PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de una plataforma, implantación y puesta en funcionamiento en Osakidetza para la compartición de estudios de imagen medica con el paciente

NÚMERO DE EXPEDIENTE 2022/02739

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 5
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 6
1.3. Procedimiento de adjudicación 6
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 6
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 6
2.2. Descripción del alcance 7
3. LOTES 10
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. 10
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 11
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 11
5.1. Requisitos normativos por lote 11
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 11
6.1. Suministro de la plataforma 12
6.2. Interoperabilidad 13
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 15
10.1. Fases del servicio 15
10.1.1. Suministro de la plataforma 15
10.1.2. Puesta en marcha de la plataforma 15
10.1.2.1. Asistencia Técnica 16
10.1.2.2. Niveles de servicio requeridos 16
10.1.3. Fase de devolución del servicio 17
10.2. Ubicación de la prestación del servicio 17
10.3. Plazos de entrega 18

11. MODELO DE GESTIÓN 18
11.1. Equipo organizativo 18
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 19
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 21
12.1. Condiciones de ejecución 21
12.1.1. Condiciones vinculadas a la ejecución de los trabajos 21
12.1.2. Soporte 24x7 21
12.1.3. Formación 22
12.1.4. Condiciones especiales de tipo medioambiental. 22
12.1.5. Idiomas 22
12.2. Modelo de control y seguimiento 22
12.2.1. Coordinación global del proyecto 22
12.2.2. Control por parte de la empresa adjudicataria 23
12.3. Programa de trabajo 24
12.3.1. Planificación global de proyecto 24

1. OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza tiene como uno de los objetivos de los , empoderar a las personas tanto sanas (cuidado de la salud) como enfermas (paciente activo) de manera que participen activamente en los cuidados de su salud y se corresponsabilicen en la autogestión de la enfermedad.

Una de las acciones contemplada en los Retos y Proyectos Estratégicos de Osakidetza es el rediseño, reorganización y visualización de canales y estructuras de participación en sus diferentes niveles (corporativo y organizaciones de servicios), con objeto de mejorar la coordinación y la respuesta a la ciudadanía desde la proactividad y la anticipación a la demanda del servicio prestado.

En este contexto, el acceso a las pruebas médicas permite a los pacientes tomar decisiones y compartir información médica y resultados con otros proveedores médicos del paciente, actualmente desde el prestador de servicio de salud se le proporciona al paciente las pruebas en soportes físicos como CD, DVD.

Con el objetivo de mejorar y facilitar el circuito de intercambio de estudios médicos se pretende un servicio digital que garantice la seguridad en el acceso, comunicación y portabilidad de los registros médicos y las imágenes, entre los profesionales médicos y el paciente, de esta forma se podría sustituir en gran medida el uso de dispositivos físicos (DVD, CD) como de otros métodos que han quedado obsoletos , en este ámbito el sistema de salud de Euskadi debe contribuir al compromiso asumido por la sociedad vasca en su conjunto por lograr la recuperación del equilibrio del planeta.

El objeto del expediente es la “Contratación de una plataforma, implantación y puesta en funcionamiento en Osakidetza para la compartición de estudios de imagen medica con el paciente”

Los propósitos del proyecto son los siguientes:

- Disponer de un sistema de intercambio de imagenes médicas con los pacientes, con la posibilidad de compartir con cualquier profesional de referencia que necesite y así aumentar la capacidad diagnóstica.

- La finalidad es habilitar un formato digital de intercambio de información evitando en la medida de los posible la necesidad de soportes físicos, reduciendo la huella de carbono y los costes de material, además de facilitar el compartir la información sanitaria de manera rápida y segura con otras organizaciones.

- Mejorar la accesibilidad de la ciudadanía al acceso de sus datos en la Historia Clínica. Dicho derecho está recogido en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

- Potenciar Carpeta de Salud como medio para acceder a toda la información clínica con posibilidad de compartir con terceros, incluyendo el acceso a esta plataforma de intercambio de imágenes.

- Reducir la huella de carbono minimizando el número de soportes físicos a entregar a los pacientes

- Agilizar a través de los puntos de atención al paciente (SAPU) la identificación de la prueba y de la imagen en el proceso de solicitud.

