



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Adquisición de Suscripciones Salesforce para Canal de la Ciudadanía de Osakidetza

Expediente de Contratacion EJIE-2026-116

Pliego de Condiciones Técnicas

Julio 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	Julio 2026	Versión Inicial	Javier Pérez Toral	Ander Martinez Juanjo Villa
2.0	Septiembre 2026	Correcciones menores	Javier Pérez Toral	Ander Martinez Juanjo Villa

Índice

1	Contexto	1
1.1	Organización	1
1.1.1	EJIE	1
1.2	Marco Normativo	2
1.2.1	Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco	2
1.3	Antecedentes	3
1.4	Justificación	3
2	Descripción de la necesidad y situación actual	5
3	Objeto	6
3.1	Licencias	7
3.1.1	Necesidades de licenciamiento en Diciembre 2026 para un periodo de 13 meses	7
3.2	Capacidad Opcional	8

1 Contexto

1.1 Organización

1.1.1 EJIE

[EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco](#), es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

1.2 Marco Normativo

1.2.1 Modelo de Gestión TIC del Sector Público Vasco: Plan Estratégico TIC del Gobierno Vasco

El [DECRETO 36/2020](#), de 10 de marzo, regula el [\[Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación\]](#) (TIC) en el [\[Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi\]](#), decreto que permite establecer una **estrategia compartida** para impulsar la **convergencia**, la **calidad** y la **eficiencia** en el ámbito TIC del [\[Sector Público Vasco\]](#) y posibilitar su **[transformación digital]**

Los retos a los que responde el [\[Modelo de Gestión TIC\]](#) son:

- Poner a disposición de la ciudadanía una **administración proactiva** que ofrece sus servicios por todos los canales disponibles (**administración omnicanal**), prestando especial atención a los medios electrónicos con el objetivo de **habilitar la posibilidad de realizar todas las gestiones y trámites administrativos** a través de Internet, de manera sencilla, *independientemente de la capacitación de la persona usuaria*, utilizando cualquier dispositivo y tanto en euskera como en castellano
- Disponer de unos **sistemas y servicios TIC modernos y eficientes**, alineados con las necesidades reales de la organización y que aporten valor en el marco de la prestación de unos [\[servicios públicos\]](#) de calidad.
- Favorecer la **mejora continua** en la calidad de los servicios
- Avanzar hacia una **organización más colaborativa y participativa**

El [Decreto 36/2020](#) recoge la necesidad de **planificar** los proyectos necesarios para **materializar la transición y transformación a un nuevo [modelo de gestión TIC]**, planificación que se materializó en el [\[Consejo de Gobierno Vasco\]](#) el [28 de septiembre de 2021](#) mediante la aprobación del [\[Plan Estratégico TIC\]](#) (PETIC) para el período 2021-2024 que debe **sentar las bases para la modernización cohesionada del [Sector Público Vasco]** *(y que próximamente será revisado para crear el nuevo [Plan de Transformación Digital para el Sector Público de la CAE])*

Los **[ejes estratégicos]** del [\[PETIC 2021-2024\]](#) son cinco:

1 Modelo de gobernanza TIC	▪ Estructurar y organizar la gestión de las TIC en el Sector Público Vasco, incidiendo de forma específica en el despliegue de las funciones y órganos de gobernanza TIC
2 Soluciones y servicios TIC	▪ Evolucionar de las soluciones y servicios TIC que se prestan desde y para el Sector Público Vasco en cuatro ámbitos: – infraestructura – comunicaciones – puesto de trabajo – servicios corporativos
3 Tecnologías avanzadas e innovación	▪ Incorporar las tecnologías avanzadas (Big Data, Inteligencia Artificial, tecnología Cloud, ciberseguridad, blockchain, etc.) en la actividad del Sector Público Vasco ▪ Facilitar la innovación basada en tecnología
4 Organización TIC y personas	▪ Incorporación y desarrollo de nuevos roles TIC ▪ Capacitación digital de los recursos humanos, de cara a su adaptación a las nuevas funciones o competencias asociadas al uso de las TIC.
5 Gestión avanzada de las TIC	▪ Incorporar principios de [gestión avanzada] en la gestión y desarrollo de proyectos TIC, impulsando para ello la utilización de metodologías comunes que contribuyan a: – Armonizar la implementación de las TIC – El despliegue de los estándares tecnológicos del Sector Público Vasco

1.3 Antecedentes

Osakidetza inició en 2023 un proceso de transformación de su modelo de atención a la ciudadanía mediante la licitación de la “Contratación de la solución para la atención omnicanal de la demanda ciudadana en Osakidetza”, expediente 2023/001352, enmarcado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea – Next Generation EU.

El objetivo perseguido consistía en evolucionar los modelos de atención existentes hacia una plataforma corporativa integrada, capaz de gestionar de forma unificada los distintos canales de relación con la ciudadanía y mejorar la accesibilidad, eficiencia y calidad del servicio prestado.

De acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas, la iniciativa contemplaba la implantación de una solución tecnológica en modalidad cloud que integrase capacidades de CRM y Contact Center, permitiendo soportar tanto los canales telefónicos como los canales digitales de interacción con la ciudadanía, así como la incorporación progresiva de nuevas funcionalidades y mecanismos de automatización.

Asimismo, el contrato incluía los servicios de implantación, puesta en marcha, soporte y evolución de la solución, junto con el suministro de las licencias necesarias para su operación.

La solución finalmente implantada se articuló sobre tecnologías líderes de mercado, utilizando la plataforma **Salesforce como sistema CRM corporativo** y una plataforma de Contact Center integrada para la gestión omnicanal de las interacciones.

De acuerdo con el diseño de la solución implantada, la nueva plataforma debía proporcionar una visión unificada de las interacciones con la ciudadanía, facilitar la trazabilidad de las gestiones realizadas, mejorar la coordinación entre organizaciones sanitarias y habilitar capacidades avanzadas de análisis y seguimiento de la actividad.

Entre los beneficios perseguidos por la iniciativa se encontraban la mejora de la eficiencia en la atención, la reducción de cargas administrativas, la centralización de la información, la mejora de la experiencia de usuario, la incorporación de nuevos canales de atención y la disponibilidad de información analítica para apoyar la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.

Como resultado de dicho expediente, la plataforma **Salesforce** pasó a constituir uno de los componentes estratégicos del nuevo modelo de atención omnicanal a la ciudadanía de Osakidetza, soportando capacidades esenciales para la gestión de la relación con las personas usuarias y la operación del Canal de la ciudadanía.

La continuidad operativa de estas capacidades requiere mantener vigente el licenciamiento asociado a la plataforma implantada y garantizar el acceso a las funcionalidades, soporte y actualizaciones proporcionadas por el fabricante.

En este contexto, y una vez finalizado el periodo inicialmente cubierto por el suministro de licencias contratado en el marco del expediente original, resulta necesario promover una nueva contratación que permita asegurar la continuidad del servicio durante el ejercicio 2027, preservando las capacidades actualmente desplegadas y evitando riesgos sobre la prestación de los servicios digitales y de atención a la ciudadanía soportados por la plataforma.

La activación en diciembre de 2026 responde a la necesidad de garantizar la continuidad del licenciamiento sin interrupción hasta el 31 de diciembre de 2027

1.4 Justificación

La plataforma implantada en el marco del expediente 2023/001352 constituye actualmente uno de los elementos tecnológicos sobre los que se sustenta el modelo corporativo de atención omnicanal a la ciudadanía de Osakidetza. La solución fue concebida para centralizar la gestión de las interacciones con la ciudadanía, proporcionar una visión unificada de los contactos realizados a través de diferentes canales y servir como plataforma de evolución para la incorporación de nuevas capacidades digitales orientadas a mejorar la experiencia de usuario y la eficiencia operativa.

La arquitectura implementada se apoya en la plataforma **Salesforce como componente CRM principal** y forma parte de la solución integral desplegada para dar soporte al Canal de la ciudadanía, integrándose con

el resto de los componentes que conforman la solución de atención omnicanal definida en el expediente original.

Desde su puesta en funcionamiento, la organización ha realizado inversiones económicas y organizativas asociadas a la implantación de la plataforma, incluyendo actividades de análisis, diseño, configuración, integración, migración de información, adaptación de procesos, capacitación de usuarios y despliegue de los modelos operativos definidos durante el proyecto. La continuidad del entorno tecnológico implantado permite preservar dichas inversiones y garantizar la utilización efectiva de las capacidades ya desplegadas.

La interrupción de la disponibilidad de las suscripciones necesarias para la utilización de la plataforma supondría un riesgo para la continuidad de los servicios y procesos soportados sobre la misma, pudiendo afectar a la operativa diaria del modelo de atención a la ciudadanía implantado por Osakidetza. Asimismo, impediría el acceso a las funcionalidades licenciadas, a las actualizaciones evolutivas del fabricante y al soporte asociado a la plataforma.

Por todo ello, resulta necesario disponer de un nuevo contrato que garantice la continuidad del licenciamiento Salesforce durante el ejercicio 2027, permitiendo mantener operativas las capacidades implantadas y habilitando, en su caso, su evolución dentro de los límites del licenciamiento contratado dentro de la estrategia de transformación digital de Osakidetza iniciada con el expediente 2023/001352.

2 Descripción de la necesidad y situación actual

En el marco de la iniciativa de transformación digital de la atención a la ciudadanía impulsada por Osakidetza, durante el año 2023 se llevó a cabo la implantación de una plataforma corporativa de atención omnicanal basada en tecnologías CRM y Contact Center en modalidad cloud, con el objetivo de evolucionar el modelo tradicional de atención hacia un modelo más integrado, eficiente y centrado en la ciudadanía.

