la gestión de los pacientes diagnosticados con enfermedades raras, generando de este modo un nodo autonómico que utilice herramientas, procesos y protocolos comunes. Dicha iniciativa no puede ser provista por la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de la Dirección General de Osakidetza.

Entre las funciones del equipo que forma parte de la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de la Dirección General de Osakidetza no está el soporte técnico ni el desarrollo de aplicaciones, ya que ni se dispone de la dimensión suficiente para abordar esta tarea, ni del alto grado de especialización profesional requerido, dado el elevado número de componentes tecnológicos que forman parte de la infraestructura base de Osakidetza, así como la evolución tecnológica de los mismos. Es relevante señalar que la evolución tecnológica está sujeta al mercado y al rápido avance de las tecnologías TIC, especialmente en el momento actual dónde la transformación digital del sector sanitario es una prioridad impulsada y promovida por la Unión Europea, y, como ya hemos mencionado anteriormente, en Osakidetza la prioridad es garantizar la asistencia sanitaria a la ciudadanía por lo que las capacitaciones del personal de la Subdirección se centran en las cuestiones de soporte informático relacionadas directamente con esta prestación sanitaria y no con recursos TIC

de las áreas de comunicación, colaboración, formación y componentes web de corporativos 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, dada la escasez de medios humanos disponibles, se hace imposible que Osakidetza asuma los trabajos objeto de este expediente de contratación de forma interna con medios propios.
- Que, dado que el objeto del contrato es la puesta en marcha del nodo autonómico de ÚNICAS para Osakidetza y el servicio de soporte de la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud en base a los requerimientos del Proyecto ÚNICAS y HCDSNS definido desde el Ministerio de Sanidad, se hace imposible que Osakidetza proporcione este servicio.
- Que el personal al servicio de las Organizaciones Públicas tiene ya funciones y tareas asignadas, por lo que las tareas requeridas para este proyecto no pueden ser ejecutadas con medios propios por los motivos expuestos.
- Que, dada la complejidad y el nivel de especialización requerida, se hace imposible que Osakidetza asuma los trabajos objeto de este expediente de contratación, de forma interna con medios propios.
- Que la gestión y coordinación del proyecto la realizarán efectivos de la Subdirección de Informática de la Dirección General de Osakidetza, que alineados con el área usuaria y con amplio conocimiento del negocio interno, garantizarán el cumplimiento de los requisitos, traduciendo las necesidades del negocio al proveedor de tecnología.
- 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.

1.4. Procedimiento de adjudicación

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

1.5. Estructura del pliego de condiciones técnicas

A continuación, se indica la estructura del documento para facilitar la comprensión y el alcance global del proyecto a las empresas licitadoras:

- En el **capítulo 2** se definen los 2 lotes en los que se divide el expediente.
- En el **capítulo 3** se indican los requisitos normativos que **aplican a todos los lotes** de este expediente.
- En el **capítulo 4 y 5** se detalla la **situación particular de cada centro (por lotes)** para que las empresas licitadoras puedan realizar un mejor dimensionamiento de su oferta y esta sea lo más realista posible.
- En el **capítulo 7** se describen los **requisitos técnicos generales** de los trabajos **aplicable a todos los lotes** de este expediente.
- En el **capítulo 8** se describen los **requisitos técnicos por lote** de los trabajos **aplicable a todos los lotes** de este expediente.
- En el **capítulo 9** se describen las **condiciones generales de ejecución que aplican a todos los lotes** objeto de este expediente.
- En el **capítulo 10** se describe el equipo de trabajo necesario, **aplicable a todos los lotes** objeto de este expediente.
- En los **capítulos 11, 12, 13** se describen las **condiciones generales de ejecución que aplican a todos los lotes** objeto de este expediente.

