



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES. ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

TÍTULO:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL
DE ARCHIVO DE OFICINA DE IZENPE

SERVICIOS ☒

SUMINISTROS ☐

MIXTO ☐

Nº EXPEDIENTE

IZNP_S_005_2024

CPV

72600000-6



Contenido

<i>Capítulo/sección</i>	<i>Página</i>
OBJETO DEL CONTRATO	3
ANTECEDENTES DE LA ARCHIVO DE OFICINA DE IZENPE.	3
SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CUSTODIA: ARCHIVO DE OFICINA	4
DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE TRATAMIENTO DEMANDADOS	4
Gestión y tratamiento documental.	4
Preparación y validación de procesos masivos.	6
CONDICIONES AL INICIO DEL SERVICIO	7
Estimación inicial	7
Requisitos al inicio de la prestación	7
Requisitos almacén físico y oficina de archivo requerimientos.	9
Estimación de número de agentes	9
Logística durante el desarrollo de la prestación.	9
Traslado físico a Archivo Definitivo.	10
Equipamiento y equipos informáticos.	11
IZENPE PROPORCIONARÁ	11
FORMACIÓN DE LOS RECURSOS	12
SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN	12
ENTREGABLES DE EVOLUCIÓN	12
EFICACIA Y EFICIENCIA DEL SERVICIO.	13
DEVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.	13
FORMATO PROPUESTA TÉCNICA.	13



OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato son los servicios relativos al tratamiento documental, organización, clasificación y la custodia documental de los expedientes relativos a las solicitudes de certificado de Izenpe.

Izenpe, requiere a través del presente pliego la contratación de los servicios que nos permiten cumplir con la obligación de conservación y custodia temporal.

Serán servicios requeridos, para la gestión integral del Archivo:

- La custodia documental temporal de los expedientes hasta su tratamiento.
- Prestación de servicios derivados del tratamiento y gestión documental.
- Prestación de servicios derivados de la preparación y verificación de los procesos de automatización masiva.

Se trata de su clasificación y de la asignación de una ubicación en un espacio físico y/o lógico, por el plazo exigido.

ANTECEDENTES DE LA ARCHIVO DE OFICINA DE IZENPE.

El marco normativo en la prestación de los servicios de expedición de certificados cualificados establece obligaciones relativas al tratamiento documental,

*REGLAMENTO (UE) 2024/1183 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de abril de 2024 por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 910/2014 en lo que respecta al establecimiento del **marco europeo de identidad digital** y el Reglamento (UE) Nº 910/2014, relativo **a la identificación electrónica y los servicios de confianza** para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante, eIDAS)*

h) registrarán y mantendrán accesible, durante el tiempo que sea necesario cuando hayan cesado las actividades del prestador cualificado de servicios de confianza, toda la información pertinente referente a los datos expedidos y recibidos por el prestador cualificado de servicios de confianza, al objeto de que sirvan de prueba en los procedimientos legales y para garantizar la continuidad del servicio. Esta actividad de registro podrá realizarse por medios electrónicos;

La ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de **los servicios electrónicos de confianza**, establecen que,

Artículo 9. Obligaciones de los prestadores de servicios electrónicos de confianza.

3) Los prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza deberán cumplir las siguientes obligaciones adicionales:

a) El período de tiempo durante el que deberán conservar la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento (UE) 910/2014, será de 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.

El tratamiento documental en la gestión integral de archivo de Izenpe, supone la gestión de todas aquellas tareas que permiten el control y la clasificación de las solicitudes de emisión/revocación de



los medios de identificación y firma electrónica, y de la documentación acreditativa, conformando todo ello un expediente.

Es el expediente el que permite garantizar la idoneidad de la emisión y del cumplimiento de la normativa.

SERVICIOS DE LOS SERVICIOS CUSTODIA: ARCHIVO DE OFICINA

Las actuaciones del servicio se inician en la recepción y control la documentación desde las diferentes Autoridades de Registro de Izenpe. Y se finalizan con el traslado y transferencia de los expedientes procesados a archivo definitivo, asegurando su custodia y conservación en los plazos estipulados.

