PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS Y DE SOPORTE PARA LA PLATAFORMA DE GESTION DE PROCESOS PEGA DE OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE
2026/00526

INDICE

1. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4
1.1. PRESTACION 1: Suscripción de licencias de uso de la plataforma PEGA 4
1.2. PRESTACION 2: Asesoramiento y soporte de fabricante 6
1.3. PRESTACION 3: Servicios de soporte y mantenimiento 6
1.4. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 8
2. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 9
3. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 9
3.1. Requisitos normativos por lote 9
4. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 9
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 10
5.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera) 10
5.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera) 10
6. VARIANTES TÉCNICAS 10
7. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 10
7.1. Muestras 10
7.1.1. Forma de presentación 10
7.1.2. Normas para la identificación de las muestras 10
7.1.3. 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 11
8.1. Ubicación de la prestación del servicio 11
8.2. Plan de puesta en marcha 11
9. MODELO DE GESTIÓN 12
9.1. Equipo organizativo 12

9.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 12

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..... 21

12. CONFIDENCIALIDAD 22

1. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato incluye los siguientes servicios:

1.1.1. PRESTACION 1: Suscripción de licencias de uso de la plataforma PEGA

Suscripción Base

La plataforma de gestión de procesos, PEGA, es una solución de software SaaS en la nube desarrollada por Pegasystems Inc., orientada a la automatización inteligente de procesos de negocio, el desarrollo de aplicaciones low-code y la gestión avanzada de decisiones.

Su uso estará destinado a la automatización de procesos y desarrollo de aplicaciones tanto de ámbito interno como destinado a la ciudadanía.

La ubicación de la solución SaaS PEGA se mantendrá en las mismas condiciones actuales o aquellas que en su caso se acuerden entre Osakidetza y el proveedor. Manteniendo siempre la ubicación en la Unión Europea y si fuera posible en el territorio español, con objeto de garantizar: Cumplimiento legal y normativo y minimizar la latencia, así como mantener la conexión privada con los servicios de Osakidetza.

Se solicita:

- Suministro de licencias oficiales de PEGA, de acuerdo con el modelo de licenciamiento del fabricante.
- Licencias válidas para el entorno productivo y, en su caso, para los entornos no productivos (desarrollo, pruebas, preproducción o formación).
- Las licencias deberán permitir el uso normal de la plataforma conforme a:
    - El número de usuarios y/o casos contratados.
    - Los módulos y funcionalidades actualmente en uso.
- Las licencias deberán estar vigentes durante toda la duración del contrato.

La suscripción deberá incluir:

- Derecho de uso de la plataforma durante el periodo contractual.
- Acceso a:
    - Actualizaciones de versión.
    - Releases menores.
    - Parches y correcciones de errores (bug fixes).

- Garantía de compatibilidad con los desarrollos existentes.
- Soporte técnico del fabricante en modelo 24x7/ estándar asociado a la suscripción, que permita al menos:
    - Acceso al soporte técnico oficial de PEGA o de partner autorizado.
    - Gestión de incidencias relacionadas con: errores de la plataforma, problemas de rendimiento, vulnerabilidades de seguridad, …
    - Acceso al Portal del fabricante para: apertura y seguimiento de incidencias, consulta de documentación técnica, ….
- Seguridad y cumplimiento normativo

Se contemplan al menos los siguientes componentes:

- Gestión dinámica de casos (DCM), incluyendo gestión de listas y cestas de trabajo, enrutamiento de tareas avanzado, entre otros.
- Motor de Gestión de procesos de negocio (BPM).
- Motor de Reglas (BRE).
- Integración con sistemas externos mediante componentes out-of-the-box, y transformación de datos.
- UI Web, responsive & adaptive; Capacidad de embeber Pega UI en portales externos.
- Monitorización de Actividad de Negocio (BAM): Cuadros de mandos e Informes.
- Funcionalidad Pulse o equivalente para compartir información entre los diversos actores intervinientes en los procesos automatizados, mecanismo de comunicación para poder comentar e interactuar con ellos.
- Gestión completa del ciclo DevOps.
- Pega Business Intelligence Exchange (BIX), o equivalente. Funcionalidad incorporada para la extracción de datos.
- Pega RPA
- Pega GEN AI, que incluye Coach, Connect, Agent Steps, Talk to Your Data, Ad-hoc
- Workflows, application Agents, Agentic Assignments, Step Agents, Case Agents
- Pega Cloud Secure Connect.

