Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

# Servicios de Atención a Personas Usuarias convergente 2027

# EJIE-2026-068

Pliego de Condiciones Técnicas

Abril de 2026

**Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.**

| Versión | Fecha | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|---|---|
| 1.0 | Abril 2026 | Versión inicial | Susana Santa Cruz | Juan Jose Villa |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

# Índice

**1 Introducción ..... 5**

**2 Objeto del Contrato ..... 6**

2.1 Lotes ..... 6

**3 Alcance del servicio ..... 7**

3.1 Alcance organizativo ..... 7
3.2 Alcance técnico ..... 8
3.3 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios ..... 9
3.4 Actualización Tecnológica ..... 9
3.5 Planes de Gestión y Continuidad del Servicio ..... 9
3.6 Anexos ..... 10

**4 Detalle de Servicios ..... 11**

4.1 Características Generales ..... 11
*4.1.1 Gestión integral de atención a personas usuarias ..... 12*
*4.1.2 Gestión del Servicio ..... 12*
*4.1.3 Gestión del Conocimiento ..... 12*
*4.1.4 Optimización del Servicio ..... 12*
*4.1.5 Gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio ..... 13*
*4.1.6 Gestión de la Calidad del Servicio ..... 13*
*4.1.7 Gestión de Herramientas del Servicio ..... 13*
*4.1.8 Ejecución del Servicio ..... 14*
*4.1.9 Locuciones ..... 14*
4.2 LOTE 1 ..... 16
*4.2.1 Atención a la centralita de EJIE ..... 16*
*4.2.2 CAU Batera ..... 16*
*4.2.3 CAU EJGV - Servicio para el personal de la Administración ..... 17*
*4.2.4 CAU eRezeta ..... 17*
*4.2.5 CAU eKontratazioa ..... 18*
*4.2.6 CAU ETS ..... 18*
*4.2.7 CAU Euskotren ..... 18*
*4.2.8 CAU KZGunea ..... 19*
*4.2.9 Servicio Crítico ADI ..... 20*
*4.2.10 Servicio crítico GIG ..... 21*
*4.2.11 Servicio Dinamiza ..... 22*
*4.2.12 Otros servicios. ..... 22*
4.3 LOTE 2 ..... 23
*4.3.1 CAU Deitu ..... 23*
*4.3.2 CAPU de Soporte a Profesional para la Administración de Justicia (SAP) ..... 23*
*4.3.3 Otros servicios. ..... 24*
4.4 LOTE 3 ..... 25
*4.4.1 CAU eF4ktur ..... 25*
*4.4.2 CAU Izenpe ..... 25*
*4.4.3 CAU ZE - Servicios Electrónicos ..... 26*
*4.4.4 CAU-BASICO ZUZENEAN ..... 26*
*4.4.5 Otros servicios. ..... 27*

4.5 LOTE 4 ..... 27
**5 Prestación del servicio ..... 29**
5.1 Equipo de trabajo ..... 29
*5.1.1 EJIE ..... 29*
*5.1.2 Adjudicatarias ..... 29*
5.2 Condiciones de Seguridad ..... 34
5.3 Fases de la prestación del servicio ..... 35
*5.3.1 Fase de Transición de Entrada ..... 35*
*5.3.2 Fase de Prestación Operativa del Servicio ..... 36*
*5.3.3 Fase de Devolución del Servicio ..... 36*
**6 Niveles de servicio ..... 38**
6.1 Seguimiento y Reporte de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) ..... 38
6.2 Acuerdos de Niveles de Servicio ..... 38
*6.2.1 LOTE 1, 2 y 3 ..... 39*
*6.2.2 LOTE 4 ..... 41*
6.3 Modificaciones de los ANS ..... 42
6.4 Plan de continuidad del servicio ..... 42
**7 Modelo de Gestión del servicio ..... 43**
7.1 Elementos Fundamentales ..... 43
7.2 Comités ..... 43
*7.2.1 Comité Estratégico ..... 43*
*7.2.2 Comité Seguimiento del Servicio ..... 43*
*7.2.3 Seguimiento Operativo ..... 44*
7.3 Modificaciones en los servicios ..... 44
7.4 Constitución del equipo de trabajo ..... 44
7.5 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo ..... 45

# 1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

En julio de 2015, el Consejo de Gobierno aprobó la iniciativa que pone en marcha el denominado proceso de Convergencia en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
El objeto de esta iniciativa, bautizada con el nombre de «BATERA», es llevar a cabo un proceso de convergencia en materia TIC, circunscrita a las instalaciones y otros elementos relacionados (como son las Infraestructuras, Comunicaciones, Puesto de trabajo y Servicios corporativos unificados).

Así mismo se consideró que EJIE era el organismo más apropiado para ser el órgano gestor que determine en cada momento los proyectos y el modelo a seguir para prestar los servicios de la iniciativa «BATERA», así como la operación de estos.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

La necesidad del servicio objeto de esta contratación se encuadra en la prestación de servicios de atención remota a personas usuarias, y de soporte en el ámbito de los servicios que actualmente están disponibles tanto para administración, entidades públicas y para la ciudadanía.

La prestación de los servicios anteriormente mencionados no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A. siendo además inviable su reorganización, de modo que se emite el presente pliego. Actualmente los servicios descritos se proporcionan a través de diferentes licitaciones. Es objeto de la presente, proporcionar dichos servicios a cliente desde una única licitación, de modo que la prestación de los servicios, la gestión, el control y la calidad de los mismos, se proporcione de modo unificado.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

# 2 Objeto del Contrato

El objeto del contrato es la adquisición de los **lotes** de Servicios necesarios para poder proporcionar **Servicios de Atención a Personas Usuarias y Gestión de Usuarios** con garantías a las entidades convergentes.

Los **objetivos** que deben primar **en el servicio de estos lotes** son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos operativos de EJIE.

El contenido detallado de cada uno de los lotes de servicios se encuentra en los siguientes apartados.

La prestación de los servicios solicitados en los distintos lotes de este pliego conlleva el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** establecidos por EJIE, que tendrán los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dichos Acuerdos de Nivel de Servicio estarán alineados con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar los servicios prestados y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

## 2.1 Lotes

Para la prestación de los servicios demandados, se han definido los lotes siguientes:

- **Lote 1** – Servicios de Atención a Personas Usuarias en ámbito RCGV y Convergentes no incluidos en los lotes posteriores, y servicios críticos ADI, GIG y DINAMIZA.
- **Lote 2** – Servicios de Atención a Personas Usuarias en ámbito Justizia.
- **Lote 3** – Servicios de Atención a Personas Usuarias en ámbito de la Ciudadanía.
- **Lote 4** – Servicio de Accesos y Seguridad de Usuarios.

# 3 Alcance del servicio

## 3.1 Alcance organizativo

De manera inicial, el alcance organizativo de los Servicios de Atención a Personas Usuarios a prestar por parte de la/s adjudicataria/s incluye a los organismos que actualmente están en el proyecto Batera y los organismos que se incorporen durante la vida del presente contrato.

**Los receptores de los servicios de Servicios de Atención a Personas Usuarias son:**

- en el ámbito de administración pública de la CAE y sector público dependiente:
    - Personal del Gobierno Vasco
    - Personal de la Red Judicial del País Vasco
    - Personal de Organismos autónomos, sociedades públicas, otras organizaciones de la Administración Pública Vasca que consumen servicios del Gobierno Vasco
    - Personal de Organismos autónomos, sociedades públicas, otras organizaciones de la Administración Pública Vasca que consumen servicios de BATERA

- en el ámbito de usuarias/os profesionales:
    - Personas que son usuarias/os profesionales que consumen sistemas de información de los departamentos de la Administración general y BATERA
    - Personas que son usuarias/os profesionales que consumen sistemas de información de los departamentos de la Red Judicial del País Vasco
    - Personas que son usuarias/os profesionales que consumen servicios provistos por la Entidad de certificación IZENPE
    - Personas que son usuarias/os profesionales de entidades que hayan contratado un CAPU Ad-Hoc.

- en el ámbito de la ciudadanía:
    - Personas ciudadanas que consumen sistemas de información de los departamentos de la Administración
    - Personas físicas y jurídicas que consumen sistemas de información de la red judicial
    - Personas ciudadanas que consumen servicios provistos por la Entidad de certificación IZENPE

**Las personas receptoras del servicio crítico ADI son:**

- Personal de aquellas entidades que requieran disponer de un servicio crítico ADI, de carácter habitual y no puntual, destinado a un público objetivo definido, acotado y previamente acordado con EJIE. Dicho personal deberá contar con un alto nivel de sensibilidad en el desempeño de sus funciones. Actualmente, Lehendakari, Miembros del Consejo de Gobierno y Entorno cercano al Lehendakari.
- Personas de sedes remotas que requieren atención fuera del horario laboral.
- Otro personal que, puntualmente y a demanda de EJIE, requiera atención específica o urgente por la naturaleza de la situación que se presente o del personal afectado.

**Las personas receptoras del servicio crítico GIG son:**

- Responsables de las infraestructuras y sistemas de información afectados
- Clientes suscritos a servicios afectados
- Aquellos que Ejie determine no contemplados en los colectivos anteriores

**Las personas receptoras del servicio DINAMIZA son:**

- Personas Responsables de las infraestructuras y Sistemas de información afectados.

- Clientes suscritos a servicios afectados.
- Grupos de soporte y Asistencias técnicas, Centro de Mando, Centros de Atención a Personas Usuarias.

Durante la vigencia del presente contrato, la Administración Pública Vasca se encuentra inmersa en un proceso de convergencia que puede implicar la incorporación de nuevas organizaciones no contempladas inicialmente en el alcance organizativo y técnico del presente pliego.

Asimismo, en la medida en que la automatización lo permita, la necesidad de atender manualmente las peticiones y requerimientos de las entidades clientes irá disminuyendo, lo que podrá conllevar un ajuste a la baja del servicio.

## 3.2 Alcance técnico

En el siguiente esquema se muestran los diferentes ámbitos de servicio que se deben proporcionar en los lotes 1, 2, 3 y 4.




El servicio debe incluir los medios técnicos, materiales, y estructurales necesarios para dar el servicio que se detalla en los apartados siguientes.

El servicio se desarrolla en el ámbito de la oferta de servicios proporcionada por EJIE, que se encuentra detallada en la web de EJIE: Catálogo de servicios - Servicios | EJIE (euskadi.eus) o aquello que, sin estar oficialmente publicado, al encontrarse en proceso de normalización y sistematización, se estén prestando a sus colectivos cliente. Al tratarse de un servicio horizontal puede haber interrelación con todas las ofertas de servicios.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios e informar a EJIE de las actualizaciones realizadas. Esta actualización de redundará en mejora del servicio y ésta deberá ser evaluable por EJIE, mensualmente, siendo responsabilidad de la Adjudicataria la adaptación de los recursos personales y materiales.

Todas las mejoras, recursos, propuestas tecnológicas y planteamientos realizados por la adjudicataria deberán estar alineados y ser compatibles con las plataformas y soluciones ofrecidas por la iniciativa Batera, sobre las que se sustenta el servicio. Cualquier

propuesta que implique el uso de tecnologías, herramientas o procedimientos ajenos a las plataformas de Batera deberá contar con la aprobación expresa de EJIE. La adjudicataria será responsable de asegurar que sus propuestas y recursos no comprometen la interoperabilidad, continuidad ni la evolución de los servicios de Batera.

No se contempla la intervención técnica en los equipos de la ciudadanía dado el amplio espectro y variabilidad técnica que pueden presentar. Sí se contempla la prestación de ayuda funcional en el ámbito de los procedimientos disponibles para el CAPU.

A priori, cada uno de los CAPUs parte de un *Tipo de Atención* definido como **Técnica** o **Administrativa**, determinado fundamentalmente por la naturaleza del servicio prestado y por el **Tiempo Medio Operativo (TMO)** asociado.

## 3.3 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios

La Adjudicataria de cada uno de los lotes, adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por EJIE 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. Además, adquiere el compromiso de entregar la información que desde EJIE se requiera.

La auditoría se basará en la existencia de evidencias que permitan sustentar objetivamente el cumplimiento de las normas y procedimientos acordados por EJIE.

