PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento y Migración de versión de la plataforma DORLET para el control de accesos físicos a las instalaciones de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2025/00577

ÍNDICE

1 OBJETO DEL CONTRATO 3
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 3
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 3
1.3. Procedimiento de adjudicación 3
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 4
2.2 Alcance del contrato 4
2.2.1 Mantenimiento y Soporte 4
2.2.2 Migración tecnológica 6
3 LOTES- UN UNICO LOTE DIVIDIDO EN TRES LÍNEAS DE ACTUACIÓN 8
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 9
5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE . 10
6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 11
6.1 Plataforma tecnológica 11
6.2 Herramienta de gestión del servicio 11
6.3 Metodología 11
7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 12
8 VARIANTES TÉCNICAS 13
9 MUESTRAS/PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA 14
10 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO 15
10.1 Ubicación del equipo de trabajo 15
10.2 Plazos de entrega 15
10.3 Plan de puesta en marcha 15
11 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO 16
11.1 Modelo organizativo 16
11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 16
11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 16
12 EJECUCIÓN 17
12.1 Condiciones de ejecución 17
12.2 Modelo de control y seguimiento 17
12.3 Plan de trabajo 17

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios de mantenimiento, migración de versión y soporte del sistema de control de accesos físicos a las instalaciones de Osakidetza.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

En 2009, Osakidetza emitió el expediente "Contratación de sistema de control de acceso para Osakidetza" (Exp.: G/205/20/0/0744/OSC1/0000022009), adjudicado a la empresa DORLET, S.A. con el producto DORLET DASS.

Así, actualmente Osakidetza dispone de la plataforma de seguridad integral DORLET DASS como solución corporativa para la gestión de dispositivos de control de accesos a recintos restringidos, control de acceso a parkings, control de visitas y control horario, instalados en diversas ubicaciones de hospitales, centros de salud, oficinas, etc., de las Organizaciones de Servicio de Osakidetza. Complementando el producto software, existe un numeroso equipamiento hardware instalado, consistente en diferentes dispositivos de campo (unidades de control de acceso, lectores, etc.). Esta plataforma de seguridad se encuentra totalmente integrada con SAP, plataforma ERP de Osakidetza para la gestión de Recursos Humanos, con lo que está totalmente automatizada la carga de datos de profesionales (altas, bajas, modificaciones, contratos futuros, etc.) desde SAP al sistema de control de accesos, así como el traspaso de eventos hacia SAP (fichajes control horario, marcajes comedores, marcajes accesos a salas para cursos, etc.).

Cabe destacar que esta plataforma también da cobertura al registro de la jornada de trabajo de las personas trabajadoras de Osakidetza, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 34.9 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (BOE 24.10.2015).

Por tanto, el objeto del presente expediente es la contratación de los servicios de soporte, migración, y mantenimiento correctivo y adaptativo de la plataforma DORLET, además de la migración a la nueva versión del producto denominada DASSnet.

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 **NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD.**

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

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

2.2 Alcance del contrato

El alcance de este expediente se extiende a todos los centros de Osakidetza, excepto las entidades Osatek y Onkologikoa.

Se incluyen las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Mantenimiento y Soporte

2.2.1.1 Mantenimiento integral de la solución

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Mantenimiento software de las licencias de la solución de control de accesos físicos, compuesta por los siguientes productos:
  - DORLET DASS.
  - DORLET DASSnet.
  - Conector integrador con SAP ECC, certificado por SAP.

- Servicio de Atención a Consultas y Soporte de los productos indicados.

La ejecución del presente contrato incluirá los servicios de mantenimiento propiamente dicho de la solución implantada. A los efectos de una mejor comprensión, se consideran los siguientes tipos de mantenimiento a realizar durante la ejecución del contrato:

- **Preventivo:** Es aquel incluye las revisiones periódicas, verificaciones calibraciones y ajustes que aseguran que la solución se mantiene dentro de sus especificaciones operativas, y previenen la aparición de fallos. En cada revisión se realizarán los ajustes, modificaciones y sustituciones que se estimen necesarios para un correcto funcionamiento del sistema.

- **Correctivo**: Es aquel que incluye aquellos cambios precisos para corregir los errores del producto software y que tienen como finalidad restablecer los parámetros originales de funcionamiento.