1.6. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución

OBJETO LOTE	2025	2026	IMPORTE (Sin IVA)
	(6 meses)	(6 meses)	
Lote 1 Contratación de proyecto UNICAS	175.000,00 €	175.000,00 €	350.000,00 €
Lote 2 Contratación del deporte HCDSNS	60.000,00 €	60.000,00 €	120.000,00 €
TOTAL	235.000,00 €	235.000,00 €	470.000,00 €

El valor estimado de los lotes son:

LOTE 1: Contratación de proyecto UNICAS

PERIODOS	PLAZO EJECUCIÓN	IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA)
Presupuesto base de licitación (contrato inicial)	12 meses	350.000,00 €
Modificación prevista del contrato inicial		70.000,00 €

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU

Valor estimado del contrato SIN IVA		420.000,00 €
-------------------------------------	--	--------------

LOTE 2: Contratación del soporte HCDSNS

PERIODOS	PLAZO EJECUCIÓN	IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA)
Presupuesto base de licitación (contrato inicial)	12 meses	120.000,00 €
Modificación prevista del contrato inicial		24.000,00 €
Valor estimado del contrato SIN IVA		144.000,00 €

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

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

El proyecto está financiado con fondos MRR, Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

- 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 18. Renovación y ampliación de las capacidades del Sistema Nacional de Salud.
- Inversión 4. Formación de profesionales sanitarios y recursos para compartir conocimiento y otras inversiones para mejorar la asistencia sanitaria a pacientes con enfermedades raras.
- Línea Estratégica 5: Inversiones para la mejora de la asistencia sanitaria a los pacientes con enfermedades raras (incluyendo ELA).
- PT5 - Proyecto ÚNICAS.

1.8. 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

2. LOTES

2.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

Para poder llevar a cabo el objeto del proyecto, la contratación se estructura en dos lotes, uno por cada Sistema de Información del Sistema Nacional de Salud que se indica a continuación:

- **Lote 1 – Servicio de puesta en marcha del nodo automatico del proyecto únicas en Osakidetza**
- **Lote 2 – Servicio de soporte al nodo HCDSNS**

Como se ha indicado anteriormente, estos lotes se han dividido teniendo en cuenta los sistemas de información y nodos que proporciona el Ministerio de Salud. De esta forma, al dividirse los lotes por nodo se garantiza una mejor coordinación y gestión del proyecto entre Osakidetza y las empresas adjudicatarias de cada uno de los lotes, permitiendo realizar la ejecución de los trabajos de cada nodo en paralelo. Adicionalmente, con esta

división se consigue optimizar los trabajos y tiempos de los proyectos de UNICAS y HCDSNS.

La ausencia de lote generaría una dificultad no justificada de coordinación y validación de trabajos entre Osakidetza y la empresa adjudicataria que impactaría directamente en los costes y tiempos de ejecución.

3. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

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

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

Como se ha indicado previamente, la no mención expresa de la totalidad de normativas que sean de aplicación no exime a la empresa adjudicataria de su cumplimiento.

4. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO LOTE 1

4.1. Detalle de los servicios a realizar

- Instalación / apoyo instalación plataforma infraestructura UNICAS.
 - Validación prerequisites instalación, teniendo en cuenta: comunicaciones, almacenamiento, configuración plataforma virtualización (on premise) o configuración elementos Cloud provistos.
- Instalación y despliegue de la solución (orquestador, registry, cluster Kafka).
 - Despliegue y configuración componentes nodo Osakidetza.
 - Despliegue y configuración de microservicios generales de integración con Orígenes y Nodo Central.
- Parametrización de la plataforma.
 - Parametrización para integración con los IdP contemplando delegación de autenticación y/o delegación de autorización.
 - Desarrollo y Parametrización de servicios específicos para integración con elementos transversales de Osakidetza, como estructura funcional y profesionales.
- Gestión de catálogos

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU

- Apoyo en la creación y mantenimiento de catálogos de ámbito general a la Red UNICAS.
 - Apoyo en creación, sincronización y mantenimiento de catálogos de ámbito local.
- Personalización de acceso al proceso y formularios
 - Dentro del Proceso ÚNICAS, capacidad de personalización de formularios con aspectos propios que se quieran contemplar, como internacionalización, incorporación de elementos propios, etc.
 - Apoyo en la integración del proceso desde los orígenes.
- Ajustes en los elementos de integración.
 - Apoyo en los ajustes de Securización y despliegue de certificados
 - Posibles personalizaciones que faciliten la integración sobre todo desde los orígenes.
- Apoyo a la validación de integraciones (entornos TEST, PRE y PRO)
 - Integraciones de UI para interacciones directas desde los front de los HISs de cada centro adscrito al Nodo de Osakidetza.
 - Integraciones de información clínica, acompañando a los centros adscritos en generación de la información a volcar al nodo de Osakidetza, así como en las sesiones de validación con los mismos.
- Soporte a la Producción
 - Apoyo en la definición del despliegue.
 - Apoyo al arranque en la fase Piloto.
 - Apoyo al despliegue al resto de centros.
 - Soporte de la Solución desde el arranque en producción.
 - Formación.
 - Apoyo en la gestión del cambio.

