PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES. ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA.			
TITULO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE ENTIDADES DE REGISTRO y VALIDACION DE PROCESOS DE VIDEO IDENTIFICACION			SERVICIOS ☒ SUMINISTROS ☐ MIXTO ☐
Nº EXPEDIENTE	IZNP_S_006_2023_Ras	CPV	79342320-2

Documento firmado digitalmente por:
NOEMI DIAZ DE CERIO CALLEJA (12/05/2023 14:10 CEST)
IZASKUN URRESTARAZU AMUNDARAIN (12/05/2023 14:23 CEST), XABIER ARRIETA GOIRI (15/05/2023 08:22 CEST)

Contenido

1 DESCRIPCION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PUESTOS DE RA 3
1.1 Localizaciones número de puestos Ras, requeridos al inicio del Servicio: 3
1.2 Horario y Calendario. 3
1.3 Funciones para desarrollar en los puestos RA: 4

2 ADECUACION A LA PRESTACION DEL SERVICIO 5
2.1 Equipos materiales para cada RA: 5
2.1.1. Comunicaciones 6
2.2 Material ofimático 6
2.3 Gestión Logística 6

3 AL INICIO DEL SERVICIO 6
3.1 Equipamiento informático para cada uno de los Puestos RA: 6
3.2 Aplicaciones, software en los Puestos RA: 6
3.3 Material específico 7
3.4 Formación y capacitación 7

4 SUSTITUCION 7
4.1 Gestión de la Sustitución los recursos. 7
4.2 Sustitución definitiva 8

5 ENTREGABLES AL INICIO 8
5.1 Cronograma de puesta en marcha, fases y organigrama y propuesta de servicio: 8
5.2 Plan de Guías de operación y Transferencia de conocimiento: 9
5.3 Plan de transición y devolución del servicio 9

6 INFORMES CUANTITATIVOS PERIODICOS desde los PUESTOS RA 9
6.1 El área de Producción, ... 9
6.2 El área de administración, ... 9
6.3 Control de stock y materiales 10

7 SEGUIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO 10
7.1 Indicadores control, evaluación y medición calidad y eficiencia del servicio prestados. 10

1 DESCRIPCION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE PUESTOS DE RA

1.1 Localizaciones número de puestos Ras, requeridos al inicio del Servicio:

Son 3 de las oficinas de atención presencial dirigidas a **la atención de la ciudadanía y empresas.**

La prestación de este servicio debe entenderse como un servicio flexible y a demanda según fluctuación propia de la demanda del servicio en cada uno de los puestos RA.

Localización,

- **Vitoria-Gasteiz: ZUZENEAN:** c/ Ramiro de Maeztu, 10**, sede de ZUZENEAN**:

  Es requerido el equipamiento para un puesto de Ra completo.

  El puesto que será atendida por un recurso como personal de atención.

- **Bilbao:** c/ Gran Vía, 85, **sede de Gobierno Vasco:**

  Son requeridos al menos el equipamiento para 3 puestos de Ra completos.

  Serán dos los recursos que trabajarán de manera continuada y al menos tercer recurso, persona, deberá estar debidamente formado para la atención de necesidades cíclicas y que deberá iniciar su actividad bajo demanda específica de Izenpe.

- **Donostia:** c/ San Bartolomé, 28, **sede IVAP:**

  Es requerido el equipamiento para dos puestos de Ra completos.

  De manera continuada se requiere un recurso completo para la atención y al menos un segundo recurso para la atención de necesidades cíclicas**.**

- **1 oficina más,**

  Ubicada en la sede Central de Gobierno Vasco para la atención directa **del ámbito profesional** del personal de esta organización.

- **Gobierno Vasco** Sede Central en Lakua, c/ Donostia 1,

  Es requerido el equipamiento para 1 puesto de Ra y atendido que será atendido por un recurso parcial por horas (actualmente dos días a la semana 4 horas/día)

En cualquier caso, las condiciones actuales podrán ser susceptibles de modificación en aquellos casos que Izenpe determine, en cuyo caso se notificaría con antelación mínima de 10 días, de cara a reorganizar la adecuada prestación del Servicio o incluso la ampliación de un nuevo equipamiento para puesto de RA atendido por un nuevo perfil/ recurso.

