Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Universidad,
Innovación y Transformación Digital
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta
Eraldaketa Digitaleko Departamentua

Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte
Azpiegitura Teknologikoen eta Euskarri Zentroaren Zerbitzua
C/ Cabárceno, 6
31621 SARRIGUREN (Navarra)
Código DIR: A15010205

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN

Expediente 0005-CP01-2021-000009

CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO DE LA EVOLUCIÓN, MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS (CAU) DESDE EL PUNTO DE VISTA TECNOLÓGICO, ORGANIZATIVO, PROCEDIMENTAL, DE RECURSOS HUMANOS Y ECONÓMICO.

Órgano de Contratación: ***Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización***

Unidad Gestora: ***Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte***

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

ÍNDICE

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES....5
Aspectos jurídicos, administrativos y económicos del contrato....5
1.- OBJETO DEL CONTRATO....5
2.- TRAMITACIÓN....5
3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN....5
4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR....6
5.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO....7
6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA....7
7.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO....7
8.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA....7
9.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL....8
10.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS....8
11.- DOCUMENTACIÓN....9
12.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES....9
13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN....14
14.- CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS....18
15.- NO ADMISIBILIDAD DE VARIANTES....19
16.- APERTURA DEL SOBRE A, “DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA”. ADMISIÓN DE OFERTAS....19
17.- APERTURA DEL SOBRE B, “CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS” (Proposición técnica)....19
18.- APERTURA DEL SOBRE C, “CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS” (proposición económica)....19
19.- PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PREVIA A PRESENTAR....20
20.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO....22
21.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO....23
22.- OBLIGACIONES SOCIALES Y LABORALES DEL CONTRATISTA....23
23. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO....24
24.- AUTORIZACIONES Y LICENCIAS....25
25.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO....25
26.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO....26
27.- RÉGIMEN DEL CONTRATO....26
28.- EQUIPO Y ORGANIZACIÓN....27
29.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE....27
30.- PROPIEDAD INTELECTUAL....28
31.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS....28
32.- CONFIDENCIALIDAD....33
33.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN....35

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

34.- RESPONSABILIDAD....35
35.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO (Ley Orgánica 3/2018, 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales)....35
36.- INFORMACIÓN ADICIONAL....35
PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS....37
1 Objetivo estratégico....37
2 Líneas de trabajo....38
2.1 Canales de Acceso....39
2.1.1 Chatbots....39
2.1.2 Otros canales de acceso al servicio CAU....39
2.1.3 IVR o mejoras en el canal telefónico....40
2.1.4 Evolución de los catálogos de servicios a un Portal con mayor protagonismo de la autoayuda/autoresolución y autoservicio....41
2.1.5 Portal de noticias para las personas usuarias finales (incidencias masivas, etc)....42
2.2 Operación y Soporte....42
2.2.1 Gestión inteligente del conocimiento....42
2.2.2 Automatización de las operaciones en CAU....43
2.2.3 AIOps aplicado al servicio de CAU....44
2.2.4 Soporte remoto....45
2.2.5 Automatización escalados....46
2.3 Gobernanza y Gestión del Servicio....46
2.3.1 Mejora de procesos y de la propia gestión del servicio....46
2.3.2 Cuadro de Mando....47
2.3.3 Medición y mejora de la experiencia de usuario....48
3 Alcance de los trabajos....50
3.1 Canales de Acceso....50
3.1.1 Chatbots....50
3.1.2 Otros canales de acceso al servicio CAU....53
3.1.3 IVR o mejoras en el canal telefónico....55
3.1.4 Evolución de los catálogos de servicios a un Portal con mayor protagonismo de la autoayuda/autoresolución y autoservicio....57
3.1.5 Portal de noticias para las personas usuarias finales (incidencias masivas, etc)....59
3.2 Operación y Soporte....61
3.2.1 Gestión inteligente del conocimiento....61
3.2.2 Automatización de las operaciones en CAU....63
3.2.3 AIOps aplicado al servicio de CAU....66
3.2.4 Soporte remoto....68
3.2.5 Automatización escalados....70
3.3 Gobernanza y Gestión del Servicio....72
3.3.1 Mejora de procesos y de la propia gestión del servicio....72
3.3.2 Cuadro de Mando....73
3.3.3 Medición y mejora de la experiencia de usuario....76

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

4 Cuestiones previas ... 78
4.1 Descripción resumen del servicio de CAU ... 78
4.2 Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra ... 78
4.3 Normas de seguridad relativas a los sistemas de información ... 79
4.4 Relación con otras empresas o servicios ... 79
4.5 Modelo de Gestión de Servicios de TI ... 79
5 Entregables exigibles ... 80
5.1.1 Chatbots ... 81
5.1.2 Otros canales de acceso al servicio CAU ... 81
5.1.3 IVR o mejoras en el canal telefónico ... 82
5.1.4 Evolución de los catálogos de servicios a un Portal con mayor protagonismo de la autoayuda/autoresolución y autoservicio ... 83
5.1.5 Portal de noticias para las personas usuarias finales (incidencias masivas, etc) ... 84
5.2 Operación y Soporte ... 85
5.2.1 Gestión inteligente del conocimiento ... 85
5.2.2 Automatización de las operaciones en CAU ... 86
5.2.3 AIOps aplicado al servicio de CAU ... 87
5.2.4 Soporte remoto ... 87
5.2.5 Automatización escalados ... 88
5.3 Gobernanza y Gestión del Servicio ... 89
5.3.1 Mejora de procesos y de la propia gestión del servicio ... 89
5.3.2 Cuadro de Mando ... 90
5.3.3 Medición y mejora de la experiencia de usuario ... 90
ANEXO IV Descripción servicio CAU ... 92
Introducción ... 92
Organización ... 93
Herramientas ... 94
Metodología y Calidad ... 95
Satisfacción de los usuarios ... 96
Indicadores en general y SLAs en particular ... 96
Auditorías ... 97
Informes ... 97
CAU en cifras ... 99
Otros ... 100
ANEXO V Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra ... 101
ANEXO VI Normas de seguridad relativas a los sistemas de información ... 102

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

Aspectos jurídicos, administrativos y económicos del contrato

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la consultoría para el diseño de la evolución, modernización y transformación digital del servicio de soporte de centro de atención a personas usuarias (CAU), desde el punto de vista tecnológico, organizativo, procedimental, de recursos humanos y económico, en línea con la modernización de la Administración.

Esta contratación se encuentra englobada en los códigos CPV (Common Procurement Vocabulary) 72220000 (Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica).

La descripción técnica se encuentra en la Parte II, “Prescripciones Técnicas”, de este pliego regulador del contrato.

2.- TRAMITACIÓN

a) Tramitación: Ordinaria

b) Tipo de Procedimiento: Abierto

c) Criterio de adjudicación: Relación coste-eficacia junto con criterios cualitativos.

3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN

El presente contrato de servicio tiene carácter administrativo y las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en este Pliego y sus documentos anexos, a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y a cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Quienes concurran al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

El desconocimiento del presente Pliego, del contrato, de sus documentos anexos o de las instrucciones o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

La Mesa de Contratación estará compuesta por los siguientes miembros:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Presidente: Francisco Javier Echarte Ayerra (Director del Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte). Suplente: Juan Antonio Rozas Aranguren (Director del Servicio de Administración Electrónica, Hacienda, RR HH y SITNA)
- Vocal: Roberto Liberal Obanos (Jefe de la Sección de Centro de Soporte). Suplente: Eduardo Zariquiegui Aldave (Jefe de la Sección de Infraestructuras Tecnológicas).
- Vocal: Sergio Galindo Saldías (Jefe de la Sección de Producción). Suplente: Pablo Machain Martiarena (Jefe de la Sección de Gestión de Activos TIC).
- Interventor: Javier Quintana Lacalle (Interventor Delegado en el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital). Suplente: Interventor Delegado
- Secretaria: Argi Zandueta Criado (Técnica de Administración Publica, rama jurídica). Suplente: Jesús Ignacio Ilundain Suquía (Jefe de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización).

4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera, técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

Quien licite deberá contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.

Podrá contratarse con Uniones Temporales de Empresas o con personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. En cualquier caso, los contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

Cada persona no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en participación conjunta si ha presentado una proposición individual. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las propuestas por él suscritas para un mismo lote o contrato.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas supondrá, igualmente, la inadmisión de dichas ofertas.

5.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El precio máximo de licitación del contrato asciende a **ochenta y dos mil euros (82.000,00 €)** IVA excluido.

Dicho presupuesto tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de los licitadores no podrán superarlo.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los tributos (excepto el IVA), tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

El valor estimado del contrato asciende a **82.000,00** euros IVA excluido.

El presupuesto de la contratación, IVA incluido, asciende a **99.220,00** euros

6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El pago del precio por el Gobierno de Navarra del servicio objeto de esta contratación se realizará al contado, contra factura, mediante **un único pago**, tras su entrega y previo informe favorable del Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte.

