



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación del mantenimiento y evolución de la Historia
Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (HCDSNS) en
Osakidetza**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2022/01241





INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	5
3. LOTES.....	10
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	11
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	11
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	12
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	15
8. VARIANTES TÉCNICAS.....	15
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA	15
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA.....	16
11. MODELO DE GESTIÓN	20
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	24
13. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.....	27
14. CONFIDENCIALIDAD	28
15. CONSULTAS AL PLIEGO	29



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación del servicio de mantenimiento y evolución de la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (HCDSNS) en Osakidetza.

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en su artículo 56 dirige al Ministerio de Sanidad y Política Social el mandato de coordinar los mecanismos de intercambio electrónico de información clínica, para permitir el acceso a un conjunto de informe clínicos tanto al usuario como a los profesionales en los términos estrictamente necesarios para garantizar la calidad de la asistencia y la confidencialidad e integridad de la información. Es decir, se debe garantizar a los profesionales de Osakidetza (médicos, enfermeras) el acceso a un conjunto de datos de salud generado en otra Comunidad Autónoma (perfil receptor), como a profesionales de otras CAs, acceso a Osakidetza (perfil emisor).

Además, se debe garantizar al ciudadano el acceso a los datos de salud, propios o de sus representados, que se encuentren disponibles en formato digital en alguno de los Servicios de Salud que se integran en el SNS. Además, podrá ocultar sus informes clínicos y tener acceso a su registro de auditoría.

Con la ampliación del HCDSNS a Europa, el programa CEF (Connecting Europe Facility) en Telecomunicaciones pretende establecer una infraestructura digital que permita la provisión de servicios públicos que facilite la movilidad de los ciudadanos y los trabajadores europeos. Es un proyecto transfronterizo en el que a través de un nuevo tipo de informe PS (Patient Summary) se podrá acceder a la historia clínica digital a nivel europeo. Actualmente Osakidetza tiene implantando y desplegado la aplicación software HCDSNS proporcionada por el Ministerio que da servicio al intercambio de Historia Clínica entre comunidades autónomas y países europeos.

El mantenimiento y evolución deberá comprender principalmente las siguientes líneas de trabajo:

- Mantenimiento y soporte del Software de Historia Clínica Digital del sistema Nacional de Salud.
- Incorporación de los informes pendientes:
 - Informe de Atención Primaria (ICAP).
 - Informe de Urgencias (ICU).
 - Informe Alta Hospitalaria (ICA).



- Informe Consulta Externa Especialidades (ICC).
 - Informe Pruebas de Laboratorio (IRPL).
 - Informe Pruebas de Imagen (IRPI).
 - Informe Otras Pruebas Diagnósticas* (IROPD).
-
- Consolidación del informe Patient Summary.
 - Autenticación electrónica de profesionales sanitarios acceso a HCDSNS según propuesta del Grupo de Trabajo de HCDSNS.
 - Actualización a las últimas versiones del cliente HCDSNS y evolutivos indicados por el Ministerio de Sanidad.
 - Monitorización de los tiempos de respuesta, control de reintentos, uso fraudulento de certificados: Incorporar el sistema HCDSNS en herramienta APP Performance Monitoring y modelo de servicio asociado.
 - Implantación de actuaciones para el cumplimiento de ANS.
 - Incorporar un servicio de atención al ciudadano nacional con un modelo federado de las CCAA para cumplimiento ANS.
 - Adecuación de la versión a las necesidades del proyecto de interoperabilidad europeo.
 - Control de acceso a HCE desde móvil.
 - Integración en carpeta de Salud de Osakidetza
 - Mejoras de ciberseguridad.
 - Establecer un plan de formación y divulgación tanto a los profesionales como a los ciudadanos.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza implantó el software HCDSNS de Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (en adelante “HCDSNS”) que tiene como principal objetivo compartir información referente a la historia clínica del paciente fuera de su Comunidad Autónoma (en adelante “CA”). Con el fin de acometer este objetivo, es necesario intercomunicar los sistemas de Historia Clínica de las Comunidades Autónomas utilizando como nexo de unión el Nodo Central del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Con este objetivo, la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de Osakidetza, en el marco de sus competencias, se plantea la **contratación del mantenimiento y evolución de la Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (HCDSNS) en Osakidetza.**



1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, se considera necesaria su contratación.

1.3. Procedimiento de adjudicación

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

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Los servicios solicitados se prestarán para toda la red de Osakidetza.

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las instalaciones del adjudicatario, aunque también se podrán prestar en las organizaciones de Osakidetza.