1.2 Horario y Calendario.

Puestos RA de atención presencial a la ciudadanía y empresas,

- Actualmente el horario actual propuesto para cada uno de los puestos es de 8 horas diarias, de lunes a viernes.

  El horario de atención es de 8:00 a 16:00 horas.

- La ejecución de los servicios descritos se desarrollará **durante** los **12 meses**.

  Durante agosto, El horario de atención es de 08:00-14:30 horas.

- Izenpe podrá solicitar la habilitación de un horario de atención más extenso a las 8 horas por cada puesto de RAs o instalación de un nuevo equipamiento para la atención de una Ra, en aquellas campañas de refuerzo que considere.

Puesto RA profesional de Gobierno Vasco,

- Actualmente el horario actual propuesto es de 4 horas diarias, martes y jueves.

  Durante agosto, no se prestará servicio.

1.3 Funciones para desarrollar en los puestos RA:

De manera general las funciones a desarrollar

- Cubrirán las necesidades orientadas a la prestación de servicios de atención e información directa al ciudadano y/o usuario final acerca de la prestación de Servicios y Productos de IZENPE de manera presencial.
- Cubrirán los servicios requeridos para la prestación de servicios de Certificación y otros medios de identificación electrónica, incluyendo además procesos de personalización de tarjetas, cuando estos sean requeridos, u otros servicios asociados y derivados esta prestación.
- Realizarán las validaciones de las solicitudes de video-identificación.

Las funciones y tareas para desarrollar en la atención presencial:

- Identificar al Solicitante y/o a la Organización suscriptora del Certificado y/u otros medios de identificación electrónica.
- Acreditación, comprobación y validación de la documentación presentada conforme a los procedimientos establecidos por IZENPE.
- Comprobación de las causas de revocación que afecten a la vigencia de los certificados.
- Gestión de las solicitudes de emisión y extinción de certificados u otros medios de identificación electrónica, según procedimientos definidos por IZENPE.
- Custodia y archivo físico temporal, seguro de la documentación requerida a los procesos de emisión y revocación de Certificados
- Envío de documentación a IZENPE.
- Gestión de informes de control, evolución del trabajo desarrollado, propuestos por IZENPE.
- Informar a IZENPE de cualquier incidente de seguridad, y o de aquellas quejas o reclamaciones presentadas.

En cualquier caso, durante la extensión y vigencia del presente expediente podrán solicitarse cualquier otra tarea de carácter informativo y/o de gestión auxiliar y/ gestión administrativa.

Todas las personas destinadas a la realización de esta prestación en las oficinas de atención deberán correctamente identificadas inequívocamente como profesionales de la entidad contratada al efecto para la prestación de este servicio, y no como personal de IZENPE.

2 ADECUACION A LA PRESTACION DEL SERVICIO

El objetivo es la descripción de los recursos que será necesario proporcionar el servicio para la gestión de los puestos RA:

- Equipamiento material y tecnológicos.
- Material ofimático.
- Recursos Humanos.

2.1 Equipos materiales para cada RA:

Se proveerá a cada uno de los puestos de RA del siguiente equipamiento completo:

– Pc de sobremesa con pantalla plana para cada uno de los puestos de Ra establecidos

Procesador de 64 bits

Memoria RAM al menos 8 GB

Conectividad Wifi 802.11 b/g/n

Puertos: 1 Ethernet10/100, **y puertos USB, al menos 6.**

Teclado con lector de tarjetas criptográficas incorporado, este lector deberá ser compatible con las tarjetas de IZENPE.

Estos equipos serán maquetados según especificaciones propias de Gobierno Vasco[1], para su conexión a la red corporativa, por lo que no es necesario que incluya ningún software base.

– Impresora Láser con una doble bandeja, que permita la gestión adecuada de la impresión de solicitudes y de claves.

- Una de las bandejas, será específicamente para la impresión de claves en HOJA DE CLAVES de IZENPE (papel específico proporcionado por IZENPE).
- La otra bandeja será la predeterminada para impresión de papelería normal y/o solicitudes.