4.2. Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de usuarios, respecto a los servicios objeto del contrato.

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 y el flujo de Mantenimiento, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

El servicio de Atención a Consultas y Soporte, actuará como soporte de 2ª nivel de los servicios contratados, pudiendo realizarse el acceso al servicio por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel**, previo registro en HP-Service Manager.
- **Vía HP-PPM**: Incidencia registrada en HP-PPM, por la Subdirección de informática de **Osakidetza**.
- **Vía teléfono**: derivado del CAU **Osakidetza** o de la Subdirección de informática de **Osakidetza**.

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.

4.3. Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación

Dada la naturaleza y características del servicio objeto del contrato se hace imprescindible contar con un inventario detallado de todos los artefactos de la aplicación contratada, necesarios para la realización de las actividades de mantenimiento encomendadas al adjudicatario, entre otros, el código fuente, los contenidos estáticos, los scripts de creación de base de datos, los ficheros de configuración, etc.

Se subraya también la necesidad de generar la documentación y elementos adicionales fijados por el Servicio de Implantación de **Osakidetza** para cada versión de aplicación:

- Manual de explotación
- Documento de implantación
- Carga de código en las zonas de traspaso
- Cálculo de volumetría de datos
- Contratos de servicio
- Otros documentos según la tipología y características de la aplicación (seguridad y accesos, plan de continuidad de negocio, configuración de recursos, etc.)

Excepto la documentación necesaria para realizar el proceso de implantación del cambio (que se generará previamente), las actualizaciones aquí definidas **deberán realizarse en un plazo máximo de 48 horas** desde el cierre de la solicitud de trabajo.

El incumplimiento sobre la obligación del mantenimiento y actualización del inventario, del repositorio y de la documentación generará la no aceptación del trabajo.

4.4. Gestión y Administración del Servicio

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

Se contemplan principalmente los siguientes tipos de funciones:

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

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

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

5. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO LOTE 2

5.1. Detalle de los servicios a realizar

El servicio comprende el ciclo completo de desarrollo, destacando principalmente las siguientes líneas de trabajo:

5.1.1. Línea de Mantenimiento y Soporte

Los servicios que contempla esta línea de trabajo son los siguientes:

5.1.1.1. Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de usuarios, respecto a los servicios objeto del contrato.

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 y el flujo de Mantenimiento, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

El servicio de Atención a Consultas y Soporte, actuará como soporte de 2ª nivel de los servicios contratados, pudiendo realizarse el acceso al servicio por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel**, previo registro en HP-Service Manager
- **Vía HP-PPM**: Incidencia registrada en HP-PPM, por la Subdirección de informática de **Osakidetza**.
- **Vía teléfono**: derivado del CAU **Osakidetza** o de la Subdirección de informática de **Osakidetza**.

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.

5.1.1.2. Mantenimiento Correctivo y Preventivo

Definido como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software.

Estos defectos pueden manifestarse de distintas formas:

- Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
- Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo y preventivo:

- Reparaciones de emergencia: ejecutadas en cortos periodos de tiempo y generalmente sobre un único programa.
- Reparaciones planificadas: arreglan defectos que no requieren una atención inmediata y reexaminan todas las reparaciones de emergencia.
- Definido como el conjunto de acciones propuestas por el proveedor orientadas a la modificación de las aplicaciones con el fin de minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad de las mismas.

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con **Osakidetza** en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, hasta el seguimiento y resolución de los mismos.

También se incluyen como responsabilidad del adjudicatario los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

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

La resolución de un error en producción puede motivar el despliegue de equipos de desarrollo para edición de parche y actuaciones presenciales, si fuera necesario.

5.2. Líneas de evolución

- Visualización de los informes según Real Decreto 572/2023, de 4 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1093/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos en el Sistema Nacional de Salud.
 - HCR Historia Clínica resumida
 - EUPS European Patient Summary
 - ICA Informe Clínico Alta
 - ICU Informe Clínico Urgencias
 - ICCE Informe Clínico Consultas Externas
 - ICE Informe Cuidados Enfermería
 - ICAP Informe Clínico Atención Primaria

- **IROPD Informe Resultados Otras Pruebas Diagnósticas**

- Actualización a las últimas versiones del cliente HCDSNS y evolutivos indicados por el Ministerio de Sanidad.