Los datos concretos para la expedición de la factura se indicarán en el documento del contrato.

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO

Se establece un **plazo máximo de ejecución de 150 días tras la firma del contrato, si bien, en todo caso, deberá finalizar dicho plazo antes del 20 de diciembre de 2021.**Transcurrido este plazo el servicio debe estar finalizado.

Se establece un plazo de garantía de 1 año.

8.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Para concurrir en la licitación las empresas deberán acreditar que disponen de solvencia económica y financiera suficiente.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante declaración sobre el volumen global de negocios de la empresa, **referida a cada uno de los tres últimos ejercicios** disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del candidato o licitador, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, conforme lo dispuesto en el artículo 16.2.c) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. El nivel mínimo de solvencia económica y financiera que deberá acreditarse **en cada uno de los tres ejercicios** será de **al menos 123.000,00 euros IVA excluido.**

Los documentos que acrediten la solvencia económica y financiera deberán presentarse dentro del Sobre A “Documentación”.

9.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Para concurrir a la licitación las empresas deberán acreditar que disponen de solvencia técnica o profesional suficiente para el presente contrato.

La solvencia técnica o profesional se acreditará aportando todo lo que se indica a continuación:

1) Se presentará una relación de los principales servicios, similares a los solicitados en la presente contratación, **realizados durante uno cualquiera de los tres últimos años**. Deberá incluir importe, fechas y beneficiarios públicos o privados y se hará según el modelo del Anexo II (Anexos Administrativos) del presente Pliego. La relación se acompañará de los justificantes de su realización emitidos por los clientes o de las facturas emitidas correspondientes a los suministros realizados. El nivel mínimo de servicios que deberá acreditarse en el año que se documente se corresponderá al menos con el presupuesto de la presente contratación señalado en este Pliego.

Los documentos que acrediten la solvencia técnica o profesional deberán presentarse dentro del Sobre A “Documentación”.

10.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS

Conforme al artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las prestaciones del contrato podrán ser objeto de subcontratación, salvo aquellas de carácter personalísimo, cuando quien licite, en el momento de acreditar su solvencia haya presentado una relación exhaustiva de los subcontratistas en los términos establecidos en el artículo 18 de la citada Ley Foral. Dicha relación vendrá acompañada de una declaración responsable del

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la mencionada Ley Foral.

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha Ley Foral.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

11.- DOCUMENTACIÓN

La totalidad de la documentación que se presente deberá presentarse en castellano, y tratándose de empresas extranjeras traducida oficialmente al castellano.

No serán objeto de valoración y por tanto se tendrán como no aportados aquellos documentos que se presenten en otra lengua diferente a la expresamente indicada.

12.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

12.1- LUGAR Y PLAZO

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra, que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra www.contrataciones.navarra.es, de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos.

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Fuentes horarias secundarias:

  - canon.inria.fr, INRIA, Paris
  - i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

El plazo de presentación de las ofertas es de 21 días naturales a partir de la fecha de publicación del anuncio de licitación en el Portal de Contratación de Navarra.

En el momento que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico de su contenido-, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que una empresa licitadora tenga problemas en la presentación de su oferta en la plataforma, si la huella es remitida al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el anuncio del Portal de Contratación dentro del plazo de presentación de ofertas, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

Si al proceder a la apertura de los sobres se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, la presentación quedará validada si la huella coincide y la recepción se produce dentro de las 24 horas extendidas, teniéndose la oferta por válida y procediéndose a su apertura.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

12.2- FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra donde la empresa licitadora

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de licitador utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 100 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

· bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la empresa o entidad, hecho que daría validez a la información introducida en los formularios de la aplicación.

· bien se firma la oferta con un certificado de una persona legal válida (certificado válido de una persona física o jurídica representante), y se adjuntan todos los documentos

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

electrónicos de la empresa para los que el pliego y sus Anexos administrativos exigen firma, firmados por el (o los) apoderado (o apoderados).

Las propuestas de los licitadores se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la plataforma de licitación electrónica y contendrá dos sobres, identificados como:

- Sobre A - Documentación administrativa

- Sobre B –Criterios no cuantificables mediante fórmulas

- Sobre C –Criterios cuantificables mediante fórmulas

Contenido del "**Sobre A – Documentación Administrativa**

Los licitadores deberán aportar en el "Sobre A - Documentación administrativa para el contrato de…" la siguiente documentación:

1. Declaración responsable firmada por persona debidamente apoderada, según el modelo establecido en el Anexo I (Anexos Administrativos) del presente pliego regulador de la contratación.

   En el caso de que la solvencia fuera a acreditarse mediante la subcontratación, deberá presentarse también una declaración responsable firmada por la persona debidamente apoderada por los subcontratistas.

2. Las Uniones Temporales de Empresas o personas que participen conjuntamente deberán aportar un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de las empresas o personas licitadoras y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. El documento deberá estar firmado por cada una de los licitadores o sus representantes.

3. Documento o documentos que justifiquen la solvencia económica y financiera de la empresa, conforme lo señalado en la cláusula 8 "Solvencia Económica y Financiera" del presente Pliego.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

4. Documentos que justifiquen la solvencia técnica o profesional de la empresa de conformidad con lo establecido en la cláusula 9 “Solvencia Técnica o Profesional” del presente Pliego, aportando el modelo señalado en el Anexo II (Anexos Administrativos) del Pliego y la acreditación de los servicios realizados aportando los documentos detallados en la citada cláusula.
5. Dirección de correo electrónico en que efectuar las notificaciones relacionadas con cualquier fase del procedimiento.
6. En el caso de empresas extranjeras, declaración responsable, firmada por quien licita, de que la empresa se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias, con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle.

Las circunstancias a que se refieren los apartados anteriores deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

La inclusión en el Sobre A de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita a la Mesa de Contratación deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

Contenido del **“Sobre B – Criterios no cuantificables mediante fórmulas**

Los licitadores deberán aportar en el Sobre B “Criterios no cuantificables mediante fórmulas para el contrato de…”, que deberá cumplimentarse obligatoriamente conforme al siguiente índice:

1. Resumen ejecutivo.

2. Descripción de la propuesta técnica de conformidad con la “Parte II. Prescripciones Técnicas”, incluyendo todo lo preciso para aplicar los criterios técnicos de adjudicación establecidos en la “Parte I. Condiciones Particulares”.

Todas las hojas que compongan la oferta deberán ir numeradas correlativamente e identificadas.

Cada licitador presentará una única proposición que contendrá una única oferta.

No podrán validarse técnicamente aquellas ofertas que se presenten incompletas, por lo que la no aportación de la documentación solicitada y/o de los documentos que acrediten el cumplimiento de los requerimientos técnicos solicitados y/o la presentación de una oferta en un

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

formato diferente al indicado podrán ser motivo de exclusión si impidieran el conocimiento de todos los datos precisos.

La inclusión en el Sobre B de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita a la Mesa de Contratación deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

Contenido del "**Sobre C –Criterios cuantificables mediante fórmulas**

La oferta económica se expresará en euros y no incluirá el Impuesto sobre el Valor Añadido.

La proposición se ajustará al modelo establecido en el Anexo III (Anexos Administrativos) del presente Pliego.

La proposición deberá estar firmada por el licitador o persona que lo represente.

La presentación de la proposición supone la aceptación incondicionada del licitador de las cláusulas del Pliego regulador del contrato sin salvedad o reserva alguna, así como la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para la presente contratación.

Todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados se efectuarán a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra.

13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios objetivos que servirán de base para la adjudicación del contrato serán los siguientes:

a) Oferta técnica: máximo **50 puntos**

Se valorarán las características del servicio técnico objeto de contratación

- Diseño y ejecución del servicio (máximo **48 puntos**). Se valorará la descripción detallada del diseño y ejecución del servicio licitado que la empresa va a realizar **para abordar todas las líneas de acción o iniciativas de mejora planteadas en el pliego técnico de DISEÑO DE LA EVOLUCIÓN, MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS (CAU) DESDE EL PUNTO DE VISTA**

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

TECNOLÓGICO, ORGANIZATIVO, PROCEDIMENTAL, DE RECURSOS HUMANOS Y ECONÓMICO),

En la oferta se diferenciarán las siguientes cuatro fases:

- Punto de partida y escenario deseable. Estudio en profundidad del estado de situación actual del CAU en Gobierno de Navarra e identificación de los objetivos que se pretenden alcanzar en el escenario final ideal.
  - Este punto se desarrollará por cada una de las líneas de trabajo del apartado 2 Líneas de Trabajo, de la Parte II. Prescripciones Técnicas, siguiendo las pautas a su vez expresadas en los apartados 3 Alcance de los Trabajos y 5 Entregables Exigibles.
  - En caso de existir puntos comunes podrán ser desarrollados una sola vez, siempre que se indique a qué líneas de trabajo aplican.
- Búsqueda e Investigación. Conocer las iniciativas punteras, mejores prácticas y nuevas soluciones aplicadas con éxito por otras organizaciones en el servicio de CAU.
  - Este punto se desarrollará por cada una de las líneas de trabajo del apartado 2 Líneas de Trabajo, de la Parte II. Prescripciones Técnicas, siguiendo las pautas a su vez expresadas en los apartados 3 Alcance de los Trabajos y 5 Entregables Exigibles.
  - En caso de existir puntos comunes podrán ser desarrollados una sola vez, siempre que se indique a qué líneas de trabajo aplican.
- Análisis. Identificar y seleccionar las que resultan más adecuadas para el CAU de Gobierno de Navarra y, allí donde aplique, conocerlas en profundidad mediante una demostración.
  - Este punto se desarrollará por cada una de las líneas de trabajo del apartado 2 Líneas de Trabajo, de la Parte II. Prescripciones Técnicas, siguiendo las pautas a su vez expresadas en los apartados 3 Alcance de los Trabajos y 5 Entregables Exigibles.
  - En caso de existir puntos comunes podrán ser desarrollados una sola vez, siempre que se indique a qué líneas de trabajo aplican.
- Diseño. Concretar con todo detalle la estrategia de implantación de cada una de dichas iniciativas aportando el alcance de la misma, el estudio económico, el plan de proyectos, la propuesta para el mantenimiento y evolución, así como una propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.
  - Este punto se desarrollará por cada una de las líneas de trabajo del apartado 2 Líneas de Trabajo, de la Parte II. Prescripciones Técnicas, siguiendo las pautas a su vez expresadas en los apartados 3 Alcance de los Trabajos y 5 Entregables Exigibles.
  - En caso de existir puntos comunes podrán ser desarrollados una sola vez, siempre que se indique a qué líneas de trabajo aplican.

En cada una de ellas se valorará:

- La comprensión de la necesidad.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- El enfoque general de la solución propuesta.
- La calidad técnica.
- La estructura, metodología y organización.

Se valorará de manera individual de acuerdo a los criterios marcados en:

- Tabla 1: Definición de niveles de ponderación.
- Tabla 2: Valoración técnica de los cuatro ámbitos en los que se descompone el trabajo.

Excelente	La comprensión de la necesidad se considera muy buena. La estrategia planteada se considera especialmente adecuada. La solución propuesta se considera muy buena. El servicio ofrecido se considera muy bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego y desarrolla además exhaustivamente otros muchos aspectos relevantes de una manera óptima, dentro de un marco de eficacia y eficiencia operativa y con una visión estratégica sobresaliente. Su ejecución cuenta con recursos excelentes en dimensionamiento y capacitación. La estructura, metodología y organización se considera excelente.
Avanzado	La comprensión de la necesidad se considera buena. La estrategia planteada se considera buena. La solución propuesta se considera buena. El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego y desarrolla además exhaustivamente otros aspectos relevantes de una manera óptima. Su ejecución cuenta con recursos avanzados en dimensionamiento y capacitación. La estructura, metodología y organización se considera avanzada.
Suficiente	La comprensión de la necesidad se considera adecuada. La solución propuesta se considera adecuada. El servicio ofrecido se considera adecuado dado que cumple con las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes. Su ejecución cuenta con recursos suficientes en dimensionamiento y capacitación. La estructura, metodología y organización se considera suficiente.
No suficiente	La comprensión de la necesidad se considera no adecuada. La solución propuesta se considera no adecuada.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

	La descripción del servicio ofrecido se considera no adecuada dado que no cumple con todas las características establecidas en el pliego. La estructura, metodología y organización se considera no suficiente..
Inexistente	No se incluye una descripción que permita valorar la compresión de la necesidad. El servicio no se oferta o carece de descripción. La estructura, metodología y organización se considera inexistente.

Tabla 1: Definición de niveles de ponderación

			Ponderación				
			Excelente	**Avanzado**	**Suficiente**	**No suficiente**	**Inexistente**
Servicio	**% Valorac.**	**Punt. máxima**	**1≤x<0,75**	**0,75≤x<0,5**	**0,5≤x<0,25**	**0,25≤x<0**	**0**
Punto de partida y escenario deseable	25%	12	12≤x<9	9≤x<6	6≤x<3	3≤x<0	0
Búsqueda e Investigación.	25%	12	12≤x<9	9≤x<6	6≤x<3	3≤x<0	0
Análisis	25%	12	12≤x<9	9≤x<6	6≤x<3	3≤x<0	0
Diseño	25%	12	12≤x<9	9≤x<6	6≤x<3	3≤x<0	0
Total	**100,00%**	**48**	**48≤x<36**	**36≤x<24**	**24≤x<12**	**12≤x<0**	**0**

Tabla 2: Valoración técnica de los cuatro ámbitos en los que se descompone el trabajo.
Donde “x” es la valoración asignada en cada caso.

En el resultado final se utilizarán como máximo dos decimales.

- Mejoras al servicio descrito en el pliego (máximo **2 puntos**). Se valorará la incorporación de mejoras en:
    - Lineas de trabajo nuevas además de las ya recogidas en el apartado 2 Líneas de Trabajo, de la Parte II. Prescripciones Técnicas.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Tareas nuevas además de las ya recogidas en el apartado 3 Alcance de los Trabajos, de la Parte II. Prescripciones Técnicas.
- Entregables nuevos además de los ya recogidas en el apartado 5 Entregables Exigibles, de la Parte II. Prescripciones Técnicas.

En el resultado final se utilizarán como máximo dos decimales.

b) Precio: máximo **50 puntos**

Se valorará hasta 50 puntos. Para el cálculo de las puntuaciones se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración criterio precio:} \frac{\text{Precio mínimo ofertado x 50}}{\text{Precio oferta}}$$

Se utilizarán como máximo dos decimales para expresar la puntuación obtenida.

Se presumirá que una **oferta** es **anormalmente baja** cuando sea inferior en **más de veinte puntos porcentuales** al precio máximo de licitación del contrato. En este caso, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 98 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

14.- CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Si se produce un empate entre dos o más ofertas, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

a) La acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.

b) El mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad, en el momento de la acreditación de su solvencia.

c) La consideración de empresa de inserción, de acuerdo con la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción o la normativa vigente en dicho momento.

d) El menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10%.

En el caso en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Si para la aplicación de los criterios de desempate fuese necesario, se requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días para su aportación.

Los criterios de desempate se apreciarán en el orden señalado en esta cláusula.

15.- NO ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

En la presente licitación no se admiten variantes.

16.- APERTURA DEL SOBRE A, "DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA". ADMISIÓN DE OFERTAS.

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de Contratación procederá, en acto privado, a la apertura del Sobre A "Documentación" de las proposiciones presentadas y a la calificación de la documentación contenida en las declaraciones responsables presentadas por los licitadores de que cumplen las condiciones exigidas para contratar, así como a la valoración de la solvencia económica, financiera, técnica o profesional, conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación acreditativa de la personalidad, la capacidad o la solvencia, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que los corrija, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su inadmisión.

La Mesa de Contratación procederá a la admisión a la licitación de las ofertas que hayan presentado correctamente la documentación exigida para el Sobre A.

17.- APERTURA DEL SOBRE B, "CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS" (Proposición técnica).

Se procederá a la apertura del Sobre B de las empresas admitidas y a su valoración.

18.- APERTURA DEL SOBRE C, "CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS" (proposición económica).

Se publicará en el Portal de Contratación de Navarra, con al menos 3 días de antelación, la fecha de la apertura de la documentación relativa a los criterios valorables mediante fórmulas (Sobre C).

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

En acto interno, se realizará la apertura del Sobre C y su puntuación, así como la puntuación total de ambos sobres y el orden de prelación de los licitadores.

Con posterioridad, dichas puntuaciones y las ofertas del Sobre C se harán públicas.

19.- PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PREVIA A PRESENTAR

El licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación acreditará, en el plazo máximo de siete días naturales desde que se le notifique tal circunstancia, la posesión y validez de los documentos que a continuación se indican, presentándolos en la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra:

1.- Documento o documentos que acrediten la **personalidad del licitador y la representación**, en su caso, del firmante de la proposición, consistentes en:

1.1 Documento Nacional de Identidad (o documento que le sustituya reglamentariamente) en el caso de personas físicas o empresarios individuales.

1.2 Si el licitador es persona jurídica, escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

1.3 Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Igualmente, el representante aportará Documento Nacional de Identidad o el que reglamentariamente le sustituya.

Si la persona que ha firmado la proposición en nombre de la empresa no es la misma que va a firmar el contrato, se deberá aportar poder notarial bastante a favor de cada una de ellas y copias de sus respectivos DNIs o documento que reglamentariamente le sustituya.