Con el siguiente dimensionamiento:

Componente	Dimensionamiento
Pega Platform	2026-2028: 200.000 casos/año
Pega Business Intelligence Exchange, BIX	a 1 Route-to-live
Pega Business Intelligence Exchange, BIX	2
Pega Agentic AI	For Platform

Entornos	Dimensionamiento	Almacenamiento
Producción (1)	2026-2028: 200.000 casos/año	
Desarrollo (1)	15 usuarios desarrolladores concurrentes	50GB
Pre-producción (1)	45 usuarios desarrolladores concurrentes	100GB

Pega Cloud Segure Connect (1)		

Previsión de crecimiento de la plataforma PEGA

Se estima al menos una partida económica adicional de 50.000 eur. anuales que podrán ser utilizada durante la vigencia del contrato, para el consumo de casos adicionales según el modelo Pega, para añadir nuevas funcionalidades de software o incremento de almacenamiento.

1.1.2. PRESTACION 2: Asesoramiento y soporte de fabricante

Se contempla disponer del servicio de asesoramiento y soporte directo del fabricante de la solución ofertada durante la totalidad del contrato para lograr una implementación e integración óptima de las soluciones.

Debiendo contemplar al menos:

- Asesoramiento por parte del personal experto del fabricante.
- Evaluaciones técnicas del estado de la Solución o de los servicios.
- Capacitación al personal que Osakidetza determine por expertos para la integración y la implementación de los servicios.

Este asesoramiento se consumirá de forma puntual y a demanda de Osakidetza.

1.1.3. PRESTACION 3: Servicios de soporte y mantenimiento

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 del fabricante
- 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 la Plataforma desplegada.

Asimismo, se contempla el soporte y mantenimiento de los procesos/aplicaciones en producción:

- Atención y resolución de incidencias
- Gestión de problemas
- Soporte preventivo y correctivo
- Monitorización de la solución
- Evolutivo de pequeño impacto

Servicio de evolución

Su alcance es el análisis, diseño, desarrollo y despliegue de nuevos casos de uso junto con la evolución de los procesos ya desplegados.

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

- Modelado y automatización de procesos de negocio
- Desarrollo de aplicaciones low-code
- Integración con sistemas corporativos
- Implantación y soporte evolutivo

La metodología de trabajo a seguir será Pega Extress, con enfoque ágil e iteraciones incrementales de las entregas funcionales.

Se contemplan las siguientes actividades:

- Diseño funcional
- Diseño técnico
- Desarrollo y configuración
- Integración de sistemas
- Pruebas
- Despliegue
- Configuración de la seguridad

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.

Atención incidencias graves 24x7

Osakidetza requiere poder disponer de 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.

En la actualidad no se dispone de ningún proceso implementado sobre PEGA susceptible de activar una incidencia grave.

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.

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 ERRIOXA-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: normal 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

Los entornos de los sistemas a utilizar durante el proyecto serán: desarrollo, preproducción y producción.

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

No procede.

5. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

5.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

El adjudicatario deberá cumplir obligatoriamente con todos los requisitos establecidos en el apartado ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO. El incumplimiento 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.

7.1.1. Forma de presentación

No procede

7.1.2. Normas para la identificación de las muestras

No procede

7.1.3. 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, propondrán la estructura de profesionales adecuada asegurando el cumplimiento de la solvencia técnica requerida

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

- Responsable del Servicio
- Arquitecto
- Analista Programador
- Programador
- Analista funcional

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. Este dimensionamiento se ha calculado en base a los datos históricos disponibles.

  Siendo el equipo mínimo solicitado:

Rol Profesional	Horas anuales
Responsable de servicio	540
Arquitecto	900
Analista programador	1.800
Programador	3.600
Analista funcional	540
TOTAL	**7.380**

- **Equipo máximo estimado:** formado por un número adicional de recursos, que aportará temporalmente la adjudicataria a petición de Osakidetza, para dar respuesta a un mayor volumen de demanda de desarrollo de casos de uso.

Rol Profesional	Horas anuales
Responsable de servicio	1.800
Arquitecto	1.800
Analista programador	3.600
Programador	7.200
Analista funcional	1.800
TOTAL	**16.200**

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.

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.

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 y si lo estima oportuno podría iniciar un expediente de resolución contractual por incumplimiento de la obligación esencial.

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.

9.2.1. 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 podrá provocar la resolución del contrato.

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 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.

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 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 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_01	**Tiempo Resolución 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 Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº incidencias Muy Urgentes resueltas en plazo / Nº total de incidencias) * 100	4 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_02	**Tiempo Resolución incidencias <u>Urgentes</u>** 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) * 100	8 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_03	**Tiempo Resolución incidencias <u>Normales</u>** Porcentaje de incidencias catalogadas como Normales resueltos en el plazo establecido sobre el total de incidencias finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº incidencias Normales resueltas en plazo establecido / Nº total de incidencias) * 100	24 horas	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 02.09.2026 11:26:49 CEST