

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE CONTENIDOS
FORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN EL MARCO DEL
PROCESO DE TRANSFORMACION DIGITAL DE OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE
2024/02247



INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato.....	5
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios.....	8
1.3. Justificación de la ausencia de división por lotes	8
1.4. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución.....	9
1.5. Procedimiento de adjudicación	10
1.6. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resiliencia	10
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	12
2.1. Análisis, definición y diseño del modelo de trabajo	12
2.2. Diseño del plan de contenidos formativos	12
2.2.1. Especificaciones funcionales de los contenidos formativos	14
2.3. Construcción y puesta en producción de los contenidos formativos	15
2.4. Servicio de soporte y acompañamiento	15
2.5. Servicio de soporte evolutivo	16
2.6. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución.....	16
3. LOTES.....	17
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.	17
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	17
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES	18
5.1. Requisitos normativos por lote.....	18
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	18
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera).....	18
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	18
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote	18
8. VARIANTES TÉCNICAS.....	18
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA	18

9.1.	Muestras	18
9.1.1.	Forma de presentación	18
9.1.2.	Normas para la identificación de las muestras	18
9.1.3.	Presentación de las muestras (unidades y destinos)	18
9.2.	Presentación de producto:	18
9.3.	Visita de obra	19
10.	LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA.....	19
10.1.	Ubicación de la prestación del servicio	19
10.2.	Plan de puesta en marcha	19
10.2.1.	Fase inicial.....	19
10.2.2.	Fase de prestación regular	20
10.2.3.	Fase de finalización.....	20
11.	MODELO DE GESTIÓN	21
11.1.	Equipo organizativo.....	21
11.2.	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	21
11.2.1.	Constitución inicial del Equipo de Trabajo	22
11.2.2.	Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado.....	22
11.2.3.	Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo	23
11.2.4.	Veracidad de los datos	23
11.3.	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	24
12.	EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	24
12.1.	Condiciones de ejecución.....	24
12.1.1.	Niveles de servicio	24
12.1.2.	Plan de contingencia	24
12.1.3.	Condiciones especiales de tipo medioambiental.....	24
12.1.4.	Herramientas para la prestación del servicio de soporte	24
12.2.	Modelo de control y seguimiento	25

12.2.1.	Equipo Organizativo	25
12.2.2.	Modelo de Control y seguimiento	25
12.2.3.	Programa de trabajo	26

1. OBJETO DEL CONTRATO

En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), instrumento fundamental para el desarrollo de los fondos europeos de recuperación Next Generation EU, el Ministerio de Sanidad lanzó al desarrollo del Plan de Atención Digital Personalizada.

Tras realizar un análisis de la situación actual y las necesidades de la organización en el ámbito de la asistencia sanitaria personalizada Osakidetza ha definido varios proyectos dar respuesta a los requerimientos del Plan de Atención Digital Personalizada.

En el caso concreto del presente pliego, el objeto contrato es la creación, diseño y desarrollo de **contenidos digitales formativos** destinados a profesionales de la salud y a la ciudadanía. Estos contenidos deberán ser desarrollados en formatos digitales accesibles y con carácter multilingüe. La formación se estructurará en modalidad 100% online y auto formativa, utilizando estándares de mercado. El programa formativo estará orientado al impulso de la gestión del cambio en el modelo de prestación de la atención sanitaria promovido por Osakidetza.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza en su estrategia de ofrecer formación general y específica en el ámbito de la salud y en un escenario de transformación digital requiere el diseño y el desarrollo de contenidos formativos digitales. El contrato para el desarrollo de contenidos digitales formativos se fundamental en la necesidad de apoyar la estrategia de gestión del cambio en el modelo de prestación de atención sanitaria, con el fin de modernizar y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos. Siendo los destinatarios los profesionales de la salud y la ciudadanía.

