Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-083-2022

Contratación de los servicios de Atención y Soporte a Personas usuarias (CAU).

Documento de especificaciones

Julio de 2022

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.net

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	Junio 2022	Versión inicial	Marian Garro	JJ Villa

Índice

1 Introducción 4

2 Alcance del servicio 5

2.1 Alcance organizativo 5

2.2 Alcance técnico 5

2.3 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios 6

2.4 Actualización Tecnológica 7

2.5 Plan de contingencia del servicio. 7

3 Servicio de CAU. Situación actual 8

3.1 Rasgos generales 8

3.2 Detalle de componentes del servicio. 9

3.2.1 Servicio para el personal de la Administración. 9

3.2.2 Servicio soporte funcional Lanbide 9

3.2.3 Servicio ADI 10

3.2.4 CAUs específicos 11

3.2.5 Otros servicios. 14

4 Servicio de CAU. Servicio a implantar 16

4.1 Detalle de los servicios 17

4.2 Servicio de centralita. 21

4.3 Mejoras a implantar a corto plazo. 22

4.3.1 Portal de autoservicio usuario final 22

4.3.2 Automatizaciones 22

4.3.3 Plan de divulgación de las mejoras y comunicación y contacto permanente con los usuarios 23

4.3.4 Plan de comunicación y contacto permanente con los clientes 23

4.3.5 Mantenimiento del sistema documental 23

4.4 Prestación del servicio 23

4.4.1 Equipo de trabajo 24

4.4.2 Condiciones de acceso seguro 24

5 Fases de la prestación del servicio 25

5.1 Fase de transición de entrada 25

5.2 Prestación normal del servicio 26

5.2.1 Proyectos durante la evolución del contrato 26

5.2.2 Plataformas de gestión 27

5.2.3 Plan de devolución del servicio 27

5.3 Devolución del servicio 27

6 Niveles de servicio 29

6.1 Seguimiento y reporte de los ANS 29

6.2 Acuerdos de Niveles de Servicio 30

6.2.1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) CAU 30

6.2.2 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio CAU 32
6.3 Modificaciones de los ANS 33
6.4 Plan de continuidad del servicio 34
7 Modelo de gestión. 35
7.1 Responsabilidades y gestión del servicio 35
7.1.1 Comité Estratégico 35
7.1.2 Comité Seguimiento del Servicio 36
7.1.3 Seguimiento Operativo 37
7.1.4 Documentos de seguimiento 37
7.2 Modificaciones en los servicios 37
7.3 Constitución del equipo de trabajo 38
8 Condiciones de Seguridad/Generales 39
9 ANEXO I- DATOS DEL SERVICIO 40
9.1 Número de edificios con potenciales personas usuarias 40
9.2 Acceso al servicio 40
9.2.1 Entradas al servicio. 40
9.2.2 Tiempo medio hablando 41
9.2.3 Distribución de llamadas por hora. Principales servicios. 42
9.3 Gestión de tickets 43
9.3.1 Incidencias graves 43
9.3.2 Distribución por servicio 44
9.3.3 Distribución de tickets por tipo 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 los mismos.

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.

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

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 pública como para la ciudadanía.

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 Alcance del servicio

2.1 Alcance organizativo

De manera inicial, el alcance organizativo de los Servicios de CAU a prestar por parte de la adjudicataria incluye a los organismos que actualmente están en el proyecto Batera y los organismos que se incorporen.

Los receptores del servicio son:

- en el ámbito de administración pública de la CAE y sector público dependiente:
  - Personal del Gobierno 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 usuarios/as profesionales:
  - Personas que son usuarios/as profesionales que consumen sistemas de información de los departamentos de la Administración general y BATERA
  - Personas que son usuarios/as profesionales que consumen servicios provistos por la Entidad de certificación IZENPE
- en el ámbito de la ciudadanía:
  - Personas ciudadanas/os que consumen sistemas de información de los departamentos de la Administración
  - Personas ciudadanas/os que consumen servicios provistos por la Entidad de certificación IZENPE

NOTA: no incluyen las prestaciones de este ámbito a realizar para la Red Judicial.

En cualquier caso, el Gobierno Vasco está inmerso en el proceso de convergencia que hace que durante la duración del presente contrato se puedan ir incorporando nuevas organizaciones no previstas inicialmente en el alcance organizativo y técnico del presente pliego.

2.2 Alcance técnico

De manera gráfica se muestran en la siguiente gráfica los diferentes ámbitos de servicio que EJIE ofrece, y señalado con línea discontinua el correspondiente al presente pliego.

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



Soporte especializado para incidencias y peticiones

Canal único de entrada

Resolución de peticiones e incidencias sin intervención de agentes

El servicio se desarrolla en un ámbito de puesto gestionado con las características siguientes:

- Entorno administración :
  - Puesto de trabajo corporativo Windows-10 90%, 10% linux
  - Office 365
  - Aplicativos entorno windows y java
  - Desarrollos a medida de plataformas de interoperabilidad y tramitación
  - Solución VDI, horizon
  - Telefonía fija (IP), linphone
  - Telefonía móvil (EMM)
  - Certificados: Izenpe, eDNI, FNMT,Camerfirma….
- Soluciones de gestión de identidades y accesos: AD, ldap,OIM, okta, azure, xlnets(propia)
- Entorno usuarios/as profesionales o ciudadanía, no hay referencia de la tipología de puesto, entorno de aplicaciones el definido.

El servicio atiende y resuelve incidencias de todos estos entornos. La evolución tecnológica y la implantación de nuevos servicios obligará a la adquisición por el servicio de nuevos conocimientos y a la adecuación continua de los perfiles y capacidades del equipo externalizado, así como la puesta al día de medios personales y materiales adscritos.

2.3 Auditoría de seguridad y trazabilidad de los servicios

La Adjudicataria 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.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, EJIE se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los Receptores del servicio de este aspecto.

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

Se 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 semestralmente, poniendo a disposición de EJIE los resultados de dichas revisiones.

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

2.4 Actualización Tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad de la adjudicataria la adaptación de los recursos personales y materiales.

2.5 Plan de contingencia del servicio.

La adjudicataria deberá presentar un plan de contingencia del Servicio. Dicho plan deberá ser entregado y validado por las partes antes del séptimo mes del servicio. Además, dicho plan deberá ser actualizado y revisado por la adjudicataria de manera semestral.

3 Servicio de CAU. Situación actual

Los servicios actualmente implantados ya contemplan tanto el ámbito técnico como el ámbito organizativo descritos en el apartado anterior.

Estos servicios pueden sufrir variaciones durante el desarrollo del contrato, pudiendo aumentar o disminuir.

A continuación, se detallan las características específicas de los diferentes ámbitos de negocio que actualmente existen.

3.1 Rasgos generales

El Centro de Atención a usuarios, que **es bilingüe, euskera y castellano**, desarrolla su actividad a dos niveles de actuación y especialización:

- un primer nivel de atención telefónica en el que se resuelven on-line las consultas e incidencias y,
- un segundo nivel de soporte especializado que atiende las incidencias, peticiones y averías no resueltas en primera instancia.
    - Los problemas, averías o peticiones que no pueden ser resueltos en el CAU (Nivel 1 y Nivel 1.1) se asignan a otras áreas para su resolución (EJIE o Empresas Externas), siendo responsabilidad del servicio (1er Nivel) el seguimiento, control y reporte de todo el proceso.
    - No es objeto de este expediente la contratación del servicio de atención para averías o intervenciones presenciales, exceptuando dos *servicios ADI y contratación electrónica*.

Además de las tareas asociadas a la atención y resolución de incidencias, el servicio realiza las tareas de gestión necesarias para que el proceso funcione correctamente:

- mantenimiento de los sistemas de información, (SharePoints documentales, tutoriales, informes, etc…)
- mantenimiento de las herramientas que permite la gestión de los servicios, es decir gestión de los agentes, rediseño de grupos para aligerar cuellos de botella, formación permanente del equipo, rotaciones de personal, mantenimiento de categorizaciones, locuciones y permisos, emisión de informes de operativos y de servicio, etc...
- documentación de los procedimientos operativos que se aplican en el servicio, en la herramienta de gestión que se utiliza en EJIE
    - Se dispone de procedimientos básicos específicos de atención por cada servicio, que condicionan la atención en cuanto al idioma, tratamiento, SLA, horario, etc… que se aplican, si bien en la evolución del propio servicio varían
    - La incidencia se cierra de manera automática tras un periodo de garantía, si bien las incidencias masivas deben ser confirmadas con los usuarios. No obstante, se producen reaperturas de incidencias que no superan el 3% y existe un número no representativo de incidencias que deben ser expresamente confirmadas directamente con la persona usuaria.
- capitalización de incidencias. Análisis de problemáticas, tendencias, propuestas de problemas, propuesta de soluciones, propuesta de mejoras…
- se contemplan los servicios de desarrollo de procedimientos, utilidades, mejoras que agilizan, abaratan, y hacen más eficiente el servicio, así como, el mantenimiento de la documentación que se origina y que se recibe en el servicio. Toda esta documentación debe estar albergada en los sistemas de información de EJIE.
- en la operatoria normal el tratamiento de incidencias relacionadas supone que en la resolución de las dependientes se asignan al grupo resolutor que da solución a la incidencia principal no al primer nivel de CAU.

Por otro lado, en la situación actual la centralita y en general el sistema de gestión de voz es de la adjudicataria, donde están implantados los grupos de servicio, locuciones, automatizaciones, etc…. No obstante, a futuro la situación cambiará de manera que se gestionará con la centralita de EJIE.

Los datos de operación del servicio se indican en el ANEXO I – Datos del Servicio.

3.2 Detalle de componentes del servicio.

Se atienden diferentes servicios y cada área de atención tiene unas características específicas.

3.2.1 Servicio para el personal de la Administración.

El ámbito actual es administración general, organismos autónomos y otros organismos de diversa índole. Este CAU es gestor y si están definidos los procedimientos, resolutor de cualquier incidencia (dudas, errores, averías, peticiones específicas), que un usuario de la administración tiene y que le impide trabajar. La capacidad de resolución técnica es amplia, en definitiva, no es solo un call center. Dispone de un grupo de servicio telefónico específico.

