

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL ECOSISTEMA DE ATENCION CIUDADANA DE ATENCION PRIMARIA DE OSAKIDETZA (ERANTZUNAK)

NÚMERO DE EXPEDIENTE

2026/01606

INDICE

1. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	4
1.1. Descripción de la plataforma ERANTZUNAK	4
1.2. Servicio de mantenimiento base	6
1.3. Servicio de evolución: Nuevos requerimientos.....	8
1.4. Gestión y administración del servicio.....	9
1.5. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	9
2. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	10
3. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	10
3.1. Requisitos normativos por lote	10
4. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	10
4.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera)	10
5. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	10
5.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote	10
5.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote	11
5.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera).....	11
5.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)	11
6. VARIANTES TÉCNICAS.....	11
7. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA	11
7.1. Muestras	11
• Forma de presentación.....	11
• Normas para la identificación de las muestras	11
• Presentación de las muestras (unidades y destinos)	11
7.2. Presentación de producto:	11
7.3. Visita de obra	11
8. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA.....	12
8.1. Ubicación de la prestación del servicio	12
8.2. Plan de puesta en marcha	12
9. MODELO DE GESTIÓN	13
9.1. Equipo organizativo	13

9.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	13
9.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	16
10. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	16
10.1. Condiciones de ejecución	16
10.2. Modelo de control y seguimiento	20
11. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.....	22
12. CONFIDENCIALIDAD	22

1. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El expediente contempla todos los servicios de soporte y mantenimiento necesarios para mantener operativa la plataforma Erantzunak, junto con los evolutivos necesarios durante la vigencia del contrato.

1.1. Descripción de la plataforma

ERANTZUNAK

La plataforma objeto del expediente está compuesta por los siguientes componentes SaaS desplegados en Amazon Web Services

- Contac Center GENESYS: Solución de Contac Center GENESYS
- Solución SALESFORCE:
 - CRM
 - Marketing Cloud
 - Analytics
 - Mulesoft

La solución se encuentra desplegada en la Red de Atención Primaria de Osakidetza con un volumen de 2.000 usuarios operativos.

Todos los servicios solicitados cubrirán la totalidad de los componentes de la Instalación

- **Contac Center GENESYS**

La plataforma CCaaS es el componente nuclear de la gestión omnicanal de interacciones.

La plataforma está integrada con el operador de comunicaciones de Osakidetza a través de enlaces IP Trunk.

Siendo la funcionalidad operativa:

- **Distribución automática de llamadas (ACD):** sistema de enrutamiento omnicanal con motor único para todos los canales, que permita la configuración de reglas de enrutamiento basadas en habilidades, idioma de atención, OSI, Centro de Salud y carga de trabajo del agente, entre otros criterios definidos por Osakidetza.
- **IVR :** solución de respuesta de voz interactiva
- **Canales digitales:** voz (entrante y saliente) y correo electrónico
- **Grabación:** grabación de llamadas bajo demanda
- **Gestión de campañas salientes (Outbound)**
- **Workforce Engagement Management (WEM)**
- **Reporting y analítica:** cuadro de mando en tiempo real y reporting histórico de todos los canales, colas, agentes.

En cuanto a datos de volumetría, se manejan 3.500 líneas y 1.200 colas

- **CRM SALESFORCE**

- **Visión 360° del ciudadano/paciente:** interfaz unificada que, al inicio de cada interacción muestra información de los SSII corporativos integrados.
- **Gestión de casos:** tipificación, asignación, seguimiento y cierre de casos de atención ciudadana.
- **Gestión de conocimiento (Knowledge Base)**
- **Gestión de campañas y comunicaciones masivas (Marketing Cloud):** módulo integrado para la planificación, ejecución y seguimiento de comunicaciones masivas a ciudadanos, por múltiples canales (SMS, email, whatsapp).
- **Analítica y cuadro de mando (CRM Analytics o equivalente):** cuadro de mando integrado con información de Genesys y Salesforce
- **Encuestas**

- **Integración con Sistema Corporativos**

La Solución CRM-Contact Center se encuentra integrada con diversos Sistemas de información corporativos.

Dichas integraciones siguen los estándares y métodos de interoperabilidad vigentes en Osakidetza en cada momento de la ejecución del contrato, que actualmente incluyen: Mulesoft, Servicios Web (SOAP/REST), Oracle Service Bus (OSB), Gestor de Eventos (Event Manager) y API REST gestionadas mediante API Manager.