Actualmente Izenpe trabaja en tres niveles de archivo, siendo el **archivo de oficina** el que concurre en esta prestación.

- Archivo Temporal.

Las entidades de registro, unidades tramitadoras, son las que conservan los expedientes generados (solicitudes y evidencias que son generadas y comprobadas en la gestión de emisión/revocación de los medios de identificación), hasta que su envío periódico a Izenpe.

- Almacén y Archivo de Oficina.

Es el espacio físico en el que se da recepción a toda la documentación proveniente de las Entidades de Registro, y permanece en este archivo físico mientras se procede a su clasificación y tratamiento o mientras existe la necesidad de consulta es reiterada o constante.

- Archivo Definitivo.

Es un servicio y espacio prestado por el Gobierno Vasco a través del Servicio de Gestión de Archivo (en adelante AKS/SGA).

AKS/SGA proporciona tanto el archivo físico como las infraestructuras lógicas a los expedientes tratados, la documentación tratada podrá ser exclusivamente en papel o se trate de expedientes electrónicos y/o mixtos, hasta su expurgo por el plazo adecuado según tipo o serie documental.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE TRATAMIENTO DEMANDADOS

Gestión y tratamiento documental.

La gestión y/o tratamiento documental supone el conjunto de acciones que permiten identificar, clasificar la documentación y documentación asociada como evidencias que dan lugar a la emisión de los certificados, tanto en un espacio físico como en un entorno digital.

Las actuaciones que el adjudicatario deberá llevar a cabo durante esta prestación son:

- ✓ **Control y registro de toda la documentación que entra archivo:**

Se debe registrar toda la documentación de entrada en este almacén.

Periódicamente cada unidad tramitadora remitirá todas las solicitudes de certificado tratadas, y la documentación asociada.

El adjudicatario deberá proveer de una herramienta o aplicación de registro de entrada donde quede reflejada la información relativa a la recepción de documentación: punto de



trámite o unidad tramitadora, fecha de recepción, fecha inicial de solicitud, fecha final de solicitud, tipo de expedientes, y el número de expedientes a tratar.

La oferta deberá describir herramienta/ aplicación a través de la cual se hará el control de entrada de documentación en la oficina.

Será una acción de mejora que Izenpe [tenga acceso online](#) a esta información de registro para su propio control.

✓ **Organización y clasificación física del archivo físico,**

Una vez registrada la recepción se debe proceder a su clasificación como documentación pendiente de pendiente de tratar, según tipo de Certificado y Autoridad de Registro desde el que proviene documentación.

En la clasificación inicial, se separarán las solicitudes en aquellas que serán manual y por otro las solicitudes de tratamiento automatizados y masivos.

✓ **Adecuación del contenido del expediente en papel**

1. Las solicitudes de emisión de certificado y la documentación que acompaña a éstas, se insertarán en subcarpetas (excepto las solicitudes de emisión relativas a Bakq o aquellos perfiles así se definan porque solo supongan el registro de una hoja por expediente).

La documentación dentro de la subcarpeta estará libre de clips metálicos, grapas, gomas elásticas, anillas, carpetas de plástico.

2. Se destruirá la papelería no requerida o relativa al expediente como notas u otras.
3. Se separarán aquellas solicitudes de Revocación que llegan junto a una solicitud de emisión, en expediente aparte cuando éstas no sean relativas a la solicitud que acompañan.
4. Para un mejor orden se introducirán en AZ clasificados por tipo de perfil de certificado y fecha.

✓ **Tratamiento de Expedientes:**

El tratamiento de expedientes permite registrar y clasificar cada uno de los expedientes según tipo de certificado. Es la aplicación de Archivo la que proporciona las firmas tanto a los expedientes como a las cajas.

Izenpe, autorizará el acceso a la aplicación de Archivo a aquellos agentes o documentalistas que el adjudicatario presente en su oferta.

1. Se debe registrar toda documentación relativa al expediente, solicitudes, evidencias y comprobaciones, así como las fechas de generación
2. La aplicación asignará a cada expediente tratado, una firma secuencial y correlativa según serie documental.
3. Se completará información en la aplicación con las incidencias u otras observaciones si procedieran.
4. Cuando el expediente sea papel será etiquetado con firma correspondiente.



