

ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACION Y SERVICIOS\_ IZENPE S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO TÉCNICO DE SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL.

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

[www.izenpe.com](http://www.izenpe.com)  
[info@izenpe.com](mailto:info@izenpe.com)  
Tel.: 945 017 490

Documento firmado digitalmente por:

Documento firmado digitalmente por:  
XABIER ARRIETA GOIRI (23/03/2023 08:30 CET)

5 CET)  
23 12:56 CET)



## Contenido

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCION.....                                                    | 3  |
| OBJETO.....                                                          | 3  |
| RESOLUTOR DE INCIDENCIAS.....                                        | 4  |
| ASISTENCIA ESPECIALISTA.....                                         | 6  |
| Tratamiento de incidencias,.....                                     | 6  |
| Testeo de aplicaciones y productos. ....                             | 7  |
| Tratamiento en la petición de Certificados técnicos. ....            | 7  |
| La atención a las Autoridades de Registro de Izenpe,.....            | 8  |
| COORDINACIÓN .....                                                   | 9  |
| HORARIOS DE LA PRESTACIÓN.....                                       | 10 |
| Horarios de atención equipo Resolutor Incidencias: .....             | 10 |
| Horarios de atención equipo Asistencia Especialista:.....            | 11 |
| DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO .....                                  | 11 |
| Equipo técnico: Resolutor de incidencias, .....                      | 11 |
| Equipo técnico: asistencia especialista, .....                       | 11 |
| Coordinador, .....                                                   | 11 |
| LA PRESTACION DEL SERVICIO .....                                     | 12 |
| Centralita y servicios de telefonía .....                            | 12 |
| Equipamiento informático: .....                                      | 12 |
| Aplicaciones y licencias: .....                                      | 12 |
| ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.....                                  | 12 |
| INICIO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.....                            | 12 |
| Formación y capacitación: .....                                      | 12 |
| Guía de Resolución de Incidencias, .....                             | 13 |
| Guía operativa sobre la asistencia del grupo de especialistas, ..... | 13 |
| SEGUIMIENTO .....                                                    | 13 |
| SUSTITUCION DE RECURSOS.....                                         | 14 |
| Sustitución definitiva.....                                          | 14 |
| DEVOLUCION DE LOS SERVICIOS. ....                                    | 14 |



## INTRODUCCION

---

Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe S.A.” (en adelante, Izenpe) se constituye como la organización de la que se han dotado las Sociedades Informáticas vascas (diputaciones y Gobierno Vasco) para la gestión de un interés común, el fomento del uso y la potenciación del desarrollo de la Administración Electrónica.

Izenpe, es un Prestador Cualificado de Servicios de Confianza, al amparo de lo establecido por el Reglamento (UE) Nº 910/2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, en adelante eIDAS.

Izenpe, proporciona tanto la infraestructura tecnológica como los servicios y productos que permiten ofrecer a la ciudadanía, entidades y organizaciones, una garantía en la usabilidad y seguridad en sus relaciones telemáticas con la administración.

En este nuevo marco en el que se ha desarrollado la administración electrónica en Euskadi, Izenpe proporciona, además, servicios de asistencia técnica dirigidos a las personas usuarias a fin de garantizar la usabilidad en los procesos de identificación, autenticación y firma electrónicas requeridos, a través de una asistencia técnica cualificada.

## OBJETO

---

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de una asistencia técnica cualificada, en modo no presencial, respecto a los servicios y productos ofrecidos por Izenpe.

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

La prestación de este servicio se deberá canalizar a través de dos grupos de atención de diferente alcance.

### **Un equipo para la resolución de las incidencias escaladas desde el servicio de atención del primer nivel:**

El número de incidencias escaladas desde los servicios de atención de primer nivel, en los tres últimos años ha crecido de manera muy importante y ello hace que el objetivo principal de este grupo sea la resolución final del mayor número de incidencias escaladas de manera ágil y eficaz.

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

### **Un equipo de asistencia especializada (técnicos/as especialistas):**

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

Garantías en resolución sobre las incidencias escaladas, apoyando al equipo de resolutor de incidencias.