2.2. Detalle de los servicios a realizar

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

2.2.1. Línea de Mantenimiento y Soporte

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

2.2.1.1. Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel

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

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



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

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

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

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

2.2.1.2. Mantenimiento Correctivo y Preventivo

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

Estos defectos pueden manifestarse de distintas formas:

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

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo y preventivo:

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



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

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

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

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

2.3. Líneas de evolución

- Incorporación de los informes pendientes:
 - Informe de Atención Primaria (ICAP)
 - Informe de Urgencias (ICU)
 - Informe Alta Hospitalaria (ICA)
 - Informe Consulta Externa Especialidades (ICC)
 - Informe Pruebas de Laboratorio (IRPL)
 - Informe Pruebas de Imagen (IRPI)
 - Informe Otras Pruebas Diagnósticas* (IROPD)
- Consolidación del informe Patient Summary
- Autenticación electrónica de profesionales sanitarios acceso a HCDSNS según propuesta del Grupo de Trabajo de HCDSNS.
- Actualización a las últimas versiones del cliente HCDSNS y evolutivos indicados por el Ministerio de Sanidad.
- Monitorización de los tiempos de respuesta, control de reintentos, uso fraudulento de certificados: Incorporar el sistema HCDSNS en herramienta APPPerformance Monitoring y modelo de servicio asociado.
- Implantación de actuaciones para el cumplimiento de ANS.
- Incorporar un servicio de atención al ciudadano nacional con un modelo federado de las CCAA para cumplimiento ANS.





- Adecuación de la versión a las necesidades del proyecto de interoperabilidad europeo.
- Control de acceso a HCE desde móvil.
- Integración en carpeta de Salud de Osakidetza.
- Mejoras de ciberseguridad.
- Establecer un plan de formación y divulgación tanto a los profesionales como a los ciudadanos.

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

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

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

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

2.4. Gestión del Inventario, Repositorios y Documentación

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



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

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

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

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

2.5. Gestión y Administración del Servicio

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

Se contemplan principalmente los siguientes tipos de funciones:

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

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



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

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

No hay



4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos 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