– Escáner de documentos. Doble cara, escaneado rápido de mínimo 30 ppm que permita el escaneado de carnés de identidad y/o tarjetas y alimentador automático.

– Cascos con micrófono incorporado, para cada uno de los agentes

Además, será requerido, al menos de un equipamiento completo Backup por cada una de las ubicaciones de para la atención de ciudadanía y empresas.

En caso de ampliaciones cíclicas superiores a las ya previstas se requerirá se requerirá al menos de un PC y una impresora láser con doble bandeja y un equipo.

[1] Ejie: Cuando los Puntos de Registro se Mantuvieran dentro de la Red Corporativa de Gobierno Vasco.
OTROS: Dependiendo de las especificaciones del proveedor de la Infraestructura de Corporativa en la que se conecte.

2.1.1. Comunicaciones

- Teléfono de contacto directo y correo electrónico, al menos un dispositivo y correo electrónico por ubicación.
- Internet: En caso de que los puestos RA se tuvieran que trasladar a ubicaciones fuera de la Red Corporativa de Gobierno Vasco, se requerirán los elementos que aseguren la buena conectividad a Internet y a los sistemas e infraestructura de Gestión de IZENPE.
- Cuenta MICROSOFT OFICE 365: al menos una cuenta por cada ubicación de RA

2.2 Material ofimático

En todos los casos y a cualquiera de las oficinas de atención, la adjudicataria proveerá de consumibles de impresora láser, material ofimático y papelería (material no específico de IZENPE).

2.3 Gestión Logística

El servicio deberá completar un servicio de logística, que con periodicidad mensual enviará a IZENPE la documentación generada durante el mes en anterior y susceptible de ser custodiada para que se proceda a su archivo o que traslade material informático obsoleto o proceda a la sustitución de material obsoleto por nuevo.

Este servicio no deberá suponer costes adicionales a la contratación del propio servicio.

3 AL INICIO DEL SERVICIO

IZENPE proporcionará y dotará al adjudicatario de,

3.1 Equipamiento informático para cada uno de los Puestos RA:

- Impresora de tarjetas específica para la impresión y personalización física de las Tarjetas (excepto en el puesto de ámbito profesional de Gobierno Vasco).
- Lector, cuando éste no esté integrado en la Impresora de tarjetas.
- Datáfono (en los puestos de atención ciudadanía y empresas).

3.2 Aplicaciones, software en los Puestos RA:

Al inicio de la prestación del servicio solicitará la maquetación y adaptación de los equipos a las especificaciones que, requeridas por la plataforma de Gobierno Vasco, red corporativa a la que pertenecen las ubicaciones descritas.

- Acceso a la red corporativa [2] que incluye acceso a internet.
- Acceso a aplicaciones informáticas de registro de solicitudes de certificados, BakQ u otros medios de identidad electrónica.

[2] Siempre y cuando los puestos RA se mantuvieran dentro de la Red Corporativa de Gobierno Vasco.

Será el personal técnico de la empresa adjudicataria quien realizará la instalación y puesta en marcha del software específico de Ra requerido y configuración de hardware.

3.3 Material específico

IZENPE, entregará el material específico requerido en los procesos de certificación de IZENPE,

- Tarjetas criptográficas, tókenes y lectores.
- Consumibles para las impresoras de tarjetas de Izenpe.
- Hojas de claves., folletos divulgativos y sobres de entrega.
- Subcarpetas para la gestión de la documentación.

Periódicamente y a petición de los puestos RA, IZENPE proveerá de nuevo material según roturas de stocks presentadas por las ubicaciones de atención.

3.4 Formación y capacitación

Al inicio de la adjudicación y cuando sea necesario, IZENPE formará al personal propuesto en el organigrama del equipo de trabajo, titular y sustituto, en todos aquellos procesos de carácter específicos base y fundamento de nuestro propio negocio y actividad inherente de Izenpe.

Esta formación y plan de capacitación será por al menos por periodo mínimo de una semana, según conocimientos aportados por recursos implicados. La formación será teórica y práctica, siendo su planificación acordada con IZENPE.

La formación se fundamentará en aspectos básicos de la Gestión del Servicio de RA, Productos y Servicios de IZENPE y tendrá un alcance teórico, práctico y funcional.