- **Evolutivo:** Es aquel que incluye mejoras y nuevas funcionalidades.
  - Cambios de versión evolutivos relativos a las nuevas funcionalidades y parches de seguridad desarrollados. Estos nuevos desarrollos se podrán mostrar tanto en nuevas versiones (grandes evolutivos), **al menos 1 actualización a la finalización del contrato,** como en parches del tipo Maintenance Release (pequeños evolutivos).

  - Evolutivos solicitados por **Osakidetza**: Cualquier petición recibida durante la prestación del servicio, será convenientemente registrada y analizada para valorar su inclusión en el RoadMap de producto DASSnet con el objetivo de mejorar progresivamente el producto ofertado y asegurar que responde a las

necesidades del cliente.

2.2.1.2 Atención a Consultas y Soporte

El Mantenimiento deberá incluir los **Soportes de Mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel** desde el Centro de Soporte del adjudicatario, incluyéndose, por tanto, todos aquellos viajes que se consideren necesarios realizar para el correcto funcionamiento de la aplicación contratada/instalada.

Los contenidos de los soportes de mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel son los siguientes:

- **Mantenimiento de 1º Nivel:** Acceso al servicio de soporte telefónico habilitado para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.

- **Mantenimiento de 2º Nivel:** Asesoramiento en relación con tablas y con el funcionamiento interno de la aplicación. En errores producidos por la utilización incorrecta de la aplicación contratada o por causas ajenas al licitador, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones y equipamiento, el adjudicatario se compromete al asesoramiento y, si es posible, resolución de cualquier problema que haya podido causar éste sobre la aplicación contratada, siempre y cuando no impliquen desplazamientos al centro del cliente en el cual esté instalada la aplicación.

- **Mantenimiento de 3º Nivel:** Corrección de errores existentes en la aplicación por los medios que la compañía considere oportunos en función de la gravedad y la posibilidad de proporcionar al cliente una solución adecuada, quedando incluidos cuantos viajes sean necesarios para la total resolución de los problemas indicados a continuación:
  - Parada del entorno de producción. Afectación amplia o total de la aplicación y que no sean causas ajenas al adjudicatario, es decir, que sean imputables al mismo.
  - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte remoto del adjudicatario no sea capaz de solucionar.

2.2.1.2.1 Asistencia en el centro – acceso remoto

Deberá existir comunicación vía VPN para que desde el centro de mantenimiento pueda acceder a los centros.

La mayoría de las incidencias se resolverán de forma remota, mediante la consulta de la incidencia y el posterior envío del software adaptado.

2.2.1.2.2 Horario de prestación del servicio

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- Horario de Invierno:
  - Lunes a jueves laborables: de 9:00h. a 18:00h
  - Viernes laborables: de 9:00h. a 15:00h

- Horario de Verano:
  - Durante los meses de jornada intensiva (julio y agosto), el horario del servicio de 8.00h a 15.00h.

Las intervenciones planificadas para actualización y/o adecuación del sistema que supongan interrupción del servicio, se realizarán en el horario indicado por **Osakidetza**, sin coste adicional.

2.2.1.2.3 Tiempos de respuesta

Se consideran tres niveles de Gravedad en función de las repercusiones que la incidencia tenga en el funcionamiento del sistema:

- **Grave**: parada total del sistema.
- **Alta**: el sistema está operativo, pero con funcionalidad muy limitada.
- **Media**: parte del sistema no está operativo, pero el resto mantiene su operatividad y funcionalidad.

En lo relativo a SLAs las exigencias mínimas serán las siguientes:

- **Tiempo de Respuesta**: el tiempo de respuesta telefónico deberá será inferior a 30' en cualquier franja horaria, 24 horas al día, los 7 días de la semana, sean laborables o festivos.
- **Tiempos de intervención**: tiempos máximos de primera respuesta/intervención en función de la gravedad de la incidencia:

Nivel de Gravedad	Tiempo Máximo
Grave	<4h
Alta	<8h
Media	<NBD (Siguiente día laborable)

- **Presencia Física**: en función de la naturaleza de la incidencia, se deberá contar con presencia física en el Centro afectado, en horario laboral, en un tiempo inferior a 4 horas.
- **Disponibilidad del sistema**: con carácter general, y a computar globalmente, deberá ser superior al 99%.

2.2.2 Migración tecnológica

Osakidetza tiene actualmente implantada la solución DORLET DASS, descontinuada por el fabricante desde 2022, siendo la siguiente versión de producto la denominada DASSnet.

