Osakidetza

ZUZENDARITZA NAGUSIA
DIRECCIÓN GENERAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de servicios de soporte, mantenimiento y evolución de los componentes pertenecientes a la solución comercial “Suite Open Text de Herramientas de Gestión TIC: ITSM y PPM”

2026/00999

Araba kalea, 45 – 01006 VITORIA-GASTEIZ
Tfnoa. 945006000
www.osakidetza.euskadi.eus

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

INDICE Página

1. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4

1.1 Alcance del contrato 4
1.2 Servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma 4
1.2.1 Gestión de incidencias 5
1.2.2 Gestión de peticiones 5
1.2.3 Gestión de conocimiento 6
1.3 Servicios Evolutivos 6
1.4 Servicios de mejora continua 7
1.5 Servicio de incidencias graves 24x7 7
1.6 Características de la instalación 7
1.7 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 9

2. LOTES 10

3. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS 11

4. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 12

4.1 Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera) 12

5. REQUISITOS TECNICOS POR LOTES 13

5.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote 13

6. VARIANTES TECNICAS 14

7. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 15

7.1 Muestras 15
7.2 Forma de presentación 15
7.3 Normas para la identificación de las muestras 15
7.4 Presentación de las muestras (unidades y destinos) 15
7.5 Presentación de producto: 15
7.6 Visita de obra 15

8 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 16

8.1 Ubicación de la prestación del servicio 16
8.2 Plazos de entrega 16
8.3 Plan de puesta en marcha 16
8.3.1 Fase de transición 16
8.3.2 Fase de prestación regular 18
8.3.3 Fase de devolución 18
8.4 Horario de la prestación del servicio 19

9 . MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO 20

9.1 Equipo organizativo 20

9.1.1 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 20
9.2 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 21

10 EJECUCION / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 22

10.1 Condiciones de ejecución 22
10.1.1 Indicadores de Servicio 22
10.1.2 Atención a consultas y peticiones de información - Fórmula de Cálculo Plazo 24
10.1.3 Incidencias 24

1. AMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

1.1 Alcance del contrato

El servicio contempla la administración, evolución y soporte de la "**Suite Open Text de Herramientas de Gestión TIC: ITSM y PPM"**

- **Plataforma ITSM -** siendo sus componentes:
  - Service Manager (SM)
  - Connect-IT
  - Smart Analitycs
  - SMA Portal
- **Plataforma PPM –** siendo sus componentes:
  - PPM

1.2 Servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma

Con carácter general, se consideran todas aquellas actividades propias de la administración técnica de las herramientas, para garantizar que se puede trabajar de la forma esperada con ellas. Dentro de las actividades de administración del entorno o de las aplicaciones, quedan incluidas, sin carácter exhaustivo, las siguientes actividades:

- Administración propia de las herramientas y sus interfaces: Este bloque lleva a cabo las actividades rutinarias dentro del entorno de producción, necesarias para la prestación del servicio dentro de los niveles de servicio acordados (comprobación de accesos, funcionamiento de interfaces…).
- Mantenimiento y Administración de Datos (altas, bajas y modificaciones) sobre elementos tipo ya existentes en las herramientas del servicio.
- Comprobación de la realización de tareas planificadas.
- Revisión de logs de ejecución y eventos propios de las aplicaciones.
- Control de procesos y servicios levantados para cada aplicación.
- Comprobación estado de la base de datos de cada aplicación.
- Comprobación de la carga de los sistemas a nivel de recursos.
- Revisión de los parches que se van publicando para las herramientas.
- Análisis de si es necesario o recomendable la implantación de ese parche.
- Planificación y ejecución de la actualización.
- Mantenimiento de la documentación y publicación de documentación adicional de administración y de usuario.

1.2.1 Gestión de incidencias

El objetivo principal es asegurar el servicio de mantenimiento correctivo sobre la plataforma, realizando un diagnóstico correcto y resolviendo las incidencias de plataforma que puedan aparecer en los desarrollos y configuraciones realizadas. La ejecución de estas tareas se realiza en el momento en que se detecten (bajo demanda). Con carácter general, se consideran todas aquellas actividades orientadas a la atención, respuesta, diagnóstico, restauración y resolución de incidencias en los desarrollos/configuraciones realizadas durante el período de prestación del servicio.

Se incluyen en este apartado, los análisis y resolución de los problemas se puedan generar por incidencias graves, incidencias repetitivas y/o monitorizaciones proactivas.