Con carácter anual, el adjudicatario deberá formar y acreditar formación expresa de al menos 15 horas sobre los procesos de video-identificación.

- ✓ Formación específica sobre los métodos de identificación, sus procedimientos, métodos de prueba y métodos comunes de falsificación, y documentos de identidad contemplados
- ✓ Formación sobre la normativa vigente en materia de protección de datos personales y servicios de confianza.
- ✓ Formación en el manejo de la herramienta e interpretación de la información y datos que suministra.

El periodo inicial para la formación y la capacitación de los recursos implicados, y/o recursos nuevos, al inicio de la adjudicación no deberán suponer coste alguno para IZENPE.

4 SUSTITUCION

4.1 Gestión de la Sustitución los recursos.

IZENPE, requiere contar con la garantía de que los puestos de RA estarán operativos durante los horarios habilitados para las citas, y como compromiso de esa garantía deberán contar con recursos sustitutos ya formados en la gestión.

Este requisito pretende cubrir aspectos como la baja temporal o circunstancial de uno de los perfiles titulares, (sea ésta previsible o no), deberá ser cubierta de manera inmediata por uno de los recursos sustitutos.

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 atienden el mismo, la adjudicataria estará obligada a dotar de un nuevo recurso al puesto **en un plazo no superior a las 3 horas.**

Los recursos sustitutos deberán asumir la prestación del servicio sin suponer un menoscabo de la calidad de este, asegurando así la prestación del servicio contratado.

En la sustitución de perfiles titulares conocidos por un periodo superior al mes, la adjudicataria se compromete a que la sustitución del titular por un nuevo recurso sea en base al perfil exigido al puesto.

En cuanto a la capacitación de este nuevo recurso se regirá por lo determinado el apartado correspondiente a la Sustitución definitiva.

Será valorable, la presentación de un plan de aseguramiento en la prestación del servicio con dotación de personal formado para la sustitución de los recursos titulares se valorará en este aspecto el dimensionamiento de recursos sustitutos formados y la propuesta de inmediatez en la sustitución.

Será valorables, aquellas medidas propuestas y herramientas que faciliten la adecuación de la formación y aseguren capacitación eficaz del personal implicado en el proyecto, tanto de los titulares como de los agentes de backup.

4.2 Sustitución definitiva

En caso de sustitución definitiva de alguno de los recursos asignados al presente como recursos titulares, se comunicará a IZENPE con al menos 15 días de antelación.

La sustitución del recurso/persona, por un recurso NUEVO no formado previamente, requerirá:

- ✓ Coexistencia y convivencia de recurso saliente y entrante durante al menos dos semanas.
- ✓ Formación/Capacitación de NUEVOS recursos/personas:
    - La adjudicataria se responsabilizará de impartir la formación y capacitación que deberá tener un carácter teórico-práctica.
    - Para la habilitación del nuevo recurso:
        - Se presentará un informe relativo al modelo de capacitación relativo a la formación impartida, fechas, horas, temario y/o medidas de evaluación y control realizadas,
        - Se presentará manifestación responsable respecto de la idoneidad y capacitación del nuevo agente.

La adjudicataria deberá asumir el coste de esta formación y las Jornadas “puesta al día” que en ningún caso supondrán costes adicionales para IZENPE.

5 ENTREGABLES AL INICIO

5.1 Cronograma de puesta en marcha, fases y organigrama y propuesta de servicio:

Al inicio de la prestación se acordará según definición de propuesta técnica el modelo de puesta en marcha del servicio y la propuesta de desarrollo del servicio

A este fin deberá presentarse de manera clara la siguiente información:

- Cronograma y metodología de la puesta en marcha.
- Modelo organizativo, organización interna del equipo y sistema de coordinación.
- Modelo y metodología de capacitación de los recursos implicados.
- Modelo de desarrollo del servicio

5.2 Plan de Guías de operación y Transferencia de conocimiento:

Con el fin de garantizar la idoneidad de los servicios prestados y la transferencia de conocimiento de estos, la empresa adjudicataria deberá presentar en el desarrollo de la modelo puesta en marcha del servicio, la metodología de una "Guía de la operativa de los puestos de RA", que contemple las tareas desarrolladas y la gestión de los servicios prestados.