La presentación de la documentación exigida en este apartado 1 podrá sustituirse por el <u>certificado</u> de inscripción de la empresa en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, regulado por el Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre (Boletín Oficial de Navarra número 149, de 30 de noviembre de 2007), <u>acompañado</u> de declaración responsable de su vigencia conforme al modelo que se establece en el anexo II del mismo Decreto Foral.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

2.- Certificados positivos expedidos por las Haciendas que correspondan (Hacienda Foral de Navarra, Agencia Estatal Tributaria, Hacienda Foral de Álava, Hacienda Foral de Bizkaia y/o Hacienda Foral de Gipuzkoa) y por la Tesorería General de la Seguridad Social acreditativos, respectivamente, de que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. Los certificados correspondientes a la Hacienda Foral de Navarra deberán haber sido emitidos con una antelación no superior a tres meses y los demás con una antelación no superior a seis meses.

En el supuesto de que los certificados de Seguridad Social y Hacienda mencionados no se puedan expedir por no ser obligatorio para el licitador la presentación de las declaraciones y documentos que se mencionan en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, bastará la presentación por parte del licitador de declaración responsable relativa a tal circunstancia.

3.- Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): presentación del alta, en el caso de haberse producido en el ejercicio corriente; si el alta se ha efectuado en ejercicios anteriores, presentación del último recibo del impuesto.

4.- Empresas extranjeras:

1. Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán acreditar que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentre establecida la empresa exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar cumplir con este requisito.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

2. Las Empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga. Se prescindirá de este informe de reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

3. Certificado expedido por la autoridad competente del Estado en el que esté ubicada la empresa, acreditativo de que el licitador está al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguros sociales, según la normativa del Estado que corresponda.

En el caso de licitadores en participación conjunta o con compromiso de formar UTE, cada una de las empresas deberá aportar la documentación señalada.

Si se aprecian defectos subsanables en la documentación presentada, se dará al licitador un plazo mínimo de 5 días naturales para que los corrija.

Presentada la documentación correcta por parte del licitador, la Mesa de Contratación elevará propuesta de adjudicación del contrato al órgano de contratación.

Si el licitador no aportara la documentación en el plazo concedido, se le excluirá del procedimiento y la Mesa dirigirá el requerimiento al siguiente licitador en el orden de prelación de ofertas, con la misma posibilidad de subsanación. Finalmente, la Mesa de Contratación elevará propuesta de adjudicación al órgano de contratación a favor del licitador, que, siguiendo el orden de prelación, haya presentado correctamente la documentación.

20.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El órgano de contratación adjudicará el contrato en el plazo máximo de un mes desde el acto de apertura de la oferta económica.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

El acto de adjudicación quedará suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación.

El contrato, salvo en el caso de que se haya interpuesto reclamación en materia de contratación pública, se formalizará en documento administrativo en el plazo de 15 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación establecido en el artículo 101.2 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

21.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO

Serán de cuenta del adjudicatario los siguientes gastos:

1. Todos los tributos, excepto el IVA, recargos, costes y gastos que pudieran ser de aplicación al precio a abonar al adjudicatario como pago del servicio contratado.

2. Los que se requieran para la obtención de autorizaciones, licencias y recogida de documentos o cualquier otra información de Organismos oficiales o particulares.

3. Cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la realización del contrato.

22.- OBLIGACIONES SOCIALES Y LABORALES DEL CONTRATISTA

En la ejecución del contrato la empresa adjudicataria quedará obligada con respecto al personal que emplee en la ejecución del suministro al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, así como las que se puedan promulgar durante la ejecución del mismo.

El personal que emplee la persona contratista en la ejecución del suministro, instalación, configuración y pruebas del equipamiento objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Administración, dependiendo exclusivamente de la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona empresaria respecto del mismo.

El incumplimiento de las obligaciones laborales por parte de la empresa contratista no implicará responsabilidad alguna para la Administración contratante.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

23. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

Será obligación del contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir.

Asimismo, la empresa contratista adoptará durante la ejecución del contrato medidas para la formación y la protección de la salud y seguridad en el trabajo.

Como condiciones especiales de ejecución, se establecen las siguientes:

1. Disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales (propio, mancomunado o externo) y de un plan de seguridad y salud en vigor y ejecutándose, todo ello de conformidad a la normativa vigente, mediante certificado emitido por el responsable de dicho servicio.
2. En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar un lenguaje inclusivo no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las referidas condiciones especiales de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

24.- AUTORIZACIONES Y LICENCIAS

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución de la presente contratación.

La empresa adjudicataria deberá obtener, en lo que respecta a la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución objeto del contrato, las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

La empresa adjudicataria será responsable en la realización del suministro de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial y deberá indemnizar a la Administración todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

25.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la unidad gestora del contrato, que velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido. La unidad gestora del contrato tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

El contratista deberá justificar ante el órgano contratante, en cualquier momento en que sea requerido para ello, el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el convenio colectivo sectorial que sea de aplicación.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

El incumplimiento de las órdenes dictadas por la unidad gestora del contrato implicará la imposición de las penalidades que contempla el Pliego si se está en los supuestos que este prevé como penalizables.

26.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

La infracción de las condiciones para la subcontratación establecidas en la cláusula 10 del presente Pliego se considerará falta leve y se aplicará una penalidad del 1% del importe de adjudicación.

El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo se considerará falta leve y se aplicará una penalidad del 1% del importe de adjudicación.

La no ejecución del contrato, por causas imputables al contratista, en el plazo indicado en la cláusula 7 del presente Pliego se considerará falta grave y se aplicará una penalidad por cada día natural de 150 euros hasta el 1% del importe de adjudicación.

El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato establecidas en la cláusula 22 del presente Pliego se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 5% del importe de la adjudicación.

La imposición de las penalidades no excluye la eventual indemnización a la Administración, que deberán determinarse de forma independiente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la unidad gestora del contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.

27.- RÉGIMEN DEL CONTRATO

En cuanto al régimen del contrato relativo al riesgo y ventura en su ejecución, las responsabilidades incurridas en la prestación del mismo, las causas y efectos de una posible resolución del contrato y cuantos otros aspectos puedan surgir durante la duración del mismo, es el contemplado con carácter general en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta. Los

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

acuerdos adoptados en el uso de estas prerrogativas podrán ser objeto de reclamación o recurso de conformidad con lo dispuesto en la citada ley foral y las restantes normas de derecho administrativo.

28.- EQUIPO Y ORGANIZACIÓN

El contratista queda obligado a aportar el personal técnico, equipo y medios auxiliares precisos para la buena ejecución del suministro contratado.

29.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Podrá interponerse reclamación especial en materia de contratación pública por quien esté legitimado para ello conforme al artículo 123 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, contra el pliego de la contratación, los actos de trámite o definitivos que le excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, el acto de adjudicación, y, en tanto pueda ser acto de adjudicación ilegal, la modificación de un contrato, fundada exclusivamente en alguno de los motivos señalados en el artículo 124.3 de la citada Ley Foral y de acuerdo con el procedimiento señalado en la misma, en el plazo de 10 días naturales a contar desde el momento indicado para cada caso en el artículo 124.2, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, cuyos Acuerdos ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos y vinculantes. La reclamación especial tiene carácter potestativo y sustitutivo, impidiendo la interposición simultánea de cualquier otro recurso administrativo basado en el mismo motivo, sin perjuicio de la interposición de cuantas otras reclamaciones o recursos basados en otros motivos se interpongan ante otros órganos. La reclamación especial se presentará telemáticamente en el Portal de Contratación de Navarra.

Las resoluciones del Órgano de Contratación podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, siempre y cuando no se haya presentado reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra basada en el mismo motivo.

Contra la decisión que en la reclamación especial o en el recurso de alzada se adopte procederá, en su caso, el recurso Contencioso-administrativo ante la Jurisdicción del mismo orden, en el plazo indicado en la normativa vigente.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

30.- PROPIEDAD INTELECTUAL

El Adjudicatario garantiza que en la realización de los desarrollos objeto de contratación, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Adjudicatario garantiza la total indemnidad de la DGTD y de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a la DGTD y a cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.

En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte de la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de los bienes transferidos, el Adjudicatario deberá proveer a la DGTD o a la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra que corresponda con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

Asimismo, el Adjudicatario garantiza que, en el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, invenciones, sistemas tecnológicos o de otra naturaleza, respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios puedan ser transferidos conforme a lo dispuesto en el presente Contrato.

31.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

1. Obligaciones generales y obligaciones del prestador de servicios en el caso de que tuviera la condición de encargado del tratamiento de datos de carácter personal.

El adjudicatario se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD) y demás disposiciones complementarias.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato en el caso de que debiera acceder a ellos. Esta obligación subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato.

En todo caso, el adjudicatario podrá acceder, en su caso, únicamente a la información mínima e imprescindible que fuera necesaria para la ejecución del contrato, aunque las herramientas informáticas permitan un acceso mayor.