El acceso al servicio se realiza principalmente mediante teléfono, también se utiliza el correo, y el portal de peticiones, aunque no está generalizado el uso de este último.

Se utilizan herramientas de control remoto para poder realizar las atenciones de manera más eficaz, la herramienta para intervenir en equipos corporativos se gestiona centralizadamente desde EJIE y no se permite el acceso con cualquier herramienta.

El servicio debe atender las problemáticas asociadas al entorno tecnológico, así como las derivadas de uso de dispositivos de telefonía, fijos y móviles, tanto en el ámbito de consultas, averías, permisos y/o configuraciones.

Por otro lado, atiende también las incidencias de índole funcional que de manera procedimentada se han transferido al servicio.

Las incidencias que no se resuelven en este servicio se derivan a otros grupos de soporte, siendo gestionadas desde el CAU. El seguimiento de estas incidencias también es objeto del servicio.

Se debe atender además el buzón de servicio, que tiene que ser gestionado como un punto de acceso al servicio equivalente al telefónico.

Horario del servicio:

Estándar: lunes a viernes no festivos de 07:30 – 20:00

Horario del servicio de movilidad (gestión centralizada, elementos enrolados):

- Horario estándar
- Para incidencias críticas 24x7 en forma de guardia

3.2.2 Servicio soporte funcional Lanbide

El entorno tecnológico para Lanbide es igual que el de Administración General, no obstante, tiene una serie de especificidades derivadas del tipo de negocio que desarrolla que hacen necesario el tratamiento y dedicación especial.

Los sistemas de información, no comunes al resto de organismos, disponen de seguridad de aplicaciones propia, la estructura organizativa y las particularidades de su problemática suponen una formación específica del negocio de Lanbide.

El soporte está centralizado en la atención a los centros, en lo referente a la gestión de incidencias relacionadas con los sistemas de información de Lanbide. La capacidad actual de resolución del primer nivel es del 25%.

El sistema de contacto para notificación de incidencias es mediante portal de autoservicio, aunque también se utiliza correo y teléfono. El grupo de servicio telefónico es el mismo que el del apartado anterior.

Este portal de autoservicio es uno de los sistemas a mantener, para garantizar la auto-operación de los usuarios/as finales.

Horario del servicio:

- Lunes – viernes no festivo de 07:30 – 20:00

3.2.3 Servicio ADI

Se trata de un servicio específico de atención técnica a Consejo de Gobierno, que cubre la atención ante incidencias, nuevas necesidades tecnológicas, asistencia presencial de apoyo técnico, tutorización, instalación y configuración de equipamiento, así como la gestión de permisos y accesos.

El ámbito tecnológico que cubre está muy orientado a movilidad, (telefonía, dispositivos tipo tablets, etc..), videoconferencias, y soluciones de escritorio remoto y porta firmas.

Garantizan que en cualquier ubicación se dispone de los medios necesarios para realizar el trabajo, la conectividad o el acceso a sistemas de información:

- Gestión de las incidencias objeto del servicio
- Gestión del equipamiento objeto del servicio
- Instalación de equipamiento, (microinformático, videoconferencia, telefonía, movilidad…), atención y resolución de incidencias, (de equipamiento, de configuración, del software utilizado por los miembros del Consejo de Gobierno)
- Creación y mantenimiento de ayudas y guías para las personas usuarias del servicio. Por otro lado, debe tutorizar funcional y operativamente a los usuarios y estar preparado para la constante evolución tecnológica del entorno de Gobierno como de las entidades con las que se relaciona.

La proveedora debe aportar todos los medios necesarios para dar el servicio en las condiciones solicitadas, garantizando la formación permanente del personal.

El servicio se presta en la ubicación que se demande, aunque lo habitual es que se realice en el territorio de Araba, sede del Gobierno Vasco.

El servicio es prestado por un equipo determinado, que ha sido certificado por el entorno de seguridad, de manera que no se admiten rotaciones o cambios salvo por causa mayor, en cuyo caso el equipo debe ser certificado de nuevo.

El tipo de contacto es mediante teléfono, gestionado como un servicio. Es un grupo de servicio telefónico propio.

El horario de atención del servicio es 24x7 todos los días del año.

Horario del servicio:

- Diario, 24 horas, 365 días

3.2.4 CAUs específicos

EJIE, además de la atención que a través del CAU se ofrece a la red administrativa, atiende y soluciona incidencias sobre los sistemas de información que les remiten los ciudadanos y los usuarios profesionales que interactúan con la administración.

Debe tenerse en cuenta que toda intervención del servicio puede ser reclamada, denunciada y/o auditada.

Los agentes no intervienen en los equipos de ciudadanía ni del personal profesional, solo se puede tutorizar, para ello utiliza una herramienta de mercado que permite el acceso por control remoto, y que garantiza, el registro del acceso, el permiso de la persona usuaria, el acceso solo con visión, no con actualización.

Se detallan a continuación las diferentes áreas de negocio.

3.2.4.1 Servicios Electrónicos

Atención y resolución a ciudadanía o personas usuarias profesionales en dudas o problemas técnicos, relacionados con la operación de los servicios electrónicos, con los que interactúan con la administración.

Tienen conocimiento sobre gestión de los servicios electrónicos y la tramitación electrónica y debe tenerse en cuenta que, además de la formación técnica, disponen de formación específica funcional de cada negocio (seguridad, empleo, cultura, hacienda, vivienda, desarrollo económico…).

En este tipo de servicios no hay intervención presencial, solo resolución en primer nivel o derivación a niveles técnicos expertos.

Independientemente del entorno tecnológico del puesto de trabajo, los sistemas de información están basados en la misma tecnología que para el Gobierno Vasco.

La principal problemática reside en la heterogeneidad del puesto con que se interactúa, cada usuario tiene un puesto a su medida y es habitual encontrarse con puestos obsoletos tecnológicamente o, por el contrario, muy avanzados. El servicio debe atender y resolver todas las incidencias dando y documentando las soluciones aportadas.

El mecanismo de acceso es mediante teléfono, disponiendo de un grupo de servicio telefónico propio.

Horario del servicio:

- Lunes – viernes no festivo de 07:30 – 20:00

3.2.4.2 Servicio soporte técnico y funcional Contratación Electrónica.

Los usuarios objeto de atención son profesionales que desean participar en procedimientos de contratación con la administración.

Se trata de un soporte funcional especializado en esta materia, concretamente en el sistema de información eKontratazio, y en la ley de contratos, 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.

El servicio conoce funcionalmente las aplicaciones, responde a las solicitudes, dudas técnicas y funcionales de los usuarios del sistema, tanto de gobierno como externos.

Debe tenerse en cuenta que en este caso los tiempos de resolución son críticos ya que se debe garantizar que toda empresa que desee presentar oferta lo haga dentro del plazo.

Por otro lado, también asiste como soporte presencial de la sala técnica y garantiza el correcto funcionamiento del procedimiento de aperturas, desde el inicio hasta la formalización del cierre del mismo.

El mecanismo de acceso es mediante teléfono, disponiendo de un grupo de servicio telefónico propio.

Horario del servicio:

- Lunes – viernes no festivo de 07:30 – 20:00

3.2.4.3 Izenpe

El objetivo es dar solución a ciudadanía y personas usuarias profesionales con las dudas e incidencias que les genera el acceso y uso a certificados, firma electrónica, @zain, juego de barcos, etc…, utilizados por las diferentes administraciones para interactuar en sus sistemas de información, así como de otros servicios que Izenpe ofrece con eFaktur, sellado de tiempo, egoitz@…

Las iniciativas por las que puede ser requerido el soporte provienen tanto del Gobierno Vasco como de cualquier organización que utiliza certificados y soluciones de Izenpe.

Se domina el entorno funcional y el software que puede condicionar el funcionamiento de estos productos, navegadores, applets, java, etc.

El mecanismo de acceso es mediante teléfono y, a través del buzón de servicio. Dispone de un grupo de servicio telefónico propio.

Horario del servicio:

- Lunes – viernes no festivo de 07:30 – 20:00

3.2.4.4 eRezeta

Gestión centralizada de todos los incidentes que pueden afectar al sistema de información de Receta electrónica.

Se dispone de un centro de gestión único que tramita cualquier incidente y/o intervención que afecte al servicio de Receta Electrónica. Debe interactuar con los diferentes colectivos que la utilizan, y mantener permanentemente informado el equipo gestor de cualquier eventualidad, programada o no que afecte o pueda afectar al servicio. Para esto, el equipo debe conocer el sistema de información tanto funcionalmente como técnicamente de manera óptima.

Así mismo, atiende a la ciudadanía en las cuestiones asociadas al servicio de receta le afecten, como datos de TIS, problemáticas de cupo, etc…

Por último, atiende a cualquier incidencia derivada del servicio de interoperabilidad que está implantado entre las comunidades y el estado. Garantiza la gestión y/o resolución y la notificación y documentación de las incidencias y peticiones que se originan en el servicio.

Desde 2022, además, atiende a cualquier incidencia derivada del servicio de interoperabilidad europea, en la línea de servicio de la interoperabilidad con el estado.

El sistema de contacto es mediante teléfono, email, aunque la forma habitual es a través de teléfono.

Dispone de un grupo de servicio telefónico propio.

Horario del servicio:

- Lunes – viernes no festivos 07:30 – 22:00
- Sábados no festivos 09:00 – 14:00
- Resto de tiempo y festivos 24x7 en forma de guardia

3.2.4.5 Servicio para KZGunea

La red de telecentros tiene unas características específicas que implican una atención diferente, con un ámbito tecnológico propio utilizando tecnología Linux, y una gestión de los niveles de servicio a medida.

Se trata de atender las incidencias de los centros, tanto del equipamiento microinformático como de su red.