Dicho expediente, se insertará en cajas normalizada A-Z que también será etiquetada.

Se deberá llevar un control de A-Z y firmas entre diferentes niveles de archivo, archivo de oficina y archivo Definitivo.

✓ **Destrucción Certificada.**

La empresa adjudicataria deberá proveer de un servicio de destrucción segura/certificada. La destrucción de estos documentos se hará garantizando, la confidencialidad y seguridad de los datos e información contenida en ellos.

- Destrucción segura deberá realizarse sobre aquellas solicitudes de certificados y/o medios de identificación finalmente no procesadas o finalizadas:
- También será susceptible de esta actuación a destrucción material (cintas de impresión de tarjetas) y/o tarjetas, entregado desde Ras.

En el caso de soportes diferentes al papel se utilizará los sistemas que garanticen una eliminación segura de la información que contienen. En cualquier caso, las destrucciones cumplirán con la legislación vigente relativa al reciclaje de materiales y conservación del medio ambiente.

La destrucción de papelería inherente al expediente no requiere control, ni está afectada, se puede destruir en el momento.

Una vez realizado el proceso “destrucción segura”, la empresa adjudicataria entregará el correspondiente certificado de “**Destrucción certificada de documentación**”.

✓ **Consulta de expedientes**

Izenpe, podrá solicitar respecto a los expedientes y documentación custodiada

- Consulta física y envío de documentación a Izenpe, de carácter normal (durante la semana siguiente) y urgente (al día siguiente).
- Consulta telemática, correo electrónico, escaneando dichos documentos.
- Consultas presenciales en archivo de oficina, poniendo a disposición del Izenpe un agente para la búsqueda y revisión de expedientes.

Mensualmente se incluirá en el informe el detalle de las consultas realizadas y la documentación pendiente de devolver.

Preparación y validación de procesos masivos.

En las tareas previas está comprendido

La ordenación de la documentación por años y la instalación en las cajas, con indicación del tipo de perfil de certificado que se trata de cara a facilitar el posterior tratamiento automatizado y escaneado de los expedientes.

Para que es necesario

- Eliminar grapas (quitar y/o cortar zona de grapado), eliminar dobleces en la documentación, tratar roturas con cinta adhesiva



La clasificación de los expedientes en base a

- ✓ Solo solicitud: que pueden estar en una única hoja o en dos hojas. (Dos caras)
- ✓ Solicitud con DNI/NIE en una hoja: 3 caras impresas, copia de DNI/ NIE, anverso y reverso, en una única cara.
- ✓ Solicitud con DNI/NIE en dos hojas: documentos con 4 caras, por estar el anverso y el reverso de la copia de DNI, cada una en una página. La solicitud podría estar en una o en dos hojas
- ✓ Solicitud con documentos diferentes a DNI/NIE (tarjeta de refugiado...) u otros documentos: se separarán para los procesos manuales.
- ✓ Solicitud con copia de DNI/NIE recortado: se separa expediente completo para archivado manual
- ✓ Solicitud de revocación: se separa para archivado manual.

Durante el proceso de escaneado

- ✓ Contemplar cualquier anomalía en el proceso de escaneado, que aparezca una revocación o un DNI cuando es un tratamiento sin el mismo u otros.

Tras el proceso de escaneado y automatización de los datos en aplicación de archivo, corresponderá:

- La revisión, validación y subsanación de datos básicos de errores de OCR, errores en lectura en datos básicos como el de signatura, id_solicitud o el DNI/NIE
- Extracción de aquellos expedientes no han recogidos en la aplicación de archivo.

CONDICIONES AL INICIO DEL SERVICIO

Estimación inicial

No se prevé que el volumen de cajas A-Z a custodiar por el adjudicatario sea superior a 2.000 unidades de cajas A-Z, más cuando la finalidad el presente es una custodia Temporal hasta el tratamiento del expediente y al menos se requiere un traslado anual de documentación ya cerrada al Archivo Definitivo.