Existirá una relación actualizada de las personas que tienen acceso, en su caso, a la información para la prestación del servicio. A los datos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la ejecución del contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información. El adjudicatario garantizará que ese personal autorizado para la realización del tratamiento se ha comprometido de una forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos, que ese personal solo puede tratarlos siguiendo las instrucciones del contratante o por estar obligado a ello en virtud de la legislación vigente y que ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

El adjudicatario seguirá, respecto de los datos, las concretas instrucciones que reciba de la unidad gestora del contrato, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas y no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados. Si el adjudicatario considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la unidad gestora del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Gobierno de Navarra, garantizar su confidencialidad, su integridad y disponibilidad y la resiliencia permanente de los sistemas de tratamiento en caso de incidencia física o técnica.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Las medidas de seguridad con las que se cuente de modo constante, además de las ya citadas referidas al personal, serán:

-Soportes: existirá una relación actualizada de las personas que, en su caso, tengan acceso a los soportes para la prestación del servicio; si se han de producir traslados de soportes entre las instalaciones del adjudicatario y el Gobierno de Navarra o viceversa se utilizarán sistemas de etiquetado sensible, cifrado, encriptado o protección por contraseña, usando en el transporte de todo tipo de soportes mecanismos que obstaculizan la apertura, acceso o manipulación por personas no autorizadas.

-Envío de información por correo electrónico o similar: la información estará cifrada, enviando el código por un medio alternativo.

-El adjudicatario pondrá en conocimiento de la unidad gestora del contrato, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de errores que eventualmente pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información, así como, en el plazo máximo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos, con el contenido mínimo establecido en la normativa vigente, salvo que pueda acreditar que sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

-Copia de respaldo: si la prestación implica que los datos se almacenan en los sistemas del adjudicatario, existirá un procedimiento normalizado que garantizará la realización de copias de seguridad, así como mecanismos de comprobación de la calidad de la misma con carácter periódico.

-La adjudicataria podrá ser requerida para declarar que cuenta con un sistema que verifica, evalúa y revisa de manera continua las medidas de seguridad implementadas en su organización para una correcta prestación del servicio al Gobierno de Navarra.

La adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al Gobierno de Navarra o a terceros.

2. Tratamientos de datos del Gobierno de Navarra.

Si la ejecución del presente contrato implicase la comunicación de datos personales por la entidad contratante a la entidad contratista, se hará constar la finalidad para la que se comunican esos datos y se le manifestará dicha circunstancia a la entidad contratista, siendo en tal caso obligación suya lo siguiente:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

1.º Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

2.º Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.

3.º Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior.

En relación con tales datos de carácter personal el Gobierno de Navarra tiene la condición de Responsable del Tratamiento, y el adjudicatario tiene la condición de Encargado del Tratamiento.

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las cláusulas de este Pliego o de la normativa de aplicación, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiera cometido.

3. Conexiones a la red informática del Gobierno de Navarra.

En caso de que, conforme a lo previsto en el contrato, el adjudicatario estuviera obligado a conectar algún sistema informático a la red informática del Gobierno de Navarra, redactará una propuesta de anexo al contrato donde se recogerá el inventario del equipamiento a instalar, en cuanto a software, hardware y base de datos. Para instalar el equipamiento, previamente el anexo deberá ser formalizado, si procede, por el órgano de contratación y el adjudicatario. Este inventario deberá ser actualizado, siguiendo el mismo procedimiento, en el momento de ser necesario cualquier cambio en el mismo. Así mismo, para conectar dicho equipamiento informático a la red informática del Gobierno de Navarra, el adjudicatario deberá obtener previamente la autorización expresa para realizar dicha conexión por parte de la unidad gestora del contrato.

4. Subcontratación.

En los casos en que, de acuerdo con el artículo 107 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se realicen subcontrataciones, deberá cumplirse lo previsto al respecto en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

5. Fin del tratamiento.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

El adjudicatario deberá, una vez cumplida la prestación contractual, devolver al Gobierno de Navarra cualesquiera soportes y documentos que tuviera, si fuera el caso, en los que consten datos de carácter personal de los que sea responsable el mismo o destruirlos, conforme a las instrucciones dictadas por el Gobierno de Navarra.

6. Auditorías.

El adjudicatario podrá ser objeto de auditoría directa por parte de los servicios técnicos del Gobierno de Navarra para conocer la legitimidad de los accesos a los datos personales en poder del Gobierno de Navarra.

7. Información a los licitadores sobre tratamiento de sus datos.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de RGPD, se comunica a los licitadores lo siguiente:

-Los datos suministrados con ocasión de su participación en la adjudicación del presente contrato van a ser incorporados para su tratamiento por la Dirección General de Transformación Digital (DGTD), con oficinas sitas en Sarriguren (Navarra) C/ Cabárceno, 6, 3ª planta, C.P: 31621, con la finalidad de gestionar su participación en la licitación, y, en el caso de resultar adjudicatario del mismo, el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes;

-Puede contactar con el delegado de protección de datos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de la Unidad Delegada de Protección de Datos del Gobierno de Navarra adscrita a la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto;

-La comunicación de sus datos personales es requisito legal para ser admitido a la licitación, quedando excluido en caso contrario;

-Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento, tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación de tratamiento, oposición y a la portabilidad de los datos, mediante solicitud dirigida por escrito al responsable del tratamiento a la dirección antes señalada en los términos que suscribe la legislación vigente;

-Sus datos se conservarán hasta que sea ejecutiva la adjudicación del contrato y, en el caso de quien resulte adjudicatario, hasta que se reciba el contrato, siempre que no exista recurso o litigio pendiente;

- Su derecho a presentar reclamación respecto a la protección de sus datos ante la Agencia de Protección de Datos.

8. Derechos de los titulares de los datos.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Cuando las personas titulares de datos puestos a disposición del adjudicatario ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento, portabilidad de datos o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Gobierno de Navarra, el adjudicatario se compromete a asistir al Gobierno de Navarra en la respuesta si se le requiere, y si se ejercen ante el adjudicatario, este debe comunicarlo al Gobierno de Navarra, de forma inmediata y sin dilación.

32.- CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de Información Confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra o a cualquiera de los proveedores de aquéllas, que hubiera obtenido conocimiento el Adjudicatario en virtud del presente contrato, bien porque hubiera sido suministrada por la DGTD de manera directa o bien derivado del desarrollo del presente Contrato.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que el Adjudicatario reciba de la DGTD o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los servicios prestados;
- Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes del Adjudicatario;
- Toda la información que pueda haber generado el Adjudicatario para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia de los servicios que le presta; y
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por la DGTD o por cualquier otro organismo o entidad de la Administración Foral de Navarra que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada al Adjudicatario.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

El Adjudicatario se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, el Adjudicatario deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

El Adjudicatario no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra sin su autorización previa.

En el caso de que el Adjudicatario vaya a subcontratar parcialmente algún tipo de servicio, éste deberá suscribir un contrato con el subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente Pliego.

El Adjudicatario se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la DGTD en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa Información Confidencial de una manera diferente a la indicada.

El Adjudicatario restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización del Adjudicatario y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, el Adjudicatario será responsable directo frente a la DGTD de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice el Adjudicatario será en todo momento de la DGTD o de la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra correspondiente que podrá solicitar en cualquier momento su devolución.

El Adjudicatario mantendrá indemne a la DGTD y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Adjudicatario de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen al Adjudicatario a facilitar alguna Información Confidencial, lo comunicará inmediatamente a la DGTD señalando el alcance de dicho requerimiento.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

El Adjudicatario reconoce la extrema importancia que supone para la DGTD la Información Confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula.

33.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

En caso de terminación del presente Contrato cualquiera que fuera la causa:

- El Adjudicatario se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier información confidencial y los correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida; reservándose la DGTD, el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido la destrucción de esa Información Confidencial. No obstante lo anterior, el deber de confidencialidad por parte del Adjudicatario subsistirá incluso una vez terminada su relación con la DGTD.
- El Adjudicatario cesará en el uso y en el acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra.

34.- RESPONSABILIDAD

Será de obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiere la ejecución del contrato, en los términos expuestos en el artículo 149 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

35.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO (Ley Orgánica 3/2018, 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales)

Mediante el envío o la presentación de la documentación solicitada, la empresa interesada da su consentimiento para el tratamiento autorizado de sus datos.

36.- INFORMACIÓN ADICIONAL

Los interesados en la licitación obtendrán, a través del Portal de Contratación de Navarra, información adicional sobre los Pliegos y demás documentación complementaria. Las solicitudes de información adicional se podrán enviar hasta 6 días hábiles antes de la fecha límite para la presentación de ofertas. La administración publicará la contestación en el Portal de Contratación a más tardar 3 días hábiles antes de la fecha límite de presentación de ofertas.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

La información adicional se solicitará en la dirección:

rliberao@navarra.es

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1Objetivo estratégico

La totalidad de los servicios públicos ofrecidos por Gobierno de Navarra y las Entidades Públicas se sustentan principalmente en los siguiente tres pilares: personas, procesos y productos. En el apartado de productos cobra especial relevancia, de forma transversal a toda la Administración, el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Cada día miles de personas trabajando en la Administración hacen uso de las TIC y su plena operatividad y productividad depende, en gran medida, del soporte que puedan requerir ante nuevas necesidades, incidencias, consultas, etc.