La adjudicataria deberá implementar un proceso de revisión continua con el fin de detectar vulnerabilidades en los procesos y sistemas. Estas revisiones deberán ser periódicas y realizarse al menos mensualmente, poniendo a disposición de EJIE los resultados de dichas supervisiones. El resultado de las auditorías, tanto en el plano de seguridad como operativo, deberá estar acompañado de las acciones correctoras que se deriven, así como el plan de implantación de estas.

Las evaluaciones no deberán tener impacto en los servicios, y deberá informarse a EJIE del inicio y finalización de estas y solicitar la autorización previamente a su realización.

## 3.4 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías que requieran adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición hacia dichas tecnologías se llevará a cabo bajo la coordinación de los responsables de EJIE. Será obligación de la adjudicataria colaborar en su implantación y adopción, garantizando que el despliegue se realice en el menor plazo posible y adoptando las medidas y recursos necesarios para ello.

Asimismo, la eventual reducción del volumen de atenciones no implicará automáticamente una reducción económica, debiendo la adjudicataria reorientar los recursos a actividades de valor añadido conforme a lo descrito en el presente pliego.

Esta reorientación tendrá como objetivo asegurar que dichos recursos continúen aportando valor al servicio, participando activamente en la mejora continua, el mantenimiento y evolución de la base de conocimiento, la identificación de oportunidades de optimización y cualquier otra tarea que contribuya a elevar la calidad del servicio prestado.

## 3.5 Planes de Gestión y Continuidad del Servicio

La/s licitadoras/s deberá/n presentar en la oferta un resumen de los distintos planes que se detallan a continuación y la adjudicataria deberá presentar los planes definitivos y ajustados a las necesidades de EJIE conforme a las fechas indicadas en la siguiente tabla:

| PLAN | ENTREGA | REVISION | VALIDACION POR EJIE |
|---|---|---|---|
| PLAN DE CONTINGENCIA | MES 4 | ANUAL | 20 días laborables |
| PLAN DE CONTINUIDAD | MES 4 | ANUAL | 20 días laborables |

| | | | |
|---|---|---|---|
| PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES | MES 4 | ANUAL | 20 días laborables |
| PLAN DE DEVOLUCIÓN | MES 4 | ANUAL | 20 días laborables |

## 3.6 Anexos

A lo largo del documento se mencionan los siguientes Anexos:

- **Anexo I_PCT_Reservado_Procedimientos_CAU:** se incluyen información correspondiente procedimientos propios.
- **Anexo II_PCT_Reservado_Datos del Servicio_CAU:** se incluyen información correspondiente a la volumetría de los servicios.
- **Anexo III_PCT_Reservado_Herramientas_CAU:** se incluye información correspondiente a las herramientas de Gestión del Servicio
- **Anexo IV_PCT_Reservado_SASU:** se incluye información correspondiente a las herramientas de Gestión del Servicio

Esta información se considera confidencial, por lo cual los licitadores interesados en recibir estos datos deberán seguir las instrucciones indicadas en el Apartado: "**20.CONFIDENCIALIDAD**" del PCP del presente expediente y procedimiento de la cláusula 67.5 del PCP.

# 4 Detalle de Servicios

El objeto del servicio es ser un punto único de contacto entre las personas usuarias y el área de TI de la organización. Su función principal es **gestionar incidencias, peticiones, consultas, quejas y sugerencias**, facilitando soluciones y canalizando solicitudes hacia los equipos técnicos adecuados. Es un componente clave dentro de la gestión de servicios de TI (ITSM), y va más allá del simple soporte técnico y/o funcional, incluyendo también la gestión del conocimiento, seguimiento de métricas, autoservicio y mejora continua.

Los servicios actualmente implantados ya contemplan el ámbito técnico y organizativo descritos en el apartado anterior. Estos servicios pueden sufrir variaciones durante el desarrollo del contrato, pudiendo aumentar o disminuir.

La integración de nuevos servicios o clientes deberá configurarse con los requerimientos que indique los mismos, pudiendo ser necesario modificar o ampliar alguna de las características actuales de los servicios prestados.

## 4.1 Características Generales

A continuación, se describen las características comunes y particulares de los diferentes lotes que conforman el servicio:

- **Servicio bilingüe:** La atención se prestará en euskera y castellano.

- **Modalidad de prestación:**
  - **Atención Inicial (Nivel 0 – N0):** Servicio básico de atención a personas usuarias, que incluye el primer filtrado y registro de incidencias, peticiones o consultas recibidas a través de los canales habilitados, así como de aquellos que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato.
  - **Atención a Personas Usuarias (Nivel 1 – N1):** Resolución en línea de incidencias, peticiones o consultas.
  - **Soporte técnico y funcional (Nivel 1.1 – N1.1):** Soporte avanzado respecto a la atención a personas usuarias, incluyendo gestión básica de identidades y accesos, y atención administrativa conforme a procedimientos establecidos.
  - **Escalado de incidencias:** Aquellas incidencias, peticiones o consultas que no puedan resolverse en el CAPU (N1 y N1.1) se derivarán a otros grupos de trabajo (EJIE o empresas externas). El servicio (Nivel 1) será responsable de la gestión, seguimiento, control y reporte de todo el proceso.

- **Elasticidad y escalabilidad del servicio:**
  El servicio deberá adaptarse dinámicamente a variaciones en la demanda (**elasticidad**) y garantizar su capacidad de crecimiento sostenido (**escalabilidad**). Las adjudicatarias deberán considerar que los servicios evolucionarán conforme lo hagan EJIE y sus clientes, tanto en los servicios actuales como en los nuevos. En consecuencia, deberán ajustarse el alcance, las capacidades y la gestión, siempre de forma integrada y bajo supervisión de las personas responsables de EJIE.
  La incorporación de nuevos servicios o clientes se realizará conforme a los requerimientos que estos indiquen, pudiendo implicar la modificación o ampliación de características actuales.

- **Inclusión presupuestaria:**
  Toda actividad, tarea o acción descrita en el presente pliego se considera incluida en el presupuesto de licitación.

- En el **Anexo I_PCT_Reservado_Procedimientos_CAU** se recogen los procedimientos generales que deberán ser observados y aplicados en la prestación del servicio, constituyendo referencia obligatoria para garantizar la correcta ejecución y homogeneidad de las actuaciones.

### 4.1.1 Gestión integral de atención a personas usuarias

- **Cobertura completa del ciclo de atención**: Recepción, categorización, registro, resolución, cierre, escalado y seguimiento de tickets (incidencias, peticiones, consultas, quejas y sugerencias).
- **Multicanalidad:** Las personas usuarias podrán utilizar los canales existentes (teléfono, correo, formularios, autoservicio, chat), pudiendo incorporarse nuevos canales durante la vigencia del contrato.
- **Confirmación y garantía**: Determinadas incidencias requerirán confirmación expresa con la persona usuaria. En caso contrario, existirá un periodo de garantía de 7 días para la reapertura.
- **Control remoto:** Se utilizará exclusivamente la herramienta oficial ISL, gestionada por EJIE. Para personas usuarias externas, la funcionalidad será únicamente de visualización, sin intervención directa en sus equipos.
- **Colaboración en eventos singulares:** Participación en implantaciones, campañas especiales o procesos críticos, previa aprobación de EJIE. Estos eventos se gestionarán con seguimiento y control adicional.
- **Gestión de incidencias graves:** Coordinación con el equipo GIG según el "Procedimiento de Gestión de Incidencias Graves", incluyendo captura de información, pruebas y validación de soluciones.
- **Colaboración con DINAMIZA:** Apoyo en captura de información, pruebas y validación según el procedimiento definido.

### 4.1.2 Gestión del Servicio

- La persona responsable y las personas coordinadoras velarán por la correcta aplicación de procedimientos y realizarán auditorías periódicas.
- Se garantizará la continuidad del servicio ante caídas masivas en uno de los Centros de Atención a Personas Usuarias (CAPUs), **evitando impacto en el resto**.

### 4.1.3 Gestión del Conocimiento

- **Responsabilidad de las personas coordinadoras:** mantenimiento y mejora de la base de conocimiento, capitalización de procedimientos y formación continua del personal.
- **Control de uso de procedimientos y plantillas**, con verificaciones periódicas del nivel de conocimiento de las personas operadoras.
- **Propiedad y custodia del conocimiento:** todo el conocimiento generado y mantenido en el marco del servicio es propiedad intelectual y exclusiva de EJIE. La empresa prestataria deberá garantizar, de forma escrupulosa, la corrección, actualización y vigencia de dicha información, dado que constituye un elemento esencial del servicio. Este conocimiento será utilizado tanto en el expediente objeto de la presente licitación como en futuras licitaciones, por lo que su integridad y exactitud resultan críticas.

### 4.1.4 Optimización del Servicio

- Con el fin de promover la mejora continua, la modernización tecnológica del servicio y la optimización de la experiencia de las personas usuarias, las empresas adjudicatarias de los **Lotes 1, 2 y 3** deberán asumir, durante toda la vigencia del contrato, un **compromiso activo de innovación y automatización**.
- En particular, durante los primeros seis meses desde el inicio efectivo de la fase de prestación operativa del servicio, las adjudicatarias estarán obligadas a:
  a) **Proponer a EJIE una iniciativa de modernización del servicio**, basada en **Inteligencia Artificial, automatización de procesos u otras tecnologías equivalentes**, que, utilizando datos, procedimientos o elementos propios del servicio o que formen parte del ecosistema de EJIE, tenga como objetivo una **reducción significativa del volumen de tickets y/o de los tiempos de resolución aplicando como mínimo a 300 atenciones/mes**.
  b) **Definir y consensuar con EJIE** el alcance, objetivos, indicadores de impacto y condiciones de validación de la iniciativa propuesta.

c) **Desarrollar un piloto funcional** de la solución acordada en las **dependencias de la adjudicataria**, garantizando su compatibilidad con las plataformas, herramientas y arquitectura tecnológica de EJIE.

d) **Presentar el piloto antes del 1 de julio**, aportando evidencias objetivas de su funcionamiento, resultados y viabilidad de integración. Dicha presentación irá acompañada de **documentación completa y exhaustiva** que, como mínimo, incluya: (i) descripción de la iniciativa y **objetivos** perseguidos, (ii) **pool de atenciones** (tipologías/volúmenes) afectadas por la mejora, (iii) datos, procedimientos y/o elementos del ecosistema EJIE utilizados, (iv) **herramientas, tecnologías y componentes** con los que se implementa, (v) definición detallada de la **optimización** a aplicar (automatizaciones, reglas, modelos, flujos, etc.), (vi) **método de medición** del impacto y del cumplimiento (línea base, indicadores/KPIs, fuentes de datos, criterio de éxito y periodo de observación), y (vii) condiciones y evidencias para su **validación** por EJIE.

e) Una vez validado el piloto por EJIE, la solución podrá ser **integrada progresivamente en los entornos corporativos de EJIE**, pasando a formar parte del servicio ordinario.

Este modelo de innovación se aplicará durante el **primer año de contrato** en los términos descritos, disponiendo las adjudicatarias de los **primeros seis (6) meses** desde el inicio efectivo de la fase de prestación operativa del servicio para la definición, desarrollo y presentación del piloto.

Asimismo, **en cada una de las anualidades posteriores** y durante toda la vigencia del contrato, se reiterará **exactamente el mismo modelo**, iniciándose un nuevo ciclo anual previamente consensuado con EJIE. En cada anualidad, las adjudicatarias dispondrán igualmente de los **primeros seis (6) meses** (computados desde el inicio de la anualidad correspondiente) para: (i) proponer la iniciativa, (ii) definir y consensuar su alcance e indicadores, (iii) desarrollar el piloto y (iv) presentarlo en la fecha que se establezca con EJIE para dicha anualidad, **con las evidencias y la documentación completa y exhaustiva** indicadas en el apartado anterior, acreditando su funcionamiento, resultados y viabilidad de integración.

### 4.1.5 Gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio

- Cumplimiento estricto de los SLA definidos. El incumplimiento conllevará penalizaciones y afectará la percepción del servicio.