La solución implantada constituye actualmente la plataforma de referencia para la gestión de las interacciones con la ciudadanía, permitiendo centralizar la información, registrar la actividad realizada a través de los distintos canales de atención y facilitar una visión integral de las relaciones mantenidas con las personas usuarias. Asimismo, proporciona capacidades para la gestión de casos, seguimiento de solicitudes y explotación de información operativa para la mejora continua del servicio.

El modelo implantado persigue consolidar una atención a la ciudadanía caracterizada por:

- Una atención más accesible mediante la utilización de canales digitales y telefónicos integrados.
- Un servicio más eficiente gracias a la centralización de la información y la optimización de los procesos de atención.
- Una atención más personalizada mediante la disponibilidad de información contextual sobre las interacciones realizadas.
- La disponibilidad de una plataforma preparada para soportar nuevas capacidades funcionales, de acuerdo con las necesidades que se determinen por Osakidetza y dentro del alcance del licenciamiento contratado
- La utilización de capacidades analíticas y de automatización que faciliten la toma de decisiones y mejoren la calidad del servicio prestado.

Desde la puesta en producción de la solución, la plataforma Salesforce forma parte de los sistemas que sustentan el Canal de la ciudadanía de Osakidetza, soportando procesos y funcionalidades esenciales para su funcionamiento diario. La continuidad de dichas capacidades requiere mantener vigentes las suscripciones del fabricante necesarias para garantizar el acceso a las funcionalidades contratadas, las actualizaciones de producto y los servicios de soporte asociados.

La presente contratación tiene por objeto asegurar la continuidad operativa de la plataforma durante el ejercicio 2027, preservando las capacidades actualmente desplegadas y permitiendo que Osakidetza continúe utilizando los servicios implantados en el marco del expediente 2023/001352 sin interrupciones en la prestación del servicio.

3 Objeto

Provisión de [Suscripciones Salesforce] para garantizar la [continuidad y evolución] de la plataforma de soporte al [Canal del Ciudadano] de [Osakidetza]



Ver el [anexo I] del [pliego de condiciones administrativas] donde se encuentra el [modelo de proposición económica]



Todo lo relativo a **servicios de construcción y mantenimiento** del [Canal de la ciudadanía] **QUEDA FUERA del alcance del presente [expediente de contratación]** puesto que está ya está contratado por **Osakidetza** donde se proporcionarán servicios de:

- Operación de negocio
- Evolutivo
- Consultoría

En el ámbito del contrato se provisionarán:

Licencias La [Estrategia definida] determina la necesidad de **activar un conjunto de [suscripciones Salesforce] desde el 1 de diciembre de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2027.**

3.1 Licencias

3.1.1 Necesidades de licenciamiento en diciembre 2026 para un periodo de 13 meses

En [1 de diciembre 2026] se activarán las siguientes funcionalidades por un periodo de 13 meses (*hasta 31 de diciembre de 2027*)

Área	Tipo de Licencia	Número licencias
Health Cloud	Health Cloud - Service - Enterprise Edition (Restricted Use)	2.000
	CRM Analytics for Healthcare - Enterprise Edition	50
	Premier Success Plan - Salesforce Platform	1
	Knowledge	200
	Salesforce Shield - LP1	1
	Data Storage (10GB)	4
	Service Cloud Voice - Enterprise Edition (Restricted Use)	2.000
	Salesforce Private Connect - AWS	1
	Salesforce Private Connect - AWS - Additional Data	2
Marketing Cloud	Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
	Additional Business Unit (+1)	1
	Additional Contacts - Corporate Edition (1.000)	2.455
	Marketing Cloud Shield	1
	Private Domain	1
	Sender Authentication Package	2
	SSL Certificate	8
	SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	1
	SMS/MMS Mobile Messages (1.000)	100.000
	WhatsApp Business Messaging (1.000)	100.000
Data-Integration	Mulesoft - Anypoint Platform Base Subscription - Platinum (Restricted Use)	1
	MuleSoft - Included vCore - Production (Restricted Use)	2
	MuleSoft - Included vCore - Pre-Production (Restricted Use)	4
	MuleSoft - Additional vCore Production - Platinum Edition	2



La activación de este grupo de licencias se hará en bloque (todas las licencias)

3.2 Capacidad Opcional

El dimensionamiento anterior responde a la planificación inicial de la [Estrategia] descrita en el [punto 3.1.1], sin embargo, en el caso de que se anticipe la utilización efectiva de determinadas capacidades o aumente la carga prevista sería necesario un crecimiento en algunos ítems para poder proporcionar el servicio con la carga esperada.

En el marco del contrato, **opcionalmente** [EJIE], podrá solicitar el suministro de la siguiente capacidad adicional en 2027:

Área	Tipo de Licencia	Número licencias
Marketing Cloud	SMS/MMS Mobile Messages (1.000)	25.000
	WhatsApp Business Messaging (1.000)	25.000



La activación de estas **capacidades de crecimiento opcional** se hará de forma individual por el bloque completo, a petición de EJIE/Osakidetza.

El plazo de activación debe ser inferior a 1 mes.