Siendo las integraciones más relevantes:

Sistema	Ámbito
e-OSABIDE / ATEA	ventanilla única de citación
PRESBIDE	Prescripción electrónica
OSABIDEGLOBAL	Historia Clínica Única
Sistemas de Cribado (DPCM, DPCR, Osabide Global GIP, PADI)	Programas de detección precoz
Plataforma Zain (Izenpe)	Verificación de certificados digitales
Plataforma Giltza (Izenpe)	Acceso mediante certificados
OSATEGI / Catálogo Corporativo de Pacientes	Catálogo poblacional corporativo
Service Manager	Gestión TIC corporativa (bidireccional)
SAPU	Servicio de Atención al Paciente

1.2. Servicio de mantenimiento base

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

- Gestionar todos los aspectos de consumos de recursos
- Asesorar a Osakidetza respecto las buenas prácticas a considerar.
- Cumplir con los estándares de servicio de los fabricantes
- Cumplir con estándares de servicio que desde Osakidetza se puedan ir actualizando

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio que incluya, el conjunto de actividades de administración, acompañamiento, operación y soporte de las Plataformas desplegadas.

Siendo el alcance requerido:

- **Administración y operación de la plataforma**

La empresa adjudicataria se responsabilizará de las tareas de administración técnica y funcional de la solución CRM – Contact Center, garantizando su correcto funcionamiento operativo y la adaptación continua a las necesidades de Osakidetza dentro del marco de la configuración existente.

Este servicio no cubre el desarrollo de nuevas funcionalidades, sino la gestión y optimización de las capacidades ya desplegadas.

El servicio de administración y operación incluirá, al menos, las siguientes capacidades sin incurrir en costes adicionales para Osakidetza:

- Gestión de la plataforma CCaaS:
 - Administración de usuarios, roles, perfiles, grupos de habilidades y colas.
 - Configuración y modificación de flujos IVR y reglas de enrutamiento ACD.
 - Diseño y activación de campañas outbound (salientes).
 - Configuración de reglas de grabación y transcripción de llamadas.
 - Monitorización del rendimiento de la plataforma CCaaS y de la calidad del servicio telefónico (disponibilidad de SIP Trunks, latencia, calidad de audio).
- Gestión de la plataforma CRM:
 - Administración de usuarios, perfiles, permisos y reglas de acceso a datos.

- Mantenimiento y evolución de los flujos de trabajo y procesos automatizados.
- Gestión y actualización de la base de conocimiento (artículos, plantillas de respuesta, FAQs).
- Configuración y actualización de cuadros de mando e informes bajo demanda de Osakidetza (en un plazo máximo de dos días hábiles para métricas basadas en configuraciones existentes).
- Gestión de las campañas de comunicación masiva en el módulo de Marketing Cloud o equivalente.
- **Gestión de integraciones:**
 - Monitorización continua del estado de todas las integraciones con los Sistemas de Información Corporativos.
 - Diagnóstico y resolución de errores de integración.
 - Coordinación con los equipos técnicos responsables de los sistemas corporativos de Osakidetza ante incidencias de interoperabilidad.
 - Gestión del consumo y la facturación de recursos cloud, con reporting mensual a Osakidetza.
- **Gestión de la plataforma cloud:**

La empresa adjudicataria gestionará íntegramente la infraestructura cloud subyacente en nombre de Osakidetza, incluyendo la gestión de cuentas, consumos y facturación con los proveedores cloud.

Elaborará y entregará a Osakidetza un informe mensual de consumo y costes de recursos cloud, con desglose por componente y comparativa respecto al mes anterior.

Propondrá acciones de optimización de costes cloud con periodicidad trimestral.

- **Soporte y mantenimiento**

Asimismo, se contempla el soporte y mantenimiento de los componentes en producción cubriendo:

- **Atención y resolución de incidencias en horario 24x7**
- Gestión de problemas
- Soporte preventivo y correctivo
- Monitorización de la solución
- Evolutivo de pequeño impacto

El modelo de soporte se ajustará al estándar de Osakidetza para la gestión de la totalidad de servicios TIC

- Nivel 0 – CAU Profesional Osakidetza: Atención de las consultas/peticiones/incidencias para la totalidad de servicios TIC y profesionales de la red. Este servicio no forma parte del alcance del presente expediente.
- Nivel 1 – (Adjudicataria): Resolución de incidencias escaladas desde el Nivel 0 que requieran intervención del equipo de la empresa adjudicataria. Incluye atención de consultas a propietarios de proceso y usuarios clave, soporte técnico al administrador de la plataforma, resolución de incidencias de configuración, gestión de peticiones incluidas en el catálogo.
- Nivel 2 – Soporte avanzado y coordinación con fabricante (Adjudicataria + Fabricante): Resolución de incidencias de alta complejidad que requieran intervención del fabricante de la plataforma (bugs de producto, errores de plataforma) o de arquitectura de la solución. La empresa adjudicataria actuará como interlocutor único entre Osakidetza y los fabricantes, gestionando y haciendo seguimiento de los casos abiertos hasta su resolución definitiva.