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

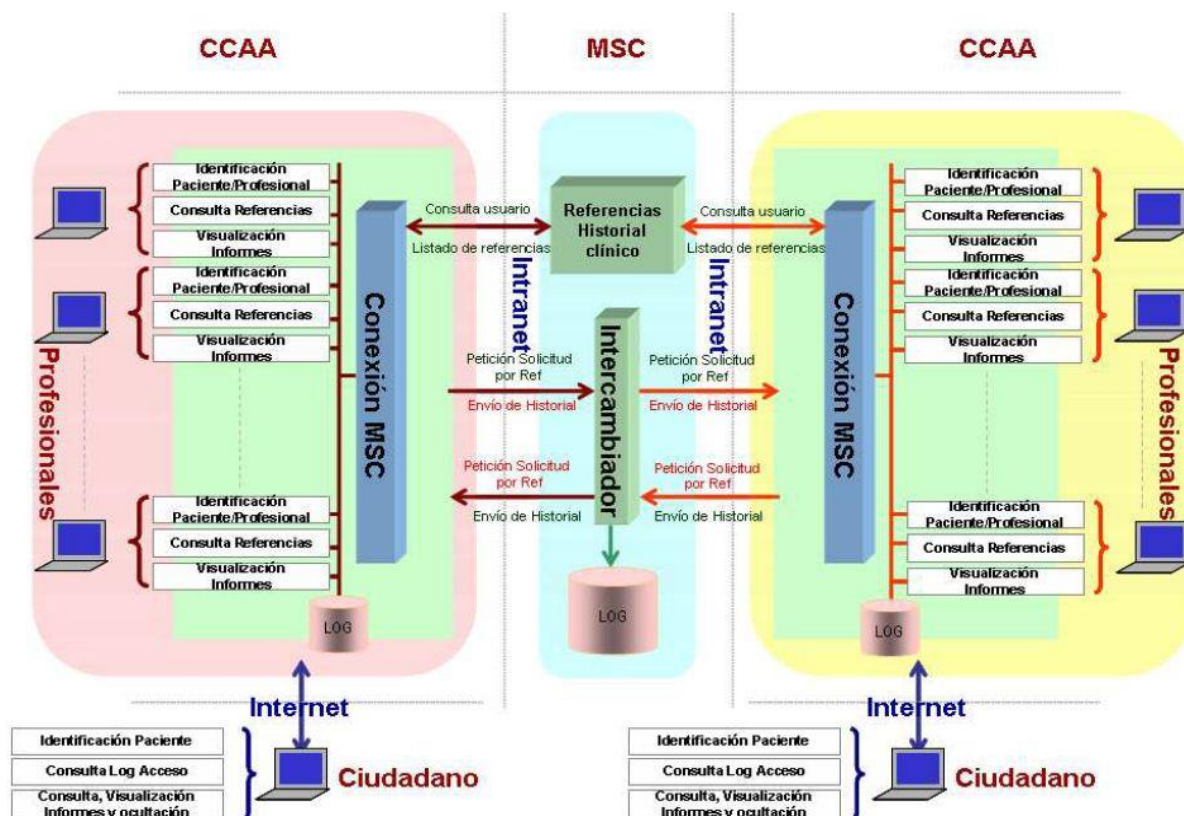
No hay

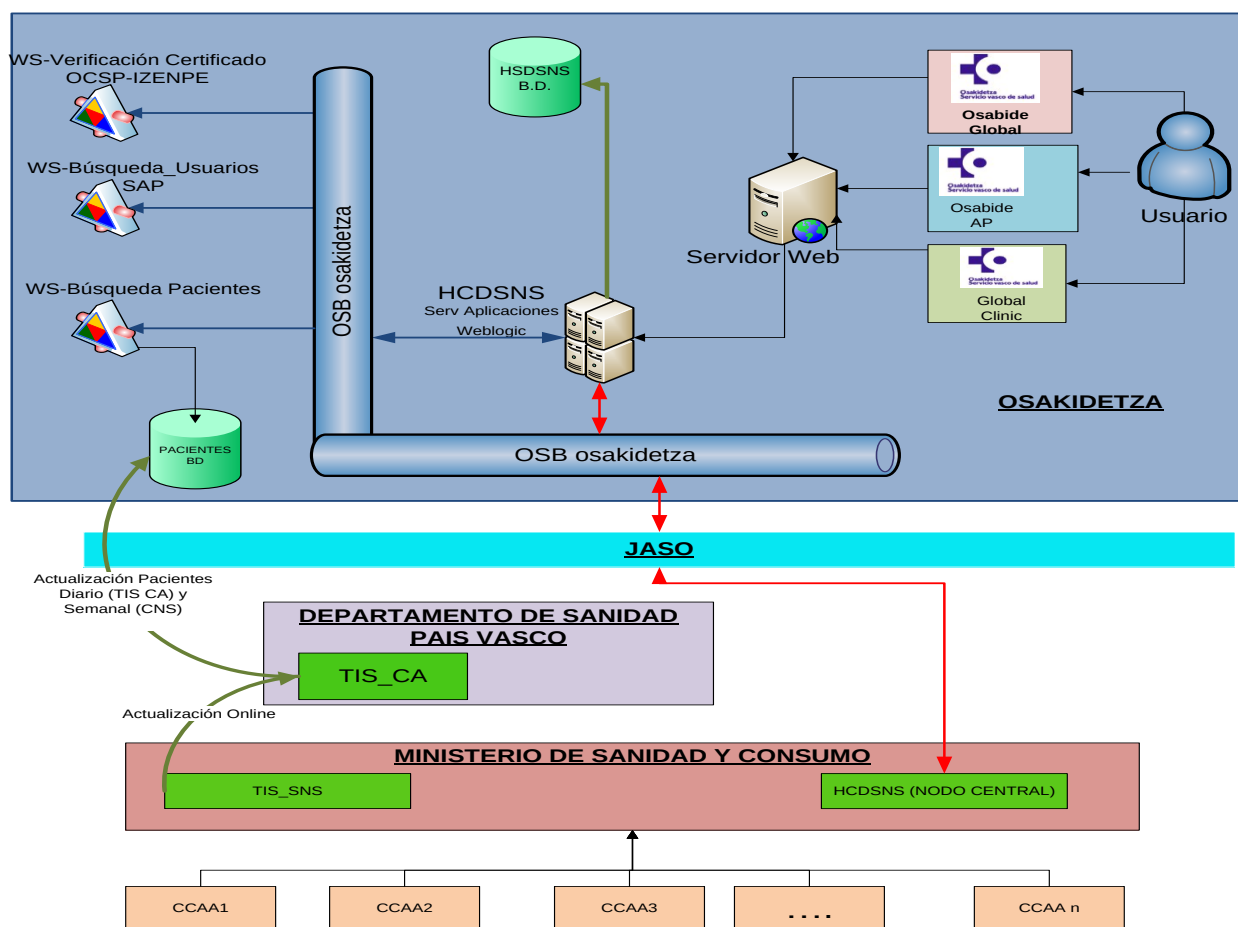


6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes

6.1.1. Vista General de la Arquitectura





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

6.1.2. Integración con los Sistema de Información Corporativos

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

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

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



Aplicación para la gestión Administrativa de Atención Especializada

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

- **Osabide Global: Estación Clínica**

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

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

- **Osanaia: Estación Enfermería**

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

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

- **Laboratorio**

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

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

- **Farmacia**

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

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

- **Presbide**

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

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





- **SAP- RRHH**
Sistema ERP utilizado para la Gestión de procesos de Recursos Humanos de Osakidetza.