La empresa adjudicataria deberá describir fielmente el espacio almacenamiento físico que dedicará a la custodia temporal de la documentación ya tratada y de la pendiente de tratar, así como el espacio físico dedicado al desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los técnicos documentalistas.

Requisitos al inicio de la prestación

- ✓ **Petición específica de traslado de la documentación al almacén físico del adjudicatario.**

Al inicio de la prestación del servicio se desarrollarán todas aquellas actuaciones que permitan el traslado de la documentación del almacén del adjudicatario actual al almacén propuesto por el nuevo adjudicatario.

Las citadas cifras **son orientativas**, a fin de permitir una estimación aproximada del volumen y carga de trabajo, y no podrán suponer que el adjudicatario pueda alegar estas cifras aproximadas como limitación a sus actuaciones tanto sean en mayor como en menor cantidad.



- Expedientes tratados, incluidos en Cajas normalizadas A-Z: volumen aproximado **200 cajas**.
- Expedientes pendientes de ser tratados, incluidos en Cajas normalizadas A-Z: volumen aproximado **1.500 cajas**.
- Expedientes pendientes de ser tratar (no BakQ), sin incorporar en Cajas normalizadas A-Z, volumen aproximado **15.000 Expedientes**.

En cualquier caso, deberá asegurarse de un modo ágil y rápido la disponibilidad de la documentación ante las peticiones de consulta y/o de préstamo, bien sea de un expediente ya tratado o de los expedientes todavía sin tratar, y el adjudicatario podrá presentar aquellas acciones y medidas de organización que considere de cara a asegurar la misma.

El adjudicatario realizará todas las actuaciones necesarias para trasladar la documentación desde las oficinas de Izenpe al centro de archivo propuesto por la empresa adjudicataria, de acuerdo con las siguientes premisas y especificaciones:

✓ **Preparación y el control de la documentación para su el traslado:**

Será necesario que previa a la propia ejecución del traslado **se realice un inventario de los fondos documentales a trasladar**.

El adjudicatario dotará al equipo de trabajo de un ordenador que le permita registrar adecuadamente el desarrollo de los trabajos y remitirlos adecuadamente.

El desarrollo de esta actuación se realizará durante el tiempo exclusivamente necesario, por parte del personal técnico de archivo y/o documentalistas propuestos en el pliego para la prestación del servicio que desarrollarán las tareas requeridas.

El objetivo final de esta fase será control, la preparación de cajas y el inventariado de la documentación a trasladar:

Sobre los expedientes ya tratados,

El adjudicatario podrá valorar la entrega de estas cajas ya directamente en Archivo General de Gobierno Vasco, según procedimiento.

Los expedientes ya tratados y cerrados están ya insertados en cajas A-Z, cerradas y etiquetadas externamente, con la signatura actual del archivo de oficina de IZENPE y la signatura correspondiente a Archivo Definitivo.

Se proporcionará a Izenpe el detalle de relación de las cajas en formato “**xlsx**”, cajas a trasladar y el número de expedientes contenidos.

✓ **Traslado final al nuevo espacio Archivo Físico**

El adjudicatario podrá proponer realizar el traslado de las cajas por sus propios medios, o contratando al efecto los servicios de un tercero.

El adjudicatario asumirá todos los costes derivados de esta actuación.

La propuesta técnica deberá describir el detalle del plan en esta fase, identificando al personal propio o empresa que participará en esta actuación y los entregables de control de salida o de entrada a la recepción en su archivo.



Requisitos almacén físico y oficina de archivo requerimientos.

El adjudicatario proveerá de infraestructura técnica, mobiliario adecuado y/o depósitos de almacenamiento temporal que sean accesibles y que permitan la consulta de los expedientes que custodian.

El almacén destinado a la guarda y custodia temporal de la documentación tendrá al menos 80m2 y deberá es dotado de estanterías metálicas, para ir colocando los A-Z tratados como los AZ /contenedores de documentación pendiente de tratar.

