Pliego de condiciones técnicas particulares.

Título: Soporte técnico segundo nivel

Número de expediente: IZNP_S_008_2026

Tipo: x Servicios, ☐ Suministro, ☐ Mixto

Izenpe 2026

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:
IÑIGO ROBREDO GUINEA (02/02/2026 18:30 CET), NOEMI DIAZ DE CERIO CALLEJA (03/02/2026 08:23 CET)
IZASKUN URRESTARAZU AMUNDARAIN (04/02/2026 16:12 CET)

Índice

Aurkibidea

I. OBJETO 3
II. ASISTENCIA A CIUDADANÍA Y EMPRESAS A TRAVÉS DEL GRUPO DE SOPORTE 3
1. Descripción 3
2. Áreas de atención 4
3. Tratamiento de las incidencias 4
III. ASISTENCIA A LAS AUTORIDADES DE REGISTRO 5
1. Descripción 5
2. Áreas de atención 6
3. Tratamiento de las incidencias 6
IV. ASISTENCIA CERTIFICADOS TÉCNICOS 6
1. Descripción 6
2. Áreas de atención 6
3. Tratamiento de las peticiones 7
V. TESTEO DE SERVICIOS, APLICACIONES Y PRODUCTOS. 7
VI. COORDINACIÓN Y ORGANIZACIÓN 8
VII. HORARIOS DE LA PRESTACIÓN 8
Horarios de atención en la resolución de incidencias de ciudadanía y empresas: 8
Horarios de atención en otras áreas de atención: 8
VIII. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO 9
IX. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 9
Centralita y servicios de telefonía 9
Equipamiento informático: 9
Aplicaciones y licencias: 9
X. PRESTACIÓN DEL SERVICIO 10
Formación y capacitación: 10
Guía de Resolución de Incidencias, ... 10
Guía operativa sobre la asistencia del grupo de especialistas, ... 10
XI. SEGUIMIENTO 10
XII. SUSTITUCIÓN DE RECURSOS 11
Sustitución definitiva 11
XIII. DEVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS. 11

I. Objeto

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de una asistencia técnica cualificada, respecto a los servicios y productos ofrecidos por Izenpe, asistencia que se proporciona en modo telefónico y a través de mail.

Será un grupo consolidado, estable y experto que deberá ofrecer,

- Garantías en resolución sobre las incidencias escaladas, teniendo en cuenta que el número de incidencias escaladas desde los servicios de atención de primer nivel, en los últimos años ha crecido de manera muy importante.
- Asistencia experta y atención a las incidencias de grupos de atención preferente, como son los puestos de registro de Izenpe y/o a clientes estratégicos.
- La gestión integral y tratamiento de las peticiones de certificados técnicos, de servidor seguro y otros certificados alojados en Zain
- El fortalecimiento de la calidad los servicios de asistencia técnica, generación de procedimientos de resolución, faqs y guías de asistencia técnica que permitan la mejora de los servicios.

Esta prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone Izenpe.

Se trata de un grupo de atención especializada multidisciplinar, cuyo objeto es ofrecer un servicio especializado que permita garantizar la calidad y eficacia de la prestación propiciando la mejora continua en la prestación del servicio de atención y asistencia en su conjunto y la atención de clientes / proyectos que por sus características requieren de una atención especializada.

II. Asistencia a ciudadanía y empresas a través del grupo de soporte

1. Descripción

En los últimos años se ha incrementado notablemente el volumen de asistencia requerida respecto de los servicios ofrecidos por Izenpe, asistencias que en muchas en muchas ocasiones requieren un mayor nivel de atención.

En esta situación, se ve la necesidad de disponer de un servicio de asistencia técnica de soporte de segundo nivel, cualificado, especializado, maduro y estable que complemente la asistencia ofrecida a usuarios y también a profesionales cuyas cuestiones precisen de un mayor rigor técnico.

La prestación de este servicio dará alcance a los siguientes

La resolución de las incidencias de ciudadanía y empresas, escaladas desde el servicio de atención del primer nivel, (CAU).

Este grupo atenderá las incidencias y consultas técnico-funcionales que han sido registradas y tratadas desde la asistencia técnica de primer nivel, pero cuya resolución en ese primer registro no ha sido posible.

El objetivo principal es la resolución final del mayor número de las incidencias escaladas de una manera ágil y eficaz. Este grupo atenderá las incidencias y consultas técnico-funcionales que han sido registradas y tratadas desde la asistencia técnica de primer nivel, pero cuya resolución en ese primer registro no ha sido posible.