Dentro de las actividades de gestión de incidencias del entorno o de las aplicaciones, quedan incluidas, sin carácter exhaustivo, las siguientes actividades:

- Recepción de incidencias a través de la aplicación del cliente (MF SM).
- Seguimiento y resolución de incidencias: Se realiza el registro, seguimiento y resolución de las incidencias. En caso de que las incidencias sean debidas a un mal funcionamiento de los productos comerciales (HW y SW) que conforman la solución, se procederá al registro y seguimiento de estas con los equipos de soporte específicos, siendo la resolución responsabilidad de éstos últimos de acuerdo con lo establecido en los contratos de soporte correspondientes y siguiendo el modelo de procedimientos de gestión implementados.
- Soluciones temporales o provisionales: Se procederá a la definición, desarrollo e implantación de soluciones temporales o provisionales que permitan restablecer el servicio de forma rápida, aunque no sea la solución final, ni la más eficiente. De esta forma el servicio podrá seguir su curso habitual y disponer de más tiempo para evaluar y resolver una incidencia de forma óptima.
- Gestión de todo el ciclo de comunicaciones asociados a dichas incidencias (indisponibilidad y/o interrupción del servicio, disponibilidad prevista, apertura, etc.).
- Documentación y Entrega: Deberá ser modificada la documentación en relación a la incidencia resuelta, para adecuarse a las modificaciones que se hayan podido realizar, y siguiendo los formatos que serán proporcionados por los responsables del sistema.
- Actividades de atención y resolución de las incidencias de usuario.
    - El objetivo principal es resolver las incidencias que puedan existir en las áreas usuarias de OSAKIDETZA y asegurar el correcto nivel de configuración de la plataforma con los requerimientos actuales.

1.2.2 Gestión de peticiones

Dentro de las actividades asociadas a las peticiones de usuario final, quedan incluidas, sin carácter exhaustivo, las siguientes actividades:

- Recepción, seguimiento y resolución de peticiones de usuario a través de la aplicación del cliente (MF SM), p. ej.: cargas de inventario, administración, privilegios usuarios, ...
- Recepción, seguimiento y resolución de consultas que sobre aspectos técnicos y/o funcionales requieran el área técnica de OSAKIDETZA.
- La ejecución de estas tareas se realiza en el momento en que se soliciten (bajo demanda).

1.2.3 Gestión de conocimiento

Transferencia de Conocimiento dentro de las actividades comprendidas dentro de la línea base, se contempla que de forma semestral se realicen sesiones de capacitación y divulgación de los procesos soportados por la Suite de productos de Open Text. Estas sesiones se realizarán de forma virtual a través de Teams o equivalente que proporcionara OSAKIDETZA.

1.3 Servicios Evolutivos

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

- Implementación de nuevas funcionalidades específicas que respondan a demandas emergentes de Osakidetza
- Incorporación de nuevas funcionalidades que respondan a cambios organizativos y /u operativos.
- Conexión con otras herramientas y sistemas ya implantados en la organización, si así se requerirá.
- Aseguramiento del intercambio seguro de datos entre plataformas.
- Adaptación y actualización de la plataforma a nuevas versiones del sistema base.
- Aplicación de ajustes necesarios para garantizar la compatibilidad de los desarrollos previos.
- Actualización de estándares tecnológicos fijados por Osakidetza que exijan cambios en la instalación actual.
- Upgrades de productos

Constituyen demandas puntuales y no catalogadas de nuevas necesidades, cuya valoración y ejecución es específica.

En este apartado se incluyen tanto pequeños evolutivos derivados de nuevas funcionalidades como evolutivos de gran alcance como puedan ser upgrades de versiones

de producto.

En ambos casos se trata de actividad planificada y acordada entre el adjudicatario y Osakidetza

Se solicita una dedicación mínima de 180 horas/mes.

1.4 Servicios de mejora continua

El servicio de mejora continua tiene como finalidad garantizar la evolución, optimización y mantenimiento proactivo del sistema, procesos y soluciones tecnológicas asociadas al alcance del contrato. Su objetivo es asegurar la máxima disponibilidad, rendimiento, seguridad, eficiencia y adecuación funcional del servicio a las necesidades cambiantes de la organización.

Se contempla:

- Mantenimiento preventivo: actividades orientadas a anticipar fallos, minimizar riesgos operativos y asegurar la estabilidad de la plataforma.
- Mantenimiento adaptativo: adecuación de los sistemas ante nuevas necesidades

1.5 Servicio de 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.

1.6 Características de la instalación

Osakidetza proveerá la infraestructura (hardware y software) necesaria para facilitar la prestación del servicio.

Con carácter general, los entornos de los sistemas a utilizar durante el proyecto serán los detallados a continuación:

- **Entornos de Desarrollo:**
  - Osakidetza proveerá estos entornos y se hará cargo de su gestión.