Gobierno de Navarra resuelve esta función mediante lo que conocemos como Centro de Atención a Usuarios (CAU), punto único de contacto y atención multicanal.

El servicio de CAU se plantea como **objetivo estratégico general** evolucionar, modernizar y transformar digitalmente el soporte técnico de primer nivel que reciben los usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra, buscando con ello los siguientes **objetivos específicos finales**:

- Posicionar al servicio de CAU como referente en materia de innovación y modernización tecnológica.
- Un servicio de soporte donde las personas usuarias sean más autosuficientes. Dotarles de los mecanismos que permitan la resolución de sus dudas o incidencias, así como la autoprovisión de servicios, sin la participación del personal técnico.
- Una experiencia de las personas usuarias mejorada y un mayor nivel de satisfacción. Aumento de los canales de acceso y disminución de los tiempos de prestación de los servicios y resolución de sus incidencias.
- La posibilidad del personal técnico de un acceso más ágil a la información y a las herramientas que necesitan.
- La optimización de los procesos empleados para la prestación del soporte y operación de primer nivel.
- La capacidad de los responsables del servicio de medir en todo momento el nivel de servicio prestado y el grado de mejora conseguido.
- La incorporación de nuevas herramientas que faciliten y den soporte a todo lo anterior.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

La adopción de nuevas capacidades digitales y nuevas metodologías permitirán transformar la forma y velocidad con la que el servicio de CAU se relaciona y se adapta a las necesidades de sus personas usuarias, evolucionar el modelo de trabajo de sus profesionales incrementando la productividad, calidad, velocidad, los niveles de eficiencia, transparencia, el valor del dato, el control y la trazabilidad de la información.

Líneas de trabajo

El detonante de la transformación es la tecnología. Sin embargo, el eje transformador se deberá apoyar por un lado en unos procesos optimizados y con la tecnología adaptada a los mismos y, por otro lado, necesariamente, en las personas, las cuales deberán adoptar una cultura digital en la organización.

Analizando más en detalle el proceso de Transformación Digital, el mismo debe contemplar los siguientes aspectos:

- Proceso gradual. Se trata de un proceso dilatado en el tiempo y gradual. No de un cambio puntual.
- Cambio cultural y compromiso. Implica un cambio de enfoque y de cultura dentro de la organización.
- Personas, procedimientos y modelo de gestión. Afecta a las personas, a los procesos y procedimientos y al modelo de gestión de la organización.
- Tendencias tecnológicas. Tiene en cuenta las nuevas tendencias tecnológicas del ámbito de gestión de la organización. En este caso, el servicio de CAU. Incorpora tecnología y herramientas innovadoras para la interacción con las personas usuarias, así como la productividad del personal técnico y la detección de oportunidades.
- Gestión del cambio. Exige gestionar adecuadamente el cambio, tanto a nivel interno como externo.

Teniendo en cuenta estas premisas y con el fin de alcanzar los objetivos específicos enumerados en el apartado anterior, la consultoría abordará, como mínimo, las siguientes grandes líneas de trabajo, las cuales son tendencia a nivel mundial en las grandes organizaciones. Las hemos agrupado en tres grupos:

- Canales de Acceso
- Operación y Soporte
- Gobernanza y Gestión del Servicio

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

1.1 Canales de Acceso

1.1.1 Chatbots

Abordaremos una línea de trabajo con el fin de diseñar e implantar agentes virtuales o chatbots que utilizaremos como canal de entrada o atención a nuestras personas usuarias cuando éstas demanden acceso a información y conocimiento, provisión de servicios o resolución de incidencias.

La Inteligencia Artificial (IA) está adquiriendo una gran importancia en aquellas funciones relacionadas con la interacción de una organización y sus personas usuarias. En este sentido, los agentes virtuales o chatbots se proyectan como la mejor solución para mejorar y optimizar los procesos de atención. Los chatbots son softwares de IA diseñados para realizar una serie de tareas de manera independiente y sin la ayuda del ser humano. Concretamente, se trata de programas que simulan experiencias conversacionales, tanto de voz como de texto, para lograr interactuar con las personas usuarias.

El servicio de soporte apoyado en tecnología de IA y el uso de chatbots ayudará a nuestro personal técnico y mejorará la experiencia de las personas usuarias.

Los agentes virtuales permitirán:

- Automatizar las respuestas a las preguntas frecuentes.
- Obtener información de las personas usuarias y conectarles con el servicio que necesitan.
- Transferir las conversaciones de los chatbots al personal técnico cuando las tareas son complejas o confidenciales.
- Ser entrenados para adquirir conocimiento a partir de las interacciones con las personas.

El servicio de CAU en la actualidad no ha avanzado nada en este sentido y es objeto por tanto de la consultoría el abordarlo desde cero.

1.1.2 Otros canales de acceso al servicio CAU.

La forma de acceder al servicio CAU en Gobierno de Navarra en la actualidad es por medio de los siguientes canales:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Teléfono (8484**25555**)
- Email (cau@navarra.es)
- Web (catálogo de servicios)

Existe la posibilidad de extender dichos canales a otros que se han venido incorporando en las organizaciones en los últimos tiempos (Live Chat, Whatsapp, App móvil, etc).

El servicio de CAU ha realizado con anterioridad alguna valoración de alguno de los canales posibles y diferentes a los que tiene formalizados. Es objeto por tanto de la consultoría abordar esta iniciativa tomando en consideración y reaprovechando lo ya realizado hasta la fecha, para proponer las mejoras que se consideren que puedan aplicar.

1.1.3IVR o mejoras en el canal telefónico.

IVR son las siglas de Interactive Voice Response, que corresponde a la tecnología telefónica que permite una comunicación interactiva entre un ser humano y una computadora, la cual dará diferentes opciones o realizará diferentes acciones al reconocer ciertos comandos de voz de la persona, o cuando ésta introduzca respuestas preconfiguradas a través del teclado de marcación del teléfon

Básicamente, una IVR permite a los llamantes interactuar telefónicamente con las organizaciones para gestionar determinadas operaciones sin la necesidad de la participación de un ser humano en la comunicación. Pueden ser tareas simples, como determinar con qué departamento quiere hablar la persona llamante (pulse o diga uno para hablar con Compras…) o tareas que tradicionalmente correspondían a los agentes como el cambio de datos personales, el reseteo de una contraseña, etc.

Entre las ventajas del uso de un IVR como primera línea de recepción de llamadas en una organización estarían la reducción de los tiempos de espera en la atención, ya que el IVR siempre está disponible, la ampliación de la atención al cliente a 24x7 fácilmente, o la reducción de tareas repetitivas y que aportan poco valor por parte de los agentes telefónicos de la organización, pudiendo destinar dichos recursos a tareas más complejas.

El servicio de CAU en la actualidad tiene una solución de centralita con funcionalidades de IVR, pero no ha explorado todavía las posibilidades de la misma. No ha avanzado nada por tanto en este sentido y es objeto de la consultoría el abordarlo desde cero, pero siempre a partir de la solución de telefonía, de centralita y de gestión de llamadas con la que ya cuenta Gobierno de Navarra.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

1.1.4 Evolución de los catálogos de servicios a un Portal con mayor protagonismo de la autoayuda/autoresolución y autoservicio

Queremos sentar las bases para evolucionar hacia un nuevo concepto de Catálogo de Servicios donde la experiencia del usuario será totalmente diferente, obteniendo por si solo una parte de la información y servicios que demanda.

Las diferencias principales frente a lo actual serán:

- Autoayuda: acceso intuitivo, amigable, ágil y eficaz a manuales de uso, artículos de conocimiento, videotutoriales y cualquier otro recurso que permita al usuario resolver su necesidad de forma autónoma y en ocasiones incluso guiada. El conocimiento se adaptará a la persona usuaria en cuestión.
- Autoservicio: autoprovisión de los servicios publicados en el Catálogo de Servicios (software, acceso a aplicaciones, reseteo de contraseñas, etc). Es la propia persona usuaria quien, sin la participación de ningún perfil técnico, localiza el servicio que necesita, introduce los datos mínimos necesarios y lanza su provisión.
- Integración con chatbots o agentes virtuales, con los que interactuará la persona usuaria final para obtener lo que necesita.
- Integración con una gestión de incidencias mejorada.

El servicio de CAU ha implantado ya iniciativas en este sentido y ha avanzado en la formalización de la autoayuda y el autoservicio en algún caso, al menos de forma básica e inicial. Es objeto por tanto de la consultoría abordar esta iniciativa tomando en consideración y reaprovechando lo ya realizado hasta la fecha, para proponer las mejoras que se consideren que puedan aplicar.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

1.1.5 Portal de noticias para las personas usuarias finales (incidencias masivas, etc).

Tal y como se ha apuntado antes en este mismo documento, año tras año aumenta la dependencia que las organizaciones (y con ello las personas que las forman) tienen de las TIC. En este contexto, cobra una importancia vital la información que estas personas reciban puntualmente sobre cualquier elemento TIC que pueda afectar a su operativa diaria. Se identifica por tanto como una iniciativa de mejora posible, la viabilidad del desarrollo e implantación de un portal de alertas, avisos e información en general de interés para las personas usuarias de las TIC.