Se trata de proyecto “llave en mano”, es decir, que deberán incluir todo lo necesario hasta la correcta puesta en marcha de la plataforma objeto del contrato.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

La constante evolución de las soluciones y tecnologías innovadoras de diagnóstico por imagen hace necesaria el facilitar al paciente la compartición de imagen clínica con terceros para amentar la capacidad de diagnóstico.

Con este objetivo, la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de Osakidetza, en el marco de sus competencias, se plantea la **contratación de una**

plataforma, implantación y puesta en funcionamiento en Osakidetza para la compartición de estudios de imagen medica con el paciente.

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, el procedimiento seleccionado es el procedimiento **ABIERTO.**

1.4. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resilencia

El proyecto está financiado con fondos MRR.
Plan de Recuperación para Europa: NextGenerationEU. Mecanismo europeo de Recuperación y Resiliencia (MRR).
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR – Plan España Puede)
Palanca IV. Una Administración para el siglo XXI.
Componente 11. Modernización de las Administraciones Públicas.
Inversión 3. Transformación Digital y Modernización de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL.
Línea Estratégica 6: “Transformación Digital y modernización de la AGE, CCAA y EELL. Sanidad”: Estrategia de Salud Digital ->Plan de transformación digital de la Atención Primaria.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

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

Los servicios solicitados se prestarán para todas las Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI*).

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

---

* Organización Sanitaria Integrada. La estructura organizativa denominada OSI, enmarcada en el Plan Estratégico de Osakidetza, es un modelo de atención integral que supera la fragmentación asistencial entre Atención Primaria y Especializada, y se responsabiliza de una demarcación geográfica determinada, en coordinación con los servicios no solo sanitarios, sino también sociales de otras instituciones.

2.2. Descripción del alcance

El presente contrato se adjudicará la implantación de una plataforma y puesta en funcionamiento en Osakidetza para la compartición de estudios de imagen medica con tercero siendo objeto de este expediente donde principalmente se contempla:

- **Plataforma de compartición de imágenes clínicas:**
    - Aprovisionamiento de la solución tecnológica.
    - Configuración el servicio según requisitos de Osakidetza
    - Integración de la solución tecnológica final con el PACS o modalidades médicas vía DICOM.
    - Integración de la solución tecnológica final los sistemas corporativos de Atención de los Servicios de Atención al Paciente y Usuario (SAPU) y de la Áreas de Atención al Cliente (AAC) en la solicitud por parte del paciente.
    - Integración en la Carpeta de Salud de Osakidetza (portal de salud y app) del proceso de compartición de imágenes clínicas via APIs para la automatización del envío de las pruebas y generación del enlace de acceso.
    - Cumplimiento de la seguridad y privacidad según la normativa de protección de datos.
    - La solución responderá a los requerimientos técnicos y de seguridad de integración con estos sistemas.
    - Acceso a la solución desde web, en dispositivos personales incluido Tablet o móviles
    - Debe incorporar un visor ligero HTML5 zero footprint mobile-friendly con conectividad DICOM web para el posible uso de un tercero.
    - Incorporar la posibilidad de que el sistema que también permita la subida de documentos e imágenes médicas por parte del paciente, bien directamente o integrado en portal del paciente mediante un componente

(widget) embebido. Deberá reconocer estructura de CD/DVD DICOM importando solamente las imágenes válidas.
  - Tener la capacidad de soportar otro tipo de documentos médicos e imágenes como PDF, JPG, incluyendo ECGs (DICOM WAVEFORM) y Anatomía Patológica (DICOM WSI).
  - La solución propuesta deberá ser Multiidioma o al menos bilingüe (**castellano/euskera**).
  - **Implantación de la solución,** incluyendo el despliegue de la solución con soporte técnico on-site durante la duración del contrato, y la formación al personal sanitario y técnico.

- **Solicitud digital de la imagen, la solución tiene que disponer los mecanismos técnicos para que:**
  - **Desde Carpeta de salud** el paciente puede pueda solicitar la imagen
  - **Desde la sede electrónica**, el paciente tras identificarse con certificado,
  - **De forma presencial en los SAPU,** rellenando una solicitud y habilitando un procedimiento digital.