Para una mejor eficiencia en relación a los costes derivados a la logística, será preciso que las instalaciones del almacén estén en las proximidades de Vitoria-Gasteiz a no a más **de 10 km.**

Será posible establecer otra ubicación dentro de la CAE siempre que los costes derivados no supongan la asunción de nuevos costes adicionales a Izenpe, bien sean estos directos o indirectos, y cuando en caso de suponerlos puedan ser una vez acreditados por Izenpe repercutidos al adjudicatario.

La zona de custodia y almacén deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Sistema de protección contra el fuego, local dotado de sistemas de detección y extinción de incendios.
- ✓ Sistema de protección contra humedades.
- ✓ Sistemas de protección de intrusión o robo.
- ✓ Sistemas de control de acceso
- ✓ Sistemas de protección contra plagas.
- ✓ Se deben implementar controles para proteger el equipamiento, la información, los medios y software (deben proteger los sistemas e información frente a virus y software malicioso o no autorizado).
- ✓ Se debe definir controles específicos de cara a que ninguna documentación sea extraída sin la pertinente autorización.

Además, se deberá prever del espacio de trabajo adecuado al número de agentes y/o técnicos que intervendrán en el proyecto, de cara a que trabajen en las condiciones adecuadas y con las garantías suficientes de salubridad.

Estimación de número de agentes

La prestación del servicio en base al volumen de expedientes mensuales y actuales a tratar está estimada en que podrá ser realizada con la dedicación de **dos técnicos/agentes** de archivo.

Por necesidad de puesta al día y acumulación de trabajo.

Se estima un máximo de una bolsa de **hasta 400 horas/ anuales** distribuidas, como el adjudicatario estima para cubrir necesidades de puesta al día o acumulación de trabajo.

Logística durante el desarrollo de la prestación.

- ✓ Entrega de Documentación de Izenpe al nuevo archivo.



Con carácter mensual, Izenpe, le remitirá la documentación recibida de siguientes oficinas o unidades de Tramitación al nuevo almacén definido por el adjudicatario

Con carácter mensual,

- Documentación de solicitudes / anulaciones de Bakq gestionadas en Centros de Salud.
- Documentación de solicitudes / anulaciones de Bakq gestionadas en Centros Kzgunea.
- Documentación de solicitudes / anulaciones de Bakq gestionadas en Diputación Foral de Bizkaia.
- Documentación de solicitudes / anulaciones de Bakq gestionadas en Ayuntamiento de Irún.
- Documentación de solicitudes / anulaciones de Bakq gestionadas en Ayuntamiento de Vitoria.
- Documentación de solicitudes / revocaciones de certificados solicitados en las Autoridades de Registro de Izenpe para de atención a la ciudadanía y funcionarios de Gobierno Vasco.
- Documentación de solicitudes y revocaciones de Certificados, recibidas desde fábrica.

✓ **Recogidas nuevos expedientes.**

Se establecerá que al menos que con **periodicidad mínima quincenal**, el adjudicatario establezca sus propias recogidas en Izenpe, para la recogida del resto de solicitudes tramitadas los puestos no incluidos en la relación anterior y que es directamente remitida a Izenpe.

La oferta deberá describir la periodicidad de estas recogidas que deberá al menos garantizar el mínimo establecido por Izenpe y definir una propuesta de ejecución de esta, personal que tomará parte en ella y materiales entregables de control de salida o de entrada a la recepción en su archivo.

Traslado físico a Archivo Definitivo.

Las actuaciones para realizar serán las derivadas de la preparación de las cajas a trasladar en base a las especificaciones y requisitos establecidos en cada momento por Archivo General de Gobierno Vasco, la extracción y el traslado.

El adjudicatario deberá definir la periodicidad mínima sobre la que prevé realizar el traslado los expedientes ya cerrados de su almacén al Archivo General de Gobierno Vasco, teniendo en cuenta:

- Nunca se podrán trasladar expedientes no cerrados o tratados o aquellos cuya fecha de generación sea el año en vigor.
- Este traslado deberá ser al menos de carácter anual.
- El adjudicatario deberá proponer y comunicar su interés en la ejecución de traslado, con al menos con tres meses de antelación a la propia ejecución prevista para el traslado a Izenpe.
- Deberá existir un compromiso para la adopción de requisitos establecidos en cada momento por Gobierno Vasco.