Se podrá requerir nuevas integraciones o la adaptación existente con los sistemas de información asistenciales, de la siguiente forma:

- Desarrollo de nuevos servicios de integración en los sistemas de información corporativos necesarios para implementar la información a intercambiar.
- Adecuaciones en los sistemas de información que se precisen.

El desarrollo y/o adaptación de los servicios de integración con los sistemas de información corporativos y las adecuaciones en los sistemas de información, derivados de este proyecto, se incluyen dentro del alcance del mismo. Es por ello que deberá existir una coordinación permanente con el adjudicatario del mantenimiento de esos sistemas de información, que proveerá la documentación necesaria para los desarrollos a realizar.

La implantación y despliegue de los nuevos servicios o sus adaptaciones, será coordinada por Osakidetza.

5.3. Implementación de nuevos requerimientos

Una vez puesta en producción la integración de todos los sistemas, 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.

5.4. Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación

Dada la naturaleza y características del servicio objeto del contrato se hace imprescindible contar con un inventario detallado de todos los artefactos de la aplicación contratada, necesarios para la realización de las actividades de mantenimiento encomendadas al adjudicatario, entre otros, el código fuente, los contenidos estáticos, los scripts de creación de base de datos, los ficheros de configuración, etc.

Se subraya también la necesidad de generar la documentación y elementos adicionales fijados por el Servicio de Implantación de **Osakidetza** para cada versión de aplicación:

- Manual de explotación
- Documento de implantación
- Carga de código en las zonas de traspaso
- Cálculo de volumetría de datos
- Contratos de servicio
- Otros documentos según la tipología y características de la aplicación (seguridad y accesos, plan de continuidad de negocio, configuración de recursos, etc.)

Excepto la documentación necesaria para realizar el proceso de implantación del cambio (que se generará previamente), las actualizaciones aquí definidas **deberán realizarse en un plazo máximo de 48 horas** desde el cierre de la solicitud de trabajo.

El incumplimiento sobre la obligación del mantenimiento y actualización del inventario, del repositorio y de la documentación generará la no aceptación del trabajo.

5.5. Gestión y Administración del Servicio

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

Se contemplan principalmente los siguientes tipos de funciones:

- Priorización, coordinación, supervisión y seguimiento general de los servicios incluidos en el contrato.

- Coordinación con unidades funcionales de **Osakidetza**.
- Coordinación y supervisión de integraciones y estándares.
- Documentación, información y gestión del conocimiento.

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

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

6. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

6.1. Requisitos normativos por lote

Los indicados en el apartado 3.

7. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

7.1. 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**”.

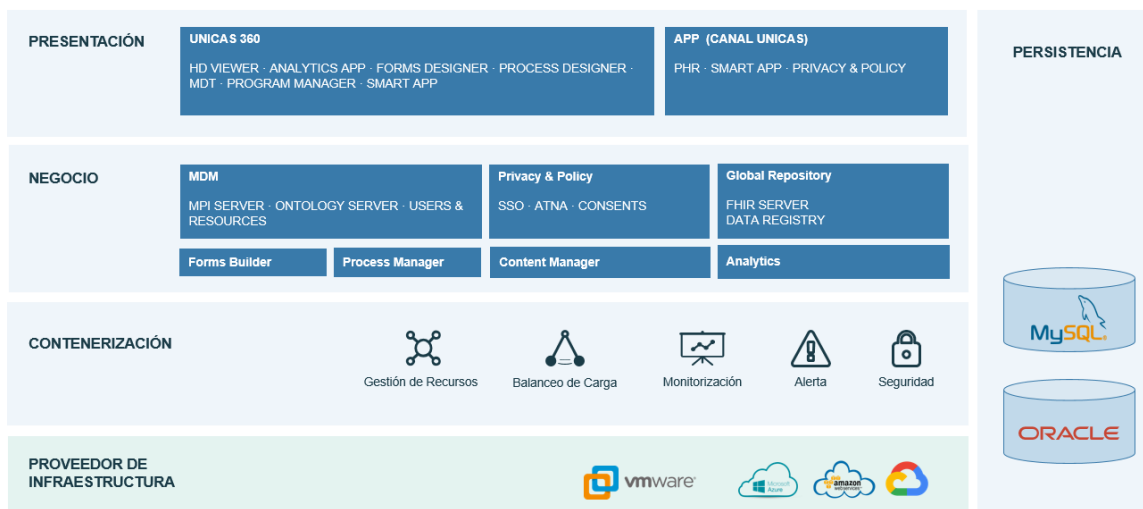
8. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