### 4.1.6 Gestión de la Calidad del Servicio

- **Calidad del dato:** Será requisito indispensable que la calidad del dato de la información registrada en la herramienta sea óptima, constituyendo la base necesaria para la futura aplicación de tecnologías de Inteligencia Artificial y Machine Learning. La adjudicataria deberá garantizar la integridad, exactitud y coherencia de los datos, adoptando las medidas necesarias para su correcta gestión y mantenimiento.
- **Calidad de la atención:** Supervisión continua de la atención por todos los canales disponibles en el servicio.
- **Indicadores y auditorías:** Se establecerán métricas para evaluar la calidad y se realizarán auditorías periódicas. (Procedimiento Nevera y Auditoria)

### 4.1.7 Gestión de Herramientas del Servicio

EJIE pone a disposición las herramientas necesarias para la prestación del servicio. La adjudicataria será responsable de su correcta utilización y gestión operativa, incluyendo:

- **Odigo**: Gestión de agentes, optimización de grupos, formación, mantenimiento de categorizaciones, locuciones y permisos.
- **ServiceNow**: Plataforma ITSM para la gestión integral.
- **Service Portal y BATU**: Portales para interacción con clientes y personas usuarias internas.
- **ISL Online**: Control remoto seguro.

- **Flexxible, OneNote, Teams, SharePoint, PowerBI**: Herramientas para gestión de incidencias y peticiones, colaboración, documentación y reporting.
- **Salesforce**: Herramienta integrada con ODIGO para proporcionar el servicio de Zuzenean

Nota: Corresponde en todo caso a EJIE la decisión final sobre la implantación de evoluciones funcionales, automatizaciones o cambios estructurales, sin perjuicio de las obligaciones de propuesta, análisis y colaboración de la adjudicataria.

### 4.1.8 Ejecución del Servicio

Dada la criticidad, complejidad técnica y elevada exigencia de confidencialidad asociadas al servicio objeto del presente contrato, la ejecución del mismo deberá ajustarse, con carácter obligatorio, a los siguientes requisitos técnicos, que tendrán la consideración de condiciones esenciales de prestación del servicio.

El servicio se prestará en modalidad remota desde las dependencias de la adjudicataria, debiendo garantizarse en todo momento el cumplimiento de las condiciones de seguridad, confidencialidad y calidad establecidas en el presente Pliego de Bases Técnicas.

Las instalaciones desde las que se preste el servicio deberán cumplir como mínimo, los siguientes requisitos:

- Espacio exclusivo para el servicio
- Control de accesos
- Control de visitas
- Condiciones acústicas y ergonómicas
- Seguridad de la información y confidencialidad
- infraestructura tecnológica segura

En el caso de que el servicio de preste en modalidad de teletrabajo u otras que impliquen ubicaciones en el marco convenial entre empresa y sus recursos, será necesario que por parte de los operadores, y con la finalidad de garantizar una óptima conectividad y calidad del servicio, se cumplan como mínimo, los siguientes requisitos:

- Espacio físico adecuado y que garantice la calidad, seguridad y confidencialidad en la prestación del servicio
- Conectividad segura y de calidad
- Equipamiento corporativo
- Monitorización y control de la correcta prestación
  En suma, que los requisitos del servicio no varíen, disminuyan o se alteren de ningún modo.

En el caso de Incidencias Graves del Lote 1, y atendiendo a la naturaleza crítica del servicio y con el objetivo de minimizar los tiempos de reacción y garantizar la celeridad, podrá requerirse la presencia física del personal adscrito en EJIE en un plazo no superior a treinta (30) minutos, en las siguientes situaciones que se requiera (Activación de los protocolos de Incidencias Graves, Ciberincidentes o Planes de Recuperación ante Desastres (DR) o Situaciones de crisis en las que sea necesario el acceso directo al Centro de Operación).

En el caso del servicio ADI (Lote 1), el personal adscrito deberá desplazarse a las ubicaciones de las personas usuarias siempre que sea requerido por EJIE.

### 4.1.9 Locuciones

De entre todas las adjudicatarias, EJIE seleccionará la encargada de realizar las locuciones, concentrando todo en la misma con el objetivo de garantizar voces masculinas y femeninas homogéneas.

Las locuciones deberán cumplir las siguientes **condiciones**:

1. **Bilingüismo**: Todas las locuciones se entregarán en dos idiomas, conforme a los requerimientos del contrato.

2. **Calidad de sonido**: Las grabaciones deberán garantizar una calidad óptima, libre de ruidos, distorsiones o interferencias, y ajustarse a los estándares técnicos especificados.
3. **Tiempo de entrega**: Las locuciones deberán ser generadas en el menor tiempo posible, asegurando la disponibilidad para su integración sin retrasos en el cronograma del proyecto.
4. **Consistencia de voces**: Siempre que sea técnicamente viable, se emplearán las mismas voces en todas las locuciones, con el fin de mantener uniformidad y coherencia en la comunicación.

## 4.2 LOTE 1

Se prestan diversos servicios, cada uno de ellos con características específicas según su área de atención. Los horarios inicialmente establecidos son los recogidos en las tablas correspondientes; no obstante, podrán ser ajustados o modificados a lo largo de la ejecución del contrato en función de las necesidades del servicio

### 4.2.1 Atención a la centralita de EJIE

<table>
<tr><td>OBJETIVO</td><td>El objetivo de este servicio es la gestión de llamadas al número de empresa fijo de EJIE y su desvío a las personas destinatarias de la llamada.<br>EJIE proporcionará listado de la numeración correspondiente al personal, así como toda la información necesaria actualizada.</td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td><table><tr><th>Canal de Entrada</th><th>Paso por ODIGO</th><th>Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM</th></tr><tr><td>Teléfono</td><td>Sí</td><td>No</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td>Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 20:00</td></tr>
<tr><td>TIPO ATENCIÓN</td><td>ADMINISTRATIVA</td></tr>
<tr><td>GRABACION</td><td>NO (A fecha de redacción del presente pliego) podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio.</td></tr>
</table>

### 4.2.2 CAU Batera

<table>
<tr><td>OBJETIVO</td><td>CAU Batera da soporte a las personas autorizadas de cada una de las Entidades adscritas a los Servicios Convergentes prestados por EJIE a sus clientes.<br>Este Centro de Atención a Personas Usuarias (CAPU) dispone de protocolos de atención para maximizar la resolución en primera instancia soportado sobre una base de conocimiento adaptada a cada Entidad, automatizando soluciones y fomentando la autorresolución.<br>La identificación de personas usuarias autorizadas es obligatoria para poder atender estas incidencias.<br>Este Centro de Atención a Personas Usuarias (CAPU) también atiende a las Haurreskolak en incidencias relacionadas con comunicaciones o telefonía.</td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td><table><tr><th>Canal de Entrada</th><th>Paso por ODIGO</th><th>Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM</th></tr><tr><td>Teléfono</td><td>Sí</td><td>No</td></tr><tr><td>Buzón de correo</td><td>Sí</td><td>No</td></tr><tr><td>Service Portal</td><td>No</td><td>Sí</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td>24 x 7 x 365</td></tr>
<tr><td>TIPO ATENCIÓN</td><td>TECNICA</td></tr>
<tr><td>GRABACION</td><td>NO (A fecha de redacción del presente pliego) podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio.</td></tr>
</table>

### 4.2.3 CAU EJGV - Servicio para el personal de la Administración

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | El CAU EJGV da atención y resolución al personal propio de la Administración General, junto con organismos autónomos y otros organismos de diversa índole.<br>El servicio debe atender las problemáticas asociadas a:<br>• Entorno tecnológico, relacionadas principalmente con el puesto de trabajo de la persona usuaria y/o con el uso, configuración y funcionamiento de aplicaciones internas de gobierno, garantizando soporte especializado para asegurar la continuidad operativa y el cumplimiento normativo.<br>• Dispositivos de telefonía, fijos y móviles en solicitudes relacionadas con consultas, averías, permisos y/o configuraciones. |
| **CANALES** | Canal de Entrada / Paso por ODIGO / Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM<br>Teléfono / Sí / No<br>Buzón de correo / Sí / No<br>Service Portal / No / Sí<br>Portal CAU / No / Sí |
| **CALENDARIO** | Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 20:00 |
| **TIPO ATENCIÓN** | TECNICA |
| **GRABACION** | SI |

### 4.2.4 CAU eRezeta

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | El CAU Sanidad está destinado a dos áreas diferenciadas:<br>• Dar servicio y centralizar la gestión de todos los incidentes relacionados con el sistema de información de la Receta Electrónica, interactuando con todos los colectivos que la utilizan y manteniendo permanentemente informado al equipo gestor de cualquier eventualidad que pueda afectar al sistema.<br>• Problemas que afectan directamente a la ciudadanía, como puede ser incidencias con el copago o relacionados con la TIS Digital (Tarjeta Individual sanitaria en formato digital). |
| **CANALES** | Canal de Entrada / Paso por ODIGO / Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM<br>Teléfono / Sí / No<br>Buzón de correo / Sí / Sí |
| **CALENDARIO** | • Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 22:00<br>• Sábados no festivos de 9:00 a 14:00<br>• 24x7 en formato de guardia |
| **TIPO ATENCIÓN** | ADMINISTRATIVA |
| **GRABACION** | NO (A fecha de redacción del presente pliego) podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio. |

### 4.2.5 CAU eKontratazioa

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | El CAU eKontratazioa da atención y resolución, tanto al personal propio de procedimientos de contratación pública a través de la plataforma de contratación del Gobierno Vasco, como a ciudadanía que participe en estos.<br>El servicio es un soporte funcional especializado en el sistema de información de eKontratazioa que cubre desde la creación, montaje y atención de las diferentes iniciativas de una mesa de contratación hasta la atención de incidencias funcionales y técnicas relacionadas con el área de negocio de la contratación pública.<br>Debe atender las problemáticas asociadas al uso de las aplicaciones, responder a las solicitudes, dudas técnicas y funcionales de las personas usuarias del sistema, tanto de gobierno como externas y derivar a un segundo nivel de atención aquellas que no sea capaz de resolver.<br>Los tiempos de resolución en este CAPU son críticos, ya que debe garantizar que toda empresa o persona usuaria presente la oferta dentro del plazo establecido. |
| **CANALES** | Canal de Entrada / Paso por ODIGO / Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM<br>Teléfono / Sí / No<br>Buzón de correo / Sí / No |
| **CALENDARIO** | Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 20:00 |
| **TIPO ATENCIÓN** | TECNICA |
| **GRABACION** | NO (A fecha de redacción del presente pliego) podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio. |

### 4.2.6 CAU ETS

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | El CAU ETS da atención y resolución al personal propio y profesionales contratados de la Red Ferroviaria Vasca. El servicio debe atender las problemáticas asociadas al entorno tecnológico, relacionadas con el puesto de trabajo de la persona usuaria. |
| **CANALES** | Canal de Entrada / Paso por ODIGO / Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM<br>Teléfono / Sí / No<br>Buzón de correo / Sí / No |
| **CALENDARIO** | 24 x 7 x 365 |
| **TIPO ATENCIÓN** | TECNICA |
| **GRABACION** | SI |

### 4.2.7 CAU Euskotren

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | El CAU Euskotren da atención y resolución al personal propio de Euskotren.<br>El servicio debe atender las problemáticas asociadas a:<br>• Entorno tecnológico, relacionadas principalmente con el puesto de trabajo de la persona usuaria. |

<table>
<tr><td></td><td>

- Dispositivos de telefonía, fijos y móviles en solicitudes relacionadas con consultas, averías, permisos y/o configuraciones.
- Gestiona peticiones de la persona usuaria final que traslada dentro de la herramienta de gestión al personal de Euskotren o genera peticiones homologadas del servicio

</td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td>

| Canal de Entrada | Paso por ODIGO | Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM |
|---|---|---|
| Teléfono | Sí | No |
| Buzón de correo | Sí | No |
| Service Portal | No | Sí |
| Portal CAU | No | Sí |

</td></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td>Lunes a viernes no festivos de 07:00 a 20:00</td></tr>
<tr><td>TIPO ATENCIÓN</td><td>TECNICA</td></tr>
<tr><td>GRABACION</td><td>NO (A fecha de redacción del presente pliego) podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio.</td></tr>
</table>

### 4.2.8 CAU KZGunea

<table>
<tr><td>OBJETIVO</td><td>

El CAU KZGunea da atención y resolución a la red de telecentros del País Vasco.
El servicio que presta implica una atención diferenciada, con un ámbito tecnológico propio utilizando tecnología Linux.
El servicio debe atender las problemáticas asociadas a:

- Equipamiento microinformático.
- Red de este.