Asistencia experta y atención a las incidencias de grupos de atención preferente, como son los puestos de registro de Izenpe y/o a clientes estratégicos.

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

## RESOLUTOR DE INCIDENCIAS.

---

Este equipo se consolidará como un grupo de soporte segundo nivel y actuará sobre las incidencias que han sido escaladas por el primer nivel de atención (en adelante, CAU).

El CAU es el grupo que registra la incidencia y quien, en la misma atención, intenta resolverla en el propio registro, pero cuando la solución no es inmediata, escalará la incidencia al grupo de Soporte añadiendo sobre el registro de la incidencia la descripción del error y la información detallada de las pruebas realizadas y resultados.

Al grupo Soporte Izenpe, se escalarán las incidencias que requieren de una asistencia más detallada, de un mayor rigor y un análisis o atención por lo que no han podido ser resueltas en ese primer registro, y principalmente serán atendidas a través de este grupo.

La asistencia que proporcionada está principalmente dirigida a personas tanto en su ámbito personal como en el profesional. Los productos y servicios sobre los que prestará atención los clasificamos como:

1. La resolución incidencias relativas a los servicios puesta en marcha de los servicios de identidad electrónica y al su uso de éstos en los servicios electrónicos prestados por la administración:
  - Los certificados y medios de identificación de Izenpe, en cualquiera de los soportes emitidos: tarjeta, token, en software, en la nube o en el móvil. Atendiendo a las incidencias relativas a los procesos de obtención, de la puesta en marcha y activación y a los procesos de recuperación de contraseñas u otros.
  - Incidencias referidas al uso de los medios de identificación, referidas a la instalación y configuración del software requerido: middleware (tarjetas), Idazki, Tarjeta Virtual, y a la configuración de navegadores, infraestructura de comunicación, antivirus ...
  - Incidencias en la autenticación y firma a través de Giltza e incidencias relativas al uso de Idazki como producto de firma.
  - Proporcionará asistencia técnico y funcional a cualquiera de los servicios y plataformas online ofrecidos a través de la web de Izenpe, relativas al ciclo de vida de los certificados y o a las herramientas de firma a través de las plataformas de solicitudes online y video-identificación como a los procesos/flujos de activación y/o puesta en marcha de estos medios de identificación electrónica
2. La resolución atención técnica como funcional relativa a Ef4ktur y puesta en marcha de Ticketbai. Con la implantación de la obligación del envío de la información tributaria a través de TicketBai por parte de las haciendas, el número de consultas relativas a qué y cómo hacer y el número de personas usuarias que han adoptado Ef4ktur como solución ha sido muy elevado. Así el volumen de personas que requieren de una asistencia específica, con consultas relativas a su funcionamiento, a su puesta en marcha, y la adaptación de sus obligaciones tributarias a través de Ef4ktur se ha incrementado enormemente y ha hecho impacto directo sobre este grupo de asistencia, por lo que deberá ser requerida una alta cualificación en este ámbito.



- Atenderá las consultas técnico y funcionales sobre Ef4ktur: El alcance de este grupo no será en ningún caso la atención a cuestiones de índole contable, fiscal o tributario. Se deberá conocer la tramitación completa de Ef4ktur, en cuanto a su instalación, configuración y su uso tanto como programa de facturación electrónica, como para el envío de TicketBai.

**Toda esta prestación atenderá a entornos Windows, Mac y Linux.**

#### Tratamiento de la incidencia

El tratamiento de la incidencia se iniciará una vez sea escalada al grupo de atención **Soporte Izenpe** a través del gestor de incidencias ITSM- Remedy y/o Service Now o a través del canal acordado con otros CAUs específicamente.

Los agentes tendrán acceso a la herramienta de registro de Incidencias (ITSM, Service Now) tanto para tratar las incidencias escaladas a su grupo como para registrar incidencias.

Las personas cuyas incidencias han sido escaladas a este grupo, no disponen de un contacto directo de atención a este equipo y serán los propios agentes de servicio quienes de manera proactiva inicien el contacto en relación con la incidencia escalada.