El mecanismo de acceso es mediante teléfono. El grupo de servicio es el mismo que el del apartado *4.2.1 Servicio para el personal de la Administración.*

Horario del servicio:

- Lunes – viernes no festivos 07:30 – 20:00

3.2.4.6 Servicio EIKA

El sistema de información EIKA, gestión presupuestaria, implantado en 2022, requiere un tratamiento específico, tanto en la atención funcional como en la atención técnica. Las personas que pueden demandar el servicio son de la administración pública.

El mecanismo de acceso es mediante teléfono. El grupo de servicio es específico.

Horario del servicio:

- Lunes – viernes no festivos 07:30 – 20:00

3.2.4.7 CAU Batera.

Bajo el concepto de Batera se entienden aquellos servicios que, una vez ejecutados los proyectos de que han emergido desde el proceso de convergencia de TICS de Gobierno Vasco.

El servicio que se da es una atención a las incidencias y peticiones de este nuevo esquema de servicios.

Es un servicio incipiente con poca capacidad en este momento, no obstante, la evolución, implantación y el acceso de nuevos servicios y clientes requerirá la evolución a un servicio consolidado, que cubrirá la atención para todas las organizaciones que consuman servicios Batera.

El número de nuevas entidades cliente actual es de 35.

El mecanismo de acceso es telefónico, portal de autoservicio, correo. Dispone de grupo de servicio telefónico propio.

Horario del servicio:

- 24x7

3.2.4.8 Atención a centralita de EJIE.

El objetivo de este servicio es la gestión de llamadas al número de empresa fijo de EJIE y su desvío a los destinatarios de la llamada:

- Se dispone de la información actualizada necesaria para realizar el desvío
- Servicio bilingüe euskera/castellano

Dispone de grupo de servicio propio.

Horario de servicio:

- de 7:30 a 20:00 de lunes a viernes no festivos

3.2.4.9 Servicio de GIG.

Para la atención de **incidencias graves**, existe un servicio cuya función principal es la coordinación, seguimiento y notificación de las incidencias clasificadas como graves.

El servicio puede ser activado en cualquier momento (24x7x365), y requiere la disponibilidad de agentes entrenados especialmente en el conocimiento de los servicios, la arquitectura de los mismos, las herramientas de gestión, el seguimiento, estructuras de soporte y coordinación de las incidencias, así como material específico para las notificaciones a través de mensajería (móviles, aplicaciones de mensajería, SMS, …), la emisión de informes ad hoc...

Dispone de grupo de servicio telefónico propio.

Horario del servicio:

- Diario, 24 horas, 365 días

3.2.4.10 Servicio gestión de citas.

Para la atención de **reserva de citas**, se ha implantado una solución automatizada IVR que debe ser gestionada y evolucionada, por otro lado, se emiten informes diarios del consumo del servicio.

Horario del servicio:

- Diario, 24 horas, 365 días

3.2.5 Otros servicios.

Los servicios previamente mencionados son los que tienen una vigencia anual, no obstante, hay otros servicios implantados que discurren en periodos limitados en el año, de manera que se implantan, se operan y se desmontan.

En el expediente actual se han definido los siguientes:

- Renta, Tipo de atención: Básica

- Ayudas covid, Tipo de atención: Básica
- OPE, Tipo de atención: Básica

Es objeto del servicio el diseño, implantación y operación de todas las iniciativas temporales o permanentes que la evolución de las necesidades de la diferente clientela pueda demandar. Están en cartera los siguientes servicios, que probablemente estén operativos cuando se inicie este expediente:

- CAU para una nueva entidad de dimensión básico
- Atención a servicio TicketBai

4 Servicio de CAU. Servicio a implantar.

Se desea evolucionar a un servicio que contemple la integración de nuevos servicios, clientes, procedimientos y niveles de servicio:

- Evolucionar a una solución en la que el servicio es:
  - Punto de contacto único entre usuarios y la gestión de TI y grupos operacionales
  - Centro neurálgico de los procesos de soporte al servicio
  - Registrador y monitorizador de incidentes
  - Resolutor de soluciones y de soluciones de errores conocidos
  - Mantenedor de los sistemas de información del servicio
  - Gestionar las peticiones de servicio
  - Dar soporte de negocio
  - Proactivo en las propuestas de mejora, tanto procedimentales como técnicas.
- Adaptado a las nuevas necesidades de los clientes y usuarios:
  - En movilidad o en ámbitos de trabajo externos a la red
  - Con diversidad de dispositivos
  - Servicio elástico: Con horarios variables, con demanda variable
  - Con varios perfiles de atención, por lo menos generalista (atención mínima y resolución procedimentada) y especialista (con conocimientos de puesto gestionado y certificados)
- Con soluciones más tecnológicas:
  - Diversos mecanismos de acceso al servicio
  - Soluciones de autoresolución
  - Servicios de 24horas
  - Automatismos de acceso, atención y resolución
- Con una gestión orientada a la eficiencia y a la mejora continua.

La adjudicataria deberá tener en cuenta que el Servicio evolucionará a medida que Batera consolide la gestión de los servicios, actuales y nuevos, y por lo tanto se deberá adaptar en consecuencia el ámbito, capacidades y gestión del servicio.

En este punto se presentan de manera general las tareas a realizar por parte de la adjudicataria, pero en ningún caso suponen una lista exhaustiva de tareas, de manera que aquellas tareas no mostradas aquí, pero relacionadas directamente con el objeto de la contratación, se entenderán incluidas en el Servicio a prestar por parte de la adjudicataria.

Además, toda actividad, tarea, acción o similar que se especifique en el presente pliego, está incluida dentro del presupuesto de licitación.

Los principales objetivos que se persigue conseguir con este Servicio son:

- Gestión de incidencias:
  - Alta eficacia en la catalogación y asignación de incidencias/peticiones
  - Una alta capacidad de resolución de incidencias, peticiones y consultas en primer nivel (N1 y N1.1);
  - Mantener una especialización funcional por negocio que permita resolver con calidad y dentro de los Niveles de Servicio acordados;
  - Prestar un servicio de calidad que permita una resolución rápida de tickets y una experiencia de usuario homogénea
  - Fomentar la procedimentación de procesos de soporte de los segundos niveles para fomentar la resolución en primer nivel.

  - Informar a todas las partes implicadas y procesos relacionados
  - Promover el establecimiento de aquellas acciones preventivas, correctivas y de mejora
  - Hacer seguimiento de la eficacia de dichas medidas
  - Proponer acciones orientadas a la mejora del conocimiento
  - Impulsar, atender y tramitar todas las Reclamaciones, Sugerencias e Incidencias presentadas las personas usuarias o cliente
- Documentación del servicio:
  - Mantener la base de datos de conocimiento actualizada, priorizada y gestionada
  - Mantener la información relacionada con la gestión del servicio, modelos, funciones, etc…
  - Mantener la documentación relacionada con el expediente
- Proyectos de mejora en el servicio:
  - Diversificar los mecanismos de acceso al servicio
  - Diversificar los mecanismos resolución de incidentes
  - Sistema de información para clientes y usuarios

4.1 Detalle de los servicios

Los Servicios a prestar por la adjudicataria deberán cubrir **como mínimo los servicios actuales definidos en los puntos** *3.1 Rasgos generales y 3.2 Detalle de componentes del servicio* y además de manera general cumplirán con las siguientes características, que son de manera no limitativa, los siguientes:

- **Atención a los Receptores del servicio**: actividades de interacción con los Receptores del servicio en relación a cualquier tipo de petición, incidencia o consulta, así como la tutorización sobre el servicio. En esta actividad se incluye también el seguimiento de los tiempos de respuesta y resolución de todas las interacciones.
- **Gestión de incidencias**: actividades de gestión y resolución de incidencias, o reclamaciones reportadas por las personas receptoras del servicio, desde la apertura del ticket hasta su cierre, incluidas aquellas escaladas a otros grupos de soporte, teniendo trazabilidad completa de su estado y de su resolución.

  Las incidencias se confirman automáticamente si no hay notificación por parte de la persona usuaria, o específicamente a través de CAU cuando se trata de incidencias altas o críticas, normalmente críticas.
- **Gestión de peticiones**: actividades gestión y de resolución de peticiones o consultas reportadas por las personas receptoras del servicio, desde la apertura del ticket hasta su cierre. Utilizarán la base de datos del conocimiento para dar respuesta a la misma, y/o escalarlo a aquellos grupos que puedan resolverlo.
- **Gestión de accesos**: toda actividad asociada a la gestión de accesos de las personas receptoras del servicio a los sistemas hasta que estén completamente operativo. Estas actividades incluyen entre otras: reseteo y desbloqueo de passwords, reactivaciones y recuperación de login revocado, configuración de buzones genéricos, etc…
- **Seguimiento de peticiones, incidencias o consultas**: seguimiento del estado de los tickets abiertos de manera que se fomente la resolución correcta de los mismos. Esto incluye los tíckets escalados a segundos niveles y a otros grupos de soporte de nivel 3, con lo que la coordinación con los diferentes actores resulta básica para este Servicio.
- **Gestión del conocimiento**: documentación y consulta de procedimientos en la base de datos del conocimiento de manera que se pueda dar soporte a peticiones, incidencias o consultas.
  - Disponer del mecanismo necesario para acceder de forma inmediata a las ayudas que permiten al servicio dar solución al incidente
  - Mantener viva, enriquecida y gestionada la KDB