En el marco de los Fondos destinados al Plan de Atención Digital Personalizada, Osakidetza lanza el proyecto: Contratación del servicio de desarrollo de contenidos formativos para la gestión del cambio, aprobado en el seno del Proyecto-tipo 4 (PT4) - 'Gestión del cambio y evaluación'. Con él, se pretende abordar los desafíos asociados con el cambio de manera proactiva y colaborativa tanto en el ámbito interno de profesionales sanitarios como en la ciudadanía, con el fin de garantizar una transición exitosa y sostenible.

Siendo los beneficios para la organización:

- Mayor aceptación y adopción de los cambios: una gestión adecuada del cambio facilita la adaptación a las nuevas tecnologías y procesos, reduciendo la resistencia y aumentando la aceptación.
- Aumento de la productividad: al minimizar las interrupciones y maximizar la eficiencia, la gestión del cambio contribuye a mejorar la productividad general de la organización.
- Reducción de costos: una transición suave y efectiva puede ayudar a evitar costos innecesarios asociados con errores, retrasos y la necesidad de volver a capacitar al



personal.

- Fortalecimiento de la cultura organizacional: al involucrar a los profesionales en el proceso de cambio, se fomenta una cultura de innovación y adaptación.

Siendo los beneficios para la ciudadanía:

- Mayor claridad y comprensión de los nuevos procesos asistenciales: una comunicación clara y transparente sobre los objetivos y los beneficios del cambio ayuda a la ciudadanía a sentirse más segura y comprometida.
- Desarrollo de nuevas habilidades: la transformación digital requiere adquirir nuevas habilidades. La gestión del cambio proporciona el apoyo necesario para este desarrollo.
- Reducción del estrés: una gestión adecuada del cambio ayuda a minimizar el estrés y la ansiedad asociados con los cambios.

El Plan de Atención Digital Personalizada busca incrementar la estandarización, seguridad, eficacia y accesibilidad de los servicios de asistencia sanitaria, orientándolos hacia nuevos modelos organizativos y de atención basados en comportamientos proactivos para la vigilancia de los pacientes y que les impliquen directamente en el cuidado de su propia salud. Persigue complementar las actuaciones presenciales mejorando el actual modelo de asistencia, tanto desde el punto de vista de la ciudadanía como de los profesionales sanitarios. En este marco, se definieron 4 proyectos tipo:

- Proyecto-tipo 1: Monitorización y captura de datos.
- Proyecto-tipo 2: Asistencia Digital Personalizada.
- Proyecto-tipo 3: Soporte y ayuda al diagnóstico.
- Proyecto-tipo 4: Gestión del cambio y evaluación, en el que se enmarca esta licitación tal y como hemos comentado.

Así bien, en el seno del Plan de Atención Digital Personalizada se desarrollan herramientas que aportan solución a las líneas de trabajo definidas, de forma que se consiga un sistema personalizado, proactivo, participativo, colaborativo e inteligente, en el tratamiento y seguimiento de cada paciente en función de sus características.

Para lograr estos objetivos, poniendo en foco en PT4, se deben realizar acciones encaminadas a la difusión y gestión del cambio para la implantación de la Atención Digital Personalizada junto con la evaluación del impacto de dicha implantación de cara a la ciudadanía, pacientes y profesionales.

El proyecto, aprobado por el Ministerio de Sanidad, para ser financiado con fondos MRR, persigue el desarrollo de contenidos formativos digitales orientadas a la gestión del cambio. Este esfuerzo se centra en las áreas de salud digital y telerehabilitación, dirigidos tanto a los profesionales de Osakidetza como a la ciudadanía. Considerándose fundamental generar



contenidos en estas mismas áreas temáticas, pero con una orientación específica para cada grupo: profesionales y ciudadanía. De esta manera, gracias a esta diferenciación se permitirá fomentar un avance en la gestión del cambio de manera paralela y complementaria para ambos colectivos.

