Pliego de condiciones técnicas particulares.

Título:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO A LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y CONSULTA, A PERSONAS USUARIAS Y SERVICIOS DE VALIDACIÓN y GESTION DE SOLICITUDES DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA TRAMITADAS ELECTRÓNICAMENTE

Número de expediente:

Tipo: X Servicios, ☐ Suministro, ☐ Mixto

Izenpe 2025

Este documento es propiedad de Izenpe. Únicamente puede ser reproducido en su totalidad.

Beato Tomás de Zumárraga
71 - 1ª Planta
01008
Vitoria - Gasteiz

www.izenpe.eus
izenpe@izenpe.eus

Documento firmado digitalmente por:
NOEMI DIAZ DE CERIO CALLEJA (11/12/2025 15:38 CET), IÑIGO ROBREDO GUINEA (12/12/2025 09:41 CET)
IZASKUN URRESTARAZU AMUNDARAIN (12/12/2025 13:57 CET)

Índice

I. OBJETO 3
II. SERVICIO DE INFORMACIÓN A CIUDADANÍA Y EMPRESAS 3
1. Requisitos: 4
2. Funciones: 4
3. Herramientas: Registro de Asistencias. 5
III. SERVICIO DE VALIDACIÓN DE SOLICITUDES DE MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS DE APOYO 5
1. Funciones: 5
2. Herramientas: Registro de expedientes pendientes: 6
IV. DATOS ACTUALES Y VOLUMEN DE SERVICIO 6
1. Evolución mensual del servicio de información: 7
2. Evolución horaria: 7
V. DIMENSIONAMIENTO Y RECURSOS 8
VI. TIEMPOS DE RESPUESTA Y NIVELES DE ATENCIÓN 8
VII. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN 9
1. Lugar: 9
2. Equipo de trabajo: 9
3. Calendario y horarios de atención: 9
4. Sustituciones y agentes de Backup: 9
5. Equipamiento: 10
VIII. PROPUESTA TÉCNICA 11
IX. INFORMES DE EVOLUCION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. 11
1. Inicial: 11
2. Evolutivos: 11
X. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO 12
XI. AUDITORÍA DE SEGURIDAD Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS 12

I. Objeto

El objeto es la contratación por parte *Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A.* (en adelante, Izenpe) de los siguientes servicios:

- Los servicios de atención telefónica de información, atención al correo y/o buzones de contacto.
- Los servicios verificación y validación de las solicitudes de los medios de identificación y/o firma, tramitadas en el modo NO PRESENCIAL, y tareas de apoyo asociadas los procesos de validación solicitudes de Representante.

La prestación de este servicio deberá priorizar y asegurar, el alto nivel de eficiencia actual y lograr consolidar el servicio como referente, con un alto nivel en la calidad de las respuestas y atenciones ofrecidas.

II. Servicio de información a ciudadanía y empresas

Es un servicio dirigido a atender cuestiones y ofrecer respuesta a la ciudadanía y a empresas.

Izenpe ofrece información relativa a los medios de identificación electrónica, la atención a dudas funcionales y de procedimentales para la obtención de medios de identificación electrónica, información relativa a la situación de los expedientes registrados e información relativa a productos y servicio/productos de Izenpe.

La presente contratación atenderá:

1. Al número de teléfono, gratuito 900840123 (y el de tarificación normal 945 016 290).

   Estos teléfonos, son la cabecera de dos grupos de asistencia. Será la persona que llama, quien, guiado a través de una locución, establezca el motivo de su llamada, en base a esta selección su llamada será redirigirá al teléfono que la empresa adjudicataria de los servicios propuestos proporcione.

   — Uno de los servicios está dirigido a la asistencia e incidencias de índole técnico (fuera del ámbito de la presente contratación).

   — El otro, (es el que da lugar a la presente contratación) y atiende a consultas e información relativa a los medios de identificación electrónica, servicios y productos de Izenpe. Ciudadanía y empresas que así lo requieran pueden solicitar información y canalizar sus consultas a través de este.

2. Al formulario de contacto a través de la web, y correos electrónicos

   Para las consultas relativas información de medios de identificación y certificados o cualquiera de los procedimientos cuya respuesta se realizará a través del correo electrónico ofrecido en el mail de contacto del formulario.