De cara a propiciar que el contacto sea efectivo y que la atención sea en tiempo adecuada, el primer contacto deberá iniciarse de la manera más inmediata posible desde la notificación de su escalado:

Una vez escaladas, las incidencias deberán ser tratadas en un plazo inferior a los **3 días desde su escalado**, intentando siempre que sea el mismo día o día posterior en el que ha sido notificada la asignación.

A este nivel corresponde:

- El contacto inicial una vez ha recopilado el detalle de la incidencia.  
Iniciado el proceso de contacto es cuando el agente se asignará la incidencia y su objeto será recabar la mayor información posible relativa a la incidencia para proponer acciones y ofrecer instrucciones necesarias para su reposición.
- El registro de las actuaciones realizadas y la propuesta de resolución, sobre la propia incidencia.
- El cierre de la incidencia que se clasificarán según catalogación de resolución de cierre.
- Cuando la resolución no fuera posible y fuera requerido, tratará de obtener y/o requerir adicional del error, para proponer su reasignación a un agente del grupo de especialistas.

La atención de las incidencias se prestará:

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

#### Seguimiento de la incidencia



Cada agente deberá realizar un seguimiento adecuado de aquellas que tiene asignadas.

- Será importante registrar la fecha y la hora de los intentos de contacto realizados.  
Al menos será requerido que se intente el contacto **en tres ocasiones en los dos días siguientes.**
- Las incidencias en la que se ha iniciado tratamiento y propuesto actuaciones de cambio, pero que están pendientes de resolver por falta de respuesta o confirmación por parte cliente, se cerrarán transcurrida una semana desde la última acción o modificación propuesta.
- Las incidencias o consultas cuya resolución desconozcan o en las que se detecten nuevas casuísticas y en las que se estime que es necesario un análisis específico serán reasignadas a los técnicos/as especialistas.

En esta reasignación, les corresponderá el reporte de toda la información adicional relativa las pruebas realizadas y resultados obtenidos hasta el momento, de cara a que se proceda al estudio específico con el mayor detalle inicial posible.

## ASISTENCIA ESPECIALISTA

---

Se trata de un grupo de atención especializada cuyo objeto es ofrecer un servicio cualificado que permita garantizar la calidad y eficacia de la prestación y que su actuación propicie la mejora continua en la prestación del servicio de atención y asistencia en su conjunto.

**Se trata éste de un grupo multidisciplinar con varias áreas de actuación.**

La atención de este grupo irá destinada a:

La atención de incidencias escaladas desde el CAU, normalmente dirigida a los usuarios/as finales.

La atención a las administraciones o entidades peticionarias de certificados de sello, de servidor seguro u otros certificados, que requieren para la integración y desarrollo de sus plataformas de servicios electrónicos.

La asistencia dirigida a organizaciones que actúan como Autoridades de Registro de Izenpe.

### Tratamiento de incidencias,

Con el objeto de que toda incidencia escalada al grupo de Soporte Izenpe sea tratada, este grupo deberá dar apoyo al grupo resolutor en el tratamiento de incidencias escaladas desde el CAU al grupo de Soporte Izenpe.

Su objeto final, no es tanto la resolución del mayor volumen de incidencias posible, sino la de proponer nuevas guías de resolución que faciliten la mejora continua de los servicios de atención en general.

- Realizarán el tratamiento de las incidencias que no han sido asignadas por parte de ningún agente del equipo resolutor asignándoselas de forma proactiva.
- Realizarán el tratamiento de aquellas incidencias cuya atención que ha sido reclamada a través de un tratamiento urgente.
- Realizarán el tratamiento de incidencias que han sido escaladas desde el grupo de resolutores para su estudio concreto.



A través de la atención de las incidencias, el grupo de especialistas tendrá siempre información actualizada respecto de la tipología de incidencias escaladas con lo que además de dar resolución a las incidencias, tendrán el conocimiento adecuado para propiciar la actualización de la base documental de conocimiento.