Siendo el alcance del contrato:

- Diseño y desarrollo de contenidos formativos digitales.
- Implementación en plataformas digitales.
- Temáticas de formación: salud digital y telerehabilitación.
- Desarrollo de estrategias de sensibilización, marketing y difusión.
- Seguimiento y evaluación para medir el impacto de los programas formativos.
- Fomento de comunidades de aprendizaje para facilitar el intercambio de conocimientos y experiencias entre los participantes.

Con la licitación del contrato se pretenden obtener los siguientes resultados:

- Disponibilidad de contenidos formativos digitales que abarquen las temáticas de servicios digitales y telerehabilitación.
- Implementación de un modelo de formación 100% online y autoformativo, utilizando estándares SCORM para asegurar la compatibilidad y la reutilización de los contenidos.
- Disponer de un repositorio digital de recursos formativos.
- Reducción de costos y tiempos asociados a la formación presencial, optimizando los recursos disponibles que maximicen el impacto del programa formativo.
- Mejora en la accesibilidad y flexibilidad de los contenidos.
- Desarrollo de estrategias efectivas de sensibilización, marketing y comunicación.

El proyecto se planificará en diferentes fases.

- Fase 1: inicio. Definición de los equipos de trabajo para el diseño, dirección y ejecución del proyecto.
Además, en esta fase será necesario definir la metodología de trabajo entre Osakidetza y el proveedor, cerrar el plan de trabajo del proyecto y los entregables correspondientes a cada fase.
- Fase 2: diseño, construcción y puesta en marcha de los materiales para la ejecución del programa.

- Fase 3: cierre. Incluye informes de resultados de proyecto, la actualización de materiales y recursos si es necesario, y delegar los insumos del proyecto en manos de los responsables de Osakidetza que los vayan a utilizar.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

El proyecto está financiado con fondos MRR y ha sido aprobado por el Ministerio de Sanidad, en los términos en los que está licitado, para impulsar la transformación digital y modernización de los servicios sanitarios en Atención Digital Personalizada, con un alcance compartido en el ámbito del PT4 - 'Gestión del cambio y evaluación'.

El ámbito innovador del proyecto requiere la licitación del expediente con el alcance establecido a fin de garantizar el cumplimiento de plazos comprometido para su financiación con fondos Next Generation.

Por ello se concluye:

Que, dado que el objeto del contrato es el diseño y el desarrollo de contenidos formativos digitales multilingües, 100% online y autoformativos, destinados tanto a profesionales de la salud como a la ciudadanía, es necesaria la contratación de este servicio a una empresa externa a Osakidetza, capaz de proporcionar una solución técnica global y de calidad.

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 Osakidetza de personal cualificado ni personal suficiente para llevar a cabo las acciones enmarcadas dentro del presente contrato, se propone contratar a una empresa especializada que cuente con los medios técnicos y recursos personales suficientes para poder llevar a cabo el mismo.

1.3. Justificación de la ausencia de división por lotes

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones solicitadas.

La realización de estos trabajos implica una coordinación y vinculación entre las labores para evitar situaciones de inconsistencia y posibles duplicaciones, que pondrían en riesgo el servicio perseguido y, por tanto, de la gestión que Osakidetza podría desarrollar haciendo uso del mismo.

Siendo los motivos técnicos y organizativos:

- La coordinación entre los diferentes servicios al integrarse en un solo lote mejora de



manera evidente al:

- Proporciona una solución técnica global que facilita la implantación de la solución y la consecución de plazos.
 - Evitar los problemas de coordinación entre responsables de distintas empresas adjudicatarias lo que influye positivamente en la calidad de los servicios.
 - Anular las coincidencias y duplicidades de puestos de trabajo y medios materiales que se dan cuando más de una empresa trabaja en el mismo ámbito y en diferentes lotes. Con ello, se coordina la ejecución y la prestación de los diferentes servicios de manera única.
 - Asegurar la gestión integral del proyecto de Osakidetza unificando la gestión, optimizando sinergias y facilitando la coordinación en un marco de trabajo interoperable.
 - Facilitar la compartición de recursos entre los distintos servicios solicitados pudiendo asumir tareas diversas.
- La existencia de un único interlocutor para Osakidetza permite:
 - Evitar la descoordinación tanto para la gestión del proyecto como para los responsables funcionales y Responsables de negocio de Osakidetza.
 - Simplificar los trámites administrativos, informativos y operativos en la relación de Osakidetza con una única empresa adjudicataria.
 - Reducir el tiempo de resolución de problemas por la desaparición de intereses diferentes de empresas y lotes.
 - Facilitar el análisis y la búsqueda de alternativas de gestión al disponer de un único prestatario que concentra toda la información relativa al servicio.
 - Facilitar el seguimiento de la ejecución y calidad del servicio minimizando los problemas a la hora de identificar responsabilidades, especialmente ante incidencias de incumplimientos en materia de prestación y calidad de los servicios.
 - Simplificar la gestión administrativa con el Ministerio de Sanidad y con Europa por ser proyecto financiado con Fondos MRR.

Al no proceder la división por lotes será motivo de exclusión no presentar oferta a la totalidad del alcance del expediente.

1.4. Presupuesto base de licitación y plazo de ejecución

OBJETO	2025	2026	IMPORTE (sin IVA)
	(12 meses)	(6 meses)	
Contratación de contenidos formativos de gestión del cambio	235.000,00 €	105.000,00 €	340.000,00 €
TOTAL (sin IVA)	235.000,00 €	105.000,00	340.000,00 €



El valor estimado del contrato es:

PERIODOS	PLAZO EJECUCIÓN	IMPORTE MÁXIMO (Sin IVA)
Presupuesto base de licitación (contrato inicial)	1,5 años	340.000,00 €
Modificación prevista del contrato inicial		68.000,00 €
Valor estimado del contrato SIN IVA		408.000,00 €

El plazo de ejecución será desde la fecha de formalización del contrato hasta el 30 de junio de 2026.

1.5. Procedimiento de adjudicación

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

1.6. Financiación fondos MRR del plan de recuperación, transformación y resiliencia

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 Atención Digital Personalizada.
- PT4 - ‘Gestión del cambio y evaluación’.



ENTIDAD FINANCIADORA	PORCENTAJE
Fondos europeos vinculados al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia destinados a impulsar la transformación digital y modernización de los servicios sanitarios en Atención Digital Personalizada.	100%

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato incluye los siguientes servicios:

2.1. Análisis, definición y diseño del modelo de trabajo

El objetivo principal del proyecto es desarrollar dentro de Osakidetza un programa formativo orientado a la transformación del modelo de prestación asistencial destinado a profesionales y ciudadanía en el marco del Plan de Transformación Digital de Osakidetza.

Se desarrollarán comunidades de aprendizaje, se llevará a cabo la evaluación y certificación de los profesionales y ciudadanía que accedan a los contenidos formativos y se completará con el desarrollo de KPIs y analítica de datos para abordar un proceso de mejora continua.

Para el correcto desarrollo del contrato, será necesario comenzar el servicio con una consultoría que recoja la situación inicial de Osakidetza y que concluya en un plan integral que combine la estrategia con la información, difusión y formación sobre la gestión del cambio que pretende abordar Osakidetza con el desarrollo de los contenidos formativos.

Se propone partir por una primera configuración de los equipos de trabajo, continuar con el diseño y desarrollo de los diferentes componentes del plan, y posteriormente, con la ejecución de cada uno de los componentes plan en base a una planificación predeterminada.

Este análisis incluirá la definición global del nuevo servicio considerando al menos: modelo de gobierno, modelo organizativo, modelo de operación, indicadores de seguimiento y hoja de ruta del proyecto.

En este análisis y definición inicial la empresa adjudicataria y Osakidetza deben consensuar la metodología de trabajo que se debe llevar a cabo para el diseño, la creación, la revisión y finalmente la aprobación por parte de Osakidetza de los contenidos formativos.