3. Queda a disposición y propuesta de Izenpe y siempre que, si así lo considerase, que se puedan plantear y poner en marcha durante la vigencia del presente contrato, plataformas mensajería instantánea, servicios de web-chat u otros que como objeto final tuvieran relación con la prestación de los servicios contratados y requeridos en el presente

1. Requisitos:

El adjudicatario deberá proponer la organización y estructura (infraestructura) que facilite una estrategia conjunta de respuesta por los canales telefónico y telemático, con la que ofrecer un servicio personalizado de calidad, cercano, ágil y que guíe a su demandante de manera clara.

Será requerido en la atención proporcionada:

- ✓ El uso indistinto de las dos lenguas oficiales:

  La primera atención el saludo siempre será en euskera y continuarán en el idioma oficial propuesto por la persona interesada.

  Izenpe facilitará al inicio de la contratación el protocolo de Criterios lingüísticos, que recoge las pautas e instrucciones internas definidas por Izenpe y que permiten garantizar el derecho de la ciudadanía a la elección de la lengua en la que desea ser atendido.

- ✓ El uso de un lenguaje (oral, escrito) será en todo caso inclusivo e igualitario, educado y correcto en sus formas, debiendo ajustarse al estilo para que sea **fácilmente comprensible** por la persona demandante.

— En la Asistencia telefónica,

Será requisito que los agentes integrantes del equipo:

Una expresión oral correcta, entendiendo como tal, la correcta vocalización y dicción y la capacidad de organizar ideas, expresándolas de un modo claro.

Que tengan las siguientes cualidades; capacidad de escucha, capacidad de respuesta y empatía. Estas cualidades aun difícilmente evaluables, en muchas ocasiones se instrumentalizan a través de la experiencia profesional, la madurez del servicio y de cursos específicos en la gestión de la atención.

— En las respuestas a través de correo electrónico,

Será requerida una correcta expresión escrita, entendiendo por tal, aquella redacción que respeta las reglas gramaticales y ortográficas y resuelve de forma ordenada, coherente y de manera comprensible un mensaje.

2. Funciones:

Toda asistencia ofrecida requerirá de su registro y categorización en la herramienta que la adjudicataria proponga, lo que permitirá el análisis de la evolución del servicio y la obtención de estadísticas e informes de diversa índole.

Corresponderá a este equipo:

1. Responder cuestiones como: qué necesito, cómo obtengo un medido de identificación electrónica, cuánto cuesta, cómo lo hago, cómo va mi solicitud, cómo cambio datos .... u otras a procedimientos de solicitud / obtención y uso de medios de identificación electrónica de Izenpe. Su registro y categorización

   En este caso, el/la agente intervendrá resolviendo las dudas de su interlocutor/a de manera inmediata y sólo cuando la respuesta no sea conocida o pueda ser inmediata, recogerá los datos de contacto para facilitar una respuesta posterior.

2. La respuesta y atención a las consultas recibidas a través los buzones de contacto web, o correo electrónico y su registro y categorización.

3. La derivación/ escalado de a dudas técnicas o bien aquellas relativas al tratamiento sugerencia o respuesta de una queja o reclamación.

Las consultas referidas a servicios de los que Izenpe no es responsable, serán devueltas a su remitente con la indicación de que Izenpe no es competente en esa cuestión y que la consulta debe ser derivada a la administración que propone el producto /servicio.

3. Herramientas: Registro de Asistencias.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una herramienta para el registro y categorización de atenciones realizadas, (llamadas y correos) y que permita la obtención de indicadores diarios y visualización de la evolución del servicio.

Izenpe, deberá tener acceso a la información relativa a la evolución del servicio con indicadores diarios, y que al menos presenten la siguiente información, número de llamadas /correos y su clasificación.

III. Servicio de validación de solicitudes de medios de identificación electrónica y servicios de apoyo

Izenpe dispone de una plataforma web que permite realizar la solicitud de medios de identificación electrónica "on line", evitando cualquier desplazamiento a una de las Entidades de Registro de Izenpe.

Toda solicitud registrada en la plataforma debe ser comprobada previa emisión del certificado.

La normativa y procedimientos actuales son auditados y requieren la acreditación y obtención de evidencias de todos aquellos datos propuestos en la solicitud que serán atributos que son incluidos en el certificado.

1. Funciones:

Este servicio, realiza el bastanteo de las solicitudes de certificados que se han realizado de manera electrónica. Su fin es acreditar la idoneidad de las solicitudes de cara a dar continuidad al proceso de emisión.

Actuará en base a los procedimientos y marco normativo referente vigente relativo a los servicios de confianza y desarrollo de la administración electrónica, así como las especificaciones incluidas, según perfil de certificado, en procedimientos y guías de Izenpe.

