PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES. ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA.			
TITULO: CONTRATACIÓN PARA *ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACIÓN Y SERVICIOS, IZENPE S.A.* DEL SERVICIO DE PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS Y EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE IZENPE			SERVICIOS ☒ SUMINISTROS ☐ MIXTO ☐
Nº EXPEDIENTE	IZNP_S_011_2024	CPV	79716000-6

Documento firmado digitalmente por:
TONI SAEZ GONZALEZ (19/12/2024 14:12 CET), IZASKUN URRESTARAZU AMUNDARAIN (19/12/2024 14:58 CET)

Contenido

Capítulo/sección		*Página*
1.	OBJETO Y ALCANCE	3
2.	REQUISITOS DEL SERVICIOS	3
2.1.	FABRICACIÓN “ONLINE” DE CERTIFICADOS EN SOPORTE TARJETA	3
2.2.	FABRICACIÓN POR LOTES DE TARJETAS Y ELEMENTOS ACCESORIOS	4
3.	REQUISITOS GENERALES	5
3.1.	COORDINACIÓN Y REPORTING	5
3.2.	AUDITORÍA	5
3.3.	FORMACIÓN	6
3.4.	GESTIÓN DE PRODUCTOS FINALES	6
3.5.	INDICADORES	6
3.6.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	6
3.7.	CONTROL DE STOCKS	6
3.8.	SEGUIMIENTO	6
3.9.	DISPONIBILIDAD	6
3.10.	SERVICIO DE DESTRUCCIÓN DE TARJETAS	6
3.11.	INFRAESTRUCTURA SUFICIENTE Y ADECUADA	7
3.12.	COMUNICACIONES	7
3.13.	SOFTWARE Y HARDWARE	7
3.14.	SEGURIDAD FÍSICA. CONDICIONES CONSTRUCTIVAS	7
3.15.	SEGURIDAD FÍSICA. INSTALACIONES Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN	7
4.	TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE CONOCIMIENTO.	8

1. OBJETO Y ALCANCE

Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A. ofrece servicios de certificación electrónica tanto a las Administraciones Públicas como a las personas físicas y jurídicas en general. Por ello necesita contratar para ciertos proyectos, la personalización y/o emisión de forma masiva de certificados en soporte tarjeta.

El objeto del presente contrato es la contratación de un servicio de personalización de tarjetas y emisión de certificados sobre las mismas.

2. REQUISITOS DEL SERVICIOS

2.1. FABRICACIÓN "ONLINE" DE CERTIFICADOS EN SOPORTE TARJETA

Para ciertos proyectos se necesita la emisión "online" de certificados y/o juegos de barcos. Para ello Izenpe instalará una RA en las instalaciones del adjudicatario Actualmente los perfiles de certificado objetivo de este tipo de fabricación son los siguientes:

- Ciudadano
- Representante de Entidad y Representante de Entidad Sin Personalidad Jurídica
- Profesional
- Perteneciente a entidad pública
- Tarjetas sin certificado

El proceso de emisión "online" implica las siguientes acciones:

1. Recepción de expedientes enviados desde Izenpe.
2. Prerregistro en aplicación Izenpe (si es necesario).
3. Emisión de certificado en RA (Autoridad de Registro).
4. Gestión de incidencias de emisión.
5. Ensobrado de tarjeta y claves.
6. Envío por mensajería y/o correos.
7. Control de inventario: se encargará del control de stock, reportando a Izenpe periódicamente el estado del mismo, así como de los pedidos realizados a Izenpe.

El volumen estimado total anual de este tipo de emisión es de 10.000 tarjetas. El adjudicatario proporcionará el mensajero para la recogida diaria de documentación desde Izenpe, para realizar la emisión online, dichos gastos serán por cuenta del adjudicatario.

2.2. FABRICACIÓN POR LOTES DE TARJETAS Y ELEMENTOS ACCESORIOS

Actualmente los tipos de tarjeta objetivo de la fabricación por lotes son los siguientes:

TIPO DE TARJETA	PRODUCTO
PROFESIONAL	A partir de tarjeta blanca, diseño y contenido diferente por proyecto
PERSONAL DE ENTIDAD PÚBLICA	A partir de tarjeta blanca, diseño y contenido diferente por proyecto. Actualmente no se está realizando por lotes, pero es factible.
CIUDADANO O REPRESENTANTE	A partir de tarjeta prediseñada y con diseño fijo

Durante la vigencia del expediente pueden surgir otros productos cuya gestión será similar a los actualmente en vigor.