Asimismo, se determina que los recursos a desarrollar deben diseñarse y desarrollarse en formato digital, en euskera, castellano e inglés, y que se puedan publicar en canales de información de Osakidetza.

En cuanto a los recursos formativos, se considera que estos deberían desarrollarse en formato SCORM, ser completamente online y en modalidad auto formativa, pudiendo consistir en cápsulas formativas, micro-credenciales o programas formativos completos.

2.2. Diseño del plan de contenidos formativos

Osakidetza requiere un **programa formativo multilingüe** (euskera, castellano e inglés como mínimo) orientado a la gestión del cambio en el modelo de prestación de la atención sanitaria



destinado a profesionales y ciudadanía en el marco del Plan de Transformación Digital de Osakidetza.

Es fundamental que cada recurso desarrollado esté desarrollado didácticamente teniendo en cuenta el público objetivo, ya sean profesionales de la salud o ciudadanía. Para ello, se utilizarán diversas estrategias para su implementación digital. En función de estas se establecerán los canales, plataformas de formación de Osakidetza y/o canales medias, y los formatos de los contenidos (SCORM, HTML, video, audio, infografía,...)

Incluir a ambos grupos como agentes clave del cambio implica una coordinación cuidadosa de la oferta formativa, asegurando que los contenidos estén alineados en cuanto a temática, pero también adaptados en formato y nivel de conocimiento según el público objetivo. El fin de este enfoque se basa en garantizar que los profesionales de la salud reciban formación especializada y avanzada, mientras que la ciudadanía obtiene información accesible y comprensible, fomentando así una integración efectiva y paralela en el proceso de cambio.

Inicialmente, se identifican dos ámbitos formativos diferenciados:

1. **Servicios digitales de Osakidetza:** servicios de salud digital impulsados por la transformación digital que actualmente atraviesa Osakidetza, orientados a temas como la protección de datos, el acceso a la información, y el uso de tecnologías de comunicación, entre otros.
2. **Telerehabilitación:** proceso asistencial, capacitación y herramientas, seguimiento y evaluación.

El plan de contenidos formativos de los dos ámbitos formativos (Servicios Digitales y Telerehabilitación) deberá incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. **Gestión del cambio** en el modelo de prestación de la atención sanitaria (modelo asistencial): donde se deberá determinar el contenido destinado a los profesionales y el destinado a la ciudadanía y cómo se abordará cada uno de ellos, es decir:

- Definición de áreas temáticas
- Estructura global y de cada curso, modulo o unidad didáctica
- Elección de metodología didáctica y formato en base a área temática y público objetivo.
- Oferta formativa mayoritariamente online, autocompletada, no tutorizada y utilizará la interacción y/o gamificación para fomentar la adherencia y participación.
- La oferta formativa, en algunos casos, podría presentar un nivel básico y otro avanzado.

2. Comunidades de aprendizaje

3. Evaluación y certificación



4. KPIS y analítica de datos

2.2.1. Especificaciones funcionales de los contenidos formativos

Cada uno de los recursos a desarrollar deberá estar pensado **en función del público objetivo** al que va dirigido (profesionales de la salud y ciudadanía), utilizándose diferentes estrategias para su implementación digital, como la adaptación de contenidos a distintos niveles de conocimiento, la personalización de la experiencia de usuario, y el uso de plataformas accesibles e intuitivas.

A priori, se identifican **dos ámbitos de formación**, servicios digitales (salud digital y servicios) y telerehabilitación (proceso asistencial, capacitación y herramientas y seguimiento y evaluación).

Todos los contenidos desarrollados deben ser **100% online, auto formativo y multilingüe** en euskera, castellano e inglés, como mínimo.