Las Apps deberán interoperar con este sistema para consultar la información y perfiles de los empleados de Osakidetza.
- **Carpeta de Salud**
Aplicación de Acceso a la Historia Clínica con funcionalidad básicas (prescripción, evolutivo...) para la ciudadanía.

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

Si.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No hay.

7.3. Número máximo de lotes a los que licitar

No hay

7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes

No hay

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

- **Forma de presentación**
No procede
- **Normas para la identificación de las muestras**
No procede



- **Presentación de las muestras (unidades y destinos)**
No procede
- **Presentación de producto:**
No procede.
- **Visita de obra**
No procede.

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

10.1. 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**.

Inicialmente los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

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

Se solicitará por parte de la empresa que configure un entorno de desarrollo para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a **Osakidetza**, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

El adjudicatario contemplará la necesidad de realizar las tareas asignadas desde las oficinas de Osakidetza en la DG en Vitoria. Esta necesidad se estima en 2 jornadas al mes. El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza.

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

En el caso de factorías de software, el suministrador 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.

En el caso de factorías de software se exige al suministrador una serie de condiciones para que puedan ser aceptables:

- ✓ Titularidad del Servicio: El suministrador no podrá subcontratar a un tercero la prestación de este tipo de servicios.
- ✓ La factoría deberá de estar ubicada en territorio de la Unión Europea.



- ✓ Infraestructura: **Osakidetza** deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las instalaciones del suministrador desde las que se preste este servicio.
- ✓ La instalación y adecuación de los locales será totalmente por cuenta del suministrador.

10.2. Plazos de entrega

El soporte del servicio, contemplando todas sus fases, se estima hasta el 31/12/2024 contado a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

10.3. Plan de Puesta en Marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

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 suministrador del servicio entrante.

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

- Implantación completa del plan de infraestructuras.
- 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 transición del conocimiento y del plan de activación del servicio.

El suministrador entrante 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 suministrador entrante en la fase de transición.

El suministrador entrante 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 suministrador 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.

Deberá proveerse además de una conexión simétrica con suficiente ancho de banda como para soportar el tráfico que se genere durante el tiempo de resolución de las actividades de mantenimiento que le sean requeridas. Se contempla la opción de conexión VPN, aunque no se descartan otras posibles alternativas que deberán ser valoradas.

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 suministrador entrante para asumir el servicio, así como la revisión de la documentación actualizada y/o generada y el acta de conformidad firmada por el suministrador entrante tras la fase de transición.

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 suministrador entrante 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.



La lista y priorización de peticiones serán realizadas directamente por **Osakidetza** en función de las necesidades.

A la finalización de esta fase el suministrador 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 1 mes, y los servicios imputarán a la Facturación Base. Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por el proveedor y aprobada por **Osakidetza**.

Fase de prestación normal del servicio

La fase de prestación normal del servicio 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 suministrador entrante, 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 suministrador prestará el servicio bajo su plena responsabilidad, resolviendo las incidencias y peticiones existentes.

El suministrador 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.

Fase de devolución

Antes del cese o finalización de contrato, el suministrador estará obligado a devolver el control del servicio a **Osakidetza** y/o al suministrador o suministradores que ésta determine. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades.

El suministrador deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que **Osakidetza** determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Garantizar la viabilidad del proyecto.
- Asegurar que se mantienen los servicios a **Osakidetza** durante el traspaso del control de servicios.
- Colaborar activamente con **Osakidetza** y con el futuro



suministrador entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

- Entregar una planificación detallada de la transición para hacerse cargo el suministrador entrante por completo del servicio, incluyendo los tiempos de solape con los recursos existentes que serán remplazados, así como, los perfiles de las personas que lo llevarán a cabo.
- Asegurar la devolución de cualquier dato de carácter personal empleado en las pruebas.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.
- Entrega al suministrador entrante de la documentación técnica de cada uno de los sistemas. Dicha documentación deberá incluir los mecanismos de integración de sistemas que garanticen aislar al resto de sistemas de **Osakidetza** de cualquier cambio que se considere necesario.
- La duración de esta fase es de **DOS meses**, que coincidirá con los últimos del contrato. Esta fase podrá adelantarse, si **Osakidetza** lo estimase oportuno, de forma que la duración total pudiese incrementarse tanto como fuese necesario.