Se indica a continuación una implementación factible del proceso general (fabricación, distribución, control y seguimiento de productos). **Las claves privadas deben estar protegidas en todo momento**, y todos los elementos confidenciales deben permanecer cifrados en todo momento. Puede haber variación en personalización física, papelería y distribución según el producto.

1. Se recibirán los datos necesarios para la grabación y personalización
2. Grabación de los datos en la tarjeta:

    a. Generación del par de claves en chip
    b. Grabación de Mifare
    c. Grabación de la Banda Magnética
    d. Grabación del certificado en chip
    e. Publicación en directorio Izenpe

3. Personalización de la tarjeta según diseño

4. Ensobrado de tarjeta y pin/puk

    - Se obtiene el sobre con la tarjeta y los elementos accesorios definidos en el producto y proyecto.
    - Se obtiene el sobre con PIN, PUK, contraseña de identificación y los elementos accesorios definidos en el producto y proyecto.

5. Distribución de tarjetas y resto de elementos

    Se enviarán los sobres en los momentos definidos en el producto y proyecto a los destinatarios definidos y por los medios previstos (mensajero, correo certificado, correo convencional, etc.).

6. Envío de SMS

Opcionalmente se podrán enviar mensajes SMS de modo masivo a los destinatarios en los proyectos previstos.

7. Revocación de certificados erróneos

   Se revocarán aquellos certificados en los que haya habido problemas técnicos y se documentará dicha revocación. Dicha documentación se remitirá a Izenpe.

8. Gestión de incidencias de fabricación

   El sistema de calidad establecerá los procedimientos de gestión de incidencias y métricas de fabricación.

9. Generación de listados en envíos

   Se incluirá un listado en papel de las tarjetas contenidas por cada envío que se realice. La lista completa del detalle de las tarjetas enviadas a cada punto se remitirá a Izenpe en formato electrónico.

10. Control de inventario

    El adjudicatario se encargará del control de stock, reportando a Izenpe periódicamente del estado del mismo, así como de los pedidos relacionados con los productos de Izenpe que se realicen.

3. REQUISITOS GENERALES

3.1. COORDINACIÓN Y REPORTING

Existirá un servicio de coordinación general, que deberá estar siempre cubierto con al menos 2 personas formadas, y que será el interlocutor habitual de Izenpe. Izenpe por su parte identificará también un interlocutor o interlocutores. Se deberán presentar los siguientes informes:

INFORME	PERIODICIDAD	FORMATO
Control de stocks	Al finalizar cada lote y al final de cada mes	El especificado por Izenpe
Control de producción y calidad	Al finalizar cada lote	El especificado por Izenpe
Facturación	Mensualmente	No definido

3.2. AUDITORÍA

Izenpe y/o un tercero podrá auditar la infraestructura e instalaciones del adjudicatario.

3.3. FORMACIÓN

Todo el personal implicado recibirá formación específica antes de su incorporación al servicio. Siempre habrá al menos 2 personas con los conocimientos suficientes para ofrecer con el servicio con garantías, sin coste alguno para IZENPE. La fase previa, de puesta en marcha y formación se prevé en no menos de 2 semanas.

3.4. GESTIÓN DE PRODUCTOS FINALES

Existirá un dossier o libro de productos y un proceso de mantenimiento de los mismos.

3.5. INDICADORES

Izenpe proporcionará la lista de indicadores de producción y control que se necesitan.

3.6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Cualquier incidencia significativa se comunicará a Izenpe en el formato y forma que Izenpe defina. Como mínimo, deberá reportar a Izenpe al finalizar cada lote:

- Tarjetas defectuosas (chip, mifare, plástico, banda magnética)
- Errores/Incidencias durante la personalización de anverso y reverso
- Errores/Incidencias durante la grabación de la banda magnética
- Errores/Incidencias durante la lectura o grabación del mifare
- Errores/ durante la emisión/publicación del certificado
- Errores durante la grabación del certificado en el chip de contacto
- Errores de manipulación
- Errores de logística

3.7. CONTROL DE STOCKS

Se requiere control de stocks de todos los elementos implicados en la producción y contacto directo con proveedores. Informe al finalizar cada lote a Izenpe de la situación de todos los stocks, desglosado por productos y material.