  - Documentación a demanda del servicio y estadísticas periódicas
- **Gestión de incidencias graves**. Procedimientos, operación y disponibilidad específica de los/as agentes para el tratamiento de las incidencias consideradas graves.
  - Servicio 24x7x365
  - Conocimientos de infraestructuras y arquitecturas de los sistemas, atendiendo a su criticidad y continuidad. Formación permanente
  - Diseño de servicio específico, documentación y evolución.
- **Gestión de incidentes de seguridad.** Procedimientos y operación específica para el tratamiento de los incidentes de seguridad. Evolución continua.
  - Servicio 24x7x365
  - Protocolos de notificación y gestión específicos en equipos de trabajo específicos
- **Gestión del servicio:** actividades propias del Servicio para poder dar respuesta a las necesidades del mismo, así como acceso a las herramientas de gestión que se determinen para poder resolver las peticiones e incidencias generadas. Mantenimiento de herramientas y propuestas. Las propuestas deberán permitir a EJIE acceder y controlar la información.
- **Gestión de eventos singulares**: colaboración con otros grupos, en los casos necesarios y previa aprobación del responsable por parte de EJIE, para realizar las actividades derivadas de dicho servicio y adquirir el conocimiento para prestar el servicio de atención y soporte en implantaciones, campañas especiales, procesos cíclicos o críticos.
- **Reporting**: control de los niveles de servicio y generación de los informes periódicos acordados.
  - De servicio, de capacidad, de evolución, comprometido
  - A demanda
- **Gestión de la calidad operacional equipo**: la adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para realizar grabaciones aleatorias o por servicios específicos de las interacciones que los agentes realizan con las personas usuarias. Estas grabaciones serán auditadas aleatoriamente para medir la calidad del servicio realizado y el cumplimiento de los protocolos acordados. Eso permitirá la evolución y el mantenimiento de los procedimientos tanto generales como específicos por área de negocio.
- **Gestión de la calidad personas usuarias**: la adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para recoger la opinión de las personas que consumen el servicio, analizar y proponer mejoras en su gestión. Es objeto de este expediente establecer indicadores para esta función.
- **Gestión de la calidad del dato:** la adjudicataria deberá responsabilizarse del contenido de la información que trata, asegurando unos mínimos de calidad de dato tanto en registros como en el sistema infomacional.
- **Gestión de nuevos servicios y/o clientela**: la adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para realizar la implantación de nuevos servicios en un plazo y forma eficaz.
- **Soluciones de multicanalidad**: la adjudicataria dispondrá de los medios que permitan evolucionar la solución implantada actualmente a una solución de multicanalidad.

La estructura funcional del CAU será básicamente como se muestra a continuación:

- **Nivel 0 - Autoservicio:** Portal de resolución automática por parte de la persona usuaria:
  - Es un portal que facilitará la gestión de las necesidades por la persona que solicita el servicio. Por un lado, permitirá la autoresolución de incidencias por parte de la persona usuaria final: autogestión de contraseñas, provisión de aplicaciones, software estándar, gestión de los datos de contacto de las personas receptoras del servicio. Por otra parte, debe permitir la interacción de dichas personas a través de la herramienta de ticketing del CAU.
  - Actualmente EJIE dispone de un portal de autoservicio básico de peticiones, que está migrando a otra herramienta de gestión (fuera del alcance del presente pliego), la herramienta de ticketing de Batera, Service Now. La adjudicataria deberá adaptar toda la información y procesos

necesarios utilizados por el CAU para poder utilizarlo como herramienta de resolución de peticiones e incidencias, fomentando su uso y responsabilizándose de que se mantenga actualizado a nivel funcional y operativo.
    - Funciones mínimas, información, autoresolución de incidentes básicos, registro y asignación a grupos de soporte especializados, ….

- **Nivel 1 - Atención a usuarios:** Primer nivel de contacto con los Receptores del servicio:
    - Catalogación eficaz de los incidentes notificados
    - Resolución mediante procedimientos de peticiones, consultas e incidencias tanto técnicas como funcionales a nivel transversal y de negocio. Para el análisis y la resolución técnica es necesario disponer de la gestión remota del Puesto de Trabajo. Las herramientas de gestión remota utilizadas son las siguientes:
        - SCCM, para usuarios corporativos.
        - ISL, para usuarios externos.
    - Escalado de las peticiones, consultas e incidencias en el nivel que corresponda o a otros Licitadores involucrados.
    - Seguimiento de las peticiones, consultas e incidencias que no hayan sido resueltas en el primer contacto para mantener informado al usuario final de su evolución y previsión de finalización.
    - Confirmación de incidencias con personas usuarias.
    - Registro y escalado a la coordinación del servicio del CAU de las quejas reportadas por la persona usuaria final relacionadas con el servicio prestado de cualquiera de los Licitadores involucrados.
    - Documentación del incidente de cara al usuario final, permanentemente informado.
    - Apoyo y promoción en la utilización del autoservicio por parte de la persona usuaria final.

- **Nivel 1.1 - Atención a usuarios:** siguiente nivel con una especialización más elevada que el nivel 1:
    - Apoyo funcional y técnico de las peticiones, incidencias y consultas especializado por necesidades de negocio
    - Debe tener capacidad de resolución técnica y funcional compleja procedimentada con las herramientas de gestión remota necesarias. También debe tener capacidad de análisis e investigación con el fin de estandarizar determinados procedimientos y poderlos trasladar al primer nivel.
    - Detección proactiva / reactiva de problemas en base al análisis de las incidencias tratados por parte del CAU tanto en el ámbito en el que tiene responsabilidades de resolución como en el de otros grupos de soporte. También incluye el seguimiento de su evolución y la comunicación hacia primer nivel de su existencia confirmada.
    - Seguimiento de las peticiones, consultas e incidencias que no hayan sido resueltas.
    - Apoyo a la gestión de cambios: el CAU debe estar informado de la realización y del impacto en el Servicio de los diferentes cambios aplicados a las diferentes estructuras de EJIE. La razón es que debe velar por mantener informado al usuario final de forma eficiente y estar alerta para poder detectar posibles incidencias derivadas de su ejecución. Es responsabilidad garantizar la coordinación y comunicación hacia primer nivel y la detección de posibles incidencias relacionadas con su ejecución.
    - Gestión de eventos de impacto en el negocio: su función principal es controlar y asegurar que las peticiones, incidencias y cambios que tienen un impacto alto en el negocio son tratadas de forma excepcional coordinando a todos los Licitadores involucrados e informando al usuario final a todos los niveles.
- **Nivel 1.1 - Gestión de incidencias graves**. Procedimientos, operación y disponibilidad específica de los agentes para el tratamiento de las incidencias consideradas graves.

  - Servicio 24x7x365
  - Conocimientos de infraestructuras y arquitecturas de los servicios platino, oro, plata. Formación permanente
  - Diseño de servicio específico, documentación y evolución.
- **Nivel 1.1 - Gestión de incidentes de seguridad.** Procedimientos y operación específica para el tratamiento de los incidentes de seguridad.
  - Servicio 24x7x365
  - Protocolos de notificación y gestión específicos en equipos de trabajo específicos
  - Informes a medida
- **Nivel 1.1 – Servicio ADI.**
  - Servicio 24x7x365
  - Protocolos de notificación y gestión específicos en equipos de trabajo específicos
- **Nivel 1.1 – Service desk de Receta electrónica.**
  - Servicio 24x7x365
  - Protocolos de notificación y gestión específicos en equipos de trabajo específicos
- **Nivel 1.1 – Servicio presencial atención contratación.**
  - Servicio 12x5
  - Atención y soporte presencial de procedimientos de contratación.

- **Coordinación del servicio:** equipo de gestores y gestoras para garantizar el normal funcionamiento del servicio y la propuesta de mejora continua
  - Gestión del personal del servicio tanto operativa como administrativa
  - Control diario del servicio
  - Análisis de tendencias, propuestas de mejoras. Proponer soluciones para implantar en portal
  - Informes de seguimiento. Los informes deberán entregarse al menos con 2 días laborales de antelación a la reunión de seguimiento de servicio
  - Informes específicos
  - Tratamiento de reclamaciones
  - Propuestas de mejora continua
  - Gestión del conocimiento: Se deberá disponer de una dedicación determinada para fomentar que los segundos niveles de soporte elaboren las instrucciones operativas necesarias y que se traspasen al primer nivel de resolución.
  - Propuestas de proyectos tecnológicos asociados al servicio

- **Documentación del servicio:** equipo de personas dedicadas a la documentación detallada del servicio.
  - Catálogo y documentación de procedimientos
  - Actualización en herramientas de gestión IT
  - Mantenimiento de la BDConocimiento para personas usuarias y para el servicio
  - Onboarding de nuevos servicios
  - Acciones de mejora
  - Gestión de encuestas

- **Oficina de mejora y evolución del servicio:** equipo de personas dedicadas a la evolución del servicio, definición de nuevas soluciones e implantación de nuevos servicios o clientes.
  - Onboarding de nuevos servicios, compromisos de plazos
  - Onboarding de nuevos clientes, compromisos de plazos

- Planes de mejora y proyectos, compromisos de plazos
- Transformación del servicio

4.2 Servicio de centralita.

Actualmente dentro del servicio se contempla la disponibilidad de los servicios de centralita necesarios para poder dar el servicio.

Las **funciones** que debe cubrir son:

- Centralita compatible con tecnología de Voz IP
- Al ser un canal prioritario, deberá estar basado en plataforma en alta disponibilidad, con garantías de recuperación instantánea ante caídas o errores y soportado por mecanismos de monitorización y backup en horario 24x7x365.
- Deberá identificar al llamante, y disponer de mecanismos para la realización de llamada de retorno (callback) hacia el cliente que no haya sido atendido.
- Deberá poder definir horarios y calendarios para las diferentes líneas, colas y campañas, pudiendo ser modificadas en tiempo real. En base a dicho horario se podrá solicitar definir un comportamiento (desvíos fuera de horario, locuciones de festivo, etc)
- Preparado para integración vía SIP Trunk con las centralitas telefónicas de Ejie.
- Mantendrá un histórico de llamadas, pudiendo realizarse análisis de llamantes únicos, cantidad de veces (y momentos) en que cierto número o ciertos orígenes han contactado o tratado de contactar con el servicio, etc.
- Dispondrá de un sistema de grabación de llamadas, y un sistema de recuperación de las mismas en base a diferentes campos.
- Los operadores dispondrán de posibilidad de poner en espera una llamada, lanzar una consulta en directo, ver las colas, transferir la llamada a otros departamentos externos o propios de Ejie.
- Los cambios en configuración para dar respuesta a la demanda cambiante que se pueda recibir en los diferentes convenios tienen que ser agiles no pudiendo sobrepasar las 3 horas laborables para ello se requiere de una plataforma que sea escalable y adaptable con rapidez en canales, agentes, plataformas, colas, locuciones, estrategias de entrega y desborde, desvíos, prioridades.
- Deberá disponer de un mecanismo de “mensajes rápidos” preconfigurados en la centralita, que estén previamente aprobados por Ejie, para ser activados en momentos de incidencia masiva o de alto impacto en menos de 10 minutos.
- Si hubiera que poner un mensaje que no esté pregrabado habría que ponerlo en producción en menos de 20 minutos.
- Métricas a disponer en la centralita:
  - Volumetrías de llamadas, en valores absolutos y en porcentaje:
  - Entrantes totales, Tratadas por IVR, Ofrecidas a cola, Rechazadas por cola llena, Rechazadas por timeout, Rechazadas por horario, Atendidas, Perdidas, Abandonadas por usuario.
  - Estadísticas agrupadas por cola, línea, hora, día, semana, mes y año.
  - Deberá proporcionar métricas de tiempos de espera y conversación.
- Ejie deberá disponer de un acceso para poder visualizar en tiempo real la situación de las plataformas telefónicas en volumetría y cumplimiento de ANS’s, este panel podrá ponerse en formato wallboard.
- Deberá disponer de un sistema IVR y capacidad para desarrollar de forma ágil sistemas de menú interactivo (IVR’s) basados en tecnologías de teclas (DTMF) o voz (ASR, TTS) mediante los cuales implantar discriminadores y menús mediante los que canalizar a los llamantes al destino apropiado.