8.1. Requisitos técnicos lote 1

8.1.1. Vista General de la Arquitectura movilidad

En la siguiente figura se muestra el diseño de la arquitectura por capas

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU



Características

- 1 La suite está diseñada y construida de forma **modular** y basada en **microservicios**, lo que permite su extensibilidad y escalabilidad a nuevos requerimientos funcionales y técnicos de la organización
- 2 El diseño de **microservicios stateless**, con bajo consumo de memoria, permite una alta disponibilidad de la solución tanto vertical como horizontalmente
- 3 Los componentes de la solución permiten su despliegue a través de contenedores de software (**Docker-Kubernetes**). Esto permite añadir un nuevo nivel a la capa de virtualización de máquinas tradicional: la virtualización de software. Como resultado, el despliegue de nuevas versiones, o la creación de nuevos entornos de la solución, se facilitan enormemente tanto en complejidad como en tiempo.
- 4 La solución tiene una interfaz **100% web** y un **diseño responsivo** que facilita su uso y permite acceder a ella desde cualquier dispositivo y navegador.
- 5 La pila tecnológica de la plataforma consiste principalmente en **JEE** en su **backend**, **Angular** en el **frontend** y una **API de servicios Rest** que expone toda la funcionalidad de la solución a otros interlocutores del ecosistema TI de la organización.