El texto será revisado por IZENPE, previa a su entrega a cada uno de los puestos, de cara a que todas actúen de igual modo y que permitirá agilizar la capacitación de nuevos recursos implicados en la atención de los puestos RA.

El plazo de presentación de esta guía de actuación será en DOS meses siguientes a la adjudicación y requerirá al menos la actualización anual de la documentación presentada, se valorarán acciones que supongan una mejora en estos plazos.

IZENPE se reserva el derecho de la utilización de los trabajos realizados y procedimientos utilizados por la entidad adjudicataria en ejecución del contrato.

5.3 Plan de transición y devolución del servicio

A la finalización del contrato, y en el caso de que exista un nuevo adjudicatario, el saliente debe contemplar el compromiso fiel de devolución del servicio de manera activa y colaborativa.

La transferencia del servicio se realizará por un periodo de transición de al menos 10 días laborables colaborando en las acciones y desarrollo de esta transición y traspaso de conocimiento, documentación.

6 INFORMES CUANTITATIVOS PERIODICOS desde los PUESTOS RA

Según periodicidad establecida, la adjudicataria deberá presentar al responsable de proyecto designado en IZENPE un informe de situación y evolución de los servicios prestados, en relación con el trabajo desarrollado durante el mes y situación con relación a:

6.1 El área de Producción,

Será un informe **mensual** a propuesta de IZENPE.

Su objetivo es cuantificar la evolución durante el mes en relación con el trabajo efectivo realizado, las emisiones totales del mes.

6.2 El área de administración,

Gestión de informes de actividad de **carácter semanal** a propuesta de IZENPE

Es un control con los datos relativos a los de justificantes de pago de transferencia presentados en RA que no formalizados a través de la pasarela de pagos de IZENPE.

Los puestos RA también deberán proporcionar datos de aquellos certificados emitidos a las entidades y/o profesionales, a quienes por su naturaleza pública no se le ha exigido el pago previo a la emisión del

certificado, de cara a que desde el departamento de administración de IZENPE, puedan remitir su correspondiente factura.

Este informe se mandará al departamento de administración de IZENPE.

6.3 Control de stock y materiales

Será un informe de **carácter mensual,** que deberá contener al menos.

- Informe mensual de control de stock, en cada punto al finalizar el mes
- Control de roturas de stock y gestión de material con mermas.

Cuadro Resumen de indicadores propuestos por IZENPE

Tipo	Periodicidad	Descripción
INFORME PRODUCCIÓN	Con carácter mensual: PRIMERA SEMANA del mes siguiente	Cada uno de los puestos RA presenta: el evolutivo de emisiones y de producción según definición de IZENPE.
INFORME FACTURACION	Con carácter semanal: TODOS LOS VIERNES.	Cada uno de los puestos RA presenta datos de facturación, de cara a entregar a departamento de administración.
INFORME CONTROL STOCKS	Con carácter mensual: PRIMERA SEMANA del mes siguiente	Se presentará una informe gestión de stock tanto en el propio adjudicatario y como en los puestos RAs, según definición de IZENPE.

7 SEGUIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio debe incluir la gestión de la coordinación y gestión de los recursos implicados, a través de una figura de Responsable de Proyecto, que se encargará del control de los trabajos realizados control y seguimiento de la prestación de los servicios.

A través de esta figura se presentará a Izenpe, al inicio de la adjudicación, la propuesta de prestación realizada que se consolidará una vez se pondrá en común y ajustada a los términos cuando así se estime.

7.1 Indicadores control, evaluación y medición calidad y eficiencia del servicio prestados.

Se valorará la presentación de un modelo de gestión de indicadores relativos a la calidad que permita medir y analizar la calidad y la eficiencia del servicio prestado.

En este apartado se valorarán cuestiones tales como la obtención de datos, el objetivo de los datos analizados, propuesta de entregables y periodicidad de los indicadores y muestreos realizados.

Dª. Noemí Díaz de Cerio Técnica responsable de contrato	Izaskun Urrestarazu Amundarain Directora	Xabier Arrieta Goiri Presidente del Consejo de Administración