Estos discriminadores pueden tener que realizar comprobaciones para en función de las mismas encaminar la llamada y deberán activarse en < de 1 jornada laborable.
- Dispondrá de funciones de multicanalidad.
- Integrado con pasarela de gobierno para mensajería latinia

Debe tenerse en cuenta que deberá poder realizar las **grabaciones** de todas las locuciones necesarias para el servicio, contemplando los 2 idiomas del mismo, euskera y castellano.

En el servicio se debe contemplar personal experto en el desarrollo de procedimientos de centralita, IVR, etc…

Se ha iniciado un proyecto de migración de la centralita del servicio externalizado a la centralita de EJIE, de manera que el coste de este servicio se repercutirá mientras no se haga la migración a la centralita de Batera.

4.3 Mejoras a implantar a corto plazo.

En el plazo de tres meses máximo desde la adjudicación del servicio debe implantarse una serie de mejoras sobre el servicio actual, son mejoras técnicas, de gestión y nuevas herramientas para dotar de más calidad al servicio

4.3.1 Portal de autoservicio usuario final

La adjudicataria deberá mantener funcionalmente el portal de autoservicio básico, definido en Service Now, que debe contemplar al menos las siguientes funcionalidades:

- Ser un centro de información permanente de disponibilidad de servicios
- Debe tener las ayudas para hacer todo tipo de peticiones y funciones básicas
- Debe tener posibilidad de autoresoluciones para:
  - autodesbloqueo de cuentas de usuario
  - derivación directa a grupos de soporte especializado
- Debe incluir niveles de servicio comprometido para no crear falsas expectativas y la categorización de lo notificado, así como su tiempo de resolución previsto
- Deberá poder consultar el estado de las incidencias abiertas
- Además, se deberá desarrollar el plan de valoración ante iteraciones en el servicio, recoger sugerencias, etc…
- Registrar buzón de sugerencias de servicio
- Encuestas

4.3.2 Automatizaciones

Se contemplan al menos las automatizaciones en el entorno de telefonía:

- Desbloqueo de cuentas de directorio activo, ldap, okta…
- Reseteo de cuentas de directorio activo, ldap, okta…
- Gestión de llamadas relacionadas con incidencias masivas
- Gestión de correos
- …..

4.3.3 Plan de divulgación de las mejoras y comunicación y contacto permanente con los usuarios

Cada mejora a implantar debe incluir el plan de divulgación del mismo, así como la formación necesaria.

Se debe desarrollar un procedimiento de notificaciones técnicas, de seguridad y píldoras formativas que permitan la evolución tecnológica continua de usuarios/as finales en un entorno seguro.

4.3.4 Plan de comunicación y contacto permanente con los clientes

Se debe desarrollar un cuadro de mando para clientes que recoja como mínimo la siguiente información en tiempo real:

- Métricas incidencias registradas en el periodo
- Incidencias cerradas en el periodo
- Incidencias por tipo, consultas o problemas y por servicio
- Top 10 de incidencias
- …..

4.3.5 Mantenimiento del sistema documental

Es objeto del contrato el mantenimiento y evolución del sistema documental que soporta el conocimiento del servicio.

El ámbito corresponde tanto a los procedimientos operativos, ayudas, normativas, documentos de servicio, etc… que constituyen la Base de Datos de Conocimiento del mismo y que debe estar siempre actualizados, como el sistema informacional referente a la calidad, gestión y seguridad del mismo.

La documentación se ubicará en los sistemas que EJIE determine.

4.4 Prestación del servicio

El servicio se prestará en los locales de la adjudicataria, aunque en algún caso justificado por su necesidad, se podrá realizar en las instalaciones de EJIE, cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el **apartado de "**Condiciones de Seguridad/Generales".

Esto ocurrirá para ciertos perfiles donde se realizará una extensión de la red corporativa.

Entre otras medidas es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones de la adjudicataria se cumplan las **medidas especificadas sobre seguridad física**, entre las que están que el servicio se proporcione desde una zona con control de acceso específico en el que la única red disponible sea la Red Corporativa.

Las excepciones en este tratamiento, que se realizarán en las instalaciones de EJIE y cliente serán de los siguientes tipos:

- Tratamiento de incidencias graves, y de seguridad
- Servicio ADI

La localización será separada de la plantilla de EJIE, siguiendo las instrucciones en vigor para empresas subcontratadas.

4.4.1 Equipo de trabajo

El equipo actual está compuesto por personas de EJIE y de la adjudicataria actual. Las funciones se reparten de la siguiente manera:

- EJIE: Responsable operativo del servicio, que garantiza el funcionamiento de todo el sistema, entornos, configuraciones, negocios, relaciones con clientes. Gestor del servicio, que participa activamente en la implantación de nuevas soluciones y/o integración de nuevos servicios.
- Adjudicataria: equipo gestionado que realiza las peticiones y resuelve las incidencias día a día.

  Se desea que evolucione a un servicio gestionado en el que el autoconsumo, mecanización, y los nuevos canales de acceso y resolución se consolide y por lo tanto deberá disponer de nuevos perfiles y soluciones y una dinámica de servicio diferente.

4.4.2 Condiciones de acceso seguro

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. EJIE se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo indicado, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP.

Como referencia, sin que suponga un compromiso inicial, se especifican los siguientes ejemplos de posibles elementos a exigir:

- El proveedor deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE, desde el momento en que se solicite, dispositivos hardware que permitan la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías. Estos dispositivos podrán ser:
  - Teléfono móvil corporativo (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.
  - Dispositivos hardware homologados por EJIE:
- Compatibles FIDO y Okta
- A la fecha del presente expediente, Yubikey 5 NFC. Consultar en el futuro.
- El proveedor deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE y en un plazo de 6 meses desde su solicitud, la utilización por parte de los administradores de equipos específicos (físicos o virtuales) securizados utilizados exclusivamente para las labores de administración, debiendo utilizar equipos diferentes para sus labores no administrativas (email, navegación, ofimática, etc.). Como referencia, en algunos ámbitos este tipo de soluciones se denominan Estaciones de Acceso Privilegiado (PAW).

5 Fases de la prestación del servicio

A modo informativo, aunque dependerá de los plazos del procedimiento de contratación las fases por las que pasará el servicio se muestran a continuación:

- Inicio de fase de transición 1 de noviembre de 2022
- Duración de la transición 2 meses
- Inicio de fase de prestación normal de servicio 1 de enero de 2023
- Fase de operación normal del servicio hasta 31 de diciembre de 2023.
- Inicio de devolución del servicio 1 de octubre de 2023.

5.1 Fase de transición de entrada

Los contratos que soportan actualmente estos servicios tienen fechas de finalización prevista 31 de diciembre de 2022.

Las licitadoras en su oferta deberán proponer el plan más adecuado para poder asumir los servicios antes de la finalización del contrato actual.

En cualquiera de los casos, la adjudicataria será la responsable última del servicio, con lo que, si a la finalización de los contratos actuales la adjudicataria no hubiera sido capaz de recepcionar con éxito los Servicios, deberá poner los medios necesarios para garantizar que el Servicio se presta sin impacto, incrementando los recursos (materiales y/o personales) y desarrollando planes y procedimientos para aminorar dicho impacto, y sin coste para EJIE.

De manera tentativa, la transición de los servicios actuales se plantea con una duración de dos meses. En cualquier caso, serán las Licitadoras las que planteen en su plan de transición la duración y estrategia de transición más adecuada que garantice una transición de los servicios a la adjudicataria entrantes sin afectar a los servicios ni niveles de servicio actuales.

Las condiciones de la transición son:

- La transición tendrá un coste que debe estar incluido en el coste total del servicio, es decir es transparente para EJIE y debe tener incluidos todos los conceptos.
- El comienzo real del servicio se hará el 1 de enero, con el 100% de medios y responsabilidad de la nueva adjudicataria
- A partir del inicio real del servicio, se podrá proceder a la facturación de los servicios, mediante facturación mensual, una vez finalizado el mes.
- Si hubiera condicionantes, responsabilidad de EJIE, que impidieran el cumplimiento de estas fechas, se acordaría la nueva fecha de inicio de servicio

Durante la etapa de transición, el Servicio lo seguirá prestando la adjudicataria saliente mientras que la entrante recibe la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios, y se realiza el traspaso de actividad progresivamente.

Las licitadoras en su propuesta deberán presentar el **Plan de transición (recepción) previsto**, y se encargarán de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio con la adjudicataria actuales de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

El plan de transición contemplará, entre otros, i) la metodología propuesta para la fase, ii) los recursos necesarios para ejecutarla, iii) el calendario propuesto, iv) la estrategia de transición, v) la documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar, vii) el equipo y comités que participarán en la fase.