Respecto a las incidencias tratada, a este equipo corresponderá,

- El contacto, una vez ha recopilado el detalle de la incidencia.
- El registro de las actuaciones realizadas y la propuesta de resolución, información que deberá registrarse sobre la propia incidencia.
- Al cierre de la incidencia, se clasificarán según catalogación de resolución de cierre.

Respecto al propósito de mejora del servicio de atención, le corresponderá

- El reporte relativo a incidencias persistentes, de cara a promover un “casos de estudio y propuesta de mejora”.

De manera proactiva o a petición de Izenpe, se obtendrá información detallada relativa a incidencias persistentes, realizará la reproducción y estudio de errores, de cara a realizar un seguimiento y propuesta de resolución.

- La propuesta de adecuación de los contenidos de las guías y procedimientos de resolución y/o plantillas de mail utilizadas.

De las actuaciones anteriores se completará y adecuará la información en guías y procedimientos de resolución.

### **Testeo de aplicaciones y productos.**

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

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

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

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

- ✓ Control de versiones en el que se refleje el estado y resultado obtenido de cada una de las pruebas realizadas.

### **Tratamiento en la petición de Certificados técnicos.**

Las administraciones públicas exponen sus servicios electrónicos en sedes electrónicas, páginas web que están securizadas con certificados de servidor seguro. Estos certificados permiten identificar de manera fiel la sede bajo la que una administración exponen sus servicios y posibilita el cifrado de las comunicaciones.



Los sellos de administración permiten autenticar las actuaciones administrativas automatizadas, aquellas en las que el firmante no es una persona sino un órgano dentro de la propia administración. Izenpe dispone y ofrece una plataforma de servicios de firma y cifrado (servicios de, validación de certificados digitales, firma..) ZAIN, que permite simplificar toda la integración de los servicios electrónicos por parte de las administraciones y en la que se integran estos certificados de sello y certificados técnicos.

El tratamiento de solicitudes de servidor seguro, los de sello, y los certificados técnicos con los que se autentican en ZAIN, requieren de una atención experta e inmediata porque de ellas penden los servicios electrónicos expuestos por la administración a los interesados/as (personas físicas o jurídicas).

Se prestará atención a todas aquellas actuaciones que requieran atención y seguimiento sobre las propias solicitudes y/o la atención a las consultas e incidencias debe permitir minimizar los tiempos de respuesta y resolución, ante cualquiera de los certificados indicados.

#### La gestión de certificados en HSM y/o certificados técnicos

A este grupo corresponderá el seguimiento y gestión completa de la gestión de certificados técnicos aplicación en formato p12 y sellos de entidad o sellos administrativos y cuando así se requiera, de su integración en la Plataforma de firma y cifrado ZAIN, así como la atención a cualquier consulta relativa a los procedimientos técnicos y funcionales.

#### Seguimiento y gestión de certificados de sitios web:

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

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

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

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

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

#### La atención a las Autoridades de Registro de Izenpe,

Las autoridades de registro son aquellas entidades habilitadas por Izenpe, para realizar identificación y registro en modo presencial, de las solicitudes de medios de identificación y firma electrónica. En estos puntos de atención presencial es dónde se acredita forma inequívoca y fiel la identificación del solicitante, los datos consignados en el medio de identificación solicitado y se lanzan los procesos para la obtención del medio solicitado.



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

Se trata de:

- Personal que atiende actualmente a prestación de contratos de los servicios externos de Izenpe en relación los procesos de solicitud de certificados de ciudadano, representante, profesionales u otros.
- Profesionales que atienden los procesos de solicitud de medios de identificación electrónica a personas físicas o en el ámbito profesional dentro de sus organizaciones, Kzgunea, Upv-Ehu, Diputaciones, Osakidetza, Justicia o algunos Ayuntamientos y otras entidades de marcado carácter público.

Izenpe tiene a este fin, una plataforma online para el registro de sus actuaciones, en la que se implementa toda la gestión a realizar por estas Autoridades de Registro, la identificación y comprobación de la identidad y registro de solicitudes y los procesos de emisión/activación.

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

Asistencia telefónica a través de un teléfono de atención directa, 945 067716.