Para los programas asociados a los dos ámbitos identificados, Servicios Digitales y Telerehabilitación, se establece que, como mínimo, deben desarrollarse las siguientes **horas de contenidos formativos**:

Servicios Digitales:

- **Perfil profesional:** 40 horas
- **Perfil ciudadanía:** 20 horas

Telerehabilitación:

- **Perfil profesional:** 24 horas
- **Perfil ciudadanía:** 16 horas

Con respecto a las temáticas asociadas a cada uno de los ámbitos, como mínimo se debe dar respuesta a:

Servicios Digitales para Profesionales y Ciudadanía:

- Salud Digital
- Servicios Digitales

Telerehabilitación para Profesionales:

- Proceso asistencial

- Capacitación herramientas
- Seguimiento y evaluación

Telerehabilitación para Ciudadanía:

- Proceso asistencial
- Capacitación herramientas

Además del desarrollo de los contenidos formativos que den respuesta a los ámbitos descritos, la empresa adjudicataria debe elaborar la capa de contenidos y herramientas vinculadas al diseño de los planes formativos y a la evaluación de los mismos:

- Definición de competencias para los profesionales.
- Diseño de itinerarios formativos para los profesionales.
- Evaluación de competencias para los profesionales.
- Diseño de itinerarios formativos para la ciudadanía.
- Definición de objetivos formativos para la ciudadanía.
- Evaluación de resultados para la ciudadanía.

2.3. Construcción y puesta en producción de los contenidos formativos

Proceso en el cual se desarrollan y estructuran los contenidos formativos. Esta fase incluye la creación de los contenidos en sí, como la integración de estos elementos en las plataformas digitales o sistemas de gestión de aprendizaje que apliquen.

Durante la construcción de los contenidos formativos, se llevarán a cabo procesos de prueba y testeo por parte de Osakidetza. Será necesario realizar las adaptaciones necesarias en los contenidos según las modificaciones indicadas por Osakidetza, hasta que los contenidos se consideren adecuados para su puesta en producción.

Finalmente, se procede a la publicación, despliegue y configuración de los materiales en el entorno donde serán accesibles para los usuarios finales, garantizando que todo funcione correctamente y esté listo para su utilización.

2.4. Servicio de soporte y acompañamiento

Servicio de apoyo a Osakidetza en la puesta en marcha del programa formativo y de las acciones formativas asociadas en relación con los siguientes aspectos:

- Apoyo en el despliegue del nuevo servicio
- Evaluación de resultados e impulso de áreas de mejora



La empresa adjudicataria tendrá responsabilidad completa sobre el desarrollo de los contenidos formativos y proporcionará las labores de soporte y acompañamiento a Osakidetza durante toda la vida del contrato.

2.5. Servicio de soporte evolutivo

Será necesario contar con una bolsa de horas para poder realizar los ajustes necesarios en los contenidos puestos en producción, para adaptarlos a las necesidades y puntos de mejora que sean detectados tras el análisis de los KPIs, tanto en los contenidos que se desarrollen para los profesionales como los contenidos para la ciudadanía.

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

Son beneficiarias todas las organizaciones de servicios de Osakidetza:

- DIRECCION GENERAL
- EMERGENCIAS
- OSI ARABA
- OSI DEBAGOIENA
- RED DE SALUD MENTAL ARABA
- OSI ARABAKO ERRIOKA-RIOJA ALAVESA
- OSI TOLOSALDEA
- OSI DONOSTIALDEA
- OSI BIDASOA
- OSI GOIERRI-ALTO UROLA
- OSI DEBABARRENA
- RED DE SALUD MENTAL GIPUZKOA
- OSI URIBE
- CENTRO VASCO DE TRANSFUSION Y TEJIDOS HUMANOS
- RED DE SALUD MENTAL BIZKAIA
- HOSPITAL SANTA MARINA
- HOSPITAL GORLIZ



- OSI BILBAO-BASURTO
- OSI BARRUALDE – GALDAKAO
- OSI BARAKALDO - SESTAO
- OSI ENKARTERRI-EZKERRALDEA-CRUCES
- ONKOLOGIKOA

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

No aplica

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

Serán referencias metodológicas válidas a la hora de la construcción, presentación y defensa de modelos y propuestas por parte de los ofertantes, las siguientes:

- ISO 27001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 27018: norma internacional para protección de información personal en la nube.
- ISO 9001: norma internacional de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- GDPR: reglamento general de protección de datos.
- UNE 66181: norma de calidad de los programas de formación virtual
- Cumplimiento de la norma ISO 29990 de Servicios de aprendizaje para la educación y formación no formal.
- UNE 153010:2012: Accesibilidad a los contenidos audiovisuales. Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva.