La **aprobación de la transición** y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada hasta el momento en que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con EJIE de manera que se pueda y garantizar la correcta transición de los servicios.

- Durante esta fase se deberá, como mínimo:
- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento;
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio;
- Presentar la nueva versión del Plan de transición actualizada en 20 días laborales, que deberá ser aprobada por el Cliente;
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición.

5.2 Prestación normal del servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

Los proyectos que están en vuelo van a condicionar la operación normal del mismo. Se detallan a continuación los proyectos ya identificados.

5.2.1 Proyectos durante la evolución del contrato

El proyecto de migración de la herramienta de gestión IT tiene prevista su finalización en octubre, no obstante, esta fecha puede variar. Será necesario:

- Un soporte a demanda mientras dura la migración a la nueva herramienta para adaptar los procedimientos existentes a las nuevas operatorias.
- Una dedicación específica para que el servicio no se resienta y deberá adaptar su servicio y poner todos los recursos y medios necesarios de manera que esté en disposición de utilizar las herramientas de gestión del servicio y procedimientos implantados, mientras está el periodo de operación en paralelo con las dos herramientas.
- Un conocimiento de los participantes en el servicio de la herramienta tanto desde el punto de vista operativo como desde el punto de vista de gestión y funcionalidades.
- Traspasar y adaptar en caso necesario los grupos operativos, los procedimientos e instrucciones operativas a la herramienta de gestión final.
- Realizar la gestión del cambio si fuera necesario hacia las personas receptoras del servicio de manera que sea transparente para ellos el contacto con el CAU.

Por otro lado, se debe contemplar la incorporación de clientes a servicios existentes y/o la incorporación de nuevo servicios, en estos casos se deben definir los proyectos de transición que contemplaran

- homogeneizar los procesos de atención y soporte de manera que el contacto con el CAU sea una experiencia homogénea entre organismos,
- racionalización de las colas de resolución alineadas con los grupos resolutores de manera que evite duplicidad de canales y posibles puntos de error
- catalogación y procedimientación de KDB
- formación y valoración de los costes que supone la incorporación
- dotar y operar los entornos de seguridad para los productos, puestos y usuarios que se incorporen

Además, las propuestas de mejora supondrán proyectos de diferente envergadura que deben ser valorados, en funciones, dedicación, perfiles e importe.

5.2.2 Plataformas de gestión

EJIE dispone de distintas plataformas para el control de los procesos y gestión de las configuraciones que deberán ser utilizadas por la adjudicataria independientemente de las que se utilicen para su propia gestión. Dentro del sentido del proyecto Batera dichas plataformas irán convergiendo a decisión de EJIE durante la vida del contrato.

Para la gestión IT, está previsto que haya culminado la migración a Service Now por lo que es la plataforma de referencia.

Actualmente se dispone de la siguiente foto entre otras:

- Herramientas de Gestión IT:
  - BMC ITM 8.1
  - Atrium CMDB
  - ServiceNOW -
- Herramientas de Operación:
  - BMC Patrol
  - BMC Event Manager
  - Lighthouse
  - BMC Control-M
  - OpenNMS
  - SCOM
  - ISL
- Herramientas de Gestión Configuración:
  - Microsoft SCCM
- Herramientas de gestión de identidades: OIM, okta, azure, AD
- Herramientas de gestión de accesos: OIM, okta, azure, AD
- Herramientas de automatización.

5.2.3 Plan de devolución del servicio

Durante los 6 primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la adjudicataria deberán entregar el plan de devolución del servicio, que será aprobado por EJIE a los 20 días laborables de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, actores, dedicación, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a las nuevas Adjudicatarias entrantes durante la fase de devolución.

5.3 Devolución del servicio

La fase de devolución del Servicio transcurrirá durante al menos los 3 últimos meses del Contrato (del periodo inicial o de las correspondientes prórrogas). Durante este periodo la adjudicataria Salientes colaborarán con la adjudicataria entrantes en todas aquellas tareas y responsabilidades para traspasarle el Servicio (conocimiento, documentación, etc.), de acuerdo con el plan de devolución acordado con el Cliente. En concreto la adjudicataria deberán, entre otras:

- Continuar operando el servicio hasta el final del contrato
- Traspasar a la nueva adjudicataria entrante o al Cliente todo el conocimiento asociado con el Servicio de cara a garantizar la prestación futura del servicio;
- Entregar al Cliente la totalidad de las herramientas y actualizaciones realizadas durante la prestación del Servicio. Esto incluirá documentación, análisis funcionales, diseños, manuales, etc;
- Entregar todos los datos que obren en su poder relativos a la prestación de los Servicios; y
- Entregar cualquier otra información requerida por el Cliente relacionado con los Servicios.

6 Niveles de servicio

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre la adjudicataria del Servicio y EJIE con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir la adjudicataria del Servicio. Se entiende que cada uno de los subservicios implantados (negocios), deben cumplir con los ANSs solicitados.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento. Otros, en cambio, tienen la función de Indicadores de rendimiento, para medir y detallar la calidad del Servicio a modo informativo sin conllevar asociada ninguna penalización en caso de incumplimiento.

Durante la ejecución de los servicios la adjudicataria podrá recoger indicadores adicionales a los recogidos en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la fase de transición. Los niveles de Servicio deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente la adjudicataria podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS, serán revisados anualmente entre la adjudicataria y EJIE. También podrán ser añadidos nuevos ANS si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio.

Una vez finalizado el periodo de transición de cada servicio, la adjudicataria estará obligado a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

6.1 Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del Comité de Seguimiento del Contrato, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La medición y el seguimiento de ANS se realizarán con la periodicidad que garantice su correcto seguimiento y reporte dentro del Comité de Seguimiento del Contrato sin perjuicio de que su seguimiento sea posible con carácter diario, mediante otras herramientas como un portal o cuadro de mando para el seguimiento del servicio, que permita para su vigilancia constante.

La adjudicataria presentará, adicionalmente, un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del quinto día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las justificaciones aportadas por la adjudicataria, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de Seguimiento mensual. Todos los datos y referencias que conformen los ANS, deben ser de libre disposición para que EJIE pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

6.2 Acuerdos de Niveles de Servicio

Los niveles de servicio se han definido en dos niveles, como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y como Indicador de Rendimiento Clave (IRC). Ambos serán indicadores de medida para monitorizar y controlar la correcta evolución de los servicios, pero solo en el caso de los ANS llevarán asociada una penalización. Anualmente como se comenta más adelante se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar siempre de acuerdo por las partes los niveles de servicio, principalmente i) revisar los objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año, ii) incorporar o eliminar nuevos ANS o IRC por petición de alguna de las partes, o iii) cambiar la categoría del indicador entre ANS y IRC.

Las entregas que se solicitan en el presente pliego, como es el plan de devolución no tiene la consideración de ANS. En cambio, la adjudicataria deberá remitir en tiempo y forma los documentos especificados, que estarán sujetos a la aceptación por parte de EJIE, que deberá de validarlos según los plazos que se acuerden. Dichos documentos no se considerarán validos si no disponen de la calidad necesaria según estándares de mercado.

Debe tenerse en cuenta que **los niveles de servicio se miden de forma general y de forma específica por cada servicio,** de tal manera que**, si no se cumplen para cada uno de los CAU definidos, se considerará que se han incumplido los acuerdos por parte de la adjudicataria.**

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

6.2.1 Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) CAU

Indicador	Título	Descripción del ANS	Objetivo de cumplimiento	Periodicidad de medida
ANS-01	Disponibilidad Centralita	Este nivel de servicio mide el porcentaje de disponibilidad de la centralita de llamadas durante la ventana de medición.	≥ 99,9%	Mensual
ANS-02	Tasa de abandono	Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas abandonadas antes de que sean atendidas por el agente.	< 5%	Mensual
ANS-03	TSF (Telephone Service Factor)	Este nivel de servicio mide el porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos.	>90%	Mensual
ANS-04	Correos del buzón de informáticos tramitados antes de 15 minutos	Este nivel de servicio mide el porcentaje de correos del buzón de informáticos tramitados antes de 15 minutos.	≥ 70%	Mensual
ANS-05	Porcentaje de ticket asignados correctamente	Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets son asignados correctamente al grupo resolutor.	≥ 80%	Mensual

ANS-06	Tiempo de respuesta	Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets que son escaladas en menos de 1 hora. (asignado resolutor)	≥ 90%	Mensual
ANS-07	Incidencias resueltas en primer nivel	Este nivel de servicio mide el porcentaje de incidencias resueltas en el primer nivel.	≥ 75 %	Mensual
ANS-08	% de incidencias reabiertas	Este indicador mide el número de incidencias reabiertas del total de incidencias cerradas en el mes	<=3%	Mensual
ANS-09	# de no conformidades del servicio CAU	Este nivel de servicio mide el número de no conformidades (reclamaciones, quejas…) registradas.	<2	Mensual
ANS-10	Informes	Entrega de informes 2 días laborables antes de la reunión de seguimiento	100%	Mensual
ANS-11	# propuestas de mejora	Número de propuestas de mejora del servicio	>2	Trimestral
ANS-12	% informes de reclamaciones en 5 días naturales	Porcentaje de informes de reclamaciones resueltos en 5 días naturales.	100%	Mensual

6.2.1.1 Indicador de Rendimiento Clave (IRC)

Indicador	Título	Descripción del IRC	Objetivo de cumplimiento	Periodicidad de medida
IRC-01	Llamadas que generan incidencia	% de llamadas que generan incidencia	>80%	Mensual
IRC-02	Correos que generan incidencia	% de correos que generan incidencia	>80%	Mensual
IRC-03	% de incidencias escaladas a segundo nivel con procedimiento	Porcentaje de incidencias escaladas a segundo nivel con un procedimiento de resolución existente y validado	<1%	Mensual
IRC-04	Porcentaje de tickets categorizados correctamente.	Este nivel de servicio mide el porcentaje de tickets que son categorizados correctamente.	≥ 95%	Mensual

IRC-05	#procedimientos automatizados	Número de procedimientos automatizados	>2	Trimestral
IRC-06	% incidencias canceladas en el mes	% incidencias canceladas del total de incidencias terminadas	3%	Mensual
IRC-07	% de satisfacción	Porcentaje de satisfacción a partir del resultado de las encuestas a usuario	≥95% satisfactorio	Mensual
IRC-08	Incidencias abiertas durante más de una semana	Este nivel de servicio mide el número de incidencias que permanecen abiertas durante más de 1 semana del servicio de CAU.	0	Mensual
IRC-09	Incidencias abiertas durante más de un mes	Este nivel de servicio mide el número de incidencias que permanecen abiertas durante más de 1 mes de todas las incidencias.	0	Mensual

6.2.2 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio CAU

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.

