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

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

Documento firmado digitalmente por:
RAQUEL GARAY RUIZ DE AZUA (09/05/2023 16:02 CEST), XABIER ARRIETA GOIRI (10/05/2023 08:01 CEST)
IZASKUN URRESTARAZU AMUNDARAIN (11/05/2023 09:39 CEST)

Contenido

1 OBJETO 3
2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO 3
3 SUSTITUCIÓN DE RECURSOS Y PENALIZACIONES 6
Sustitución de los Perfiles/Recursos por baja en Recursos. 6

1 OBJETO

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

Se entenderá por labores de apoyo,

- Servicio de información y atención a los usuarios.
- Resolución de dudas y consultas sobre la plataforma de interoperabilidad NISAE.
- Apoyo a la elaboración de materiales informativos sobre los servicios expuestos en la plataforma
- Gestión de peticiones y autorizaciones
- Revisión de solicitudes de autorización de los servicios de intermediación.
- Asistencia técnico-administrativa a Emisores / Requirentes para el uso de los servicios expuestos
- Atención y gestión de consultas, peticiones, autorizaciones e informaciones requeridas para el acceso a la información
- Informes de actividad y uso de la plataforma
- Servicio de apoyo al desarrollo de servicios web con protocolo SCSPv3 a los cedentes
- Servicio de gestión y mantenimiento de los contenidos del portal web NISAE.
- Servicio de formación dirigida.

2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

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

- Servicio de información y atención a los usuarios.

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

- Revisión de solicitudes de alta de entidad
  - Servicio consistente en la gestión integral del alta de una entidad, así como de la gestión de usuarios asociada

- Revisión de solicitudes de autorización de los servicios expuestos.

    - Recepción y revisión exhaustiva de la documentación requerida,
    - Subsanación de errores
    - Tramitación con el cedente
    - Comunicación de la decisión del cedente
    - Orientación y apoyo en la finalización de las solicitudes

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

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

- Servicio de apoyo a realización de auditorías
    - Selección de indicadores y expedientes a auditar.
    - Comunicación cesionarios expedientes a auditar
    - Recapitulación de evidencias
    - Publicación del informe de auditoría.

- Servicio de apoyo al desarrollo de servicios web con protocolo SCSPv3 a los cedentes
    - Servicio a través del cual Izenpe proporciona a las administraciones cedentes apoyo técnico en la implementación del protocolo SCSPv3 que les permita publicar servicios en el nodo.
    - Este servicio, es un servicio nuevo que no se ha prestado hasta ahora y dado que se desconoce el volumen de horas que requerirá, Izenpe lo contratará como una bolsa de 250 horas de consultoría técnica, sin obligación de consumirlas en su totalidad.
    - Se realizará un informe detallado de las horas dedicadas a cada servicio y cedente.

- Servicio de gestión y mantenimiento de los contenidos del portal web NISAE.
    - Servicio a través del cual permitirá tareas de gestión y contenidos del Portal especifico de Nisae.
    - Mantenimiento y gestión de los contenidos web, Rss Lsitas, etc.
    - Revisión de la calidad.

- Servicio de formación dirigida
    - Servicio a través del cual permitirá poder impartir formaciones a Entidades, mejora de los materiales didácticos.
    - Siempre vinculados a los servicios propiamente de la interoperabilidad y del nodo NISAE.

- Condiciones de prestación del servicio,
  - El servicio se adecuará a las necesidades requeridas por lo que los recursos requeridos podrán variar a lo largo del año.
  - El dimensionamiento actual de los servicios solicitados es de cuatro personas a jornada completa, y un responsable de los mismos con el siguiente horario:
    - Meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, octubre, noviembre y diciembre.
      - Lunes-jueves: 8:00-17:00.
      - Viernes: 8:00-15:00.
    - Meses: junio, julio y septiembre.
      - Lunes-viernes: 8:00-15:00.
    - Mes de agosto.
      - 2 recursos a media jornada cuyo horario deberá cumplir
      - Horario servicio durante agosto: de 9:00 a 14:00
      - Reservando posibles necesidades en función de los requerimientos de servicio.

- Requisitos de prestación del servicio,

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

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

    La integración en otros entornos, o ámbitos corporativos no definidos en el presente, dependerán en cada caso de las especificaciones del Proveedor de la Infraestructura Corporativa en la que requiera conecte.
  - Figura del coordinador y seguimiento.
    - Con carácter mensual deberá presentar informes de evolución del trabajo desarrollado, cuantificar el volumen de trabajo realizado y capacidad en la respuesta, debiendo participar en su definición Izenpe.

Contenido del informe respeto al Servicio de información y Atención a los usuarios,

- Servicio de información.
- Llamadas entrantes.
- Correos tratados.
- Tipología consultas
- Indicadores de servicios
  - Nuevos cesionarios
  - Nuevos servicios publicados
  - Solicitudes de autorización tramitadas (CAID, Euskadi)
- Principales incidencias, errores o problemas surgidos en el uso de las aplicaciones
- Propuestas de mejora continua

– Con carácter trimestral se realizarán reuniones de evolución

3 SUSTITUCIÓN DE RECURSOS Y PENALIZACIONES

Sustitución de los Perfiles/Recursos por baja en Recursos.

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

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

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

Raquel Garay Ruiz de Azua Técnico Responsable del Contrato	Izaskun Urrestarazu Amundarain Directora de Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe. S.A.	Xabier Arrieta Goiri Presidente del Consejo de Administración de Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe. S.A.