- **Entornos de Pre-producción/certificación (integración):**
  - Osakidetza proveerá estos entornos y se hará cargo de su gestión.

- Su finalidad es la de las pruebas de carga y certificación de arranques o nuevas versiones de productos.

- **Entornos de Producción:**
  - Osakidetza proveerá estos entornos y se hará cargo de su gestión.
  - En caso de que se conceda acceso a los entornos de producción a usuarios técnicos, el acceso se realizará bajo las condiciones previstas en este contrato con respecto al registro de accesos y las circunstancias que puedan justificar ese acceso.

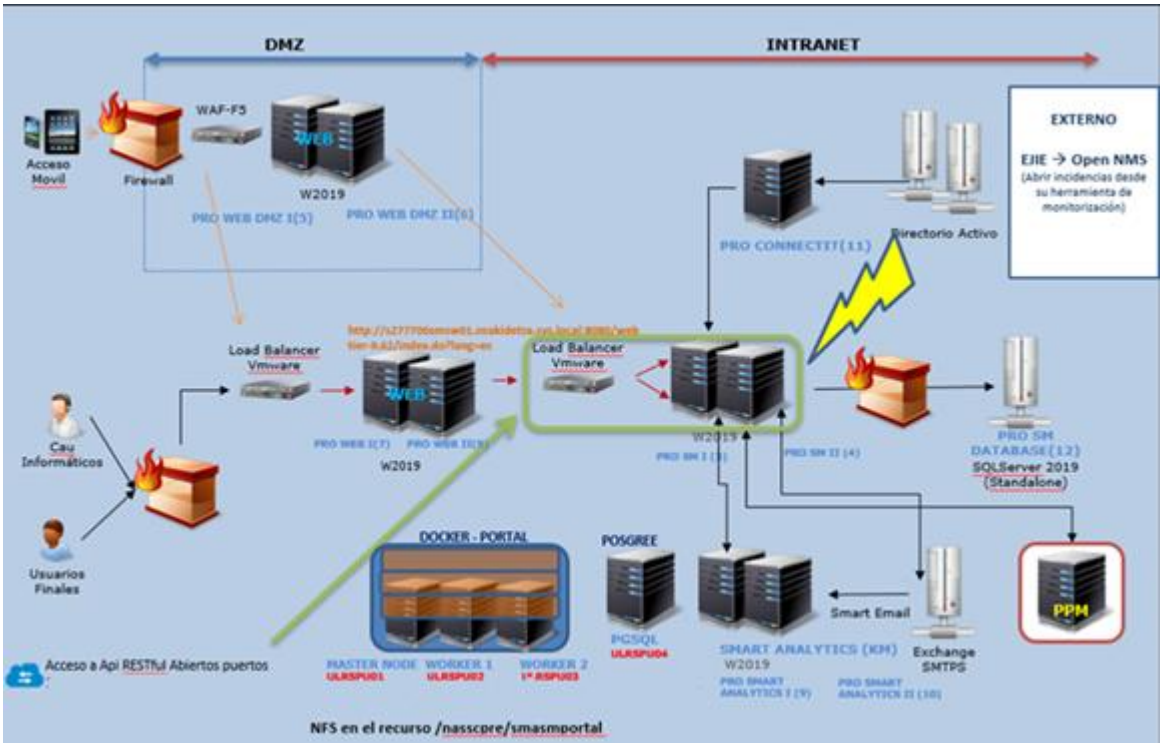
Todos los entornos de trabajo se ubican en el Centro de Proceso de Datos (en adelante CPD) de EJIE.

A continuación, se adjunta un gráfico con la relación de sistemas Productivos en las que están implementadas las aplicaciones objeto del contrato (detalladas en el ANEXO I).

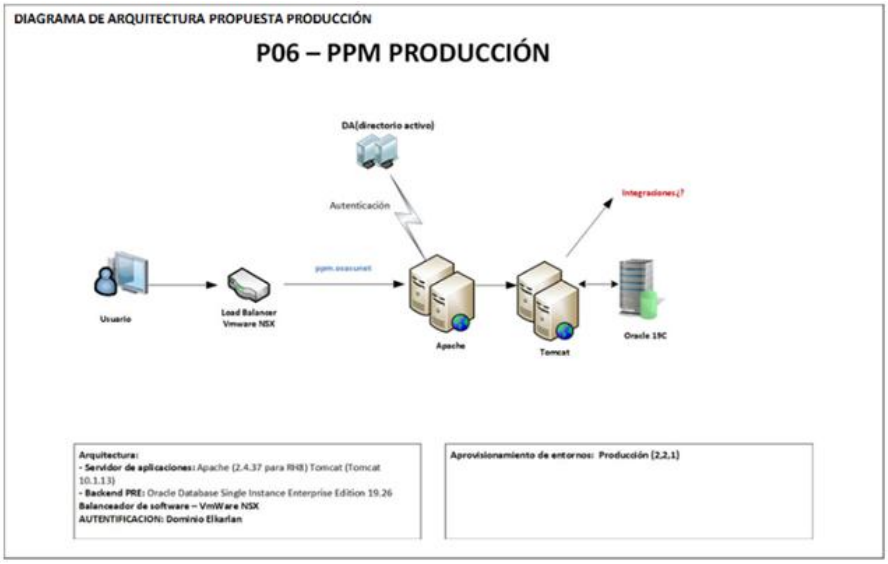
Siendo los entornos objeto del expediente:

Entorno	Desarrollo	Preproducción	Producción
SM 9.72	✅	✅	✅
PPM 25.05	✅	✅	✅
Portal SM 2022.05	✅	✅	✅

- **Service Manager y SMA**



- **PPM**



Ocasionalmente Osakidetza puede proveer entornos complementarios para formación, pilotos, etc. La administración y operación de los sistemas indicados está fuera del alcance del presente contrato. Actualmente se lleva a cabo el control de los tres entornos: preproducción, producción y desarrollo.

Los servicios contemplados para la presente licitación consideran las siguientes disciplinas:

1. Servicios de soporte y mantenimiento
2. Servicios evolutivos
3. Servicios de mejora continua (preventivo/adaptativo)
4. Servicio de Incidencias graves 24x7

Estos servicios no reemplazan en ningún caso a los servicios que proporcionan los contratos de soporte de productos (HW y SW), sino que los complementan.

1.7 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Están implicadas en la prestación todas las organizaciones sanitarias de Osakidetza y algunas organizaciones adicionales que, por necesidades del negocio, Osakidetza ha decidido incluir en el circuito.

2. LOTES

No hay.

3. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS

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

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

4. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

En el caso de factorías de software, el adjudicatario deberá garantizar la calidad, eficiencia y ahorro en la prestación del servicio. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial.

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

5. REQUISITOS TECNICOS POR LOTES

5.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote

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

6. VARIANTES TECNICAS

No procede.

7. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

7.1 Muestras

7.2 Forma de presentación

No procede.

7.3 Normas para la identificación de las muestras

No procede.

7.4 Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede.

7.5 Presentación de producto:

No procede.

7.6 Visita de obra

No procede.

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

8.1 Ubicación de la prestación del servicio

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.

Inicialmente los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

8.2 Plazos de entrega

No aplica.

8.3 Plan de puesta en marcha

Se debe describir el plan de puesta en marcha que debe incluir tres fases bien diferenciadas

8.3.1 Fase de transición

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

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

- Planificación con el adjudicatario saliente del proceso de transferencia del conocimiento y de la formación que haya considerado necesaria.
- Presentación de un plan detallado de calidad, que deberá ser aprobado por Osakidetza.
- Presentación de un plan para, si se considera importante, completar los recursos humanos ofrecidos en su oferta con otros perfiles de mayor conocimiento específico.
- Cualquier otro condicionante necesario para la ejecución del proceso de transferencia del conocimiento y del plan de activación del servicio.

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

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

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

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

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

Para la realización de estas actividades, el adjudicatario deberá garantizar la existencia de un entorno de integración que permita realizar las pruebas integradas en condiciones adecuadas.

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

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

Una vez finalizada la fase de transición del servicio se procederá a la transferencia de la responsabilidad, que marcará el inicio de la fase de prestación regular. Osakidetza realizará una comprobación formal de la capacitación del adjudicatario para asumir el servicio, así como la revisión de la documentación actualizada y/o generada.

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

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

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

A la finalización de esta fase el adjudicatario deberá generar un documento donde se recoja un análisis de situación y, si fuese necesario, las medidas a tomar para solventar deficiencias o anomalías.

El plazo máximo de ejecución de esta fase será de 15 días laborables, y los servicios no serán facturables. Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por el proveedor y aprobada por Osakidetza.

8.3.2 Fase de prestación regular

La fase de servicio regular comenzará a la finalización de la fase de transición y finalizará con el inicio de la fase de devolución del servicio.

Durante esta fase, tanto Osakidetza como el adjudicatario, podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo que estimen oportuno.

En caso de que esto suceda, la parte solicitante deberá generar un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos de dicha adaptación.

El adjudicatario prestará el servicio bajo su plena responsabilidad, resolviendo las incidencias y peticiones existentes.