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

A este grupo técnico, corresponderá,

- La asistencia, tanto técnica a incidencias en el uso y puesta en marcha de las aplicaciones de registro, como funcional, a los procedimientos de identificación, emisión y/o activación de los mecanismos de identificación y firma.
- La gestión de credenciales y autorizaciones de los operadores y puestos de registro, atendiendo las peticiones para la gestión de altas, activaciones y bajas y modificación de operadores. De manera que se pueda mantener actualizada la relación de Entidades, de operadores, y la adecuación de sus permisos y lugares de trámite.
- El técnico/a registrará la petición, consulta o incidencia, en ITSM-Remedy, Service now, Service Manager, las clasificará y anotará las acciones para su resolución.

## COORDINACIÓN

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

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

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

Revisará aquellas incidencias asignadas, en las que no se ha conseguido contacto efectivo en al menos en **3 ocasiones en dos días distintos** y aquellas que han quedado pendientes de respuesta del cliente de cara a reincidir en su tratamiento o bien cerrarlas.



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

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

Velará por la adecuación de la prestación del grupo de asistencia especialista, disponibilidad del servicio en cuanto a volumen de peticiones, tiempos de respuesta y resolución.

#### Estudio de incidencias recurrentes,

A través de un informe trimestral el coordinador presentará el estudio y detalle de la relación de incidencias recurrentes y aquellas incidencias reseñables durante los meses precedentes. Este informe será la base sobre la que trabajar en la propuesta de mejora a la que acompañarán acciones como la actualización de las guías de Resolución de Incidencias

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

#### Formación,

Al menos con carácter semestral, deberá proponer el contenido de acciones y píldoras formativas dirigidas principalmente al CAU, que recojan las incidencias comúnmente escaladas, de cara mejorar a actualizar y proponer las mejoras sobre su actuación:

- ✓ El contenido de la formación deberá reforzar la información y la resolución en el tratamiento de incidencias escaladas.

Izenpe, se reserva el derecho de la utilización de dicho material.

### HORARIOS DE LA PRESTACIÓN

---

Se establecen dos grupos de asistencia mínima para cada uno de los grupos.

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

#### Horarios de atención equipo Resolutor Incidencias:

El horario atención en la prestación del servicio mínima será:

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

Agosto: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00.

La evolución del registro de incidencias en cuanto a horarios

- El 80% de las incidencias registradas son entre las 9:00 y las 14:00, perfilándose este horario como un horario estratégico a cubrir.
- El 95% de las incidencias escaladas son registradas por el CAU en horario de 8:00 a 18:00.



#### Horarios de atención equipo Asistencia Especialista:

El horario atención en la prestación del servicio mínima será:

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

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

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

#### DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

##### Equipo técnico: Resolutor de incidencias,

Actualmente, son escaladas desde el CAU, una media de 1.300 incidencias mensuales, unas 65 incidencias diarias.

Al menos un 75% de las incidencias escaladas por el CAU, deberán ser asignadas y cerradas por un técnico de grupo resolutor de incidencias siendo el resto asumidas por el grupo técnico especialista.

Para asumir de forma correcta la prestación en base a la evolución actual del servicio, estimamos la necesidad de creación de un grupo que inicialmente deberá estar compuesto al menos por 5 agentes.

El dimensionamiento de este equipo podrá variar en base a la evolución y número de incidencias escaladas, y /o a petición de Izenpe ante la previsión de puesta en marcha de servicios, proyectos estratégicos bien propios de Izenpe o bien por parte de otras administraciones.

En la estimación realizada, se prevé un aumento en el número de incidencias registradas a partir del 4º trimestre, lo que debería suponer un aumento en el número de agentes que asisten al grupo resolutor de incidencias.

Datos Estimados:

| INCIDENCIAS<br>ESCALADAS<br>CAU | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL  |
|---------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
| Previsión<br>incidencias        | 1.100 | 1.100   | 1.200 | 1.300 | 1.300 | 1200  | 1300  | 800    | 1.300      | 1.500   | 1.500     | 1.400     | 15.000 |

Izenpe podrá solicitar la ampliación de recursos en el equipo técnico resolutor de incidencias, cuando las previsiones iniciales se vieran superadas, pudiendo solicitar la incorporación de recursos completos como parciales (4 horas), consignándose los horarios concretos en los que se requiere la asignación de más recursos.