2. Áreas de atención

Los entornos a los que se dará soporte serán Windows, Mac y Linux.

El CAU es el grupo que registra la incidencia y quien, en la misma atención, intenta resolver.

Se escalarán al grupo Soporte Izenpe las incidencias que no han podido ser resueltas en la primera asistencia y registro,

Los productos y servicios sobre los que prestará atención son:

1. La resolución incidencias relativas a la puesta en marcha de los medios de identificación y firma electrónica y al correcto uso de éstos, en los servicios electrónicos prestados por la administración:
    - Los certificados y medios de identificación y firma de Izenpe, en cualquiera de los soportes emitidos: tarjeta, token, en software, en la nube o en el móvil. Atendiendo a las incidencias relativas a los procesos de obtención, de la puesta en marcha y activación y a los procesos de recuperación de contraseñas u otros.
    - Incidencias referidas al uso de los medios de identificación, referidas a la instalación y configuración del software requerido: middleware (tarjetas), Idazki, Tarjeta Virtual, y a la configuración de navegadores, infraestructura de comunicación, antivirus ...
    - Incidencias en la autenticación y firma a través de Giltza e incidencias relativas al uso de Idazki como producto de firma.
    - Proporcionará asistencia técnico y funcional a cualquiera de los servicios y plataformas online ofrecidos a través de la web de Izenpe, relativas al ciclo de vida de los certificados y o a las herramientas de firma a través de las plataformas de solicitudes online y video–identificación como a los procesos/flujos de activación y/o puesta en marcha de estos medios de identificación electrónica
2. Atenderá, las incidencias técnicas y/o funcionales a Ef4ktur:

    Deberá conocer la tramitación completa a través de Ef4ktur, en cuanto a su instalación, configuración y su uso tanto como programa de facturación electrónica, como para el envío de.

    El alcance de este grupo no será en ningún caso la atención a cuestiones de índole contable, fiscal o tributario.

3. Tratamiento de las incidencias

A este nivel corresponde:

- El contacto inicial una vez ha recopilado el detalle de la incidencia.

Iniciado el proceso de contacto es cuando el agente se asignará la incidencia y su objeto será recabar la mayor información posible relativa a la incidencia para proponer acciones y ofrecer instrucciones necesarias para su reposición.

- El registro de las actuaciones realizadas y la propuesta de resolución, sobre la propia incidencia.
- El cierre de la incidencia que se clasificarán según catalogación de resolución de cierre.
- Cuando la resolución no fuera posible y fuera requerido, tratará de obtener y/o requerir adicional del error, para proponer su reasignación a un agente del grupo de especialistas.

La atención de las incidencias se prestará:

- Por mail, cuando se puedan ofrecer indicaciones claras y precisas en las que el usuario pueda actuar y revertir el incidente, o dar respuesta a su consulta.
- O a través de contacto telefónico, cuando sea preciso recabar más información o requiera la interacción de la persona para u obtener detalle de las actuaciones y propuestas a realizar. En esta atención se emplearán cuando así sean acordados con el propio usuario/a, herramientas de Control remoto para facilitar toda la gestión.

III. Asistencia a las autoridades de registro

1. Descripción

Son muchas las organizaciones que, con el objeto de dar impulso al uso de los servicios electrónicos, han suscrito y formalizado con Izenpe un marco regulador que habilita su actuación como Autoridades de Registro de Izenpe, tanto para la obtención de medios de identificación dirigidos a la ciudadanía como a los dirigidos en el ámbito profesional dentro de su propia organización.

Las autoridades de registro son aquellas entidades habilitadas por Izenpe, para realizar los procesos identificación y registro en modo presencial.

Izenpe tiene a este fin, una plataforma web que permite registro de sus actuaciones, y en la que se implementa toda la gestión, a realizar.

Ofrecerá asistencia directa y preferente a los puestos y autoridades de registro:

- Personal que atiende actualmente la prestación los procesos de solicitud de certificados de ciudadano, representante, profesionales u otros, vinculado a Izenpe.
- Profesionales de terceras organizaciones que atienden la gestión de las autoridades de identificación para la obtención de certificados de persona física y/o en el ámbito profesional dentro de sus organizaciones: Kzgunea, EHU, Diputaciones, Osakidetza, Justicia, Ayuntamientos y otras entidades de marcado carácter público.