- El servicio obtendrá de toda documentación acreditativa adicional necesaria, solicitud de certificaciones, notas registrales correspondientes al expediente, o cualquier documentación adicional que no es recogida automáticamente por la plataforma.
- Realizará la petición de subsanación de datos y/o de documentación adicional que acredite las facultades de los solicitantes cuando esta fuera requerida (apoderamientos, actas y acuerdos de nombramiento y/o o autorizaciones).
- Atenderá cualquier consulta en el marco del expediente y cualquier aclaración respecto a las solicitudes que en las que haya sido requerida subsanación.
- Realizará el control del estado de las solicitudes ya revisadas y el seguimiento de envíos cuando le sea así consultado, o deberá gestionar las devoluciones.

Además, este servicio impulsará, la coordinación con las oficinas de atención presencial de Izenpe a las que dará apoyo, abarcando las siguientes

- El tratamiento de solicitudes cuya emisión finalizará en oficinas de atención presencial que ejercen como Autoridad de Registro de Izenpe, en las de certificaciones Registros administrativos públicos de Gobierno Vasco.
- la petición de envío de material específico de Izenpe a las oficinas de Registro con el almacén de Izenpe.

2. Herramientas: Registro de expedientes pendientes:

Será valorable la propuesta de las herramientas/sistemas de registro que permitan la visualización y control de estado de expedientes cuya validación no sea inmediata y que requieran de un seguimiento detallado del estado o acciones realizadas:

- Bien porque se haya requerido subsanación y/o presentación de documentación adicional
- porque se haya iniciado cualquier interlocución con el solicitante en relación con la solicitud iniciada.
- porque el inicio de la solicitud no es a través de la Plataforma de solicitudes "ON LINE"

La herramienta deberá permitir visualizar el seguimiento de las acciones realizadas en cada uno de los expedientes tratados.

Acciones adicionales requeridas, histórico de comunicaciones mantenidas y o acciones realizadas (ejemplo: petición de Certificación Registro de Gobierno Vasco y fecha 20250810…)

IV. Datos actuales y volumen de servicio

El adjudicatario deberá presentar una propuesta de atención de los servicios demandados de la manera más eficiente, teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

- Las horas punta de llamadas entrantes y requerimiento de asistencia telefónica son las que están comprendidas entre las 9:30 y las 13:30.

  Existe una concentración de llamadas en horario de mañana que llegan hasta triplicar a las llamadas tratadas a las tardes.

- Campañas de presentación de RENTA.

  El inicio de las campañas de la renta existe un aumento el requerimiento de celeridad de nuestra respuesta con un incremento en el número de consultas relativas a la situación de los expedientes o a cómo priorizar su gestión.

  La evolución del canal email durante se ha duplicado durante el último año ha sido muy significativo, aunque muchas de estas consultas son directamente escaladas a otros servicios y no requieren de un mayor tratamiento.

- Campañas de emisión o renovación masivas.

  En los últimos años Izenpe ha tenido que revocar y reemitir de manera masiva certificados, en los años que provoca que cíclicamente durante un dos /tres meses al año

tengamos que asumir volúmenes de cargas de trabajo relativos a la renovación masiva de los certificados, que requieren una ampliación temporal del equipo de trabajo para mantener unos niveles adecuados de respuesta y atención.

1. Evolución mensual del servicio de información:

TOTAL ATENCIONES	Llamadas atendidas	Atención escrita
sep-24	**2292**	1097
oct-24	**2194**	1047
nov-24	1711	873
dic-24	1509	705
ene-25	1936	1013
feb-25	1679	1012
mar-25	1978	1102
abr-25	**2910**	**1442**
may-25	**2838**	**1418**
jun-25	**2344**	**1389**
jul-25	1913	1198
ago-25	1016	677

2. Evolución horaria:

HORAS	Porcentaje de atención %
8:00-9:00	6%
9:00-10:00	**13%**
10:00-11:00	**18%**
11:00-12:00	**18%**
12:00-13:00	**17%**

13:00- 14:00	**14%**
14:00-15:00	8%
15:00-16:00	4%
16:00-17:00	3%

V. DIMENSIONAMIENTO Y RECURSOS

La estimación realizada en la presente contratación es:

> 3 personas a jornada completa y dos 2 personas más en horario reforzado de 9:30 a 13:30.

Campañas previstas para la Renovación masiva de certificados.