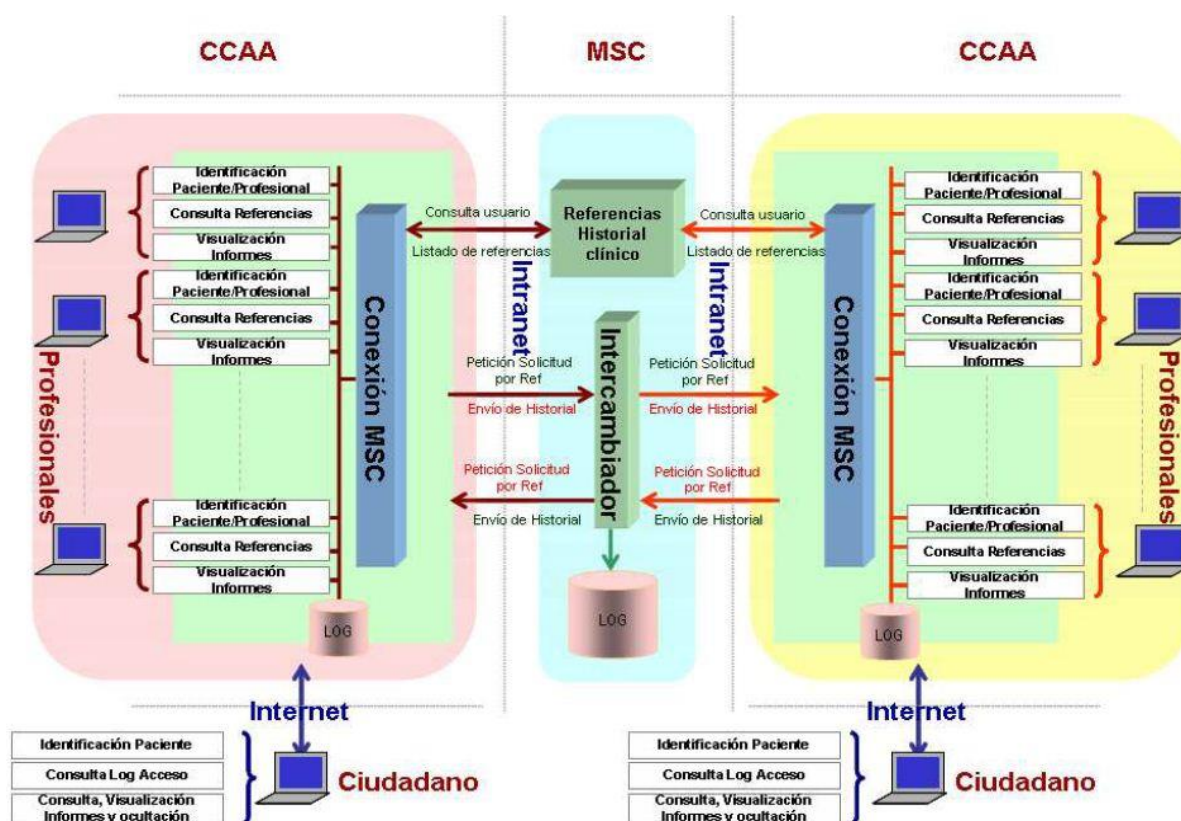
Tecnología por capas



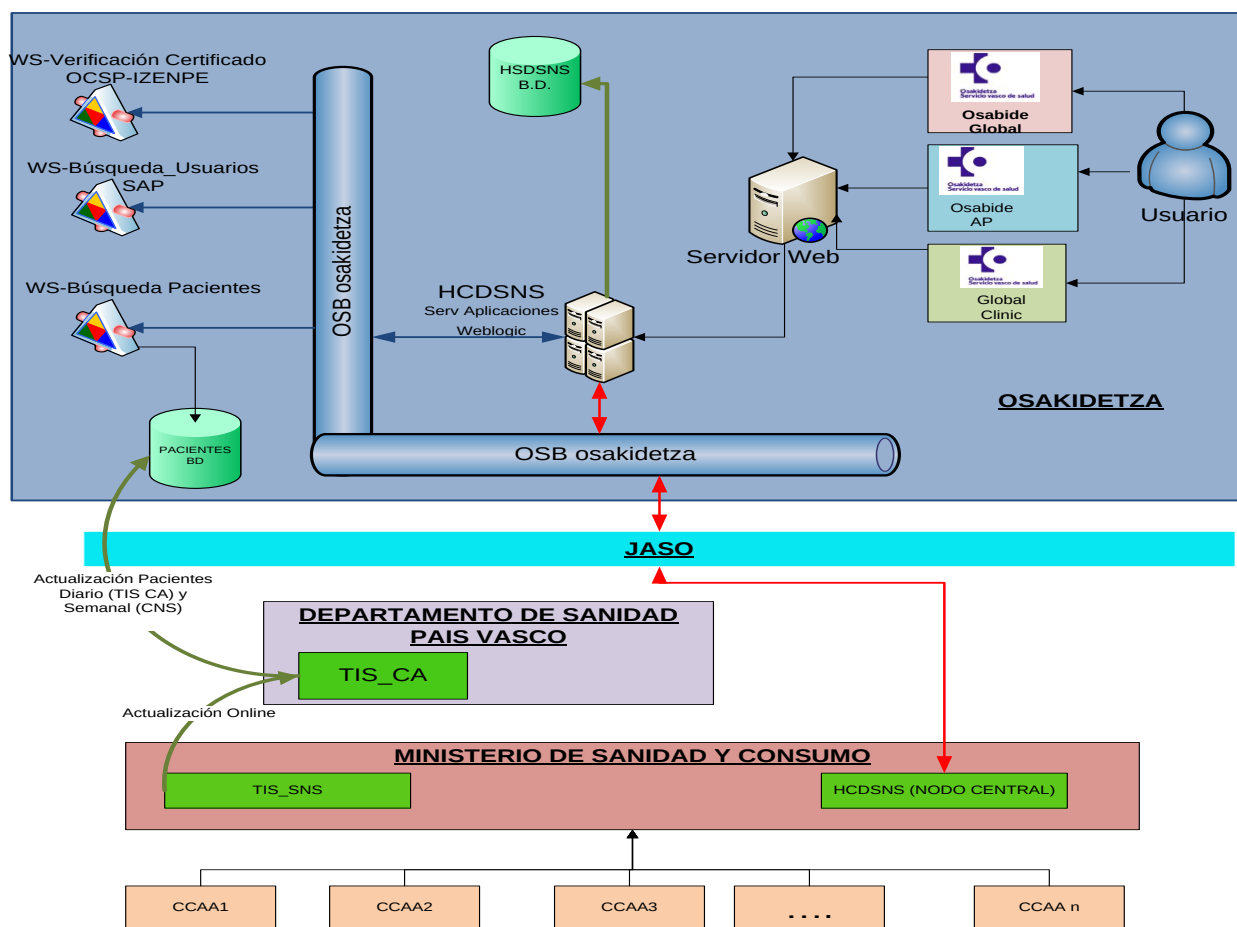
Nota: Aunque esta sea la arquitectura utilizada en la actualidad, es posible que debido a futuros requerimientos y/o migraciones de versiones o sistemas, este modelo podría requerir modificaciones o ampliaciones.