2. Áreas de atención

Se ofrecerá asistencia

- La asistencia, tanto técnica a incidencias en el uso y puesta en marcha de las aplicaciones de registro, como funcional, a los procedimientos de identificación, emisión y/o activación de los mecanismos de identificación y firma.
- La gestión de credenciales y autorizaciones de los operadores y puestos de registro, atendiendo las peticiones para la gestión de altas, activaciones y bajas y modificación de operadores. De manera que se pueda mantener actualizada la relación de Entidades, de operadores, y la adecuación de sus permisos y lugares de trámite.

3. Tratamiento de las incidencias

El servicio dará asistencia integral técnica-funcional a las Autoridades de registro de Izenpe y a sus agentes, a través de un canal telefónico específico y a través correo electrónico,

La asistencia telefónica a través de un teléfono de atención directa ofrecido exclusivamente a los puestos de RA, 945 067716.

Un correo electrónico operaciones@izenpe.eus, enfocado más a la recepción para la gestión de peticiones de autorización de credenciales, aunque también podrían remitirse a el mismo las incidencias o consultas en el ámbito de estas actuaciones.

El técnico/a registrará la petición, consulta o incidencia, Service now, Service Manager, la clasificará y anotará las acciones para su resolución.

IV. Asistencia certificados técnicos

1. Descripción

El tratamiento de solicitudes de servidor seguro, de sello, y los certificados técnicos con los que se autentican en ZAIN, están directamente ligados a los servicios electrónicos que las administraciones públicas exponen.

La gestión de estos certificados requiere de una atención experta e inmediata porque de ellas penden los servicios electrónicos expuestos por la administración a los interesados/as (personas físicas o jurídicas).

2. Áreas de atención

Se prestará atención a todas aquellas peticiones que requieran atención,

La gestión de certificados integrados en ZAIN

ZAIN, es la plataforma de servicios de firma y cifrado (servicios de validación de certificados digitales, firma) que permite simplificar toda la integración de los servicios electrónicos por parte de las administraciones.

A este grupo corresponderá el seguimiento y gestión completa de la gestión de certificados técnicos aplicación, sellos de entidad o sellos administrativos que requieran de su integración en

la Plataforma de firma y cifrado ZAIN, así como la atención a cualquier consulta relativa a los procedimientos técnicos y funcionales.

La gestión de los certificados de sitios web:

Izenpe pertenece al foro "CA/Browser", una organización voluntaria de las autoridades de certificación (CAs) y de los navegadores (browser), encargada de elaborar las guías de uso e implementación de los certificados de sitios web.

Los procedimientos de emisión de los certificados de sitios web de Izenpe, se articulan en las prácticas definidas por "CA/Browser Forum Baseline Requirements". Los certificados de sitios web están clasificados, según comprobación de datos realizada, en SSL DV, SSL OV ó SSL Cualificados. Los operadores deberán conocer los procedimientos de validación de los datos requeridos a cada uno de estos certificados en base a las guías indicadas y los procedimientos establecidos por Izenpe.

Izenpe dispone de una plataforma online específica para el registro de las solicitudes de certificados de sitio web, sobre la cual se implementa toda la gestión de estos certificados, su emisión, renovación y/o revocación.

Además, Izenpe puede actuar como reseller de entidades terceras para la emisión de certificados SSL, para lo que implementará un portal de solicitud de SSLs, con acceso a sus clientes, plataforma a la que también dará soporte.

3. Tratamiento de las peticiones

La atención a las consultas e incidencias, de este ámbito, debido a su impacto deberá minimizar los tiempos de respuesta y resolución.

A este grupo corresponderá el soporte técnico y funcional de esta plataforma, la gestión de credenciales y autorización a la aplicación a través de la que los peticionarios de las diferentes organizaciones, así como su seguimiento específico.

Corresponderá igualmente la verificación de todas las comprobaciones relativas a cada tipo de solitud registrada, requiriendo subsanación en los casos en los que fuera requerido o procediendo a la aprobación de la solicitud.

La gestión integral y tratamiento de las peticiones de certificados técnicos, de servidor seguro y otros certificados alojados en Zain.

V. Testeo de servicios, aplicaciones y productos.

Izenpe podrá solicitar pruebas y testeo de nuevos productos o actualización de versiones relativas a productos y servicios de Izenpe, en entornos Windows, Mac, Linux.