El servicio de CAU en la actualidad no ha avanzado nada en este sentido de manera específica y es objeto por tanto de la consultoría el abordarlo, aunque si existen de forma desagregada elementos y canales diversos que se emplean para mantener a todos o parte de los usuarios informados de aspectos que se consideran relevantes.

1.2 Operación y Soporte

1.2.1 Gestión inteligente del conocimiento

La transformación digital del soporte técnico se debe basar, en parte, en la implantación de un marco de referencia para la gestión inteligente del conocimiento de última generación:

- Orientada tanto a las personas usuarias finales, como al personal de soporte e incluso a los agentes virtuales.
- El conocimiento se encontrará accesible, centralizado y conectado.
- Permitirá el diseño de flujos de conocimiento inteligente para llegar a la respuesta más óptima de forma ágil y sencilla (repuestas guiadas, trabajo guiado, aprendizaje guiado y soporte guiado).
    - Identificación y recolección del conocimiento.
    - Diseño de los flujos.
    - Suministro de un nuevo concepto de conocimiento.
    - Medición y mejora continua.
- Integrable con otras herramientas empleadas en la gestión de servicios TIC.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

¿Qué le diferencia frente a la gestión del conocimiento tradicional?

- Contextualización del conocimiento. La persona usuaria va contestando a unas preguntas y el sistema le va guiando hasta acceder a lo que necesita.
- Diseño de flujos sin utilizar código.
- Es “responsive”, lo que significa que se adapta a cualquier tipo de dispositivo (PC, Smartphone, Tablet etc)
- Es intuitivo.
- Es colaborativo, lo que significa que la persona usuaria final puede aportar su “feedback” sobre su experiencia de uso.
- Permite la analítica de los datos de uso. Mide el éxito del conocimiento.

El servicio de CAU en la actualidad no ha avanzado nada en este sentido y es objeto por tanto de la consultoría el abordarlo desde cero.

1.2.2Automatización de las operaciones en CAU

Otra iniciativa de mejora será avanzar, todavía más de lo que ya tenemos en la actualidad, en el diseño e implantación de una solución que permitirá que las tareas de introducción de ciertos datos, así como la propia operativa sobre los sistemas de información para configurar y proveer de un servicio dado a la persona usuaria final o la propia resolución de una incidencia, se realice de forma automática. Obtendremos con ello los siguientes beneficios:

- Permite integrar en una plataforma tareas de operación de diferentes tecnologías.
- Integridad en las operaciones. Siempre la operación se hace exactamente del mismo modo.
- Se minimiza el riesgo de error humano en la operación.
- Se incrementan las validaciones realizadas (de que es posible hacer un paso y de que además se ha realizado correctamente). Dichas validaciones siempre se realizan.
- Mantenimiento más sencillo. Cambia la tarea que ejecutamos, no cómo la ejecutamos.
- Se simplifica el esfuerzo y tiempo de incorporación de los nuevos técnicos de operación ya que el conocimiento técnico necesario disminuye.
- Se facilita el paso de tareas de segundo nivel a primero.
- Se centraliza el acceso a la información sobre el estado de las tareas.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Ahorro en el tiempo de ejecución de las tareas. El ahorro es mayor en aquellas tareas en las que varias tecnologías están involucradas (necesidad de acceso a más de una consola).
- Integración con herramientas.

El servicio de CAU ha implantado ya alguna iniciativa en este sentido y ha avanzado en la formalización de la automatización de algunas de sus tareas de operación y provisión de servicios, al menos de forma básica e inicial. Es objeto por tanto de la consultoría abordar esta iniciativa tomando en consideración y reaprovechando lo ya realizado hasta la fecha, para proponer las mejoras que se consideren que puedan aplicar.

1.2.3AIOps aplicado al servicio de CAU

AIOps significa Inteligencia Artificial para mejorar las operaciones de TI. Específicamente, AIOps utiliza capacidades de Big Data, análisis de datos y Machine Learning para hacer lo siguiente:

- Recopilar, agregar y procesar grandes volúmenes de datos generados por las diferentes herramientas y dispositivos de operaciones de TI para detectar y reaccionar automáticamente a los problemas en tiempo real y ayudar con la resolución de tareas necesarias.
- Identificar eventos y patrones significativos relacionados con el rendimiento del sistema y los problemas de disponibilidad.
- Diagnosticar las causas del problema e informarlas al departamento de TI para obtener una respuesta y una solución más rápidas, o, en algunos casos incluso resolver automáticamente esos problemas sin intervención humana.
- Automatizar las tareas más rutinarias para que los equipos de TI puedan dejar de hacer trabajos más manuales y puedan centrarse en otras tareas.

El principal beneficio, y el más evidente, de la tecnología de AIOps es que permite que las operaciones de TI identifiquen, aborden y resuelvan los problemas, las ralentizaciones y las interrupciones de una forma más rápida que si se hiciera de forma manual o a través del uso de múltiples herramientas de operaciones de TI.

Nuestro objetivo es, en este caso, implantar y aplicar los principios y herramientas de esta disciplina, en la medida de lo posible, en el día a día de la gestión y operación del servicio

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

específico de CAU. Es decir, en el soporte y operación de primer nivel. Algunos ejemplos podrían ser los siguientes:

- Recopilación de datos mediante análisis semántico para el enriquecimiento de la información en los tiques.
- Detección de anomalías. Identificación de comportamientos anómalos y análisis de tendencias.
- Análisis causal. Correlación específica y análisis inteligente de la causa raíz.
- Predicción. Mantenimiento predictivo y aprovisionamiento temporal.
- Gestión de alarmas. Alarmas de categorización automática y reasignación de las mismas.
- Autoremediación. Automatización de operativas preventivas y generación de registros de corrección.
- Automatización cognitiva. Aplicación de esta tecnología para transformar información en conocimiento, mediante analítica avanzada, con el objetivo de apoyar la toma de decisiones estratégicas.

El servicio de CAU en la actualidad no ha avanzado nada en este sentido y es objeto por tanto de la consultoría el abordarlo desde cero.

1.2.4Soporte remoto

El soporte o asistencia remota es un servicio prestado por el personal de CAU mediante una conexión al ordenador de la persona usuaria a distancia, a través de Internet y con la ayuda de aplicaciones de conexión remota.

El soporte informático remoto permite resolver múltiples incidencias en un ordenador, ayuda para la instalación de aplicaciones, resolución de incidentes que puedan surgir con su uso, asistencia en la instalación de periféricos, desinfección y resolución de problemas generados por malware, etc. y es una de las vías de asistencia informática más utilizada hoy en día por los profesionales del sector.

Los beneficios que ofrece el soporte informático son claros y tienen mucho que ver con las ventajas que ofrece un servicio sin necesidad de desplazamientos hasta el sitio:

- Es mucho más rápido
- Es más barato

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Es más flexible, ofreciendo una mayor adaptabilidad que el presencial

El servicio de CAU tiene implantadas dos soluciones de soporte remoto y sus procedimientos relacionados. Empleamos una u otra en función del escenario hacia el que se efectúa la conexión. Es objeto por tanto de la consultoría abordar esta iniciativa tomando en consideración lo que tenemos en la actualidad y proponiendo las mejoras que se consideren que puedan aplicar.

1.2.5 Automatización escalados.

Una de las buenas prácticas que se vienen implantando en los últimos tiempos en las organizaciones en relación a la operación y soporte TIC es la de automatizar los procesos de gestión de tiques, de forma que parte de ellos se clasifique, priorice y asigne automáticamente a la persona o grupo de resolución más apropiado dentro de la organización. Este escalado puede basarse en flujos automáticos que se apoyan por ejemplo en palabras clave u otras propiedades de los tiques.

El servicio de CAU en la actualidad ha avanzado de forma muy incipiente en este sentido y es objeto por tanto de la consultoría el abordarlo casi desde cero.

1.3 Gobernanza y Gestión del Servicio

1.3.1 Mejora de procesos y de la propia gestión del servicio

El servicio de CAU es gestionado aplicando las buenas prácticas establecidas por el estándar ITIL v3 para los servicios TIC.
El servicio de CAU cuenta también con su Carta de Servicio.

Se encuentra a su vez alineado con la filosofía Agile y el pensamiento Lean IT.