- **<u>Gestión de la solicitud</u>, la solución tiene que disponer los mecanismos técnicos para que:**
  - El SAPU gestionara la obtención de la imagen a la plataforma la cual generara un modo seguro para compartir la imagen.
    - Posibilidad de que el sistema de entrega al paciente sea sencillo vía enlace con PIN con doble factor de autenticación (configurable).
  - Se informará al usuario que la solicitud ha sido gestionada con los mecanismos más adecuados que proporciones la solución.
    - De forma presencial
    - De forma digital a través de Carpeta de Salud
    - Sede electrónica

- **<u>Visualización de imágenes, l</u>a solución tiene que disponer los mecanismos técnicos para que:**
  - Una vez que la persona accede a la plataforma, ésta podrá:
    - Ver directamente las imágenes (visor de imágenes incluido)
    - Descargar las imágenes
    - Compartir el enlace con Terceros.
    - Los terceros que acceden mediante un enlace compartido podrían ver las imágenes y/o descargarlas.
- **<u>Caducidad, l</u>a solución tiene que disponer los mecanismos técnicos para que:**

- Determinar un período de validez para los enlaces de competición de forma automática.

- **<u>Seguimiento y administración,</u> la solución tiene que disponer los mecanismos técnicos para que:**
  - Posibilidad de ver/controlar el número de accesos de los pacientes a sus pruebas (Dashboard).
  - Posibilidad de bloquear el acceso a partir de un número de enlaces compartidos
  - Habilitar el grado de compartición de la imagen de la persona solicitante.

La plataforma deberá ser compatible con cualquier matriz de imagen generada en los equipos de adquisición de imagen disponibles en Osakidetza.

Se deberá aprovisionar una licencia corporativa para el acceso por parte de todos los centros de Osakidetza.

Los entornos a utilizar en el proyecto y cuyas licencias deberán ser suministradas, serán los siguientes:

- Entorno de Pre-producción / Integración
- Entorno de Producción

A continuación, se detallan los **trabajos profesionales que aplica** el presente contrato. La empresa adjudicataria deberá considerar la ejecución de **todas aquellas tareas necesarias para asegurar la correcta puesta en marcha de la solución** de cada uno de las organizaciones sanitarias contemplados en el presente expediente.

Se enumeran a continuación la relación de suministros y tareas a considerar dentro del alcance, que se detallarán a lo largo del presente documento:

- Tareas de asistencia técnica que incluyen la revisión conjunta de los **datos de partida** disponibles para integrar en la solicitud por parte del paciente, incluyendo **trabajos de consultoría, soporte y desarrollo** durante la duración del contrato.
- **Presencia in situ** del personal técnico adecuado que pueda prestar formación, soporte al uso de la solución en las organizaciones sanitarias correspondientes.
- **Certificación de puesta en marcha de la solución conjuntamente** con Osakidetza, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para ello.
- **Ejecución de subsanaciones** sobre las configuraciones e integración de la solución realizadas cuando no respondan a la calidad esperada y requisitos solicitados.

- **Documentación de los trabajos realizados,** lo que incluye, resultado de la configuración, memoria técnica, etc.
- **Transferencia de conocimiento**, dirigida a Osakidetza, incluyendo la entrega de documentación.
- Con carácter general, se incluyen trabajos de **jefatura de proyecto**, lo que incluye gestión y seguimiento de proyecto, revisión de trabajos, planificación, control de ejecución, etc

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:

- Legislación vigente en materia de Normativa Sanitaria, de Protección de Datos y de Acceso a la Historia Clínica tanto a nivel nacional como autonómico.
- Las clausulas contenidas en este pliego y las especificaciones del PCAP que forma parte integrante del mismo.
- Por cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación tanto a nivel estatal como de la Comunidad Autónoma de Euskadi y que resulten aplicables en el ámbito de la misma.

La no mención expresa de la totalidad de normativas que sean de aplicación no exime a la empresa adjudicataria de su cumplimiento.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

No hay

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

Dado que el sistema a desarrollar va a implantarse en un entorno en el que pueden convivir aplicaciones con diferentes propósitos funcionales y arquitecturas tecnológicas se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones para el desarrollo del mismo:

- Cumplimiento de estándares técnicos que sean de aplicación en cada caso:

  a) De interoperabilidad general y de interoperabilidad en entorno sanitario
  b) De seguridad y confidencialidad de la información.
  c) De usabilidad y accesibilidad.

- Deberá cumplir con los requisitos de seguridad y control de calidad establecidos por Osakidetza

- Se deberá definir la arquitectura necesaria para la ejecución de cada componente.