Las pruebas deberán permitir un correcto seguimiento y evolución de los productos propuestos, de manera que podamos asegurar la correcta implantación de los productos y servicios ofrecidos. A este fin una vez finalizadas requerirá informe de situación y pruebas.

Del mismo modo podrán solicitarse pruebas sobre nuevas versiones de sistema operativo, versiones de navegador, u otros que Izenpe considere oportunos.

Se deberá presentar un informe con el detalle de las pruebas realizadas y las conclusiones obtenidas y/o configuraciones requeridas.

VI. coordinación y organización

La prestación del servicio deberá velar por la adecuada prestación de los servicios de trabajo a través de la figura de un coordinador/a:

El coordinador/a del servicio asumirá la comunicación directa con Izenpe y de manera periódica informará sobre la evolución de los servicios, presentando a este efecto los informes e indicadores de evolución.

Velará por la adecuación del servicio, atención a las incidencias escaladas desde el CAU y su estado,

Revisará aquellas incidencias asignadas, que han quedado pendientes de respuesta del cliente de cara a reincidir en su tratamiento o bien cerrarlas.

Revisará las incidencias que no han sido asignadas a ningún agente, asignando de manera proactiva entre los agentes del grupo resolutor, y/o al grupo de especialistas, de cara a promover su resolución.

Revisará la adecuación de los tiempos de respuesta de las incidencias a las escaladas por el CAU reforzando las actuaciones para que minimicen los tiempos del primer contacto inicial, una vez ha sido notificada la asignación.

Velará por la adecuación y disponibilidad del servicio en cuanto a volumen de atenciones y peticiones, tiempos de respuesta y resolución.

De manera proactiva,

Deberá promover el estudio de incidencias recurrentes, revisará aquellas incidencias recurrentes y aquellas incidencias reseñables de cara actualizar las bases de conocimiento y generar de plantillas de solución que apliquen a las propuestas de resolución.

VII. Horarios de la prestación

Se establecen los siguientes horarios de atención,

Horarios de atención en la resolución de incidencias de ciudadanía y empresas:

De lunes a jueves de 8:30 a 18:30 y los viernes de 8:00 a 16:00

Julio: de lunes a viernes de 8:00 a 16:00

Agosto: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

Horarios de atención en otras áreas de atención:

De lunes a jueves de 8:00 a 17:00 y los viernes de 8:00 a 15:00

Julio 8:00 a 16:00 y los viernes de 8:00 a 15:00

Agosto: el horario será de 8:00 a 15:00

La modificación en los requerimientos de la prestación del servicio y su horario será notificada por Izenpe con antelación suficiente, al adjudicatario.

VIII. Dimensionamiento del servicio

El equipo estará formado por 9 agentes y un coordinador.

De los 9 agentes, hasta 3 deberán priorizar la atención de los certificados técnicos y la asistencia dirigida a la atención de las entidades de registro.

IX. La prestación del servicio

Será necesario para la gestión los servicios de:

- Centralita y servicios de telefonía.
- Equipos materiales y tecnológicos en las que se deben incluir licencias de software.

Centralita y servicios de telefonía

Todos los agentes deberán tener acceso a los servicios de telefonía para el tratamiento telefónico de las incidencias asignadas e iniciar el contacto telefónico cuando sea requerido.

El servicio de atención del grupo especialista en la atención a las Autoridades de Registro de Izenpe Número, tiene un teléfono entrante el número 945 067716 este número deberá ser gestionado a través de una centralita.

La centralita telefónica deberá permitir el tratamiento en paralelo de hasta 3 llamadas entrantes simultáneas, así como la configuración del servicio telefónico en relación con los mensajes, buzones, tiempos de espera, permitir selección de idioma, la derivación de llamadas a otros grupos de atención, la transferencia de llamadas y que permita la administración de saltos si fueran requeridos.

Equipamiento informático:

Cada uno de los agentes Equipo de sobremesa o portátil para

- Teclado con lector de tarjetas criptográficas incorporado, este lector deberá ser compatible con las tarjetas de Izenpe.
- Equipos para actuación de pruebas, test y laboratorio y/o máquinas virtuales en entornos Windows, Mac y Linux.

Aplicaciones y licencias:

Será responsabilidad del adjudicatario, la gestión final y el mantenimiento de herramientas de gestión y/o aplicaciones propuestas.

Será requisito que los agentes dispongan de

- Licencia Office 365 para todos los agentes.