Una vez finalizado el tiempo definido para la custodia del archivo temporal en Archivo de oficina o cuando así se haya establecido, se deberá proceder al traslado de todos los expedientes tratados al Archivo General de Gobierno.

El adjudicatario deberá proporcionar la información necesaria para la carga de datos en el sistema de Gestión de Archivo de Gobierno Vasco.

El adjudicatario podrá utilizar o medios propios o contratar a una tercera empresa para la ejecución de final de este traslado.

Serán gastos del propio adjudicatario los costes derivados de la transferencia de la documentación contenida en A-Z y pertinentemente clasificada al Archivo General de Izenpe.

La oferta deberá describir la periodicidad prevista con la que se realizará la petición de envío de documentación ya tratada a Archivo General de Gobierno Vasco, la identificación del personal o empresa que participará en el desarrollo de esta actuación, la coordinación, las medidas de control (si existieran) y los entregables.

Equipamiento y equipos informáticos.

La prestación del servicio implica por parte del adjudicatario:

- Equipamiento informático: al menos un ordenador por agente documentalista
 - Al menos una dirección de email y teléfono de contacto.
 - Un portátil para la preparación del traslado inicial para el control de la ejecución de la externalización del servicio.
- Impresora, dedicada al servicio, para la impresión del etiquetado de expedientes y cajas normalizadas requerirá:
- Ordenador alto rendimiento: específico para la instalación de la impresora - escaneado de masivos. La instalación del software requerido será a cargo del adjudicatario, especificaciones mínimas

Modelo de CPU Intel Core i7 Intel 64GB RAM - 1TB SSD SSD (requerida pantalla)

- Aplicaciones y herramientas (de control de entrada y/o herramientas de gestión requeridas en el presente) y aquel software necesario para la correcta ejecución de los servicios y elaboración de sus entregables.

Será responsabilidad del adjudicatario su actualización y mantenimiento.

IZENPE PROPORCIONARÁ

Izenpe proporcionará, la impresora IMPRINTER para la gestión de los procesos automatizados y **los recursos materiales específicos**, como el etiquetado propio de firmas y las subcarpetas para archivo expedientes y las cajas normalizadas.

Izenpe, gestionará además las **autorizaciones pertinentes a la aplicación de Archivo** para el correcto desempeño de sus funciones a todos los agentes propuestos en la oferta.



FORMACIÓN DE LOS RECURSOS

A la adjudicación del presente expediente, Izenpe formará al personal participe en el proyecto tanto en el modelo de gestión documental de Izenpe como en los procesos y acciones propias de archivo, siempre y cuando la adjudicación del presente se haga a través una nueva empresa.

Los costes derivados de las jornadas de formación y/o capacitación no deberán suponer coste alguno para Izenpe, estimándose éstas entre una y tres jornadas

SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

La coordinación del servicio se prestará a través de la figura de un **responsable coordinador** por parte de la empresa adjudicataria. Será el responsable de garantizar el nivel de servicio y la operación del servicio, así como la seguridad en el tratamiento, almacenamiento y logística de la documentación, comunicación e información.

Coordinará la operativa diaria, siendo su responsabilidad la entrega del servicio conforme a los tiempos de respuesta comprometidos. Participará en el control y seguimiento periódico del servicio.

Será tarea del coordinador la comunicación de cualquier incidente en los propios procesos ya mencionados y específicamente en incidencias relativas a la seguridad del sistema.

Izenpe, podrá determinar a través de visitas, auditorías internas o externas, si los procesos de calidad, y seguridad son o no los adecuados, y reclamar su adecuación o subsanación. Igualmente, podrá establecer junto con el coordinador, las medidas de control pertinentes que aseguren la calidad de los servicios prestados.

ENTREGABLES DE EVOLUCIÓN

Mensualmente el adjudicatario deberá presentar informes en relación con los trabajos desarrollados durante el mes, informes relativos al trabajo pendiente e informes relativos a los fondos documentales custodiados.