3.8. SEGUIMIENTO

Se realizarán reuniones periódicas en las oficinas de Izenpe según necesidades.

3.9. DISPONIBILIDAD

Izenpe podría llegar a requerir servicios 24x7x365, informando en cualquier caso con un plazo mínimo suficiente.

3.10. SERVICIO DE DESTRUCCIÓN DE TARJETAS

Se deberá proporcionar el servicio de destrucción de tarjetas.

3.11.INFRAESTRUCTURA SUFICIENTE Y ADECUADA

El adjudicatario proporcionará y será el responsable de la infraestructura y su mantenimiento.

3.12.COMUNICACIONES

La red corporativa debe estar adecuadamente securizada. Al menos existirá un elemento de seguridad entre los puestos implicados e Internet. Deberá haber redundancia de comunicaciones hacia Internet, con diferentes proveedores.

3.13.SOFTWARE Y HARDWARE

- El adjudicatario será el encargado de la provisión de equipamiento y consumibles necesarios.
- El adjudicatario deberá disponer de un software de diseño gráfico para la personalización de tarjetas.
- Todo el software y hardware utilizado para el proceso de fabricación debe disponer de soporte vigente por parte del fabricante.

3.14.SEGURIDAD FÍSICA. CONDICIONES CONSTRUCTIVAS

- Materiales (cimentación adecuada, estructura y cerramientos no ignífugos y de fácil conservación)
- Cubiertas inclinadas con cámara de aire y elementos impermeabilizantes.
- Bajantes preferiblemente por el exterior, fachadas o patios
- Acabados (pavimentos resistentes al uso y a los agentes químicos agresivos y paramentos lisos, hidrófugos, y de colores mates absorbentes de radiación lumínica)
- Elementos de cierre (puertas cortafuegos con cerraduras antipánico)
- Ventanas: se ha de procurar el máximo hermetismo, sin contraventanas ni fraileros, con acondicionamiento acústico, y térmico procurando la incidencia de luz, agentes contaminantes o humedad.
- Almacenamiento de productos críticos (ej: tarjetas, pin/puks, etc.): deberá disponer de una zona específica de almacenamiento para estos elementos, con acceso dual.
- Seguridad en zonas de carga y descarga: aislamiento físico del exterior en los procesos de carga y descarga de material.

3.15.SEGURIDAD FÍSICA. INSTALACIONES Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- Instalaciones hidráulicas: no circularán por el interior de las zonas de producción salvo las de acondicionamiento o protección contra incendios. Estas llevarán elementos protectores.
- Instalación anti-incendios: Se contemplará lo estipulado por la normativa vigente, con algunas precisiones relativas al tipo de materiales a utilizar para no perjudicar al papel.

- Medidas anti-intrusión: medidas de seguridad y sistemas de vigilancia 24h.
- Medidas para evitar el polvo y la contaminación (recubrimientos en paredes, techos y suelos)
- Se deberán cumplir unos requisitos adecuados de orden y limpieza.

4. TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE CONOCIMIENTO.

El adjudicatario, deberá realizar también todas las labores necesarias para la transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación de Izenpe y sin coste para Izenpe.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la recepción del conocimiento del actual contratista del servicio para poder dar ellos el servicio con la calidad requerida en el presente pliego.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al siguiente contratista que se encargue del Servicio, si fuera preciso.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego a los equipos de Izenpe.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por Izenpe o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.
- Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de Izenpe, y auditadas por Izenpe, o quien Izenpe determine.

Se precisará la elaboración de un Plan de transferencia tecnológica y de conocimiento

El plazo máximo para la transferencia de tecnología y conocimiento será de quince días hábiles.

Toni Sáez González Técnico Responsable del Contrato	D. Izaskun Urrestarazu Amundarain Izenpe