</td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td>

| Canal de Entrada | Paso por ODIGO | Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM |
|---|---|---|
| Teléfono | Sí | No |
| Buzón de correo | Sí | No |

</td></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td>Lunes a Viernes no festivos de 07:30 a 20:00</td></tr>
<tr><td>TIPO ATENCIÓN</td><td>ADMINISTRATIVA</td></tr>
<tr><td>GRABACION</td><td>NO (A fecha de redacción del presente pliego) podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio.</td></tr>
</table>

### 4.2.9 Servicio Crítico ADI

| | |
|---|---|
| **DESCRIPCION GENERAL** | El servicio ADI está orientado a la atención técnica especializada de aproximadamente **20 personas usuarias VIP por técnica/o**, garantizando soporte integral ante incidencias, nuevas necesidades tecnológicas, asistencia remota o presencial, tutorización, instalación y configuración de equipamiento, así como la gestión de permisos y accesos.<br><br>Por la naturaleza del colectivo atendido, el servicio será **bilingüe (euskera y castellano)** y deberá asegurar la disponibilidad de medios para trabajar en cualquier ubicación, garantizando conectividad y acceso a los sistemas de información. |
| **AMBITO TECNOLOGICO** | El servicio cubre principalmente:<br>• Movilidad: Telefonía, dispositivos móviles, tablets.<br>• Videoconferencia: Instalación, configuración y soporte.<br>• Soluciones de escritorio remoto y portafirmas.<br>• Y cualquier necesidad que surja a lo largo de la prestación del servicio. |
| **FUNCIONES PRICIPALES** | • **Gestión de incidencias y equipamiento:** Registro, atención y resolución de incidencias relacionadas con hardware, configuración y software.<br>• **Instalación y configuración:** Equipamiento microinformático, videoconferencia, telefonía y dispositivos móviles.<br>• **Soporte presencial en procesos críticos:** Consejo de Gobierno, formaciones y otros eventos relevantes.<br>• **Creación y mantenimiento de ayudas y guías:** Documentación funcional y operativa para personas usuarias VIP.<br>• **Tutorización funcional y operativa:** Acompañamiento en el uso de herramientas y adaptación a la evolución tecnológica.<br>• **Mantenimiento de la Base de Conocimiento:** Actualización continua de procedimientos y guías.<br>• **Atención a sedes remotas:** Coordinación de citas para asistencia en diferentes zonas horarias. |
| **ADAPTABILIDAD** | El servicio deberá ajustarse automáticamente en escenarios críticos, como **cambios de gobierno**, donde se requiere:<br>• Aprovisionamiento y configuración de equipamiento.<br>• Formación y apoyo inmediato al personal VIP.<br>• Documentación exhaustiva del entorno. |
| **MEDIOS Y RECURSOS** | • La adjudicataria aportará todos los medios necesarios para garantizar la prestación del servicio en las condiciones solicitadas.<br>• El equipo asignado será **estable y certificado en materia de seguridad**, sin rotaciones salvo causa mayor (con nueva certificación en caso de sustitución).<br>• **Formación permanente:** El personal deberá mantenerse actualizado en tecnologías y procedimientos. |

| | |
|---|---|
| **CANALES Y HERRAMIENTAS** | • **Contacto principal:** Teléfono, gestionado como servicio propio con grupo específico proporcionado por EJIE.<br>• EJIE facilitará los dispositivos móviles necesarios, que deberán ser devueltos al finalizar el contrato. |
| **INFORMES Y SEGUIMIENTO** | El equipo informará diariamente a las personas responsables de EJIE sobre:<br>• Atenciones realizadas el día anterior.<br>• Solicitudes en curso y resueltas.<br>• Cualquier cuestión relevante del servicio. |
| **CALENDARIO** | 24 x 7 x 365 |

### 4.2.10 Servicio crítico GIG

| | |
|---|---|
| **DESCRIPCION GENERAL** | El servicio GIG está especializado en la **gestión, dinamización, coordinación, seguimiento y notificación** de incidencias especialmente relevantes, así como aquellas que, por su naturaleza o urgencia, EJIE determine que requieren atención prioritaria.<br><br>Este servicio también coopera en procedimientos específicos donde se requiere su colaboración, especialmente en la **difusión de notificaciones** en procesos críticos como:<br>• **Gestión de ciberincidentes.**<br>• **Planes de recuperación ante desastres.**<br>Durante la jornada laboral es preciso que haya dos personas en el servicio. |
| **FUNCIONES PRICIPALES** | • **Gestión integral de incidencias graves:** Activación, coordinación y seguimiento de todo el ciclo de resolución.<br>• **Dinamización y comunicación:** Emisión de notificaciones adaptadas al perfil de la persona destinataria (personal técnico, clientes, responsables informáticos), asegurando claridad y precisión.<br>• **Participación en procedimientos críticos:** Colaboración en planes de contingencia y recuperación ante desastres.<br>• **Elaboración de informes ad hoc:** Documentación detallada de cada incidencia grave.<br>• **Mantenimiento de la Base de Conocimiento:** Actualización continua con lecciones aprendidas y procedimientos específicos. |
| **REQUISITOS DEL SERVICIO** | • **Disponibilidad 24x7x365:** El servicio puede ser activado en cualquier momento.<br>• **Equipo especializado:** Agentes entrenados en:<br>  • Conocimiento profundo de los servicios y su arquitectura.<br>  • Herramientas de gestión y seguimiento.<br>  • Coordinación con estructuras de soporte.<br>• **Medios para notificación:** Material específico para comunicación multicanal (móviles, aplicaciones de mensajería, SMS, correo electrónico). |
| **CANALES Y HERRAMIENTAS** | • **Grupo de servicio telefónico propio:** EJIE proporcionará el grupo y los dispositivos móviles necesarios, que deberán ser devueltos al finalizar el contrato.<br>• Uso de herramientas corporativas para gestión y seguimiento de incidencias graves. |

| | |
|---|---|
| **COMPETENCIAS CLAVE** | • **Habilidades comunicativas:** Capacidad para adaptar el mensaje según la persona destinataria y la criticidad de la situación.<br>• **Rapidez y precisión:** Garantizar la celeridad en la activación y la correcta documentación del proceso. |
| **CALENDARIO** | 24 x 7 x 365 |

### 4.2.11 Servicio Dinamiza

| | |
|---|---|
| **DESCRIPCION GENERAL** | El servicio DINAMIZA es un servicio nuevo que tiene como objetivo **gestionar y dinamizar incidencias de cualquier procedencia**, incluyendo las originadas en cualquier Centro de Atención a Personas Usuarias (CAPU) o en otros puntos del ecosistema, siguiendo el **"Procedimiento Dinamiza"**.<br><br>Su función principal es garantizar la **agilidad en la resolución de incidencias complejas o estancadas**, evitando demoras y mejorando la experiencia del usuario. |
| **FUNCIONES PRICIPALES** | • **Monitorización activa:** Supervisión continua de incidencias para detectar casos críticos.<br>• **Dinamización de incidencias con más de 5 rebotes:** Intervención directa para evitar ciclos repetitivos entre equipos siguiendo el procedimiento de DINAMIZA<br>• **Gestión de incidencias conflictivas o con antigüedad superior a 10 días:** Toma de control y liderazgo en la resolución, coordinando tareas hasta su cierre.<br>• **Generación de procedimientos:** Elaboración de guías y protocolos para distintos equipos, orientados a mejorar la agilidad en la gestión.<br>• **Sesiones mensuales de mejora:** Organización de reuniones con colectivos implicados para identificar casos, proponer mejoras y actualizar procedimientos. |
| **OBJETIVOS DEL SERVICIO** | • **Reducir tiempos de resolución en incidencias complejas.**<br>• **Mejorar la coordinación entre equipos.**<br>• **Impulsar la estandarización de procesos mediante procedimientos claros.**<br>• **Fomentar la cultura de mejora continua.** |
| **CALENDARIO** | **Lunes a viernes (no festivos):** 08:00 – 14:00 y 15:00 – 17:00 |

### 4.2.12 Otros servicios.

Se hace constar que en apartados anteriores se han enumerado y descrito los servicios inicialmente previstos. No obstante, durante la vigencia del contrato podrán incorporarse nuevos servicios o suprimirse algunos de los existentes, en función de las necesidades que surjan, sin que ello suponga alteración sustancial del objeto del contrato.

## 4.3 LOTE 2

Se prestan diversos servicios, cada uno de ellos con características específicas según su área de atención. Los horarios inicialmente establecidos son los recogidos en las tablas correspondientes; no obstante, podrán ser ajustados o modificados a lo largo de la ejecución del contrato en función de las necesidades del servicio

### 4.3.1 CAU Deitu

<table>
<tr><td>OBJETIVO</td><td>El CAU Deitu da atención y resolución al personal propio de la Administración de Justicia.<br>El servicio debe atender las problemáticas asociadas a:<ul><li>Entorno tecnológico, así como las consultas y peticiones que deban ser elevadas a soportes de nivel superior.</li><li>Aplicaciones de uso habitual por las personas usuarias de la Administración de Justicia de otras organizaciones como el Ministerio de Justicia, Consejo General del Poder Judicial y Gobierno Vasco (Ej: SIRAJ, Aplicación de gestión gubernamental o la población de edictos en el BOPV)</li></ul></td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td><table><tr><th>Canal de Entrada</th><th>Paso por ODIGO</th><th>Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM</th></tr><tr><td>Teléfono servicio estándar</td><td>Sí</td><td>No</td></tr><tr><td>Teléfono servicio guardias</td><td>Sí</td><td>No</td></tr><tr><td>Buzón de correo</td><td>Sí</td><td>No</td></tr><tr><td>Formularios Intranet</td><td>Sí</td><td>No</td></tr><tr><td>Formularios App Avantius</td><td>No</td><td>Sí</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td><ul><li>Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 19:30</li><li>24x7 para Partidos Judiciales e Instituto Vasco de Medicina Legal</li></ul></td></tr>
<tr><td>TIPO ATENCIÓN</td><td>TECNICA</td></tr>
<tr><td>GRABACION</td><td>NO (A fecha de redacción del presente pliego), podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio.</td></tr>
</table>

### 4.3.2 CAPU de Soporte a Profesional para la Administración de Justicia (SAP)

<table>
<tr><td>OBJETIVO</td><td>El CAU SAP da atención y resolución a personal profesional de colectivos de Defensores y Representante legales, salvo aquellas administraciones que tengan una relación singular con la Administración.<br>Por otro lado, también da atención y resolución a ciudadanía incluyendo a colectivos de personas físicas y jurídicas que disponga de un certificado digital válido para acceder al expediente judicial, a las notificaciones telemáticas y a la presentación de escritos en los procedimientos en los que formen parte.</td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td><table><tr><th>Canal de Entrada</th><th>Paso por ODIGO</th><th>Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM</th></tr></table></td></tr>
</table>

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Teléfono servicio estándar | Sí | No |
| | Buzón de correo | Sí | No |
| **CALENDARIO** | • Lunes a viernes no festivos de 08:00 a 20:00<br>• Agosto: Lunes a viernes no festivos de 08:00 a 15:00 | | |
| **TIPO ATENCIÓN** | TECNICA | | |
| **GRABACION** | NO (A fecha de redacción del presente pliego), podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio. | | |

### 4.3.3 Otros servicios.

Los servicios previamente mencionados son los que tienen una vigencia inicialmente indefinida, ya que son los servicios base que deben ser atendidos. No obstante, hay otros servicios implantados o a implantar que discurren en periodos limitados en el año con una vigencia establecida o definitivos.