La herramienta a utilizar para medir los tiempos será la herramienta de gestión de tickets de EJIE, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición cada tipo de indicador.

6.2.2.1 Cálculo de indicadores CAU.

El cálculo de los indicadores se realiza según las fórmulas especificadas en la tabla siguiente:

Indicador	Título	Fórmula
ANS-01	Disponibilidad Centralita	$\frac{Nº\ total\ de\ horas\ de\ disponibilidad\ de\ la\ centralita}{Nº\ total\ de\ horas\ comprometidas\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-02	Tasa de abandono	$\frac{Nº\ Total\ de\ llamadas\ no\ atendidas\ en\ el\ mes}{Nº\ Total\ de\ llamadas\ entrantes\ al\ sistema\ en\ el\ mes} * 100$

ANS-03	TSF (Telephone Service Factor)	$\frac{Nº\ llamadas\ atendidas < 20\ seg. + Nº\ llam. abandonadas < 20\ seg.}{Nº\ Total\ de\ llamadas\ entrantes\ al\ sistema\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-04	Porcentaje de correos gestionados antes de 15 minutos	$\frac{Nº\ Correos\ de\ incidencias\ gestionados\ antes\ de\ 15\ minutos}{Nº\ Total\ de\ correos\ que\ han\ generado\ incidencia)} * 100$
ANS-05	Porcentaje de ticket asignados correctamente	$\frac{Muestra\ del\ Nº\ tickets\ categorizados\ correctamente}{Nº\ Total\ de\ tickets} * 100$
ANS-06	Porcentaje de tickets asignado a persona en menos de 1 hora	$\frac{Nº\ \ Total\ de\ Tickets\ asignados\ a\ persona}{Nº\ Total\ de\ Tickets} * 100$
ANS-07	Incidencias resueltas en primer nivel	$\frac{Nº\ Total\ de\ Tickets\ solucionados\ por\ 1er\ nivel}{Nº\ Total\ de\ tickets\ solucionados\ en\ el\ mes} * 100$
ANS-08	% de incidencias reabiertas	$\frac{Nº\ de\ incidencias\ de\ reabiertas\ en\ el\ mes}{número\ de\ incidencias\ cerradas\ en\ el\ mes}$
ANS-09	# de no conformidades del servicio CAU	$Nº\ no\ conformidades\ (reclamaciones, quejas\ , \ldots)\ registradas.$
ANS-10	Informes	*Informes entregados a tiempo*
ANS-11	# propuestas de mejora	*Nº de propuestas de mejora aceptadas en el trimestre*
ANS-12	% informes de reclamaciones en 5 días naturales	*Informes entregados a tiempo, 5 días naturales*

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. Se deben realizar simulacros de dicho plan,

Requisitos obligatorios:

- El proveedor 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.
- El proveedor 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.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- El proveedor 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.

El objetivo es disponer de un modelo de gestión que garantice un servicio mínimo y que tenga la elasticidad y capacidad de crecimiento necesarias para dar cabida a las demandas no consolidadas de las diferentes entidades cliente.

Para ello, se ha identificado el concepto atención que corresponde a las llamadas atendidas además de las incidencias generadas por correo y portal que se han gestionado desde el CAU.

Por otro lado, se ha determinado un número mínimo de atenciones a realizar, considerándose las demás atenciones como variables. Concretamente se ha determinado que el servicio debe responder a un mínimo mensual de 8000 atenciones.

7.1 Responsabilidades y gestión del servicio

Los servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción de los clientes y Receptores del servicio de los centros de EJIE.

La adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

La adjudicataria deberá identificar una única persona interlocutora, con el rol de Dirección de Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicha persona será la responsable de gestionar y coordinar el Servicio. Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de tres niveles:

- **Nivel estratégico**, orientado a la resolución de conflictos que impactan en el servicio, mejora progresiva de los mismos y a la modificación del contrato de manera que este alineados con los objetivos de EJIE.
- **Nivel seguimiento del servicio**, Este nivel se encarga de realizar un seguimiento de los SLA, la priorización de iniciativas y de resolver los problemas con bajo impacto en el servicio.
- **Nivel operativo** está ligado a la ejecución concreta de los servicios. Por ello, se encarga del seguimiento diario del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

7.1.1 Comité Estratégico

Existirá un Comité estratégico del servicio, formada por el/la Director/a del Servicio de la adjudicataria y por los/las responsables del servicio designados por 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 trimestral, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Resolución de situaciones críticas, disputas, surgidas en el servicio y no resueltas a nivel de seguimiento del servicio.
- Revisión y seguimiento de costes del servicio.
- Aprobación de iniciativas relacionadas con el servicio.

- Seguimiento a alto nivel del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo y determinar el grado de incumplimiento de los ANS.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

7.1.2 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formada por los roles que indiquen la adjudicataria y las siguientes personas designadas por EJIE:

- Director del servicio (bajo demanda)
- Gestores del servicio
- Responsables de procesos o funcionales
- Responsable de la transición (cuando aplique)

Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de los diferentes SLA´s y su evolución.
- Revisar, adaptar y proponer modificaciones de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos en base a la mejora continua de los mismos pudiendo establecer nuevas métricas, valores objetivos, etc.
- Aprobar la supresión o incorporación de ANS definidos en el Pliego y su posible sustitución por otros más acordes con la evolución de los servicios contratados.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales
- Priorización de las diferentes iniciativas.
- El estudio de los informes de actividad.
- Revisión de informes de las actividades de calidad.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas
- La adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento mensualmente que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE, antes del quinto día laborable del mes siguiente. Los informes elaborados por este comité serán al menos los siguientes y la información que deben contener es:
  - Informe Mensual de seguimiento de servicio.
    - Seguimiento de SLA’s indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
    - Seguimiento del número de incidencias pendientes de resolución con una antigüedad de una semana y mes, para cada uno de los niveles: CAU, operaciones, soporte funcional y soporte técnico.
    - Seguimiento problemas graves y acciones tomadas.
    - Revisión de informes de las actividades de calidad.
    - Seguimiento temas de seguridad.
    - Seguimiento resto procesos IT.
    - Acciones proactivas del servicio.
    - Dedicación del servicio, horas extras y su justificación.
    - Planes de formación.
    - Cuadro de Mando de evolución del servicio.
    - Seguimiento de actuaciones concretas
  - Actas de reuniones.

7.1.3 Seguimiento Operativo

Existirán 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, que entre otros serán:

- Gestores del servicio (bajo demanda)
- Responsables de procesos o funcionales
- Técnicos del servicio

Varias de las tareas serán:

- Seguimiento de las incidencias y peticiones del periodo
- El estudio de los informes de actividad
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

La adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento semanal que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. Los informes elaborados por este comité serán y la información que deben contener es la siguiente:

- Informe Semanal de seguimiento de servicio.
  - Estado de los diferentes SLA y su evolución.
- Seguimiento Incidencias y problemas.
  - Número de incidencias, reincidencias y peticiones.
  - Incidencias categorizadas por causa.
  - Tiempo de resolución de incidencias y peticiones.
  - Desglose por tipo de incidencia (hard, soft., consumible, etc.) así como el tiempo de pérdida de servicio total por cada causa.
  - Equipos afectados por las incidencias o peticiones.
- Seguimiento Despliegues y cambios
  - Datos de actualización del parque.
  - Configuraciones y parametrizaciones realizadas.
- Actas de reuniones.

7.1.4 Documentos de seguimiento

Los acuerdos alcanzados en los comités quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad de la adjudicataria su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión, así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que EJIE ratifique su contenido.

7.2 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 el ANEXO I – Datos del servicio, del enfoque del Servicio, 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 trimestral, 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 la misma. 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 *16. MODIFICACIONES PREVISTAS* del pliego de condiciones particulares: *PCP - Servicios de atención a usuario 2022.*

7.3 Constitución del equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes y perfiles indicados en la oferta de la empresa adjudicataria y consecuentemente 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 del sustituto/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.

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 del sustituto/s por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo de la persona/s sustituta/s no serán facturables corriendo a cargo de la adjudicataria.

8 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A., así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. La Licitadora pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- La Licitadora se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas Licitadoras ” (Anexo Seguridad del presente PCT, publicadas también en www.ejie.es, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la adjudicataria, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Licitadores” de dichas políticas:
  - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
  - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “de la Licitadora”
  - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- La Adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas Licitadoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

9 ANEXO I- DATOS DEL SERVICIO

A continuación, se muestra, a modo informativo, pero no limitativo, la relación de Receptores del servicio por Organismo (por ejemplo, en esta lista no se muestran Receptores del servicio a los que también se da servicio como ciudadanos que puedan llamar a diferentes CAUs). Ésta no es una lista exhaustiva de manera que pequeñas variaciones en la misma no alterarán las condiciones generales ni económicas del presente pliego.

NOTA: no están contemplados los nuevos servicios.