- Un puesto cliente web que no requiera una gran capacidad de proceso facilitando su instalación, configuración, mantenimiento y actualización. Este cliente debe asegurar que el entorno pueda ser multiplataforma permitiendo además el acceso remoto.

- Dentro del concepto de seguridad se incluyen estándares como el LDAP y/o el acceso de identidades basado en la nube, que se encarga de gestionar los procesos de control de acceso a los distintos sistemas de información para los que el usuario tiene permisos de acceso.

- Un sistema escalable que asegure el rendimiento óptimo de todas las funcionalidades en un servicio 24x7 teniendo en cuenta el número de usuarios a los que va dirigido, el número de usuarios concurrentes, el volumen de la información que se maneja y la situación de las redes de datos.

6.1. Suministro de la plataforma

Dado el carácter de mejora de accesibilidad a la información clínica solicitada por el paciente, se requiere una gran flexibilidad respecto a las infraestructuras y componentes software necesarios, por ello la totalidad de las herramientas, plataformas, infraestructuras y solución podrán ser proporcionadas en la nube por la empresa adjudicataria en modo servicio. Se entenderá por “nube” la infraestructura (IaaS, PaaS y SaaS) sobre nube pública de tercero o nube privada de la empresa adjudicataria que cumpla la totalidad de los requisitos técnicos y funcionales descritos en este pliego. Este modelo no puede implicar en ningún caso una merma en la seguridad de la información, debiendo estar garantizada la seguridad de los datos “end to end”.

Las plataformas y herramientas deben estar dimensionadas correctamente para ofrecer todo momento un rendimiento adecuado. Se dispondrán al menos dos entornos uno de producción y otro de preproducción / Integración.

La plataforma tecnológica tendrá que estar ubicada en el territorio de la Unión Europea. Deberá cumplirse el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (en adelante RGPD), publicado en el boletín del Estado

(https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2016-80807), y todas las infraestructuras aprovisionadas por el adjudicatario deberán cumplir con la legislación vigente en el ámbito de la seguridad: Esquema Nacional de Seguridad y Protección de Datos personales fundamentalmente.

También se podría contemplar el aprovisionamiento on-premise, en este caso toda la plataforma hardware y software de base (sistema operativo) requeridos para la implantación del nuevo producto, así como los servicios de administración, monitorización, y operación de la misma, serán suministrados por la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de la Dirección General de Osakidetza, no estando incluidos en el objeto de este contrato, siendo el mismo caso en el que se ofrezca el aprovisionamiento de forma híbrida donde ciertos componentes se ejecuten en las infraestructuras proporcionadas por la empresa adjudicataria y otros componentes en la infraestructura de Osakidetza.

6.2. Interoperabilidad

Las empresas adjudicatarias Centralizado **tendrán que facilitar la integración** de toda la información necesaria para establecer los circuitos correspondientes.

Los requisitos de integración de diversos sistemas de información de Osakidetza se realizarán de acuerdo a una arquitectura orientada a servicios (SOA) sobre la plataforma Oracle SOA Suite (Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules, ...).

Dicha arquitectura proporciona una forma bien definida de exposición e invocación de Servicios Web, lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros.

Sobre la misma arquitectura SOA, Osakidetza implementa una solución de integración orientada a Eventos; es un diseño a medida que gestiona un conjunto de sistemas que publican eventos y un conjunto de aplicaciones que se suscriben a determinados eventos. Dicha solución se denomina Gestor de Eventos-Event Manager y es responsable de recibir los eventos publicados, ejecutar las validaciones adecuadas, enrrutar y almacenar los eventos para su envío a los subscriptores que estén asociados a cada uno de los elementos recibidos.

Relación de estándares de comunicación soportados:

- Protocolos a nivel de mensaje:
  - SOAP 1.1 y SOAP 1.2

  - WSDL 1.1 y WSDL 1.2 Binding
  - SOAP con Attachments
  - JSON – REST
- Protocolos de seguridad a nivel de mensaje:
  - WS-Security 1.0/1.1
  - WS-SecurityPolicy
  - WS-Policy
  - WSPolicyAttachment
  - WS-Security: Username Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: X.509 Token Profile 1.0/1.1
  - WSSecurity: SAML Token Profile 1.0/1.1
  - WS-Security: KerberosToken Profile 1.1
  - WS-Reliable Messaging 1.0
  - WS-Addressing
  - WS-I Basic Profile 1.1
  - WSSecurity: JWT Token
- Protocolos a nivel de transporte:
  - HTTP 1.0, HTTP 1.1
  - TLS, SSL
  - Interoperabilidad con registros UDDI v3-compliant
  - Sistemas middleware basados en JMS/MQ
  - HTTPS