1.3. Servicio de evolución: Nuevos requerimientos

La empresa adjudicataria dispondrá de un equipo dedicado a la implementación de nuevos requerimientos funcionales y técnicos de la solución, motivados por nuevas necesidades de Osakidetza, cambios regulatorios, evolución tecnológica de las plataformas o mejoras identificadas en el proceso de mejora continua. Su alcance es el análisis, diseño, desarrollo y despliegue de los nuevos requerimientos que surjan, sobre los componentes licenciados.

El adjudicatario deberá cubrir el ciclo completo de desarrollo de soluciones, incluyendo:

- Diseño funcional
- Diseño técnico
- Desarrollo y configuración
- Integración de sistemas
- Pruebas
- Despliegue en Producción
- Configuración de la seguridad
- Documentación técnica
- Formación a usuarios, cuando se requiera

La operativa de trabajo a seguir la establecerá Osakidetza por líneas de trabajo, de forma que el adjudicatario realizará la estimación de estas y Osakidetza priorizará las líneas y solicitará ajustes sobre el equipo base en base a la carga de trabajo.

1.4. Gestión y administración del servicio

Comprende todas las tareas derivadas de la gestión del contrato, del servicio, del seguimiento y reporte a los distintos comités, 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.

1.5. 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

2. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

Serán referencias metodológicas válidas como base para la prestación del servicio, las siguientes:

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

3. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

3.1. Requisitos normativos por lote

No procede.

4. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

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

No procede.

5. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

Los entornos de los sistemas a utilizar durante el proyecto serán los servicios SaaS desplegados de cada una de las soluciones: desarrollo, preproducción y producción

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.

5.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

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

No procede

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

No procede

6. VARIANTES TÉCNICAS

No procede

7. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

7.1. Muestras

No procede.

- **Forma de presentación**

No procede

- **Normas para la identificación de las muestras**

No procede

- **Presentación de las muestras (unidades y destinos)**

No procede

7.2. Presentación de producto:

No procede.

7.3. Visita de obra

No procede.

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

8.1. 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.

8.2. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

- **Fase de transición**

La fase de transición tiene como objetivo garantizar la continuidad del servicio, evitando cualquier interrupción. El proveedor deberá realizar las tareas necesarias para la coordinación, validación y renovación para asegurar una transición fluida y operativa.

- **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.

- **Fase de finalización**

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

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

generados durante su ejecución.

9. MODELO DE GESTIÓN

9.1. 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.

9.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el Equipo base mínimo conforme a la solvencia técnica requerida. La composición del equipo de trabajo extendido contará al menos con los siguientes perfiles profesionales:

- Director proyecto
- Jefe proyecto Contac Center
- Técnico especialista Contac Center Senior
- Jefe proyecto CRM
- Consultor senior Salesforce
- Técnico Salesforce
- Consutor Marketing Cloud
- Analistas Marketing Cloud
- Consultor Analitics
- Técnico Senior
- Técnico de campo

Y contemplarán la siguiente organización:

- **Equipo base mínimo:** Se estima un equipo base formado por un número mínimo de recursos para garantizar el servicio de mantenimiento base. A este equipo se incorporará el soporte 24x7.

Siendo el equipo mínimo solicitado, los roles indicados (sin incluir servicio 24x7)

Rol Profesional	Horas anuales
Director proyecto	1.920
Técnico especialista Contac Center	960
Consultor senior Salesforce	480
Analistas Marketing Cloud	960

Soporte: Técnico Senior	960
Soporte: Técnico de campo	960
TOTAL	6.240

- **Equipo máximo estimado:** formado por un número adicional de recursos, que aportará temporalmente la adjudicataria a petición de Osakidetza con el objeto de abordar las líneas de trabajo evolutivas. A este equipo se incorporará el soporte 24x7.