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.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

No procede.

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

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

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

- Programa formativo multilingüe (euskera, castellano e inglés como mínimo).

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

No hay.

9.1.1. Forma de presentación

No procede.

9.1.2. Normas para la identificación de las muestras

No procede.

9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede.

9.2. Presentación de producto:

No procede.

9.3. 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.

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.

10.2. Plan de puesta en marcha

La ejecución del servicio se ajustará a las siguientes fases.

10.2.1. Fase inicial

Con anterioridad a comenzar la implantación y puesta en marcha de la solución a proveer, se realizará el Análisis, definición y diseño del modelo de trabajo (2.1).

Será necesario comenzar con una consultoría que recoja la situación inicial y la situación objetivo, identificando las áreas de atención prioritarias en base a la estrategia de Gestión del Cambio establecida por Osakidetza y definiendo la hoja de ruta a llevar a cabo.

10.2.2. 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.

10.2.3. Fase de finalización

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

La empresa adjudicataria estará obligada 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.

La empresa adjudicataria 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.
- Entrega de todos los contenidos incorporados a la plataforma y las bases de datos de la misma.

11. MODELO DE GESTIÓN

11.1. 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.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Las empresas licitadoras, definirán en sus ofertas los recursos necesarios para cubrir el alcance inicial y propondrán la estructura de profesionales adecuada asegurando:

- Proveer los perfiles técnicos necesarios.
- Facilitar el número de personas necesarias por perfil.

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

- Jefe/a o Director/a de Proyecto, persona encargada de la relación con Osakidetza para el presente contrato y responsable de la gestión global del mismo y con capacidad de decisión técnica y económica sobre el contrato.
- Consultor/a en procesos de gestión de planes formativos.
- Consultor/a en desarrollo de contenidos digitales.
- Consultor/a en administración de plataformas e-learning y marketing digital.

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, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

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 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.

11.2.1. 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 la misma, 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 no aprobación de la persona o personas sustitutivas, sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso, en función de la gravedad de las consecuencias provocadas, a valorar por el responsable del contrato, la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

11.2.2. Condicionantes del Equipo de Trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículum y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, provocarán la revisión de la adjudicación y, en su caso, en función de la gravedad de las consecuencias provocadas, a valorar por el responsable del contrato, la rescisión del contrato.

11.2.3. 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.

11.2.4. 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 de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga ocasionará asumir penalizaciones, y en último término, en función de la gravedad de las consecuencias provocadas a valorar por el responsable del contrato, provocará la resolución del mismo

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

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

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

12.1. Condiciones de ejecución

12.1.1. Niveles de servicio

No aplica

12.1.2. Plan de contingencia

La empresa adjudicataria deberá definir un plan de contingencia en el que se recojan todos los mecanismos y posibles soluciones que han de llevarse a cabo para los distintos supuestos de incidencias, tanto si la incidencia se ha generado en el propio servicio de la empresa adjudicataria como si es otro recurso el que está fallando y tiene afección o impacto en el sistema.

Asimismo, deberán indicar los respaldos o redundancias que ofrece la Solución propuesta con el fin de evitar incidentes o fallas del servicio en los distintos sistemas, enlaces y elementos que forman parte de la misma.

12.1.3. 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.

12.1.4. 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.

12.2. Modelo de control y seguimiento

12.2.1. 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.

12.2.2. 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.

12.2.3. Programa de trabajo

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.

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 30.10.2024 15:36:07 CET