Las seguridades aplicadas a los servicios web cubren los siguientes aspectos:

- Autenticación: Verificar que el cliente (usuario o aplicación) es quien dice ser. La identidad de un usuario se realizará en base a la información presentada por el usuario (usuario/contraseña, certificado, token SAML)
- Autorización: Otorgar acceso a los servicios en base a la identidad del cliente o a los roles asignados.
- Confidencialidad, privacidad: Mantener la información secreta mediante el uso de algoritmos de encriptación estándar de elementos XML.
- Integridad, no repudio: Asegurar que un mensaje permanece inalterado durante la transmisión mediante la firma digital. La firma también valida la identidad del remitente y proporciona una marca de tiempo para garantizar que una transacción no puede ser repudiada más tarde ni por el remitente ni por el destinatario.

Osakidetza usa Oracle Web Service Manager (OWSM) para gestionar y aplicar políticas a los servicios web publicados en la plataforma SOA.

La política estándar que Osakidetza ha definido para los servicios proporciona:

- Autenticación mediante certificado x509
- Protección del mensaje mediante firma (sin encriptado)

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

No procede.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

No procede.

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

10.1. Fases del servicio

La ejecución del contrato se ajustará a las siguientes fases.

10.1.1. Suministro de la plataforma

El licitador deberá definir de forma detallada en su oferta, la solución a suministrar que corresponderá a la dotación indicada en el apartado 2, identificando de forma clara sus características técnicas.

10.1.2. Puesta en marcha de la plataforma

La empresa adjudicataria deberá habilitar y configurar la solución a suministrar en Osakidetza.

Se incluirán todas las actuaciones que resulten necesarias para la instalación y puesta en funcionamiento de la solución en los centros de Osakidetza:

- Configuración de la plataforma, hardware y software, así como todas las adaptaciones e integraciones que resulten necesarias.
- El arranque en cada centro requerirá el desplazamiento on-site del equipo de instalación, que deberá permanecer en el centro hasta que el

responsable de Osakidetza dé el visto bueno a la misma.
- Dentro de la garantía del proyecto se incluyen las tareas de formación, soporte, resolución de incidencias y atención a mejoras de producto, que se produjeran durante la duración del contrato.

Se incluyen además las siguientes tareas:

10.1.2.1. Asistencia Técnica

El adjudicatario ofrecerá asistencia técnica de la solución para consultas y solución de problemas desde el arranque hasta la finalización del contrato.

Este soporte será del tipo 12X5, dentro del horario de 08:00 a 20:00.

El equipo de soporte hará 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).

El acceso a este servicio de Atención a Consultas y Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU **Osakidetza**), previo registro en HP-Service Manager.
- **Vía HP-PPM**: Registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- **Vía teléfono:** Usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de los componentes objeto del contrato.

10.1.2.2. Niveles de servicio requeridos

Se deberán de tener en cuenta los acuerdos de nivel de servicio que se establecen en la siguiente tabla en función del tipo de solicitud:

Tipo de Solicitud	Acuerdo de Nivel de servicio	Tiempo
Asistencia técnica	Tiempo de respuesta máximo	1 día laborable
	Tiempo de resolución máximo	2 días laborables

Se entiende como tiempo de respuesta, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de Osakidetza y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria.

Se entiende como tiempo de resolución, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de Osakidetza y la completa resolución de la incidencia (o solicitud).

10.1.3. Fase de devolución del servicio

A la finalización del contrato y en el caso de que el nuevo contrato que diese continuidad a este fuese formalizado con otra empresa adjudicataria distinta, el proveedor saliente se comprometerá a facilitar la migración y portabilidad durante el proyecto al proveedor entrante sobre la infraestructura indicada por la Dirección del Proyecto, así como, en su caso, la transferencia y/o cancelación administrativa de las suscripciones y cuentas de servicios en la nube usadas durante la ejecución del contrato al objeto de garantizar una transferencia sin interrupciones de servicio.

10.2. 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 posibilidad de realizar tareas asignadas desde las oficinas de Osakidetza en la DG en Vitoria., si así se requiere.

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.