Durante la vigencia del contrato se prevén campañas de renovación masivas de certificados que pueden dar lugar a la necesidad de ampliación de los recursos implicados por un periodo de 4 meses/anuales.

El servicio se adecuará a las necesidades de la demanda y las condiciones podrán variarse respecto a las iniciales a lo largo de la evolución del contrato.

> Cuando exista una pérdida de los niveles de atención de los servicios derivada de un aumento de asistencias y acumulación sucesiva de trabajo NO achacable a los servicios ofrecidos, Izenpe valorará la ampliación de recursos de hasta tres personas más en un plazo temporal de hasta 3 meses y/o podrá proponer un horario más amplio en la atención durante un plazo determinado.

La evolución y demanda del servicio determinarán la continuidad o no de dichos recursos.

VI. TIEMPOS DE RESPUESTA Y NIVELES DE ATENCIÓN

La respuesta a la telefónica debe ser inmediata y cuando no exista motivo o un aumento significativo del volumen de llamadas, el nivel de deberá superar un 93% de llamadas atendidas. En la contratación actual el nivel de atención es **superior en términos medios al 98%- 99%.**

La respuesta al correo (buzón web), será atendida en el mismo día y en términos medios y cuando no exista motivo justificado a un aumento significativo en otras actuaciones, no demorarse más allá de 24 horas.

En la validación y la gestión de expedientes, el inicio de las validaciones de los expedientes se realizará en las 24 horas siguientes a su registro.

Cualquier perdida de respuesta en el servicio cuando que no sea justificado o haya sido contrastado por un aumento en las cargas de trabajo y los volúmenes de atenciones, podrá suponer penalización.

VII. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

1. Lugar:

La prestación de los servicios demandados se realizará en la ubicación propuesta por el adjudicatario.

Cuando la ubicación fuera diferente a la de Vitoria-Gasteiz Izenpe, no asumirá los gastos derivados de la entrega de documentación que Izenpe deberá realizarle y que el servicio deberá tratar. Es potestad del adjudicatario que asuma como función adicional la recogida de documentación en las oficinas de Izenpe, que en ningún caso deberá suponer costes adicionales a Izenpe.

2. Equipo de trabajo:

Para el desarrollo de este servicio se requiere un equipo multidisciplinar que permita y propicie la reorganización de los agentes para la mejor atención de las diversas funciones que serán requeridas, en base a demanda y/o devolución del servicio.

Es necesario dotar a la estructura del equipo de la figura coordinador, que resuelva dudas en primera instancia de su equipo de trabajo, que canalice y asuma la comunicación directa entre los recursos implicados e Izenpe y que lidere la formación de nuevos agentes, cuando ésta sea requerida.

3. Calendario y horarios de atención:

El servicio de información se atenderá de lunes a viernes de manera ininterrumpida en el siguiente horario,

Durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre:

El horario del servicio será de lunes a jueves, de 8:00 a 17:00 y los viernes: 8:00-15:00.

Julio y Agosto:

El horario del servicio será de lunes a viernes: 8:00-15:00.

Durante el mes de agosto, el servicio deberá ser prestado al menos por 3 agentes.

Diciembre:

Los días **24** y **31** diciembre serán considerados festivos.

Se entenderán días festivos, los festivos nacionales y locales.

Será la empresa adjudicataria quien establezca el horario de cada uno de sus de los agentes, así como quien marque sus periodos vacacionales.

4. Sustituciones y agentes de Backup:

La empresa adjudicataria se compromete a que las personas asignadas como backup para la sustitución de cualquiera de los agentes titulares por un nuevo agente, sea en base al perfil exigido al puesto.

En caso de sustitución definitiva de alguno de los agentes titulares asignados al presente contrato, se comunicará a Izenpe con al menos 5 días de antelación.

La sustitución de un agente, por un recurso NUEVO no formado previamente, requerirá:

- ✓ Coexistencia y convivencia de recurso saliente y entrante durante al menos 5 días laborables

- ✓ Formación de NUEVOS recursos/personas:
  - La adjudicataria se responsabilizará de impartir la formación y capacitación que deberá tener un carácter teórico-práctica.
  - Deberá presentar un informe de formación impartida, temario y contenido en base a la formación inicial y remitirán manifestación de la idoneidad y capacitación adecuadas.

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

En caso de no cumplirse alguna de las anteriores, se aplicarán las penalizaciones previstas.

5. Equipamiento:

El adjudicatario deberá proveer de equipamiento común y específico para cada uno de los agentes, para la correcta prestación de sus servicios.