La ampliación de los recursos asignados al servicio en periodos en los que aumente el volumen de incidencias deberá ser cubierta por técnicos cualificados.

##### Equipo técnico: asistencia especialista,

Este servicio estará compuesto por 4 recursos.

Coordinador,

Un recurso.



## LA PRESTACION DEL SERVICIO

---

Será necesario proporcionar el servicio para la gestión los servicios de:

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

### Centralita y servicios de telefonía

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

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

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

### Equipamiento informático:

Cada uno de los agentes Equipo de sobremesa o portátil para

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

### Aplicaciones y licencias:

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

Será requisito que los agentes dispongan de

- Licencia Office 365 para todos los agentes del grupo resolutor especialistas.
- Herramienta Control remoto: Todos los operadores de servicio deberán tener licencia para acceso a un sistema de Control Remoto a los equipos de los usuarios finales.

## ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

---

El volumen total de incidencias NO ATENDIDAS no deberá superar el 5% de las incidencias totales.

## INICIO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

---

### Formación y capacitación:

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



#### Guía de Resolución de Incidencias,

A la finalización de la fase de transición, se deberá presentar una guía con los procedimientos de resolución de las incidencias. Esta guía será la base de la base documental de conocimiento.

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

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

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

#### Guía operativa sobre la asistencia del grupo de especialistas,

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

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

El adjudicatario deberá mantener actualizada esta Guía.

### SEGUIMIENTO

---

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

#### Indicadores semanales,

- ✓ Semanalmente deberá reportar indicadores de aquellas incidencias que se han quedado sin resolver o sin atención de la semana precedente.

#### Indicadores Mensuales,

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

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

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

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

- ✓ Breve presentación de la evolución de los y ejecución de los servicios prestados, durante el mes con los hitos referentes.
- ✓ Evolución del servicio en cuanto a la tipificación de las consultas registradas y tiempos de respuesta



- ✓ Presentación de indicadores, catalogación de las incidencias, grupo de asignación y número de atenciones u otros datos de interés.

## SUSTITUCION DE RECURSOS

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

### Sustitución definitiva

En caso de sustitución definitiva de alguno de los recursos asignados, se comunicará a Izenpe con al menos 15 días de antelación.

La sustitución del recurso/persona, por un recurso nuevo no formado previamente, requerirá:

- ✓ Coexistencia y convivencia de recurso saliente y entrante durante, en caso contrario se aplicará la penalización.
  - Al menos de una semana en el caso de los agentes del grupo resolutor.
  - Al menos dos semanas en el caso de los agentes del grupo especialista.
- ✓ Formación de nuevos agentes:
  - El adjudicatario se responsabilizará de impartir la formación.
  - El adjudicatario deberá asumir el coste de esta formación y las Jornadas “puesta al día” que en ningún caso supondrán costes adicionales para Izenpe.

## DEVOLUCION DE LOS SERVICIOS.

A la finalización del contrato, y en el caso de que exista un nuevo adjudicatario, el saliente debe contemplar el compromiso fiel de devolución del servicio de manera activa y colaborativa.

La transferencia del servicio se realizará por un periodo de transición de al menos 2 semanas, colaborando en las acciones y desarrollo de esta transición y traspaso de conocimiento, y entrega de documentación relativa a las incidencias tipo y su resolución, gestión de peticiones.

La adjudicataria deberá presentar en los 3 meses siguientes a la asunción del servicio un Plan de devolución de los servicios.

|                                     |                                                                                      |                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| NoemíNoemi Díaz de Cerio<br>Calleja | D <sup>a</sup> . Izaskun Urrestarazu<br>Amondarian<br><br>Directora                  | D. Xabier Arrieta Goiri<br><br>En representación del<br>Consejo de Administración. |
| Responsable Técnico del<br>Contrato | Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y<br>Servicios, Izenpe, S.A. |                                                                                    |