10.3. Plazos de entrega

El proyecto se estima hasta el 31/12/2025 contado a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

11. MODELO DE GESTIÓN

11.1. Equipo organizativo

El adjudicatario deberá tener a su disposición el personal y contar con los medios materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del contrato objeto de licitación. Por su parte, Osakidetza establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el total y correcto cumplimiento de la prestación por parte del adjudicatario. El suministro será ejecutado con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

El personal que realice el suministro dependerá exclusivamente del adjudicatario y éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir bajo su exclusiva responsabilidad las disposiciones vigentes, o que se dicten en un futuro, en materia laboral, Seguridad Social, Seguridad y Salud y fiscal, quedando Osakidetza exento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones anteriormente indicadas.
Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para el cumplimiento del contrato, así como las indemnizaciones que correspondan por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse con motivo del cumplimiento del contrato. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario queda obligado a presentar, previo requerimiento de Osakidetza, cuanta documentación se le solicite, al objeto de acreditar el cumplimiento de las obligaciones de este contrato.

El suministrador deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El personal adscrito a la ejecución del contrato no tendrá vinculación con OSAKIDETZA y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los hitos establecidos.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta la empresa adjudicataria para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos.

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto,** que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...).

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.

La empresa adjudicataria incorporará el organigrama de la empresa. A su vez detallará la plantilla de personal que trabaja en la empresa y que podría asignar a este proyecto, indicando número de intérpretes por idioma, así como la estructura y procedimientos que empleará para la gestión del servicio.

Los daños y perjuicios que por cualquier motivo (mala práctica, negligencia, dolo, etc.) pudiera ocasionar el personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria en la ejecución del servicio, serán responsabilidad del contratista.

El personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria, deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamientos genéricos establecidas para el desarrollo de este tipo de servicios. Si el personal no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso en el cumplimiento de su cometido, la Dirección General podrá exigir al adjudicatario la sustitución del trabajador para la realización de los servicios objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria queda obligada y será responsable de todo el personal propio o subcontratado que emplee en la ejecución de los trabajos contratados. Quedará obligada, del mismo modo, al cumplimiento de la legislación laboral vigente en referencia a dicho personal.

Todos los gastos de carácter social, así como los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de todo lo establecido en la legislación laboral y de seguridad social vigente en todo momento. Asimismo, dotará al personal de todos los medios de seguridad necesarios para el cumplimiento de la legislación en Seguridad e Higiene en el trabajo.

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

12.1. Condiciones de ejecución

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa por parte de Osakidetza.

12.1.1. Condiciones vinculadas a la ejecución de los trabajos

Los trabajos a desarrollar por la empresa adjudicataria se consideran "llave en mano", por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria aportará todas las herramientas que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad de la empresa adjudicataria atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

12.1.2. 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.

Osakidetza activará este soporte fuera de horas únicamente desde el Responsable de Servicio de Osakidetza.

12.1.3. Formación

Se adjuntará un programa de formación para el adiestramiento de la solución.

La duración de la formación será de al menos 1 día por centro, de acuerdo con la disponibilidad del Centro. En la formación online habrá un teléfono de contacto para resolver dudas.

12.1.4. 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.

12.1.5. 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

12.2.1. Coordinación global del proyecto

Osakidetza será el responsable último del contrato

Entre las tareas a realizar, se incluyen:

- Gestión y seguimiento del proyecto, velando por el cumplimiento de hitos y objetivos establecidos en contrato.
- Establecimiento, en colaboración con la empresa adjudicataria, del conjunto de metodologías y procedimientos necesarios, que garanticen las actuaciones coordinadas y faciliten el cumplimiento de planificación,

siempre con el visto bueno de Osakidetza sobre las metodologías propuestas en aquellos ámbitos que les involucren.

- Coordinación principal de todos los agentes y proveedores (soportes y desarrolladores) que puedan estar involucrados e, incluyendo proveedores directos de Osakidetza y personal de Osakidetza en centros, si Osakidetza así lo considera.
- Validación de la solución y de las instalaciones, a través de las siguientes acciones:
    - Definición preliminar de los criterios de diseño y condiciones de ejecución de los diferentes trabajos, en colaboración con Osakidetza.
    - Validación conjunta con Osakidetza, del diseño final de la solución.
    - Validación conjunta con Osakidetza de la documentación final.
    - Validación del resto de documentación, como son las actas de reuniones, informes de resultados para poder establecer el cierre de proyecto.