El adjudicatario entregará los informes acordados, que permitan realizar un seguimiento del servicio prestado.

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

8.3.3 Fase de devolución

Antes del cese o finalización de contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control del servicio a Osakidetza y/o al adjudicatario(s) 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.

El adjudicatario saliente 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 adjudicatario 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 adjudicatario 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 adjudicatario 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.

La duración de esta fase es de 15 días, que coincidirá con los últimos del contrato y los servicios no serán facturables. Cualquier modificación a este respecto deberá ser

justificada por el proveedor y aprobada por Osakidetza.

8.4 Horario de la prestación del servicio

La dedicación de los recursos ofertados será de jornada completa.

El horario general del servicio será:

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

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

9 . MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

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

9.1 Equipo organizativo

El adjudicatario deberá presentar la descripción del equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales, y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

9.1.1 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
- Cuantificar la dedicación por cada uno de los servicios

El equipo de trabajo **deberá incluir al menos** los siguientes perfiles profesionales:

- Jefe de Proyecto / Arquitecto de sistemas
- Técnico especialista HP Service Manager
- Técnico especialista HP Project / Portfolio Management

Los licitadores, propondrán un responsable del servicio que será quien gestione la relación con Osakidetza en el caso de resultar adjudicatario. Este responsable de relación será una persona de su organización encargada de la gestión del contrato adjudicado al amparo del presente proceso. De modo adicional dicha persona responsable deberá ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que presten los servicios contratados.

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.

El licitador debe comprometerse, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en su oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

Asimismo, el suministrador 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 el licitador en base a la información suministrada en el pliego, así como a su experiencia por el tipo de actividades a realizar.

9.2 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario contará con los medios materiales propios.

10 EJECUCION / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

Dado que, a priori, el equipo de trabajo realizará la mayor parte de su trabajo en oficinas propias, el adjudicatario deberá asumir la instalación y coste de las infraestructuras requeridas para el desarrollo del servicio, esto incluye:

- Aislamiento total (desde nivel de red) de los puestos informáticos del equipo de trabajo del resto de la red del adjudicatario.
- Dotación de línea dedicada, de caudal suficiente, para la conexión a los entornos de desarrollo, preproducción y producción necesarios.

10.1 Condiciones de ejecución

Toda la gestión del servicio se realiza sobre el propio SM. 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.

10.1.1 Indicadores de Servicio

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador
- Descripción. Descripción del indicador
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador

- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

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

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
1. Crítica	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
2. Alta	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 componentes definidos por Osakidetza como NO críticos.
3. Media y Baja	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 componentes definidos por Osakidetza como NO críticos

Cualquier incidencia que afecte a un componente crítico será considerada inicialmente como Crítico. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por Osakidetza a prioridad Alta o Media y Baja, o al revés.

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.

10.1.2 Atención a consultas y peticiones de información - Fórmula de Cálculo Plazo

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_01	Tiempo Resolución **consultas y peticiones de información**. Porcentaje de consultas y de peticiones de información finalizadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones finalizadas (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº peticiones resueltas en plazo / Nº total de peticiones) * 100	8 horas	Mensual	>= 95%	No

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio

10.1.3 Incidencias

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_02	Tiempo de respuesta para **incidencias críticas c**on un tiempo igual o inferior a 1 hora	Tiempo de Respuesta = fecha de Puesta en Trabajo en Curso –Fecha de Asignación	1 hora	Mensual	>=95%	Si
IN_03	Tiempo de respuesta para **incidencias con prioridad alta/media/baja** con un tiempo igual o inferior a 2 horas	Tiempo de Respuesta = fecha de Puesta en Trabajo en Curso –Fecha de Asignación	2 horas	Mensual	>=95%	Si

IN_04	% incidencias críticas, con un tiempo de resolución igual o inferior a 4 horas, frente al total del mes	Tiempo Resolución = Fecha Resolucion - Fecha Asignación (Nº incidencias criticas resueltas en plazo / Nº total de incidencias) * 100	4 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_05	% incidencias altas, con un tiempo de resolución igual o inferior a 8 horas, frente al total del mes	Tiempo Resolución = Fecha Resolucion - Fecha Asignación (Nº incidencias altas resueltas en plazo / Nº total de incidencias) * 100	8 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_06	% incidencias media/baja, con un tiempo de resolución igual o inferior a 16 horas, frente al total del mes	Tiempo Resolución = Fecha Resolución - Fecha Asignación (Nº incidencias media/baja resueltas en plazo / Nº total de incidencias) * 100	16 horas	Mensual	>= 95%	Si

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 26.06.2026 08:52:21 CEST