## 4.4 LOTE 3

Se prestan diversos servicios, cada uno de ellos con características específicas según su área de atención. Los horarios inicialmente establecidos son los recogidos en las tablas correspondientes; no obstante, podrán ser ajustados o modificados a lo largo de la ejecución del contrato en función de las necesidades del servicio

### 4.4.1 CAU eF4ktur

<table>
<tr><td>OBJETIVO</td><td>El CAU eF4ktur está destinado a la consulta de dudas e incidencias que pudieran surgir con el uso de la plataforma eF4ktur por parte de la ciudadanía. Se incluyen también los servicios de certificados proporcionados por Izenpe cuando sean requeridos por dicha tramitación.<br><br>En este CAPU se domina el entorno funcional y el software que puede condicionar el funcionamiento de dicha plataforma.</td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td>
<table>
<tr><th>Canal de Entrada</th><th>Paso por ODIGO</th><th>Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM</th></tr>
<tr><td>Teléfono servicio estándar</td><td>Sí</td><td>No</td></tr>
<tr><td>Buzón de correo</td><td>Sí</td><td>No</td></tr>
<tr><td>Formulario</td><td>No</td><td>Si</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td>Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 20:00</td></tr>
<tr><td>TIPO ATENCIÓN</td><td>TECNICA</td></tr>
<tr><td>GRABACION</td><td>SI</td></tr>
</table>

### 4.4.2 CAU Izenpe

<table>
<tr><td>OBJETIVO</td><td>El CAU Izenpe está destinado a la consulta de dudas e incidencias que pudieran surgir a la ciudadanía con el acceso y uso de servicios ofrecidos por Izenpe (certificados, firma electrónica y @zain entre otros).<br><br>En este CAPU se domina el entorno funcional y el software que puede condicionar el funcionamiento de dichas plataformas.</td></tr>
<tr><td>CANALES</td><td>
<table>
<tr><th>Canal de Entrada</th><th>Paso por ODIGO</th><th>Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM</th></tr>
<tr><td>Teléfono servicio estándar</td><td>Sí</td><td>No</td></tr>
<tr><td>Buzón de correo</td><td>Sí</td><td>No</td></tr>
<tr><td>Formulario</td><td>No</td><td>Si</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td>• Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 20:00<br>• Campañas especiales: Renta (Se habilita línea adicional)</td></tr>
<tr><td>TIPO ATENCIÓN</td><td>TECNICA</td></tr>
<tr><td>GRABACION</td><td>SI</td></tr>
</table>

### 4.4.3 CAU ZE - Servicios Electrónicos

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | El CAU ZE da atención y resolución a ciudadanía con temas relacionados con la operación de servicios electrónicos, con los que interactúan con el Gobierno Vasco.<br><br>El CAPU debe tener conocimientos sobre:<br>• Gestión de servicios y tramitación electrónicos soportada por la Plataforma Tecnológica de Tramitación del Gobierno Vasco (PLATEA Tramitación).<br>• Formación específica funcional de cada negocio que ofrece servicios telemáticos (seguridad, empleo, cultura, hacienda, vivienda, etc.) |
| **CANALES** | |

| Canal de Entrada | Paso por ODIGO | Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM |
|---|---|---|
| Teléfono servicio estándar | Sí | No |
| Buzón de correo | Sí | No |
| Portal Web Zuzenean | No | Si |

| | |
|---|---|
| **CALENDARIO** | Lunes a viernes no festivos de 07:30 a 20:00 |
| **TIPO ATENCIÓN** | TECNICA |
| **GRABACION** | SI |

### 4.4.4 CAU-BASICO ZUZENEAN

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | El CAU Zuzenean actualmente está destinado a:<br>• Atender peticiones, consultas y anulaciones relacionadas con el servicio de **Cita Previa** para la ciudadanía del País Vasco.<br>El equipo destinado al servicio interactuará con la aplicación Qmatic (destinada a la gestión de cita previa), no requiriendo conocimientos técnicos avanzados.<br><br>• Atender llamadas desbordadas desde el 012 para atender consultas básicas, registrar sobre la plataforma Sales Force, resolver dudas pactadas con gobierno o escalar al servicio del 012 experto. |
| **CANALES** | |

| Canal de Entrada | Paso por ODIGO | Generación Automática Incidencias/Peticiones en ITSM |
|---|---|---|
| Teléfono servicio estándar | Sí | No |

| | |
|---|---|
| **CALENDARIO** | • Lunes a viernes no festivos de 08:00 a 20:00 (para Cita Previa) y en definición para el resto de las casuísticas.<br>• Agosto: lunes a viernes no festivos de 08:00 a 14:30 |
| **TIPO ATENCIÓN** | ADMINISTRATIVA |

| | |
|---|---|
| **GRABACION** | NO (A fecha de redacción del presente pliego) podrán solicitarse a lo largo de la prestación del servicio. |

### 4.4.5 Otros servicios.

Se hace constar que en apartados anteriores se han enumerado y descrito los servicios inicialmente previstos. No obstante, durante la vigencia del contrato podrán incorporarse nuevos servicios o suprimirse algunos de los existentes, en función de las necesidades que surjan, sin que ello suponga alteración sustancial del objeto del contrato.

## 4.5 LOTE 4

| | |
|---|---|
| **OBJETIVO** | Responsabilizarse de la **gestión integral de usuarios, accesos y servicios,** para todos los usuarios convergentes gestionados por EJIE, garantizando la correcta aplicación de los procedimientos definidos y la continuidad operativa. Las tareas incluyen:<br>• **Recepción y gestión** de incidencias escalados desde Nivel 1 y peticiones y cambios del servicio.<br>• **Resolución de incidencias** relacionadas con el acceso de usuarios a sistemas y aplicaciones corporativas.<br>• **Ejecución de altas, bajas y modificaciones** de usuarios y grupos en los entornos definidos.<br>• **Administración de permisos y roles** conforme a los procedimientos establecidos y políticas de seguridad.<br>• **Generación de informes operativos y de seguimiento**, asegurando trazabilidad y control.<br>• **Mantenimiento y actualización** de la documentación operativa en la base de conocimiento.<br>• **Propuesta de mejoras** en procesos y automatización de tareas repetitivas para optimizar la eficiencia y detectando incidencias repetitivas y problemáticas<br>• **Colaboración con el equipo IAM** para transferencia de conocimiento e implantación de nuevas soluciones cuando sea requerido.<br>• **Participación en intervenciones, proyectos y onboardings** que puedan surgir a lo largo de la prestación del servicio. |
| **ENTORNOS Y HERRAMIENTAS** | El equipo trabajará sobre los siguientes entornos y herramientas:<br>• **Entorno Legacy**:<br>OIM, Repositorio Windows, LDAP, ITSM (ServiceNow), XINet, Mantenimiento de la Seguridad de otros Repositorios (Mantis, Certificados (Izenpe), Consola de Logs frontend, Sistemas Integrados, N38K)<br>• **Entorno Batera**:<br>O365, Provisioning, Active Roles, Azure, AWS, Repositorio Windows OKTA, ServiceNow, herramientas de automatización (PowerShell), ZBat, Gestión de Productos (Zoom, VRA, ISL, Midenet, entre otros)<br><br>Durante la prestación del servicio pueden aparecer o desaparecer nuevos sistemas. |
| **CALENDARIO** | • **Horario habitual:** Lunes a jueves de 7h a 18h, viernes de 7h a 16h (jornada partida) o lunes a viernes de 7h a 16h (jornada continua). Deberá cumplir obligatoriamente los días festivos que no sean de la comunidad o nacionales.<br><br>• **Servicio de Guardia:** Fuera del horario habitual y 24x7 en fines de semana y festivos. |

| | |
|---|---|
| **BOLSA DE HORAS** | Se requiere una bolsa de 200 horas anuales máximas para posibles intervenciones planificadas a realizar fuera del horario estándar |
| **EQUIPO** | El equipo inicial estará compuesto a nivel operativo estará compuesto por el Coordinador de SASU y 4 técnicos. |

Más datos en **Anexo IV_PCT_Reservado_SASU**

# 5 Prestación del servicio

El servicio se prestará en los locales de la adjudicataria, aunque en algún caso justificado por necesidades de EJIE se podrá realizar en las instalaciones de EJIE, cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el apartado de 5.2 Condiciones de Seguridad.

La proveedora deberá contemplar como costes incluidos en el servicio, sin que se suponga coste adicional alguno para EJIE los necesarios para proporcionar el servicio (espacios, medios materiales, comunicaciones, equipamiento, seguridad, licencias…), en definitiva, todos aquellos necesarios para ofrecer el servicio con las garantías y niveles de servicio requeridos.

## 5.1 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo para cada uno de los lotes estará compuesto por personas de EJIE y de la adjudicataria. Las funciones se reparten de la siguiente manera:

### 5.1.1 EJIE

- La persona **Responsable de Servicio EJIE** es la figura encargada de garantizar el funcionamiento integral del servicio, asegurando la continuidad y calidad en todos los ámbitos. Es el responsable del contrato, que vela por la ejecución del mismo, de acuerdo a los establecido en los pliegos..
- La persona **Gestora del Servicio EJIE** tiene un rol proactivo y evolutivo, orientado a la implantación de nuevas soluciones y la integración de servicios adicionales, así como a la operativa diaria.

### 5.1.2 Adjudicatarias

#### 5.1.2.1 Todos los lotes

- La persona **Responsable del Servicio** será la figura encargada de mantener la **visión global y estratégica** del servicio, garantizando su correcta ejecución, la coordinación entre los distintos CAPUs y la interlocución directa con EJIE. Este perfil lidera el equipo compuesto por **coordinadoras/es** y **personal de calidad**, asegurando el cumplimiento de los objetivos, los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y la optimización económica.

  - **Visión Estratégica y Global**
    - Mantener la perspectiva integral del servicio y garantizar su alineación con los objetivos definidos por EJIE.
    - Definir planes de mejora continua y optimización del servicio.
  - **Interlocución con EJIE**
    - Actuar como punto de contacto principal para la coordinación y toma de decisiones.
    - Participar en reuniones de seguimiento y comités:
      - **Mensuales.**
      - **Cuatrimestrales.**
      - **Anuales.**
  - **Presentación de Informes**
    - Elaborar y presentar informes de evolución del servicio en los comités mensuales y cuatrimestrales.
    - Incluir análisis de cumplimiento de SLA, incidencias críticas y propuestas de mejora.
  - **Control de SLA**
    - Supervisar el cumplimiento de los **Acuerdos de Nivel de Servicio** definidos en el contrato.
    - Implementar planes correctivos ante desviaciones.
    - Garantizar la trazabilidad y documentación de los indicadores clave:
      - Tiempo medio de resolución.
      - Porcentaje de incidencias atendidas en plazo.
      - Nivel de satisfacción del usuario.

- **Gestión Económica**
  - Controlar el presupuesto asignado al servicio.
  - Analizar desviaciones y proponer ajustes para optimizar costes.
  - Evaluar el impacto económico de nuevas necesidades o cambios en el alcance del servicio.
  - Presentar informes económicos en los comités de seguimiento.
- **Gestión del Equipo**
  - Coordinar el trabajo de las **personas coordinadoras** y la persona responsable de **calidad**, asegurando la correcta ejecución de sus funciones, así como la del resto de servicio dentro del alcance del lote.
  - Garantizar la formación continua y la correcta aplicación de protocolos.
- **Impulso de Mejoras**
  - Identificar oportunidades de optimización y proponer acciones estratégicas para la mejora continua del servicio.
  - Validar propuestas de automatización y optimización con análisis de coste-beneficio.

#### 5.1.2.2 Lotes 1, 2 y 3

- La **persona Coordinadora de CAPU** será responsable de la gestión y supervisión de, al menos, **dos Centros de Atención a Personas Usuarias**, garantizando la correcta aplicación de protocolos, la calidad del servicio y la coordinación operativa entre los equipos. Este perfil es clave para asegurar la eficiencia y la mejora continua en la atención multicanal.
  - **Gestión de grupos y lotes:**
    - Organizar y coordinar los grupos asignados en cada lote.
  - **Interlocución con EJIE**
    - Actuar como punto de contacto principal para la coordinación operativa.
    - Participar en reuniones de seguimiento y comités:
      - **Semanales.**
  - **Control de protocolos y calidad:**
    - Velar por la correcta aplicación de los protocolos de atención.
    - Supervisar el registro y la atención por todos los canales.
  - **Corrección y formación:**
    - Detectar errores y corregirlos mediante formación directa al equipo.
    - Controlar la formación continua de las personas operadoras.
  - **Gestión del conocimiento:**
    - Desarrollar, mantener y mejorar los procedimientos de la Base de Conocimiento.
    - Crear, mantener y actualizar plantillas asociadas.
    - Garantizar la correcta aplicación de los procedimientos.
  - **Optimización y sinergias:**
    - Identificar oportunidades de mejora y sinergias con otros equipos.
  - **Monitorización y reporting:**
    - Supervisar el avance del servicio y comunicar eventos relevantes.
    - Cumplimentar informes para la entidad cliente según los formatos establecidos, así como los informes de gestión del servicio
  - **Gestión de comunicaciones especiales:**
    - Activar locuciones flash cuando sea necesario.
    - Aplicar el “Procedimiento Nevera” en los casos que corresponda de forma directa.
  - **Implantación y adaptación tecnológica**
    - Colaborar en la implantación y adaptación de las nuevas tecnologías que puedan surgir.
    - Garantizar que el despliegue de dichas tecnologías se efectúe en el menor plazo posible.
    - Adoptar las medidas y recursos necesarios para asegurar su correcta integración en el servicio.