Rol Profesional	Horas anuales
Director proyecto	1.920
Experto técnico Oficina de proyecto	1.920
Jefe proyecto Contac Center	960
Técnico especialista Contac Center Senior	1.920
Jefe proyecto CRM	768
Consultor senior Salesforce	1.920
Técnico Salesforce	1.920
Consultor Marketing Cloud	1.920
Analistas Marketing Cloud	1.440
Consultor Analytics	1.920
Soporte: Técnico Senior	960
Soporte: Técnico de campo	960
TOTAL	18.5280

La empresa licitadora debe comprometerse, en caso de ser adjudicataria, a mantener el equipo, según lo establecido en su oferta.

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

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin cumplirse 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.

- **Constitución inicial del Equipo de Trabajo**

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

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

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

- **Condiciones del Equipo de Trabajo ofertado**

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

- **Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo**

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

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

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.

- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por Osakidetza de los candidatos propuestos.

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

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

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

- **Veracidad de los datos**

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

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

9.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

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

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

10.1. Condiciones de ejecución

- **Herramientas para la prestación del servicio de soporte**

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

Las herramientas de gestión a utilizar en este contrato son las siguientes:

- La herramienta utilizada por el 1º nivel de CAU de Osakidetza, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto HP-Service Manager.
- La herramienta utilizada en Osakidetza para la Gestión de la Demanda, es el producto HP-PPM (Project and Portfolio Management).

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de Osakidetza, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.

- **Niveles de servicio**

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

- **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
Muy Urgente	Incidenias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza . Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidenias 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	Incidenias 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.

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.

Servicio de atención de incidencias

Ind.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_01	Tiempo Respuesta incidencias <u>Muy Urgentes</u> Porcentaje de incidencias catalogadas como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de incidencias finalizados (en el período).	Tiempo Respuesta = Fecha Creación - Fecha Asignación (Nº incidencias Muy Urgentes respondidas en plazo / Nº total de incidencias muy urgentes) * 100	2 horas	Mensual	>= 95%	Si

IN_02	Tiempo de Respuesta incidencias Urgentes Porcentaje de incidencias catalogadas como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de incidencias finalizados (en el período).	Tiempo Respuesta = Fecha Creación - Fecha Asignación (Nº incidencias Urgentes respondidas en plazo / Nº total de incidencias urgentes) * 100	4 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_03	Tiempo de Respuesta incidencias Normales Porcentaje de incidencias catalogadas como Normales resueltos en el plazo establecido sobre el total de incidencias finalizados (en el período).	Tiempo Respuesta = Fecha Creación - Fecha Asignación (Nº incidencias normales respondidas en plazo / Nº total de incidencias normales) * 100	8 horas	Mensual	>= 95%	Si

Servicio de corrección de incidencias

Ind.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_04	Tiempo Resolución incidencias Muy Urgentes Porcentaje de incidencias catalogadas como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de incidencias finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº incidencias Muy Urgentes resueltas en plazo / Nº total de incidencias muy urgentes) * 100	8 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_05	Tiempo Resolución incidencias Urgentes Porcentaje de incidencias catalogadas como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de incidencias finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº incidencias Urgentes resueltas en plazo / Nº total de incidencias urgentes) * 100	2 días	Mensual	>= 95%	Si

IN_06	Tiempo Resolución incidencias Normales	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación				
	Porcentaje de incidencias catalogadas como Normales resueltos en el plazo establecido sobre el total de incidencias finalizados (en el período).	(Nº incidencias Normales resueltas en plazo establecido / Nº total de incidencias normales) * 100	3 días	Mensual	>= 95%	Si

Desarrollo: evolutivo

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
DE_01	Desviación Planificación Evolutivo Urgente Porcentaje de peticiones Urgentes finalizadas en el plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período).	100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición. (Nº de peticiones finalizadas en el plazo establecido / Nº total de peticiones) * 100	Fecha entrega prevista	Trimestral	>= 95%	Si
DE_02	Desviación Planificación Evolutivo Normal Porcentaje de peticiones finalizadas en el plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período).	100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición. (Nº de peticiones finalizadas en el plazo establecido / Nº total de peticiones) * 100	Fecha entrega prevista	Trimestral	>= 95%	Si

- **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.

10.2. Modelo de control y seguimiento

- **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.

- **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.PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

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

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

12.CONFIDENCIALIDAD

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

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

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

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

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

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

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

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 27.08.2026 10:08:38 CEST