11. MODELO DE GESTIÓN

11.1. Equipo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar lo siguiente aspectos en su propuesta:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.
- Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando la categoría, horas/categoría ofertada y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

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

- **Jefe proyecto.**
- **Analista Programador Senior.**
- **Programador Senior.**

En la composición del equipo de trabajo se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla anterior y no otros.

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar lo siguiente aspectos en su propuesta:



- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.
- Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando las personas, categoría, y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.
- Para las tareas de **Mantenimiento y Evolutivo** el adjudicatario deberá de disponer de un Equipo Humano con capacidad suficiente para realizar las tareas asociadas a los servicios solicitados.

Asimismo, deberá garantizar la gestión de un equipo variable que se adecue a las demandas de servicios que vaya solicitando **Osakidetza** en función de las necesidades de cada momento.

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.

Para la descripción de los recursos humanos, **el licitador deberá incluir en su oferta lo siguiente:**

- Relación nominal de profesionales (incluir solo las iniciales de primer apellido, segundo apellido y nombre, DNI sesgado), incluyendo la categoría a la que se oferta.



- Adicionalmente y como prueba efectiva de que se dispondrá del personal ofertado para la ejecución el contrato, se requiere lo siguiente:
 - En caso de que alguno de los profesionales propuesto no pertenezca a la empresa licitadora, deberá presentarse Carta de compromiso (documento original), de cada uno de estos profesionales, personalizada y firmada o cualquier otra prueba efectiva, que de forma expresa acredite los siguiente:
 - Compromiso del profesional para su incorporación inmediata al equipo de trabajo de la empresa licitadora, para este expediente, en la “Categoría Ofertada” (debe indicarse la categoría), afirmando cumplir los requisitos de titulación, experiencia y conocimientos.

11.2. Constitución inicial del equipo de trabajo

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

Si tras la adjudicación se observará que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica y:

- Caso que el adjudicatario presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
 - La presentación por el adjudicatario de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
 - Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de Osakidetza.
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, Osakidetza se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s 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.

11.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración de la calidad de los trabajos objeto del presente pliego corresponde a los responsables de Osakidetza, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.



Si el adjudicatario propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de Osakidetza.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un mínimo de 15 días. Por lo tanto, si a criterio del Responsable de Osakidetza, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

11.4. 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 en los mismos podrá implicar asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

11.5. Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado demostrados en la ejecución de los trabajos, podría en último término, provocar la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato.





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

12.1. Condiciones de ejecución

Horario

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

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

Los festivos serán los aplicables al Territorio Histórico de Álava.

Soporte 24x7

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

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

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

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

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

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.



Idiomas

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

12.2. Modelo de control y seguimiento

El licitador describirá en su propuesta un Modelo de Gobierno del Servicio, así como los mecanismos de reporte y compartición de información que considere oportuno.

Mínimamente deberá establecer los siguientes comités:

El **Comité de Seguimiento del Contrato y del servicio**: Con carácter general se reunirá una vez al mes y será el foro donde se analizará y concretará:

- El grado de cumplimiento de las tareas planificadas.
- Las programaciones de las actividades a realizar.
- Informes de situación y progreso, con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Servicio de **Osakidetza**, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Mensualmente se entregarán **Informes de Seguimiento** con una relación detallada de los trabajos realizados para cada una de las áreas y de los previstos para el siguiente periodo.
- Informes del Nivel de Servicio: Grado de cumplimiento de los indicadores, evolución anual, análisis de incidencias o problemas, propuestas de actuación, etc.

El **Comité Operativo**: se establecerán controles semanales para cada una de las áreas del proyecto, con el fin de garantizar la correcta ejecución del proyecto.

La periodicidad con la que se reunirá este foro podrá variar en función de las necesidades de **Osakidetza**.

Los comités podrán ser presenciales o virtuales.

Indicadores de Servicio

Cubre el servicio de Mantenimiento Correctivo.

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador.
- Descripción. Descripción del indicador.



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

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

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy Urgente	Incidentes que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza . Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidentes 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	Incidentes que no impactan sobre el negocio o la imagen de Osakidetza y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por Osakidetza como NO críticas.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Muy Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por **Osakidetza** a prioridad Urgente o Normal.

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

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (revisa).
- Tiempo de Resolución: Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente.



- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Mantenimiento Correctivo

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

13. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

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



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

14. 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.





15. CONSULTAS AL PLIEGO

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

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

SISI.TECNOLOGIAEXPEDIENTES@osakidetza.eus

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

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

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

Documento firmado por: NICOLAS
FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 23.05.2022 11:44:26 CEST