- El servicio contará con una persona dedicada a **Calidad,** cuya función será garantizar que la entrega del servicio se realiza conforme a los estándares definidos y promover la mejora continua en todos los ámbitos operativos. Este perfil deberá cumplir los siguientes requisitos y responsabilidades:
  - **Implantación y supervisión de la calidad del servicio:**
    - Velar por el cumplimiento de los procedimientos y estándares definidos.
    - Proponer e impulsar mejoras operativas y funcionales.
  - **Auditorías y control:**
    - Diseñar y ejecutar un sistema de auditorías periódicas sobre:
      - El registro en las herramientas de ticketing.
      - Las distintas fuentes omnicanal utilizadas en la atención.
      - Elaborar informes de resultados y planes de acción.
  - **Seguimiento de la satisfacción:**
    - Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción.
    - Detectar áreas de mejora y proponer acciones correctivas.
  - **Gestión del conocimiento:**
    - Supervisar la base de conocimiento, garantizando su correcta aplicación y actualización.
    - Verificar la calidad y coherencia de los contenidos.
  - **Formación:**
    - Elaborar planes de formación para operadores, orientados a la mejora continua y la correcta aplicación de protocolos.

- Se define un **perfil de consultor bajo demanda** que inicialmente no estará contemplado en ninguno de los pliegos, pero que podrá ser solicitado de forma puntual en función de las necesidades del servicio. Este recurso se activará cuando se requiera conocimiento especializado o una visión adicional para abordar situaciones concretas que no puedan resolverse con los perfiles habituales.

- Se define un **perfil de programador bajo demanda** que inicialmente no estará contemplado en ninguno de los pliegos, pero que podrá ser solicitado de forma puntual en función de las necesidades del servicio. Este recurso se activará cuando surja una necesidad específica que requiera capacidades de desarrollo no previstas en los perfiles habituales. En tal caso, el licitante deberá identificar dentro de su organización un perfil que encaje con los requisitos concretos y lo proporcione para realizar la labor determinada.

- **Equipo gestionado**: Personal asignado al servicio, responsable de atender las peticiones y resolver las incidencias del día a día, actuando como punto de contacto. Se trata de un equipo de operadores que debe garantizar el servicio de Atención a Personas Usuarias, utilizando las herramientas ServiceNow, ODIGO y todas aquellas necesarias para la correcta prestación del servicio, realizando las interacciones que sean precisas para asegurar el funcionamiento óptimo.

#### 5.1.2.3 Exclusivo para Lote 1

- El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de personal especializado para la **Gestión de Incidencias Graves (GIG)**, cuyas funciones serán las siguientes:
  - **Monitorización y Detección**
    - Supervisar el estado de las incidencias en las herramientas ITSM (ServiceNow y Service Manager).
    - Identificar incidencias graves y repetitivas, especialmente aquellas con más de cinco rebotes.
    - Activar alertas y notificaciones automáticas a los colectivos IT implicados.
  - **Comunicación y Coordinación**
    - Informar de manera inmediata sobre la situación y evolución de la incidencia a los equipos afectados.
    - Convocar grupos de trabajo multidisciplinares mediante Microsoft Teams para la gestión colaborativa.
    - Garantizar que todos los participantes comprendan el alcance y criticidad de la incidencia.
  - **Gestión Operativa**
    - Dinamizar las reuniones de resolución, asignando tareas y personas responsables.

- Orientar sobre la necesidad de involucrar otros grupos o áreas técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los protocolos definidos para incidencias graves.

- **Documentación y Mejora Continua**
  - Registrar el desarrollo y resolución de cada incidencia grave.
  - Documentar pautas y lecciones aprendidas para prevenir recurrencias.
  - Fomentar la creación y actualización de artículos en la Base de Conocimiento (KB) para CAPUs y equipos técnicos.
- **Disponibilidad y Respuesta**
  - Garantizar disponibilidad **24x7x365** para activación inmediata en caso de incidencias críticas.
  - Mantener canales de comunicación abiertos y operativos para respuesta rápida.
- **Análisis y Reporting**
  - Elaborar informes sobre incidencias graves, tiempos de resolución y acciones tomadas.
  - Detectar patrones y proponer mejoras en procesos y herramientas.
  - Informar periódicamente al cliente sobre métricas y evolución.

- **Dos operadores** disponibles durante todo el año en un horario de 10x5 (10 horas al día, 5 días a la semana).
- La contratista informará a Ejie con la antelación de 30 días de antelación de las sustituciones de personal, en todo caso, mantendrá disponible el servicio en el horario requerido. sin menoscabo, ni disminución o alteración del mismo
- **Servicio de Guardia:** Existirá un servicio de guardia de una persona durante todo el año para atender y gestionar fuera del horario establecido las necesidades del colectivo al que se da servicio debido a la sensibilidad del público objetivo.

- El adjudicatario deberá garantizar el servicio **ADI** cuyas funciones serán las siguientes:
  - **Atención personalizada y proactiva**
    - Prestar soporte presencial y remoto en entornos Windows, Android y Apple.
    - Resolver incidencias relacionadas con ofimática, telefonía fija y móvil, VPN y comunicaciones seguras.
    - Garantizar un trato profesional, discreto y adaptado al perfil de la persona usuaria.
  - **Gestión técnica avanzada**
    - Configurar y mantener dispositivos corporativos (PC, móviles, tablets).
    - Gestionar certificados electrónicos (Izenpe, DNIe, FNMT) y autenticación (OKTA, LDAP, AD, PIN/PUK).
    - Administrar soluciones VDI y conectividad segura.
  - **Confidencialidad y seguridad**
    - Cumplir estrictamente los protocolos de protección de datos y seguridad de la información.
    - Garantizar la privacidad en todas las interacciones y operaciones realizadas.
  - **Asesoramiento en nuevas tecnologías**
    - Orientar y acompañar en la adopción de herramientas digitales y soluciones de productividad.
    - Formar y asistir en el uso de inteligencia artificial aplicada a productividad (Microsoft Copilot) y otras herramientas que se implanten en Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco.
  - **Disponibilidad y respuesta**
    - Garantizar atención inmediata en caso de incidencias críticas que afecten a personal de alta relevancia.
    - Mantener canales de comunicación abiertos y operativos para respuesta rápida.
  - **Documentación y mejora continua**
    - Registrar incidencias y soluciones aplicadas en la herramienta ITSM (ServiceNow).
    - Proponer mejoras en procedimientos y contribuir a la actualización de la Base de Conocimiento (KB).

- El adjudicatario garantizará la disponibilidad de **dos personas técnicas** durante todo el año, asegurando entre ambas la cobertura de un horario de 10 horas diarias, 5 días a la semana (10x5)
- En periodos de alta demanda del servicio no se podrá contar con un único operador.
- La contratista informará a Ejie con la antelación de 30 días de antelación de las sustituciones de personal, en todo caso, mantendrá disponible el servicio en el horario requerido. sin menoscabo, ni disminución o alteración del mismo
- **Servicio de Guardia**: Existirá un servicio de guardia durante todo el año para atender y gestionar fuera del horario establecido.

- El servicio **DINAMIZA** es una iniciativa orientada a **gestionar y dinamizar incidencias complejas o estancadas** dentro del ecosistema de CAPU. Su objetivo principal es **agilizar la resolución**, evitar demoras y mejorar la experiencia de la persona usuaria mediante un procedimiento específico denominado "Procedimiento Dinamiza".

  - **Monitorización activa:** Supervisión continua para detectar casos críticos.
  - **Intervención en incidencias con más de 5 rebotes:** Evitar ciclos repetitivos entre equipos.
  - **Gestión de incidencias conflictivas o con antigüedad >10 días:** Liderar la resolución coordinando tareas hasta el cierre.
  - **Generación de procedimientos y dashboards:** Elaboración de guías y protocolos para mejorar la agilidad.
  - **Sesiones mensuales de mejora:** Reuniones con colectivos implicados para identificar mejoras y actualizar procesos.

  | |
  |---|
  | El equipo estará compuesto mínimo por un recurso 8x5 pudiendo prescindir de este servicio en agosto. |

#### 5.1.2.4 Exclusivo para Lote 4

- La **persona Coordinadora de SASU** será responsable de la gestión y supervisión de la actividad garantizando la correcta aplicación de protocolos, la calidad del servicio y la coordinación operativa. Este perfil es clave para asegurar la eficiencia y la mejora continua en la atención.

  - **Gestión del equipo:** Organizar y coordinar el personal, incluyendo la planificación de turnos para asegurar cobertura continua del servicio y garantizar que el equipo esté correctamente formado y actualizado en procedimientos y herramientas.
  - **Interlocución con EJIE:** Actuar como punto de contacto principal para la coordinación operativa y participar en reuniones de seguimiento y comités semanales.
  - **Control de protocolos y calidad:** Velar por la correcta aplicación de los protocolos de atención en todos los canales y supervisar el registro y la atención de incidencias y peticiones.
  - **Corrección y formación:** Detectar errores y corregirlos mediante formación directa y controlar la formación continua del equipo.
  - **Gestión del conocimiento:** Generar, mantener y mejorar la Base de Conocimiento, asegurando su actualización y calidad. Garantizar el correcto uso de la Base de Conocimiento por parte del equipo.
  - **Análisis y mejora continua:** Analizar incidencias y peticiones para identificar repeticiones y oportunidades de mejora. Proponer automatizaciones o soluciones definitivas para optimizar el servicio y detectar sinergias con otros equipos.
  - **Monitorización y reporting:** Supervisar el avance del servicio y comunicar eventos relevantes y elaborar informes de gestión y reportes para la entidad cliente según formatos establecidos.
  - **Implantación y adaptación tecnológica:** Colaborar en la implantación y adaptación de nuevas tecnologías y garantizar un despliegue rápido y correcto, adoptando medidas para su integración en el servicio.
  - **Operativa diaria:** Realiza las peticiones y resuelve las incidencias de día a día contactando con el usuario final siempre que sea necesario

- **Equipo gestionado**: personal especialista en gestión de usuarios que será un nivel 1.1 que recibirá incidencias gestionadas inicialmente por algún CAPU. Además, pone a disposición del servicio peticiones que deberá resolver en los tiempos estimados. Siempre que sea necesario realizará el contacto con el usuario final.

  | |
  |---|
  | El equipo estará compuesto inicialmente por 4 recursos en 10x5 con servicio de guardia. |

## 5.2 Condiciones de Seguridad

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir todas las reglas de seguridad referidas en el apartado "Reglas de la seguridad" del PCP. En línea con ese apartado, serán de obligado cumplimiento las "**Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras**" (accesible en la web www.ejie.eus):

- Según dicho documento, serán de aplicación todas las condiciones detalladas en el apartado "Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" en función de la tabla del apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores".

- El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la empresa adjudicataria, de modo que, para determinar las opciones que aplican según el apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" habrá que considerar:
  - El "lugar de ejecución del servicio" tendrá la consideración de "remoto".
  - La "propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas" tendrá la consideración "del proveedor".
  - El "nivel de acceso" a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de "con acceso privilegiado".
  - El proveedor "Sí" realiza la "Gestión de tecnologías" de EJIE.

- EJIE, tal como se indica en el apartado "Uso apropiado de los recursos" se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.

- La empresa adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento "Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno" que se encuentra en el Anexo Seguridad de dicho documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la empresa adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

- La empresa adjudicataria se compromete, según se indica el apartado "Gestión de contingencias" a disponer de un plan que le permita continuar ofreciendo el servicio en situaciones de contingencia.

  Si ante una incidencia o ciber incidente el proveedor no es capaz de activar un plan de contingencia que le permita continuar ofreciendo el servicio, EJIE se reserva el derecho de exigir el desplazamiento físico temporal de los administradores a las ubicaciones que EJIE determine de forma que puedan continuar ofreciendo el servicio con equipamiento "limpio" proporcionado por la propia empresa adjudicataria, hasta el momento en que EJIE valide la recuperación del proveedor según el procedimiento pertinente en cada caso. El plan presentado debe detallar cómo se garantizará que el equipamiento utilizado en estas situaciones está limpio y no ha estado expuesto a la situación de riesgo.

