CONTRATACIÓN P.A.N.A.P.
ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACON Y SERVICIOS_ IZENPE S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO PARA LA GESTIÓN DEL NODO DE INTEROPERABILIDAD Y SEGURIDAD NISAE

Contenido

1 OBJETO 3
2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO 3
3 SUSTITUCIÓN DE RECURSOS Y PENALIZACIONES 5
Sustitución de los Perfiles/Recursos por baja en Recursos. 5

1 OBJETO

El objeto es la contratación por *Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A.* (en adelante, Izenpe) de los servicios de apoyo necesarios para la gestión del nodo de interoperabilidad y seguridad de las Administraciones Públicas NISAE.

Se entenderá por labores de apoyo,

- Servicio de información y atención a los usuarios.
- Gestión de peticiones y autorizaciones
- Revisión de solicitudes de autorización de los servicios de intermediación.
- Asistencia técnico-administrativa a Emisores / Requirentes para el uso de los servicios expuestos
- Atención y gestión de consultas, peticiones, autorizaciones e informaciones requeridas para el acceso a la información
- Resolución de dudas y consultas sobre la plataforma de interoperabilidad NISAE.
- Informes de actividad y uso de la plataforma

2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

➢ Las labores de apoyo a la gestión del nodo de interoperabilidad NISAE comprenderá,

- Servicio de información y atención a los usuarios.

  - Servicio a través del cual Izenpe proporciona a las administraciones información referente las características del nodo, servicios disponibles, servicios en desarrollo etc.
  - Descripción,
    - Información proporcionada de manera telefónica, e-mail u otros canales.
    - Canalización de incidencias.
    - Gestión de avisos.
    - Otras tareas relacionadas con el objeto de la prestación del Servicios de información y atención a usuarios.

- Revisión de solicitudes de alta de entidad
  - Servicio consistente en la gestión integral del alta de una entidad, así como de la gestión de usuarios asociada
- Revisión de solicitudes de autorización de los servicios expuestos.

  - Recepción y revisión exhaustiva de la documentación requerida,
  - Subsanación de errores
  - Tramitación con el cedente
  - Comunicación de la decisión del cedente

- Publicación de nuevos servicios en la plataforma
  - Configuración del nuevo servicio.
  - Elaboración de guías de usuario.
  - Comunicación de los nuevos servicios.

- Publicación de indicadores de servicio
  - Elaboración de indicadores del servicio prestado, así como de los intercambios realizados a través de la plataforma.
  - Publicación del informe.

➢ Condiciones de prestación del servicio,

- El servicio se adecuará a las necesidades requeridas por lo que los recursos requeridos podrán variar a lo largo del año.
- El dimensionamiento actual de los servicios solicitados es de tres personas a jornada completa con el siguiente horario

  – Meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, octubre, noviembre y diciembre.
    - Lunes-jueves: 8:00-17:00.
    - Viernes: 8:00-15:00.

  – Meses: junio, julio y septiembre.
    - Lunes-viernes: 8:00-15:00.

  – Mes de agosto.
    - 2 recursos a media jornada cuyo horario deberá cumplir
    - Horario servicio durante agosto: de 9:00 a 14:00

➢ <u>Requisitos de prestación del servicio,</u>

- Cuando por motivos no previsibles, ni programados en la gestión diaria de los recursos implicados sea necesaria de sustitución inmediata de la persona o recurso que atiende el mismo, el adjudicatario estará obligado a dotar de un nuevo recurso al puesto en un plazo no superior a un día.

  Debiendo en todo caso informar a IZENPE por escrito.
- PC/s a utilizar por el recurso incorporará, al menos,
  - Teclado con lector de Tarjeta Inteligente.
  - En caso de ser un ordenador portátil incorporará, lector de tarjetas inteligentes interno o lector externo.
  - Los PCs utilizados requieren integrarse dentro de la Red Corporativa de Gobierno Vasco, por especificaciones propias deberán previamente ser maquetados por Ejie.

La integración en otros entornos, o ámbitos corporativos no definidos en el presente, dependerán en cada caso de las especificaciones del Proveedor de la Infraestructura Corporativa en la que requiera conecte.

- Figura del coordinador y seguimiento.
  - Con carácter mensual deberá presentar informes de evolución del trabajo desarrollado, cuantificar el volumen de trabajo realizado y capacidad en la respuesta, debiendo participar en su definición Izenpe.

    Contenido del informe respeto al Servicio de información y Atención a los usuarios,
    - Servicio de información.
    - Llamadas entrantes.
    - Correos tratados.
    - Tipología consultas
    - Indicadores de servicios
      - Nuevos cesionarios
      - Nuevos servicios publicados
      - Solicitudes de autorización tramitadas (CAID, Euskadi)
    - Principales incidencias, errores o problemas surgidos en el uso de las aplicaciones
  - Con carácter trimestral se realizarán reuniones de evolución

3 SUSTITUCIÓN DE RECURSOS Y PENALIZACIONES

Sustitución de los Perfiles/Recursos por baja en Recursos.

Los Currículos presentados en la oferta deberán ser los que ofrezcan el servicio.

En caso de sustitución de recursos, a petición de la empresa adjudicataria o de IZENPE,

- La puesta al día y formación de los nuevos recursos corresponderá a la entidad adjudicataria y serán sin coste alguno para IZENPE.
- Se comunicará a Izenpe con, al menos, 15 días laborables de antelación.
- En todo caso deberá haber un periodo de convivencia entre el recurso entrante y saliente de, al menos, 10 días laborables sin coste para IZENPE.

Raquel Garay Ruiz de Azua Firmado digitalmente por RAQUEL GARAY RUIZ DE AZUA - 16060119R Fecha: 2020.11.24 13:58:50 +01'00' Técnico Responsable del Contrato	Izaskun Urrestarazu Amundarain 15990846G MARIA IZASKUN URRESTARAZU (R: A01337260) Firmado digitalmente por 15990846G MARIA IZASKUN URRESTARAZU (R: A01337260) Fecha: 2020.11.24 10:17:40 +01'00' Directora General de Izenpe