8.2. Requisitos técnicos lote 2

8.2.1. Vista General de la Arquitectura



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU



Nota: Aunque esta sea la arquitectura utilizada en la actualidad, es posible que debido a futuros requerimientos y/o migraciones de versiones o sistemas, este modelo podría requerir modificaciones o ampliaciones.

8.2.2. Integración con los Sistema de Información Corporativos

La aplicación HCDSNS objeto de este contrato, se integra con los SI corporativos de **Osakidetza**. Incluyéndose en el marco del presente contrato cualquier necesidad derivada de las necesidades de integración.

Los sistemas con los que se están integrando actualmente son los siguientes:

- **Plataforma de autenticación y firma**
Integración con la plataforma y repositorio de certificados profesionales en la nube de Osakidetza, para autenticación de usuario.
- **e-Osabide: Atención Especializada**
Aplicación para la gestión Administrativa de Atención Especializada.

Las aplicaciones deberán integrarse con este sistema para validar al paciente, así como para obtener sus datos de episodio, actividades pendientes y realizadas (intervenciones quirúrgicas, pruebas, etc.).

- **Osabide Global: Estación Clínica**

Sistema de información para el acceso y gestión de la historia clínica electrónica del paciente. Crea un entorno colaborativo entre todos los profesionales asistenciales, con un único punto de acceso a la historia clínica y aglutinando el acceso a aplicaciones departamentales, tales como Farmacia, Rayos, Anatomía Patológica y Laboratorio.

Las Apps deberán interoperar con este sistema para consultar y almacenar las constantes del paciente, balance hídrico, así como para consultar los antecedentes del paciente, alergias, alarmas y evolutivo.

- **Osanaia: Estación Enfermería**

Sistema de información para el acceso y gestión de los cuidados de enfermería.

Las Apps deberán interoperar con este sistema para consultar y almacenar los dispositivos y heridas del paciente.

- **Laboratorio**

Sistema de información monocentro, que facilita la gestión de las peticiones a laboratorio, sus pruebas y resultados.

Las aplicaciones se integrarán con este sistema para obtener las peticiones de laboratorio, registrar sus pruebas y consultar los resultados.

- **Farmacia**

Sistema de información utilizado para la gestión de los pacientes y su prescripción farmacológica, desde su orden médica hasta su administración, pasando por alertas, incidencias, etc.

Las aplicaciones de Medicación y tratamientos no medicamentosos obtendrán sus datos de este sistema de información y actualizarán el sistema cuando sean realizadas actualizaciones o modificaciones en la aplicación.

- **Presbide**

Sistema de información utilizado para la prescripción médica tanto en el ámbito de hospitalaria como de primaria.

Las Apps deberán interoperar con este sistema para consultar la hoja de prescripción activa de cada paciente.

- **SAP- RRHH**

Sistema ERP utilizado para la Gestión de procesos de Recursos Humanos de Osakidetza.

Las Apps deberán interoperar con este sistema para consultar la información y perfiles de los empleados de Osakidetza.

- **Carpeta de Salud**

Aplicación de Acceso a la Historia Clínica con funcionalidad básicas (prescripción, evolutivo...) para la ciudadanía.

8.3. Requisitos técnicos excluyentes por lote

8.3.1. Integración de los sistemas

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, W2O. Asimismo, deberá ser totalmente escalable a futuro, permitiendo la integración también con aplicaciones.

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

No hay número máximo.

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

No procede.

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

9.1. Ubicación de la prestación del servicio

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

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

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

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

9.2. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

9.2.1. Fase 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.

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.

9.2.2. Fase de prestación regular

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

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

9.2.3. Fase de finalización

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

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.

10. MODELO DE GESTIÓN

10.1. Equipo organizativo

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

10.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el alcance 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 interoperabilidad e integración de Sistemas.
- Consultor/a en procesos de gestión de catálogo terminológico (FHIR; HIS).

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.

10.2.1. 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.

10.2.2. Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el 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.

10.2.3. Modificaciones en la composición

10.2.4. ón del Equipo de Trabajo

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

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

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

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

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

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

10.2.5. 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.