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. Por ese motivo, adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá implantar las siguientes medidas de seguridad con objeto de reforzar la protección sobre los administradores y aplicar las **medidas estandarizadas a nivel de administradores IT en EJIE**:

- EJIE proporcionará credenciales de "usuarios administradores/privilegiados" a los participantes en el proyecto con objeto de permitirles el acceso a los recursos que requieran. Estas credenciales exigirán un segundo factor de autenticación. La empresa adjudicataria deberá garantizar que los participantes en el proyecto disponen de hardware que permita la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías (MFA). Estos dispositivos podrán ser:
  - Teléfono móvil (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.

    - Dispositivos hardware homologados por EJIE: Compatibles FIDO2

- La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los administradores equipos securizados con tecnologías EDR y EPP.
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar a los administradores equipos compatibles con los sistemas de acceso remoto utilizados en EJIE, es decir, con la solución VPN y/o solución SSE-ZTNA utilizada por EJIE.

- EJIE proporcionará a los administradores acceso a recursos de Office365, utilizando para ello "usuarios invitados" en los que el UPN coincidirá con el email propio de cada administrador en la empresa proveedora (nombre@dominio_adjudicatario). A estos usuarios invitados se les exigirá la utilización de un segundo factor de autenticación (MFA), por lo que la empresa adjudicataria deberá encargarse de proporcionar a sus administradores credenciales compatibles con este requisito.

EJIE se reserva el derecho de exigir a la empresa adjudicataria la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo de 6 meses, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP.

De acuerdo con las características del servicio objeto de este expediente, la empresa contratista o adjudicataria tiene la obligación de emplear exclusivamente los servidores y los servicios asociados a los mismos que disponga EJIE durante la ejecución del contrato. A tal fin, deberá cumplimentar los siguientes anexos: Anexo XV: "Declaración Responsable sobre la Previsión o No de Subcontratar los Servidores o los servicios asociados a los mismos" y el Anexo XIV: "Declaración Responsable sobre la Ubicación de los Servidores y Lugar de Prestación de los Servicios Asociados a los mismos" del PCP, indicando que emplearán exclusivamente los servidores o servicios asociados que EJIE ponga a disposición para este servicio.

## 5.3 Fases de la prestación del servicio

A modo informativo, y sin perjuicio de los plazos que determine el procedimiento de contratación, el servicio se desarrollará en las siguientes fases:

### 5.3.1 Fase de Transición de Entrada

- **Inicio previsto:** 1 de noviembre de 2026 o desde la adjudicación formal del expediente.
- **Duración estimada:** 2 meses, con fecha de finalización el 31 de diciembre de 2026.
- **Objetivo:** Garantizar la transferencia ordenada del servicio desde la adjudicataria saliente a la nueva adjudicataria, asegurando la continuidad y sin impacto en los niveles de servicio.

**Condiciones y obligaciones**

- La transición **deberá estar incluida en el coste total del servicio**, sin cargos adicionales para EJIE.
- El inicio real del servicio será el **1 de enero de 2027**, con el 100% de medios y responsabilidad de la nueva adjudicataria.
- La facturación comenzará **una vez iniciado el servicio operativo**, mediante facturación mensual.
- Si existieran condicionantes atribuibles a EJIE que impidan cumplir las fechas, se acordará una nueva fecha de inicio.

**Responsabilidades durante la transición**

- La adjudicataria entrante deberá:
  - Presentar un **Plan de Transición** en su oferta, que incluya:
    - Metodología.
    - Recursos necesarios.
    - Calendario detallado.
    - Estrategia de transferencia.
    - Documentación y herramientas a traspasar.
    - Equipo y comités implicados.
  - Coordinar y ejecutar el traspaso con la adjudicataria saliente.
  - Garantizar la continuidad del servicio, incrementando recursos si fuera necesario, **sin coste adicional para EJIE**.
- La adjudicataria saliente continuará prestando el servicio hasta la finalización del contrato actual.

**Validación de la transición**

- Reunión de lanzamiento.
- Revisión y ajuste del Plan de Transición.
- Validación del plan actualizado en un plazo máximo de **20 días laborables**.
- Ejecución de pilotos o pruebas acordadas con EJIE para certificar la correcta transferencia.

### 5.3.2 Fase de Prestación Operativa del Servicio

- **Inicio:** 1 de enero de 2027.
- **Duración inicial:** Hasta el 31 de diciembre de 2028.
- **Objetivo:** Prestación normal del servicio conforme a lo establecido en el pliego, incluyendo:
    - Ejecución operativa.
    - Evolución tecnológica.
    - Gobierno del servicio (comités, seguimiento, control de SLA).

**Proyectos en curso que condicionarán la operación:**

- Aplicación de inteligencia artificial.
- Ampliación de funcionalidades en el portal de autoservicio.
- Mejora del onboarding de entidades.
- Implantación de nuevo sistema IGA.
- Ampliación de canales de entrada.

**Control contractual y legal**

- Cumplimiento estricto de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) definidos.
- Reporte periódico en comités mensuales, cuatrimestrales y anuales.
- Facturación mensual conforme a los hitos establecidos.

### 5.3.3 Fase de Devolución del Servicio

- **Inicio:** Dos meses antes de la finalización del contrato (periodo inicial o prórrogas).
- **Objetivo:** Transferencia ordenada del servicio a la nueva adjudicataria o a EJIE, garantizando la continuidad y la integridad del conocimiento.

**Obligaciones de la adjudicataria saliente**

- Continuar operando el servicio hasta la fecha de finalización.
- Entregar el **Plan de Devolución** (según punto 3.5 del pliego), que incluya:
    - Tareas, actores, dedicación y calendario.

- Documentación, procedimientos y herramientas a transferir.

- Traspasar todo el conocimiento asociado al servicio.
- Entregar cualquier documentación, automatismo o recurso desarrollado durante la prestación, incluso si se alojó en infraestructura propia.

**Cumplimiento legal**

- Toda la documentación deberá estar alojada en sistemas de EJIE.
- Automatismos y desarrollos deberán ser entregados íntegramente a EJIE.
- Garantizar la protección de datos y la confidencialidad durante todo el proceso.

# 6 Niveles de servicio

Se establecen un conjunto de **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)** que serán objeto de seguimiento mensual. El grado de cumplimiento de estos acuerdos constituirá el **umbral mínimo de calidad del servicio**.

Un **ANS** es el compromiso formal entre la empresa adjudicataria y EJIE, cuyo objetivo es garantizar unos niveles mínimos de calidad en la prestación del servicio. Cada ANS: Define el servicio específico, Documenta el objetivo de nivel de servicio y Detalla los compromisos que debe cumplir la adjudicataria.

Un **IRC** es Indicador de Rendimiento Clave que es una métrica utilizada para evaluar de forma objetiva el desempeño del servicio en aspectos críticos previamente definidos sin que este sujeto a penalizaciones.

**El cumplimiento de los ANS se evaluará inicialmente a nivel de lote y, en caso de cumplimiento global, se aplicará adicionalmente el control por servicio individual.**

Las penalizaciones serán **exclusivas** y únicamente se aplicarán cuando el número de atenciones ofrecidas sea igual o inferior a la previsión estimada.

## 6.1 Seguimiento y Reporte de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

EJIE pondrá a disposición de la adjudicataria un **cuadro de mando** para el reporte periódico del nivel de cumplimiento de los ANS, conforme a la frecuencia establecida.

La adjudicataria deberá presentar en el **informe mensual de gestión del servicio** los resultados de la medición de los ANS. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las justificaciones aportadas por la adjudicataria y reflejando finalmente las **penalizaciones acumuladas en el mes siguiente, salvo el último mes del contrato**.

El incumplimiento de los ANS podrá dar lugar a:

- **Penalizaciones contractuales**, conforme a lo estipulado en el presente pliego.
- **Acciones correctivas** definidas en los comités de seguimiento, orientadas a garantizar la mejora continua del servicio.

Durante la ejecución del servicio, la adjudicataria podrá:

- Incorporar indicadores adicionales dentro del modelo de ANS, para su implantación durante la fase de transición.
- Proponer nuevos ANS que complementen los existentes.
  - En caso de ser aceptados por EJIE, estos serán considerados de obligado cumplimiento.

Los ANS serán **revisados anualmente** entre la adjudicataria y EJIE, pudiendo añadirse nuevos acuerdos si se considera necesario para mejorar la calidad del servicio.

En cualquier caso, los niveles de servicio deberán cumplir, como mínimo, los requisitos indicados en este pliego.

## 6.2 Acuerdos de Niveles de Servicio

A continuación, se presenta la descripción de los **Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)** que se medirán en el marco del servicio. Estos niveles de servicio constituyen **indicadores clave para monitorizar y controlar la correcta evolución del servicio**, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Los ANS serán objeto de **revisión anual** en el comité específico, con el objetivo de garantizar su adecuación y mejora continua. En dicha revisión, y siempre mediante acuerdo entre las partes, se podrán realizar las siguientes acciones:

1. **Revisión de objetivos de cumplimiento**, en base a las métricas obtenidas durante el año.

2. **Incorporación o eliminación de ANS o indicadores adicionales**, incluyendo aquellos que no estén sujetos a penalización, para reforzar la calidad del servicio.

### 6.2.1 LOTE 1, 2 y 3

| Indicador | Título | Descripción del ANS | Objetivo de cumplimiento | Periodicidad de medida |
|---|---|---|---|---|
| **ANS-01** | Tasa de atención | Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas atendidas con respecto a las llamadas susceptibles de ser atendidas. | ≥ 90% | Mensual |
| **ANS-02** | % de llamadas atendidas ≤ 20 segundos | Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas atendidas en menos de **20 segundos**. | ≥ 85% | Mensual |
| **ANS-03** | Correos tramitados, tickets con integración automática gestionados antes de 60 minutos | Este nivel de servicio mide el porcentaje de correos gestionados, tickets con integración automática gestionados antes de **60 minutos** | ≥ 90% | Mensual |
| **ANS-04** | Chats gestionados antes de 10 minutos | Este nivel de servicio mide el porcentaje de chat gestionados antes de **10 minutos** | ≥ 90% | Mensual |
| **ANS-05** | Incidencias resueltas en primer nivel | Este nivel de servicio mide el porcentaje de incidencias resueltas en el primer nivel que no sean hijas | ≥ 70 % | Mensual |
| **ANS-06** | Incidencias resueltas por el primer grupo al que se escala | Este nivel de servicio mide el porcentaje de incidencias resueltas por el primer grupo al que se le asigna la incidencia incluido el propio CAU. | ≥ 75% | Mensual |
| **ANS-07** | % de incidencias reabiertas resueltas por CAU | Este indicador mide el número de incidencias reabiertas que no sean hijas del total de incidencias cerradas en el mes por el CAU | <=3% | Mensual |
| **ANS-08** | % incidencias resueltas en menos de 1 hora | Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 1 hora por el CAU | ≥ 80% | Mensual |
| **ANS-09** | % incidencias resueltas en menos de 8 hora | Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 8 hora por el CAU | ≥ 85% | Mensual |
| **ANS-10** | % incidencias resueltas en menos de 24 hora | Porcentaje de incidencias resueltas en menos de 24 hora por el CAU | ≥ 90% | Mensual |
| **ANS-11** | Auditoria de Atenciones | Este nivel de servicio mide el número de auditorías de atenciones exitosas (llamada, incidencia, chat) frente a un número de atenciones auditadas que representaran el 5% de las atenciones realizadas con un máximo del 5% de las atenciones previstas | ≥ 85% | Mensual |
| **ANS-12** | Informes | Entrega de informes de seguimiento antes del 6º día laborable. | 100% | Mensual |
| **ANS-13** | Propuestas de mejora | Número de propuestas implantadas de mejora del servicio. Las iniciativas de IA pueden computar como propuestas de mejora si así se acuerda en comité. | ≥2 | Trimestral |
| **ANS-14** | % informes de reclamaciones en 5 días naturales | Porcentaje de informes de reclamaciones resueltos en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir del inicio de la actividad | 100% | Mensual |

Los niveles de servicio a medir y reportar para los servicios recogidos en este pliego serán como mínimo los siguientes:

**Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio CAPU**

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, EJIE pone a disposición de la adjudicataria un cuadro de mando en el que se reporta periódicamente el nivel de cumplimiento de los ANS, conforme a la frecuencia establecida

| Indicador | Título | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|
| **ANS-01** | Tasa de atención | Llamadas Atendidas<br>Llamadas Atendibles<br><br>No se tienen en cuenta:<br>• Llamadas descartadas: aquellas que se quedan en el IVR<br>• Llamadas abandonadas: aquellas en las que el llamante cuelga antes de 20 segundos<br>• Llamadas perdidas en crítica: abandonadas con el tiempo de espera mayor de 20 segundos habiendo un flash activado |
| **ANS-02** | TSF (Telephone Service Factor) 20 | Llamadas atendidas en menos de 20 segundos<br>Llamadas Atendidas |
| **ANS-03** | Correos tramitados, tickets con integración automática gestionados antes de 60 minutos | Correos + tickets con integración gestionados antes de 60 minutos<br>Correos + tickets con integración gestionados |
| **ANS-04** | Chats gestionados antes de 10 minutos | Chats gestionados antes de 10 minutos<br>Chats gestionados |
| **ANS-05** | Incidencias resueltas en primer nivel | Incidencias cerradas por CAU no hijas<br>Total de incidencias cerradas registradas por CAU no hijas |
| **ANS-06** | Incidencias resueltas por el primer grupo al que se escala | Incidencias cerradas con menos de 2 reasignaciones |
| **ANS-07** | % de incidencias reabiertas resueltas por CAU | Incidencias cerradas por CAU reabiertas<br>Incidencias cerradas por CAU |
| **ANS-08** | % incidencias resueltas en menos de 1 hora | Incidencias cerradas cuya duración es igual o menos a 1 hora<br>Incidencias cerradas por CAU |
| **ANS-09** | % incidencias resueltas en menos de 8 hora | Incidencias cuya duración es igual o menos a 8 horas<br>Incidencias cerradas por CAU |
| **ANS-10** | % incidencias resueltas en menos de 24 hora | Incidencias cuya duración es igual o menos a 24 horas<br>Incidencias cerradas por CAU |
| **ANS-11** | Auditoria de Atenciones | Detalles en Anexo I_PCT_Reservado_Procedimientos_CAU |
| **ANS-12** | Informes | Entrega de informes antes del 6º día laborable. |
| **ANS-13** | Propuestas de mejora | Cada trimestre deberá presentar dos propuestas de mejora. Dichas propuestas se entregarán en un documento que incluya: el problema detectado, la solución propuesta y el objetivo esperado. Además, en cada trimestre deberán haberse implementado y cerrado dos mejoras previamente aceptadas. |

| Indicador | Título | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|
| **ANS-14** | % informes de reclamaciones en 5 días naturales | Informes de reclamaciones entregados antes de 5 días / Total de informes de reclamaciones solicitados |

### 6.2.2 LOTE 4

| Indicador | Título | Descripción del ANS | Objetivo de cumplimiento | Periodicidad de medida |
|---|---|---|---|---|
| **INCIDENCIAS** | | | | |
| **ANS-01** | Cumplimiento incidencias | Porcentaje de incidencias resueltas dentro de los tiempos de respuesta previstos. | ≥ 90% | Mensual |
| **IRC-01** | Incidencias de prioridad crítica (P1) | Porcentaje de incidencias P1 resueltas en un máximo de 4 horas (24x7). | ≥ 95% | Mensual |
| **IRC-02** | Incidencias de prioridad alta (P2) | Porcentaje de incidencias P2 resueltas en un máximo de 8 horas (24x7). | ≥ 90% | Mensual |
| **IRC-03** | Incidencias de prioridad media (P3) | Porcentaje de incidencias P3 resueltas en un máximo de 16 horas (10x5). | ≥ 90% | Mensual |
| **IRC-04** | Incidencias de prioridad baja (P4) | Porcentaje de incidencias P4 resueltas en un máximo de 24 horas (10x5). | ≥ 90 % | Mensual |
| **ANS-02** | Incidencias reabiertas | Porcentaje de incidencias reabiertas respecto al total de incidencias cerradas. | < 3% | Mensual |
| **PETICIONES** | | | | |
| **ANS-03** | Peticiones ejecutadas en el tiempo comprometido | Porcentaje de peticiones ejecutadas dentro del tiempo comprometido (10x5). | ≥ 90% | Mensual |
| **ANS-04** | Peticiones reabiertas | Porcentaje de peticiones reabiertas respecto al total de peticiones cerradas. | < 3% | Mensual |
| **GENERALES** | | | | |
| **ANS-05** | Informes | Entrega de informes 2 días laborables antes de la reunión de seguimiento. | 100% | Mensual |
| **ANS-06** | Propuestas de mejora | Número de propuestas de mejora aceptadas. | ≥ 2 | Trimestral |

**Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio SASU**

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, EJIE pone a disposición de la adjudicataria un cuadro de mando en el que se reporta periódicamente el nivel de cumplimiento de los ANS, conforme a la frecuencia establecida

| Indicador | Título | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|
| **INCIDENCIAS** | | |
| **ANS-01** | Cumplimiento incidencias | Nº Incidencias cerradas que no han excedido el tiempo objetivo estimado / Nº Incidencias cerradas totales |
| **IRC-01** | Incidencias de prioridad crítica (P1) | Nº Incidencias P1 cerradas que no han excedido las 4 horas para su resolución en 24x7 / Nº Incidencias de P1 cerradas totales |
| **IRC-02** | Incidencias de prioridad alta (P2) | Nº Incidencias P2 cerradas que no han excedido las 8 horas para su resolución en 24x7 / Nº Incidencias de P2 cerradas totales |
| **IRC-03** | Incidencias de prioridad media (P3) | Nº Incidencias P3 cerradas que no han excedido las 8 horas para su resolución en 10x5 / Nº Incidencias de P3 cerradas totales |
| **IRC-04** | Incidencias de prioridad baja (P4) | Nº Incidencias P4 cerradas que no han excedido las 10 horas para su resolución en 10x5 / Nº Incidencias de P4 cerradas totales |
| **ANS-02** | Incidencias reabiertas | Nº Incidencias cerradas que fueron reabiertas / Nº Incidencias cerradas |

| Indicador | Título | Fórmula de cálculo |
|---|---|---|
| **PETICIONES** | | |
| **ANS-03** | Peticiones ejecutadas en el tiempo comprometido | Nº Peticiones que han cumplido el tiempo comprometido / Nº Peticiones cerradas totales |
| **ANS-04** | Peticiones reabiertas | Nº Peticiones cerradas que fueron reabiertas / Nº Peticiones cerradas |
| **GENERALES** | | |
| **ANS-05** | Informes | Informes entregados 2 días antes del comité |
| **ANS-06** | Propuestas de mejora | Número de propuestas de mejora aceptadas |

## 6.3 Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité Estratégico con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, debido a la mejora continua y curva de aprendizaje del servicio.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos de EJIE y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisadas por el Comité Estratégico y aprobadas por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

- La definición de nuevos indicadores.
- Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).
- Modificación de los valores objetivos definidos.
- Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

## 6.4 Plan de continuidad del servicio

Se presentará un plan de continuidad del servicio según las fechas presentadas en el **punto 3.5**. Se deben realizar simulacros de dicho plan,

**Requisitos obligatorios:**

- La empresa proveedora deberá disponer de un plan de continuidad de negocio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- La empresa proveedora deberá contar con un plan de pruebas exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder evidenciarlo ante una puntual solicitud de EJIE.
- La empresa proveedora deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- La empresa proveedora informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal

**Requisitos opcionales:**

- Disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE
- Disponer de un análisis de impacto en el negocio (BIA) que sirva como base para el plan de continuidad del servicio. Este BIA debería contemplar el grado de afección que, sobre el servicio a EJIE, tendría un incidente disruptivo a nivel de la empresa proveedora.

# 7 Modelo de Gestión del servicio

El objetivo es disponer de un modelo de gestión que garantice:

- Un servicio mínimo asegurado.
- Elasticidad y capacidad de crecimiento para atender demandas no consolidadas.
- Adaptabilidad para nuevas necesidades que surjan durante la vigencia del contrato.

## 7.1 Elementos Fundamentales

La gestión del servicio se articula en torno a los siguientes componentes:

- **Atención Técnica y Administrativa**:
    - Llamadas atendidas.
    - Correos gestionados que generan incidencias.
    - Incidencias originadas por integración (formulario, correo, portal, etc.).
    - Incidencias derivadas de conversaciones de chat.
    - Llamadas salientes solicitadas explícitamente (rellamadas por saturación del canal telefónico).
- **Apertura**: Preparación física de la sala para retransmisiones de aperturas de contratación.
- **Llamada Flash**: Llamada considerada respondida para ANS, no facturable, generada por activación de locución disuasoria.
- **Previsión de Atenciones**: Estimación mensual basada en datos históricos y estacionales para dimensionar el servicio descrita en "**Anexo II_PCT_Datos del Servicio_CAU**".
- **Cuadro de Mando**: Herramienta de control proporcionada por EJIE descrita en "**Anexo III_PCT_Reservado_Herramientas_CAU**"

## 7.2 Comités

### 7.2.1 Comité Estratégico

Por parte de la adjudicataria participará la persona Responsable del Servicio. Por parte de EJIE participarán la persona Responsable del servicio EJIE y las personas Gestoras del Servicio EJIE, con la función de supervisar el desarrollo a alto nivel del servicio, promover la mejora continua del servicio y acordar las modificaciones del contrato.

Este comité se reunirá de modo **cuatrimestral**, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo.
- Aprobación de iniciativas relacionadas con el servicio.
- Resolución de disputas críticas.
- Resumen de actividad.
- Revisión y seguimiento de costes del servicio.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

Al finalizar el comité la empresa proveedora generará un **acta** con los puntos tratados, decisiones adoptadas y puntos pendientes que deberá ser validada por EJIE en un periodo de 7 días y entrega del informe presentado en formato powerpoint.

### 7.2.2 Comité Seguimiento del Servicio

Formado por la persona Responsable del Servicio, la persona Responsable del Servicio de EJIE y las personas Gestoras del Servicio EJIE.

Este comité se reunirá **mensualmente**, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

1. **Resumen Ejecutivo**
2. **Niveles de Servicio**
3. **Gestion IT** (Análisis de Cuadro de Mando)
4. **Incidencias Graves y repercusión en el servicio**
5. **Calidad y experiencia de la persona usuaria**
6. **Mejora y Automatización**
7. **Seguimiento de proyectos/iniciativas** (Intervenciones)
8. **GIG** (Solo para Lote 1)
9. **ADI** (Solo para Lote 1)
10. **Dinamiza** (Solo para Lote 1)

El informe a presentar en dicho comité se enviará a EJIE antes del sexto día laborable y deberá estar ajustado al formato de plantilla de EJIE(word).

Al finalizar el comité la empresa proveedora generará un **acta** con los puntos tratados, decisiones adoptadas y puntos pendientes que deberá ser validada por EJIE en un periodo de 7 días.

### 7.2.3 Seguimiento Operativo

Reuniones **semanales** operativas de seguimiento del servicio con la función de supervisar continuamente el desarrollo de las prestaciones contratadas. Dichas reuniones estarán formadas por los perfiles operativos y técnicos necesarios, tanto por la parte de la adjudicataria como de EJIE, para dar seguimiento al día a día de la operación de los servicios.

El seguimiento se realizará sobre la herramienta OneNote en la que se incluirán la lista de tareas pendientes a revisar.

## 7.3 Modificaciones en los servicios

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el servicio, en la estimación que se realiza en los datos aportados en los Anexos, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del Servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de la Clientela en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad cuatrimestral, o a demanda de EJIE, siendo dichas modificaciones obligatorias para la adjudicataria.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de las mismas. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados. Las causas que pueden motivar la modificación del Servicio se han expuesto anteriormente en el apartado **17. MODIFICACIONES PREVISTAS** del PCP.

## 7.4 Constitución del equipo de trabajo

El equipo técnico que se incorpore tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar compuesto por personal con perfil profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas, cumpliendo los perfiles exigidos en el PCP, tal y como se indicaron en la oferta de la empresa adjudicataria, y debidamente acreditados y valorados.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta y:

- Caso que la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
    - La presentación por la empresa adjudicataria de un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
    - Aceptación de la persona sustituta por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE

- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación de la persona sustituta/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

## 7.5 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración de la calidad de los servicios objeto del presente pliego corresponde a la Dirección del Proyecto de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de la persona sustituta/s por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE

Los inconvenientes derivados de la falta de personal o de la ausencia de periodos de solapamiento en sustituciones serán considerados incumplimientos y darán lugar a penalizaciones, conforme a lo establecido en el contrato.