9.1 Número de edificios con potenciales personas usuarias

Edificios Administración general	Edificios otros organismos	Total
3.366	7.188	10.554

9.2 Acceso al servicio

9.2.1 Entradas al servicio.

Llamadas	Correo	Portal	Total
268.445	29.480	14.652	**320.420**

Año/Mes	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	Suma Total
Gobierno	9973	3631	6427	7033	7057	4084	6794	6190	6847	4405	6020	6962	**75423**
eKontratazio	3670	1387	2012	1708	1474	1109	969	1016	1173	801	1210	1038	**17567**
Izenpe	8265	3149	5721	8904	6999	6185	5792	6218	5899	5213	5382	4931	**72658**
ZE	8941	3936	5283	5846	11918	14310	8702	8067	8326	6733	7786	8133	**97981**
Batera	15	8	187	177	129	42	116	56	64	49	67	64	**974**
KZGunea	87	10	74	113	122	85	80	110	171	103	87	92	**1134**
Sanidad	59	36	43	36	37	23	42	37	44	33	50	48	**488**
Centralita	43	13	41	36	42	24	26	31	17	15	26	20	**334**
ADI	1	6	2	4	11	4	1	3	4	0	0	3	**39**
OPE Ivap											795	1847	**1847**
Total Entrantes	**31054**	**12176**	**19790**	**23857**	**27789**	**25866**	**22522**	**21728**	**22545**	**17352**	**20628**	**23138**	**268445**

9.2.2 Tiempo medio hablando

Año/Mes	Promedio
Gobierno	6,04
KzGunea	2,79
ZE	6,66
Izenpe	1,01
Sanidad	4,32
eKontratazio	6,62
Adi Zerbitzua	5,33
Centralita	1,95
Batera	2,76
OPE Ivap	0,82

9.2.3 Distribución de llamadas por hora. Principales servicios.

TOTAL		EJGV		IZENPE		CAU-ZE		EKTZ	
Horario	%	Horario	%	Horario	%	Horario	%	Horario	%
0	0,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,02%	0	0,00%
1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,01%	1	0,00%
2	0,00%	2	0,00%	2	0,00%	2	0,01%	2	0,00%
3	0,00%	3	0,00%	3	0,00%	3	0,00%	3	0,00%
4	0,00%	4	0,00%	4	0,00%	4	0,00%	4	0,00%
5	0,00%	5	0,00%	5	0,00%	5	0,00%	5	0,00%
6	0,00%	6	0,00%	6	0,00%	6	0,01%	6	0,00%
7	0,82%	7	2,33%	7	0,24%	7	0,18%	7	0,39%
8	8,57%	8	18,08%	8	4,60%	8	4,58%	8	6,66%
9	13,10%	9	17,46%	9	10,93%	9	11,22%	9	13,54%
10	14,76%	10	14,82%	10	14,94%	10	14,46%	10	15,25%
11	14,48%	11	12,34%	11	15,41%	11	15,19%	11	15,94%
12	14,06%	12	12,28%	12	14,93%	12	14,31%	12	16,96%
13	11,38%	13	10,23%	13	11,21%	13	11,89%	13	14,41%
14	6,38%	14	5,99%	14	6,18%	14	6,80%	14	6,58%
15	4,46%	15	3,31%	15	5,04%	15	5,11%	15	3,65%
16	4,33%	16	1,95%	16	5,58%	16	5,39%	16	3,22%
17	3,52%	17	0,73%	17	4,98%	17	4,82%	17	2,12%
18	2,53%	18	0,32%	18	3,64%	18	3,68%	18	0,86%
19	1,43%	19	0,14%	19	2,31%	19	1,94%	19	0,40%
20	0,08%	20	0,01%	20	0,00%	20	0,22%	20	0,00%
21	0,05%	21	0,00%	21	0,00%	21	0,12%	21	0,00%
22	0,02%	22	0,00%	22	0,00%	22	0,05%	22	0,00%
23	0,01%	23	0,00%	23	0,00%	23	0,03%	23	0,00%

El resto de dispone de una distribución normal a lo largo del horario de servicio, con un valle de 13:30 a 15:00.

9.3 Gestión de tickets

9.3.1 Incidencias graves

9.3.1.1 Evolución de incidencias graves

Año/Mes	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	**Suma Total**
Incidencias	**75**	**35**	**54**	**58**	**61**	**41**	**39**	**37**	**54**	**53**	**62**	**57**	**626**

9.3.1.2 Distribución horaria

Año/Mes	%
8*5	**77,32**
24*7	**22,68**

9.3.2 Distribución por servicio

Tipo Inc	TipoNegocio	Tickets	%
Infraestructura	EJGV	21	63,64%
	CAU-ZE	1	3,03%
	LANBIDE	11	33,33%
Total INFRAESTRUCTURA		**33**	**100,00%**
Persona usuaria	EJGV	57.850	24,24%
	CAU-ZE	87.695	36,75%
	CONVENIO KZGUNEA	1.123	0,47%
	CONVENIO REZETA	2.037	0,85%
	IZENPE	65.809	27,58%
	LANBIDE	23.952	10,04%
	OTROS	160	0,07%
Total USUARIO		**238.626**	**100,00%**
Suma Total		**238.659**	

9.3.3 Distribución de tickets por tipo

9.3.3.1 Infraestructura.

Tipo Inc	TipoNegocio	Resolutor	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	Total	%
Infraestructura	440	Total 1erNivel				1									1	4,76%
	440	Total SOPORTE TECNICO	6	1	2	3	1	1		2	1		2	1	20	95,24%
	Total 440		*6*	*1*	*2*	*4*	*1*	*1*		*2*	*1*		*2*	*1*	*21*	*100,00 %*
	TipoNegocio	**Resolutor**	**2021/07**	**2021/08**	**2021/09**	**2021/10**	**2021/11**	**2021/12**	**2022/01**	**2022/02**	**2022/03**	**2022/04**	**2022/05**	**2022/06**		
	CAU-ZE	Total SOPORTE FUNCIONAL									1				1	100,00 %
	Total CAU-ZE										*1*				*1*	*100,00 %*
	TipoNegocio	**Resolutor**	**2021/07**	**2021/08**	**2021/09**	**2021/10**	**2021/11**	**2021/12**	**2022/01**	**2022/02**	**2022/03**	**2022/04**	**2022/05**	**2022/06**		
	LANBIDE	Total SOPORTE TECNICO	5			1	2						2	1	11	100,00 %
	Total LANBIDE		*5*			*1*	*2*						*2*	*1*	*11*	*100,00 %*
Total INFRAESTRUCTURA			***11***	***1***	***2***	***5***	***3***	***1***		***2***	***2***		***4***	***2***	***33***	

9.3.3.2 De persona usuaria.

EJGV

TipoNegocio	Resolutor	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	Total
440	1erNivel	2046	1441	2587	2463	2593	1784	3267	2824	3250	2107	3411	4841	32614
440	PRESENCIAL	260	169	257	213	339	232	418	426	550	353	537	568	4322
440	SOPORTE FUNCIONAL	1336	552	930	1182	1311	819	1467	1753	1800	1098	1513	1491	15252
440	SOPORTE TECNICO	551	240	621	622	733	346	377	442	505	268	446	511	5662
Total 440		***4193***	***2402***	***4395***	***4480***	***4976***	***3181***	***5529***	***5445***	***6105***	***3826***	***5907***	***7411***	***57850***

CAU-ZE

TipoNegocio	Resolutor	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	Total
CAU-ZE	1erNivel	3.865	3.010	4.051	4.162	6.568	11.256	6.874	6.502	7.412	5.792	6.854	6.965	73.311
CAU-ZE	PRESENCIAL			1							1			2
CAU-ZE	SOPORTE FUNCIONAL	1.788	677	1.210	1.071	1.278	942	904	1.067	1.215	799	1.118	1.094	13.163
CAU-ZE	SOPORTE TECNICO	119	76	206	161	127	198	61	73	56	29	35	73	1.214
Total CAU-ZE		***5.772***	***3.763***	***5.468***	***5.394***	***7.973***	***12.396***	***7.839***	***7.642***	***8.683***	***6.621***	***8.007***	***8.132***	***87.690***

CAU eKontratazio

CAU-ZE incluye tickets de eKontratazio, una media de 1500 mes

Aperturas	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total
E-kontratazioa	46	6	24	34	38	14	27	32	44	28	55	43	**391**

Izenpe

TipoNegocio	Resolutor	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	Total
IZENPE	1erNivel	4.056	2.441	4.324	5.291	5.381	4.624	4.339	4.581	4.530	5.328	4.892	3.817	53.604
	PRESENCIAL					2								2
	SOPORTE FUNCIONAL	37	4	2	2	2	7	4	2	5	1	2	3	71
	SOPORTE TECNICO	658	304	823	1.172	1.163	1.222	1.157	1.310	1.068	1.010	1.168	1.077	12.132
Total IZENPE		**4.751**	**2.749**	**5.149**	**6.465**	**6.548**	**5.853**	**5.500**	**5.893**	**5.603**	**6.339**	**6.062**	**4.897**	**65.809**

Lanbide

TipoNegocio	Resolutor	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	Total
LANBIDE	1erNivel	248	259	286	371	452	234	391	392	468	268	373	426	4.168
	PRESENCIAL	48	31	17	23	21	8	24	20	20	16	36	37	301
	SOPORTE FUNCIONAL	1.080	795	1.017	1.230	1.253	858	1.368	1.426	1.594	1.059	1.345	1.296	14.321
	SOPORTE TECNICO	553	292	444	486	497	304	424	397	535	349	415	466	5.162
Total LANBIDE		**1.929**	**1.377**	**1.764**	**2.110**	**2.223**	**1.404**	**2.207**	**2.235**	**2.617**	**1.692**	**2.169**	**2.225**	**23.952**

Resto de servicios

TipoNegocio	Resolutor	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11	2021/12	2022/01	2022/02	2022/03	2022/04	2022/05	2022/06	Total
Resto de servicio	1erNivel	6	-	4	6	10	7	5	12	11	5	4	10	80
	PRESENCIAL	5	-	7	22	27	14	19	23	24	17	18	20	196
	SOPORTE FUNCIONAL	9	-	11	14	3	9	4	12	15	6	1	3	87
	SOPORTE TECNICO	52	8	71	66	87	66	67	79	99	103	125	97	920
Total OTROS		**72**	**8**	**93**	**108**	**127**	**96**	**95**	**126**	**149**	**131**	**148**	**130**	**1.283**