- Herramienta Control remoto: Todos los operadores de servicio deberán tener licencia para acceso a un sistema de Control Remoto que facilite la resolución de las incidencias a los equipos de los usuarios finales.

X. Prestación del servicio

Formación y capacitación:

Izenpe prestará formación en aquellas actuaciones que sean específicas de las plataforma y procesos propios.

Guía de Resolución de Incidencias,

A la finalización de la fase de transición, deberá presentar una guía con los procedimientos de resolución de las incidencias. Esta guía será la base de la base documental de conocimiento o proponer a este fin base de conocimiento.

El texto será revisado por Izenpe y una vez aprobado publicará su contenido en un repositorio común. Dicho procedimiento se ubicará en los sistemas que Izenpe determine y se compartirá con los agentes de servicio.

Izenpe, se reserva el derecho de la utilización de los trabajos realizados por la entidad adjudicataria en ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá mantener actualizada esta Guía, que deberá ser un documento vivo de consulta por lo que se deberá proceder a su adecuación y actualización ante las nuevas casuísticas planteadas en el tratamiento de las incidencias.

Guía operativa sobre la asistencia del grupo de especialistas,

Con el fin de garantizar la transferencia de conocimiento de los agentes destinados al servicio, la empresa adjudicataria deberá una “Guía de la operativa la asistencia Especialista”, que contemple la metodología, las tareas asumidas y la gestión de los servicios prestados.

El plazo de presentación de esta guía de actuación será de un mes siguientes la finalización del plan de transición.

El adjudicatario deberá mantener actualizada esta Guía.

XI. Seguimiento

A fin de garantizar la calidad de la prestación del servicio, Izenpe intervendrá en el seguimiento y con el coordinador del servicio asignado y/o con recursos implicados que considere para su correcto control y evolución, con quien se realizará la revisión de los informes entregados y la revisión de las propuestas de mejora y cambios a acometer.

Indicadores Mensuales,

Mensualmente el adjudicatario deberá presentar un informe de evolución desarrollo del servicio.

El objeto de los informes será la valoración de la evolución del trabajo desarrollado y su capacidad en la respuesta, así como la revisión del trabajo pendiente.

El alcance deberá contener información relativa a los trabajos realizados durante el mes precedente, este informe se presentará en el plazo de 7 días desde la finalización del mes

Informes de desempeño y evolución del servicio para la resolución de incidencias relativos escaladas desde el CAU,

- ✓ Breve presentación de la evolución de los y ejecución de los servicios prestados, durante el mes con los hitos referentes.
- ✓ Evolución del servicio en cuanto a la tipificación de las consultas registradas y tiempos de respuesta
- ✓ Presentación de indicadores, catalogación de las incidencias, grupo de asignación y número de atenciones u otros datos de interés.

Acompañarán a este informe las acciones como la actualización de base de conocimiento (Guías de Resolución de Incidencias, generación de plantillas de resolución)

- ✓ La propuesta de adecuación y actualización de la Guía de Resolución de Incidencias.
- ✓ La generación de plantillas de solución que apliquen a resoluciones que se puedan priorizar a través de correo electrónico.
- ✓ La propuesta mejoras sobre los procesos, productos y servicios relacionados con estas incidencias, mejorando la usabilidad de los productos de Izenpe.

XII. sustitución de recursos

El servicio podrá definir un "Protocolo de sustitución" o medidas de actuación que contemple un plan de capacitación de los recursos sustitutos, de Backups y, que incluya los tiempos de adecuación en la sustitución y el plan de formación y capacitación planteado a cada uno de los grupos.

Sustitución definitiva

En caso de sustitución definitiva de alguno de los recursos asignados, 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, contrario se aplicará la penalización.
- ✓ Formación de nuevos agentes:
  - El adjudicatario se responsabilizará de impartir la formación.
  - El adjudicatario deberá asumir el coste de esta formación y las Jornadas "puesta al día" que en ningún caso supondrán costes adicionales para Izenpe.

XIII. Devolución de los servicios.

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 2 semanas, colaborando en las acciones y desarrollo de esta transición y traspaso de conocimiento, y entrega de documentación relativa a las incidencias tipo y su resolución, gestión de peticiones.

Firmado electrónicamente por:

Responsable técnico del contrato: Dª. Noemí Díaz de Cerio Calleja

Directora general de izenpe: Dª. Izaskun Urrestarazu Amondarian

Presidente del consejo de administración: D. Iñigo Robredo Guinea