12.2.2. Control por parte de la empresa adjudicataria

Asimismo, la empresa adjudicataria designará un **Jefe de Proyecto** como interlocutor principal con Osakidetza para el control de ejecución del proyecto.

El Jefe de Proyecto se responsabilizará de las siguientes tareas principales:

- Realizará la coordinación y seguimiento continuo de la evolución de los trabajos y velará por mantener el plan de ejecución de trabajos periódicamente actualizado, considerando en todo momento la integración de sus tareas con aquellas a desarrollar por parte de Osakidetza.
- Será el responsable por parte de la empresa adjudicataria de disponer de los medios y organizar los recursos y equipo de trabajo que garanticen los resultados esperados en proyecto en plazos y calidad técnica.
- Realizará reportes de avance de proyecto en el cumplimento de hitos clave, cuando Osakidetza lo demanden, y con la periodicidad requerida.
- Identificará y alertará de los riesgos, definiendo alternativas para abordarlos y mitigarlos.

- Asistirá junto con los técnicos que se estime conveniente a las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas que convoque Osakidetza en la localización (presencial o remota) y con la periodicidad que ésta designe.
- Garantizará que toda la información y documentación del proyecto se encuentra en todo momento actualizada en la plataforma de gestión que a tal efecto disponga Osakidetza (planificaciones, documentos técnicos, proyecto final, etc.).

Además, debido a la complejidad del proyecto y para garantizar la calidad de los resultados, la empresa adjudicataria tendrá que realizar un control exhaustivo del proyecto pudiéndose establecer:

- Reuniones semanales por necesidad durante la ejecución del proyecto para analizar en detalle el avance del proyecto y la planificación a corto plazo.
- y/ o reuniones quincenales/mensuales para revisión global del proyecto.

12.3. Programa de trabajo

12.3.1. Planificación global de proyecto

Con el inicio del proyecto, la empresa adjudicataria de los lotes deberá presentar una planificación inicial de proyecto (de alto nivel) que respete los plazos e hitos principales establecidos en contrato.

La planificación deberá tener en cuenta de forma obligatoria conceptos como:

- Trabajos previos del **diseño** de la solución.
- **Trabajos previos de definición de procedimientos y metodologías**
- Elaboración de la **documentación final** (informe final y memoria técnica). Se deberá considerar un periodo de validación por parte de Osakidetza.
- Elaboración y entrega del resto de documentación, como son **actas de entrega, documentación técnica …** también sujetas a validación por parte de Osakidetza. También se podrá incluir en este punto, o bien de forma previa, la entrega de la documentación final del diseño de la solución (alto nivel, bajo nivel).
- **Transferencia de conocimientos y formación**
- Cierre del proyecto y validación final (hito).

La empresa adjudicataria deberá velar por el cumplimiento de los plazos e hitos establecidos en el presente contrato, considerando en el plan todos los

conceptos mencionados, e integrando dentro de su plan de ejecución y de manera obligatoria el impacto en tiempos derivado de la generación de documentación, así como de los trabajos de coordinación y validaciones necesarias por parte de Osakidetza. Para ello dispondrá de los recursos y medios adecuados en cada momento.

En el caso de aprobación por parte de Osakidetza del plan global del proyecto se procederá de inmediato a la puesta en marcha de dicha planificación. En el caso de discrepancias, Osakidetza se reserva el derecho de imponer una planificación ajustada a sus necesidades que se pondrá en funcionamiento en las siguientes 72 horas a la comunicación por escrito a la empresa adjudicataria.

Esta planificación global preliminar inicialmente propuesta y aprobada por Osakidetza, **será revisada de forma periódica**, principalmente con el inicio de proyecto, y ajustada según evolucionen el diseño de algoritmos.

Es importante destacar que, independientemente de las revisiones de las planificaciones, la empresa adjudicataria siempre es el responsable último de disponer los medios y recursos adecuados para garantizar el cumplimiento de los hitos establecidos y “absorber” los retrasos, y siempre deberá respetar el plazo máximo de ejecución del proyecto. La planificación debe ser una herramienta para control del proyecto, de forma que sea posible determinar los puntos donde se necesita incorporar más recursos para cumplimiento de los diferentes hitos.

Documento firmado por: NICOLAS FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 15.02.2023 16:54:19 CET