10.3. 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, ...).

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

11.1. Condiciones de ejecución

Horario

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- **Invierno:** del 01/01 al 30/06 y del 01/09 al 31/12.
 - De lunes a jueves de 08:00 a 17:00 horas.
 - Viernes de 08:00 a 15:00.
- **Verano:** del 01/07 al 31/08.
 - De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

Los festivos serán los aplicables al Territorio Histórico de Álava.

Soporte 24x7

El adjudicatario deberá, tener disponibilidad para acometer actuaciones urgentes o críticas fuera del horario habitual de trabajo, planificados o no, incluyendo noches, fines de semana y festivos a petición de Osakidetza en los ámbitos:

- Coordinación de intervenciones derivadas de incidencias y/o implantaciones de versiones.

Para ello, el adjudicatario deberá disponer de un **teléfono de guardia** del coordinador de la oficina de gestión o de su respaldo.

Estos trabajos fuera del horario habitual no superarán el 5% del total de horas a realizar y se realizarán en remoto.

Osakidetza activará este soporte fuera de horas únicamente desde el Responsable de Servicio o desde el Director del servicio de Osakidetza.

Idiomas

El adjudicatario incluirá la producción de material tanto en castellano como en euskera, como producto de las tareas que se puedan requerir por parte de Osakidetza.

11.1.1. Niveles de servicio

Cubre el servicio de Mantenimiento Correctivo.

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

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

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

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza . Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Osakidetza pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. 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.

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

Se asumen las siguientes definiciones:

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

Mantenimiento Correctivo

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_01	Tiempo Resolución problemas <u>Muy Urgentes</u> Porcentaje de problemas catalogados como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	$\frac{\text{Tiempo Resolución}}{\text{Fecha Solución} - \text{Fecha Asignación}} =$ $\left(\frac{\text{Nº problemas Muy Urgentes resueltos en plazo}}{\text{Nº total de problemas}} \right) * 100$	4 horas	Mensual	$\geq 95\%$	Si
IN_02	Tiempo Resolución problemas <u>Urgentes</u> Porcentaje de problemas catalogados como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	$\frac{\text{Tiempo Resolución}}{\text{Fecha Solución} - \text{Fecha Asignación}} =$ $\left(\frac{\text{Nº problemas Urgentes resueltos en plazo}}{\text{Nº total de problemas}} \right) * 100$	8 horas	Mensual	$\geq 95\%$	Si
IN_03	Tiempo Resolución problemas <u>Normales</u> Porcentaje de problemas catalogados como Normales resueltos en el plazo establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	$\frac{\text{Tiempo Resolución}}{\text{Fecha Solución} - \text{Fecha Asignación}} =$ $\left(\frac{\text{Nº problemas Normales resueltos en plazo establecido}}{\text{Nº total de problemas}} \right) * 100$	Fecha entrega prevista	Mensual	$\geq 95\%$	Si

11.1.2. Plan de contingencia

La empresa adjudicataria deberá definir un plan de contingencia en el que se recojan todos los mecanismos y posibles soluciones que han de llevarse a cabo para los distintos supuestos de incidencias, tanto si la incidencia se ha generado en el propio servicio de la

empresa adjudicataria como si es otro recurso el que está fallando y tiene afección o impacto en el sistema.

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

11.1.3. Condiciones especiales de tipo medioambiental.

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

11.1.4. Herramientas para la prestación del servicio de soporte

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

11.2. Modelo de control y seguimiento

11.2.1. Equipo Organizativo

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

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

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

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

11.2.2. Modelo de control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de

aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado del proyecto, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

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

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

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

11.2.3. 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.

12. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el suministrador 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 suministrador autor material de los trabajos.

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

13. CONFIDENCIALIDAD

Osakidetza facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato.

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 trabajos 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 y a RGPD.

14. CONSULTAS AL PLIEGO

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Bases Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

Los licitadores podrán dirigir sus consultas o aclaraciones a la dirección de correo electrónico de la Subdirección de Informática y Sistemas de Información:

SISI.TECNOLOGIAEXPEDIENTES@osakidetza.eus

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con **Osakidetza** para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente información:

- Nº. Pregunta
- Capítulo/Apartado
- Página
- Párrafo
- Descripción de la Consulta

Documento firmado por: NICOLAS
FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 09.06.2025 12:53:33 CEST