Esta nueva versión incorpora importantes mejoras de alto interés para Osakidetza, tanto en el plano tecnológico (alineamiento con el Plan de Normalización de Infraestructuras tecnológicas, enmarcado en el proceso de Convergencia en Ejie, proyecto Batera), como en el plano funcional, razón por la que es imprescindible abordar la migración de versión de producto.

Cabe destacar que el numeroso equipamiento hardware actualmente instalado es compatible con la nueva versión DASSnet, por lo que no es necesaria la sustitución de los

dispositivos de campo (unidades de control de acceso, lectores, etc.).

Las principales mejoras identificadas se detallan a continuación:

- Mejora en la experiencia del usuario. Entorno gráfico más fácil e intuitivo, con gráficos animados y uso sencillo.
- Tecnología actualizada, abierta a mejoras tanto en la integración como en nuevas funcionalidades.
- Carga automática de datos de personas desde ficheros externos.
- Exportación automática de movimientos a ficheros externos.
- Múltiples listados con exportación de los mismos a diferentes tipos de ficheros (ASCII, Excel, PDF…)
- Gestión de funciones de presencia, visitas, contratas y empresas a través de navegador WEB.
- Gestión remota de módulos software para PDA con control de tiempo real de la instalación.

Así mismo, cabe destacar que en el ámbito de esta migración se incluye la migración a licencias corporativas ilimitadas de la versión DORLET DASSnet.

La migración a la nueva versión, incluye las siguientes fases:

- Instalación de la nueva versión, incluyendo el conector SAP.
- Adaptación desarrollos *ad-hoc* para Osakidetza.
- Migración de datos.
- Despliegue y formación.

La migración tendrá una **duración máxima de 12 meses**, y se identifican las siguientes líneas de trabajo:

2.2.2.1 Instalación de nueva versión, y configuración de conector SAP

Incluye todas las tareas relativas a la instalación la versión DORLET DASSnet en la nueva infraestructura tecnológica, así como la configuración de la nueva versión del conector certificado por SAP.

2.2.2.2 Adaptación desarrollos ad-hoc para Osakidetza

Incluye todas las tareas relativas a la adaptación en la nueva plataforma de los desarrollos realizados *ad-hoc* para Osakidetza.

2.2.2.3 Migración de Datos

Incluye todas las tareas requeridas para la migración de los datos de la versión actual, a la nueva versión del producto, para lo cual se deberán detallar los controles a realizar para garantizar la pertinencia e integridad de la información migrada.

2.2.2.4 Despliegue y Formación

Se incluyen las tareas requeridas para el despliegue de la solución y formación a usuarios clave, incluyendo manuales de formación, y coaching tras despliegue, que podrá ser in-situ (duración máxima 1 semana).

3 LOTES- UN UNICO LOTE DIVIDIDO EN TRES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Mantenimiento y soporte plataforma actual.
- Migración tecnológica a nueva versión.
- Mantenimiento y soporte nueva versión plataforma.

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 de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.

5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE

5.1 Requisitos normativos por lote

No procede.

6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1 Plataforma tecnológica

La solución de control de accesos está implantada en el CPD de EJIE, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, y da servicio de forma centralizada a toda la red.

El acceso a los sistemas, si fuera necesario, se realizará siguiendo los protocolos y procedimientos vigentes en este ente.

6.2 Herramienta de gestión del servicio

En el caso del servicio de Soporte las herramientas de gestión a utilizar serán las siguientes:

- La herramienta utilizada por el 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).

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.

6.3 Metodología

Deberá detallarse el marco metodológico a utilizar para la provisión del servicio.

7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote

No procede.

7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3 Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes

No procede.

8 VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9 MUESTRAS/PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA

9.1 Muestras

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 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

10.1 Ubicación del equipo de trabajo

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**.

Con carácter general, los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

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.

10.2 Plazos de entrega

El plazo de ejecución del proyecto es de **24 meses.**

10.3 Plan de puesta en marcha

Se detallará en el Plan de trabajo.

11 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

11.1 Modelo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.

11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando la categoría, dedicación y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

Los medios materiales requeridos para la ejecución del contrato, correrán a cargo del adjudicatario.

12 EJECUCIÓN

12.1 Condiciones de ejecución

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.

12.2 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, 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 prestación del servicio, 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 servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.3 Plan de trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo necesario para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida.

Documento firmado por: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 08.04.2025 15:18:15 CEST