El objeto del informe será la valoración de la evolución del trabajo, cuantificar volumen de trabajo, el tiempo de respuesta y la demora - o cadencia en el tratamiento e incorporación de la documentación al archivo de oficina.

El informe deberá contemplar datos de carácter mensual relativos a la situación de trabajos como los que se expresan:

- Informes relativos, al control de entrada de documentación.
- Inventario de fondos en el almacén, se proporciona a Izenpe una base de datos con el inventario de los fondos documentales custodiados.
- Inventario e informes relativos al requisito de destrucción controlada sobre solicitudes de medios de identificación.
- Detalle de los trabajos realizados, volumen de gestión de documentación tratada, expedientes, cajas normalizadas por series.
- Gestión de Consultas a archivo.
- Documentación pendiente de ser procesada.
- Relación de incidencias a subsanar y propuesta de mejoras.



- Aquellos que el adjudicatario proponga.

Además de cara a la aprobación de la factura por los servicios prestados, si algún mes no se ejecutaran los servicios de Gestión y Tratamiento documental, no se repercutirá factura alguna.

EFICACIA Y EFICIENCIA DEL SERVICIO.

A fin de garantizar la calidad, la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, Izenpe podrá intervenir y acordar junto con el coordinador y/o los recursos implicados que se consideren para su correcto control, nuevas medidas, nuevos procedimientos o procesos que simplifiquen tiempos, actuaciones.

Igualmente, Izenpe podrá solicitar y reclamar la adecuación de los procesos que requieran de subsanación.

La sustitución de los recursos, por un recurso nuevo, requerirá de la supervisión y formación por parte del adjudicatario. El adjudicatario se responsabilizará de impartir la formación requerida en la puesta al día y asumirá el coste tanto los costes asociados a esta formación como las jornadas “puesta al día” que en ningún caso supondrán costes adicionales para Izenpe.

DEVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

A la finalización de los servicios prestados el adjudicatario se comprometerá a:

- Entrega de inventarios de fondos documentales existentes, expedientes tratados y cerrados y expedientes pendientes de tratar.
- Permitir al adjudicatario entrante y/o en su caso a Izenpe, las actuaciones pertinentes para trasladar de manera ordenada y consensuada la totalidad de los fondos documentales obrantes en su almacén.

FORMATO PROPUESTA TÉCNICA.

La propuesta técnica deberá contemplar y describir las fases de inicio del servicio, el desarrollo y ejecución, la METODOLOGIA de trabajo, la descripción de los medios y recursos propuestos y el desarrollo de la fase de devolución de los servicios contratados.

Serán aspectos valorados, aquellas propuestas que presenten acciones de mejora sobre la eficiencia y/o eficacia del servicio.

La oferta técnica presentada deberá presentarse en base a la siguiente estructura:

- Introducción y presentación de la oferta:
 - Breve presentación de la definición del servicio ofertado.
 - Definición y enfoque de la prestación del servicio.
 - Perfiles de los agentes documentalistas, plan de sustitución.
- Fases de puesta en marcha a la Adjudicación del servicio



Servicio de guarda y custodia, control y traspaso de documentación.

Detalle de Informes e inventarios iniciales.

- Tratamiento Documental y tratamiento para procesos automatizados.

Control de recepción y cotejo de la documentación entrante, herramientas.

Tratamiento de documentación.

Prestación de los procesos de automatización.

- Logística:

Durante prestación del servicio.

Transferencias a Archivo Definitivo.

- Garantías de control, ejecución y evolución de los servicios prestados

Sistema de comunicación, control y seguimiento con Izenpe.

Propuestas de control de calidad eficacia y eficiencia

Aseguramiento de la prestación del servicio

- Medidas de control y propuesta para la puesta al día

Informes de evolución y seguimiento.

- Compromiso de devolución de los servicios prestados.

Entregables.

Plazos.

Garantías.

D^a. Noemí Díaz de Cerio Técnico Responsable del Contrato	D^a. Izaskun Urrestarazu Amundarain Órgano de Contratación
---	--