Será el adjudicatario quien responderá de su asistencia técnica, cuando fuera requerida.

Será responsabilidad del adjudicatario la conservación y gestión de copias de seguridad de la información tratada.

- Equipamiento común
  - Centralita, que permita, configuración de locuciones entrantes, llamadas encoladas, llamadas en espera, transferencia y/o desvió de llamadas, buzón de voz, saltos por grupos.
  - Impresora láser, que permita una impresión ágil y a doble cara.
  - Escáner de documentos, que permita escaneado a doble cara, escaneado rápido de mínimo 30 ppm y con alimentador automático
  - Material ofimático, en todos los casos, la adjudicataria proveerá de consumibles de impresora láser, material ofimático y papelería (no específica de Izenpe).
- Equipamiento informático a cada agente
  - Pc de sobremesa o portátil.
  - Lector de tarjetas criptográficas incorporado o externo.
  - Teléfono y auriculares.
- Conectividad a internet y licencia de office 365 para todos los agentes implicados en el servicio.
- Gestión y custodia segura de la documentación.

  La presentación del servicio de verificación y comprobación de solicitudes requiere de un espacio y acceso tanto virtual como físico que sea restringido, que esté habilitado exclusivamente al personal que cubre dicha prestación de Izenpe y toda la documentación tratada que contenga dato

VIII. PROPUESTA TÉCNICA

El modelo de propuesta técnica deberá presentarse de manera clara y detallada. La información contenida en la misma deberá recoger al menos la siguiente información:

- Cronograma y metodología de la puesta en marcha e implantación del servicio.
- Modelo organizativo: organización interna del equipo y sistema de coordinación.
- Modelo de plan de formación y metodología de capacitación de los recursos implicados, titulares backup.
- Medios técnicos
- Ejecución y prestación de los servicios. Gestión de cargas y pesos de los servicios demandados.
- Herramientas propuestas, Registro de Atenciones, Registro y seguimiento de expedientes en tratamiento, otras…
- Propuesta de evaluación de calidad del servicio.
- Modelo de entregables.
- Devolución de los servicios y garantías en la transferencia del servicio.

IX. INFORMES DE EVOLUCION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

La prestación del servicio debe incluir la gestión de la coordinación de los recursos implicados, a través de una figura de Responsable de Proyecto, que se encargará de la evaluación 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 sea puesta en común y ajustada a los términos cuando así se estime.

1. Inicial:

Transcurrido la fase de implantación y ya durante el primer trimestre de la fase de evolución el adjudicatario entregará a Izenpe su **Guía de atención al Servicio**, elemento que consideramos fundamental en la formación y trasferencia de conocimiento a nuevos recursos.

2. Evolutivos:

Se trata de la entrega de indicadores control y evaluación del servicio.

- Con carácter mensual, la primera semana del mes vencido.

  La empresa adjudicataria, deberá presentar informes de evolución del trabajo desarrollado.

  Se debe cuantificar el volumen de trabajo realizado y la capacidad en la respuesta, durante el mes analizado. Con indicadores cuantitativos.

  - Llamadas entrantes, atendidas y perdidas
  - Horas punta de desbordamiento de llamadas.
  - Información relativos al tipo de consultas y su cuantificación

- Detección, de las principales demandas de información o de servicios de la ciudadanía y valoración de hitos reseñables.

Respecto al servicio de revisión de expedientes de medios de identificación:

- Volumen de bastanteos efectivos, en curso y pendientes.

- Otros indicadores

  Serán valorables acciones y propuestas que permitan medir la calidad de los servicios ofrecidos y/o la presentación de informes que permitan no solo medir cuantitativamente la atención como la calidad de los servicios ofrecidos.

X. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

A la finalización del contrato, y en el caso de que exista un nuevo adjudicatario, el adjudicatario 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 dos semanas en las que se deberá colaborar en las acciones traspaso de conocimiento, y entrega de documentación relativa a los procesos y procedimientos.

Se deberá presentar cronograma de fase devolución y acciones que permitan garantizar la transferencia, asegurando en todo momento la prestación del servicio.

XI. AUDITORÍA DE SEGURIDAD Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS

La Adjudicataria adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por IZENPE en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, IZENPE se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los receptores del servicio de este aspecto.

Responsable de contrato: Dª Noemí Díaz de Cerio Calleja Técnica

Directora General de Izenpe: Dª Izaskun Urrestarazu Amundarain

Presidente del Consejo de Administración de Izenpe: D. Iñigo Robredo Guinea