La empresa pública NASERTIC (encargada de la Oficina Técnica) y la empresa CONASA (prestataria del servicio), ambas con un alcance que incluye el Servicio de CAU, están

1 La **Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información**, abreviada **ITIL** (del inglés *Information Technology Infrastructure Library*), es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

actualmente certificadas por OCA Instituto de Certificación en las siguientes áreas:

- ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001: Sistema de Gestión del Medio Ambiente
- ISO 20000: Sistema de Gestión de Servicios TI
- ISO 27001: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en TI

El objeto de la consultoría es doble en este caso:

- Abordar esta iniciativa tomando en consideración lo que tenemos en la actualidad y proponiendo las mejoras que se consideren que puedan aplicar.
- Teniendo en cuenta las nuevas líneas de mejora que se pretende implantar, analizar los procesos, redefinirlos, adaptarlos y validarlos para que respondan con eficacia y eficiencia al nuevo escenario que nos aporta cada nueva iniciativa.

1.3.2Cuadro de Mando

La obtención, análisis y reacción ante los indicadores que se extraen y monitorizan en el CAU permiten la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio asignado, una vez que sirven para lanzar las acciones correctivas consecuentes por parte de los gestores de la empresa prestataria del servicio.

El lema interno siempre presente en el día a día del CAU es el siguiente:

“Lo que no se mide no se controla, lo que no se controla no se mejora y lo que no se mejora acaba por deteriorarse”

La idea del CAU y nuestro compromiso es el de medir únicamente los datos relevantes, que resulten fiables y que permitan identificar mejoras y tomar las decisiones adecuadas para lanzar las acciones de mejora más adecuadas y ventajosas en cada caso.

Utilizamos por tanto una serie de medidas “inteligentes” (S.M.A.R.T. por Simple, Measurable, Achievable, Realistic and Time-bound), o “inteligentemente seleccionadas”, que nos resultan de gran valor para conocer realmente el funcionamiento de nuestro servicio, y la consecución de nuestros objetivos.

Estas medidas inteligentes se estructuran en varios escalones, partiendo de un punto de vista estratégico-táctico, a un punto de vista operacional:

- KPI’s – Key Performance Indicators, indicadores clave del rendimiento

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- SLA's – Service Level Agreements, acuerdos de nivel de servicio
- OLAs – Operational Level Agreements, acuerdos de nivel operacional
- Auditorías y resto de indicadores

Es objeto por tanto de la consultoría abordar esta iniciativa tomando en consideración lo que tenemos en la actualidad y proponiendo las mejoras que se consideren que puedan aplicar.

1.3.3Medición y mejora de la experiencia de usuario

La experiencia de usuario se ha convertido en foco de atención en los últimos años, ya que las organizaciones han advertido la importancia que tiene esto para mantener a las personas usuarias satisfechas. Una excelente experiencia de usuario requiere una mentalidad centrada en el consumidor final de los servicios TIC.

La experiencia del usuario es el conjunto de experiencias que tiene el mismo con una organización durante el tiempo en el que haya una relación de servicio. Mientras mejor sea la experiencia del usuario, mayor es la satisfacción y en general la productividad en todo lo relacionado con lo TIC. Es un proceso que consiste en diversas interacciones o "puntos de contacto". Para comprender, analizar medir y mejorar la experiencia del usuario es necesario entender a la perfección cada una de sus partes individuales. Cada una de ellas debería ser medida independientemente para determinar la contribución de cada interacción con la experiencia global del usuario. De esta forma se pueden establecer claramente aquellas interacciones que producen una mala experiencia y trabajar con ellas a fin de mejorar el indicador.

La mejora de la experiencia de usuario deber centrarse en aspectos como los siguientes:

- Mayor agilidad.
- Reducir la complejidad.
- Menores tiempos de resolución.
- Valor añadido para el usuario en cada interacción.

Desde hace años el servicio de CAU ha trabajado algunos de los aspectos relacionados con esta disciplina:

- Tenemos un sistema de gestión de quejas y sugerencias.
- Tenemos implantadas encuestas de satisfacción del servicio.
- Hemos creado y comunicado una imagen de marca.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Es objeto por tanto de la consultoría abordar esta iniciativa tomando en consideración lo que tenemos en la actualidad y proponiendo las mejoras que se consideren que puedan aplicar.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

2Alcance de los trabajos

El objeto de este servicio es la realización de una consultoría que diseñe la evolución, modernización y transformación digital del CAU y que facilite las labores previas necesarias para abordar posteriormente con solvencia los proyectos necesarios para alcanzar los objetivos identificados en el apartado anterior y englobados en el Objetivo Estratégico “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”:

La colaboración tiene por objeto la realización de las tareas necesarias para cada línea de trabajo que se pueden agrupar (conceptual y temporalmente) en los cuatro siguientes ámbitos:

- Punto de partida y escenario deseable. Estudio en profundidad del estado de situación actual del CAU en Gobierno de Navarra e identificación de los objetivos que se pretenden alcanzar en el escenario final ideal.
- Búsqueda e Investigación. Conocer las iniciativas punteras, mejores prácticas y nuevas soluciones aplicadas con éxito por otras organizaciones en el servicio de CAU.
- Análisis. Identificar y seleccionar las que resultan más adecuadas para el CAU de Gobierno de Navarra y, allí donde aplique, conocerlas en profundidad mediante una demostración.
- Diseño. Concretar con todo detalle la estrategia de implantación de cada una de dichas iniciativas aportando el alcance de la misma, el estudio económico, el plan de proyectos, la propuesta para el mantenimiento y evolución, así como una propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.1 Canales de Acceso

2.1.1Chatbots

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar si existe en Gobierno de Navarra alguna iniciativa relacionada con esta disciplina.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en el soporte y operación TIC de primer nivel.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar tareas y actividades concretas de operación y soporte de primer nivel que de forma más óptima podrían implementarse (total o parcialmente) mediante agentes virtuales (Chatbots).
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de Chatbot y/o agente virtual aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste, cuáles son sus principales características y qué diferencias existen entre las diferentes opciones de Chatbots.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de la inteligencia artificial (IA) y agentes virtuales aplicado al soporte TIC de primer nivel a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de la que se considera más adecuada.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para implementar la inteligencia artificial (IA) y agentes virtuales aplicado al soporte TIC a las personas usuarias. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la base de que hay infinidad de soluciones en este caso y es parte de este trabajo el análisis en detalle para elegir la más adecuada.
- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente.
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto o productos seleccionados.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de la inteligencia artificial (IA) y agentes virtuales de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de "Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra". Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

2.1.2Otros canales de acceso al servicio CAU.

Destacar en primer lugar que Gobierno de Navarra ya ha iniciado y recorrido un camino en este ámbito. No partimos de cero, por tanto. El objetivo está aquí más orientado a revisar el estado actual de esta línea de trabajo y realizar propuestas de mejora y evolución:

- Confirmando lo que se está haciendo bien.
- Corrigiendo lo que es mejorable.
- Identificando nuevas iniciativas en relación a las herramientas, los procesos y las personas.
- Y todo ello con una visión integrada con el resto de líneas de trabajo de manera que no sea una pieza separada, sino que se sume al resto para alcanzar el objetivo estratégico general.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en los canales de acceso actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en los diferentes canales de acceso al servicio de CAU.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de canal de acceso aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste y cuáles son sus principales características.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de los canales de acceso aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para los nuevos canales de acceso aplicados al soporte TIC a las personas usuarias. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la base que habrá varias y es parte de este trabajo el análisis en detalle para conocerlas y elegir la más adecuada.
- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto o productos seleccionados.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de los nuevos canales de acceso de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.1.3IVR o mejoras en el canal telefónico.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en el canal telefónico actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en el canal telefónico del servicio de CAU.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de IVR aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste y cuáles son sus principales características.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de IVR y atención telefónica aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Teniendo en cuenta que Gobierno de Navarra ya cuenta con una solución de centralita telefónica, concretar las mejores prácticas antes abordadas, en las posibilidades que permite el producto o productos empleados en la actualidad por CAU en la atención telefónica.
- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente.
- Realización de una demostración del uso del producto.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste de la implantación del IVR propuesto, durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de IVR y mejoras en la atención telefónica de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.1.4 Evolución de los catálogos de servicios a un Portal con mayor protagonismo de la autoayuda/autoresolución y autoservicio

Destacar en primer lugar que Gobierno de Navarra ya ha iniciado y recorrido un camino en este ámbito. No partimos de cero, por tanto. El objetivo está aquí más orientado a revisar el estado actual de esta línea de trabajo y realizar propuestas de mejora y evolución:

- Confirmando lo que se está haciendo bien.
- Corrigiendo lo que es mejorable.
- Identificando nuevas iniciativas en relación a las herramientas, los procesos y las personas.
- Y todo ello con una visión integrada con el resto de líneas de trabajo de manera que no sea una pieza separada, sino que se sume al resto para alcanzar el objetivo estratégico general.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en la autoayuda/autoservicio actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en la autoayuda/autoservicio, bien como generadoras o bien como consumidoras.
- Identificar los tipos de contenidos existentes.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de autoayuda/autoservicio aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste, cuáles son sus principales características y qué diferencias tiene frente a la gestión tradicional de ese mismo servicio sin estos componentes.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de la autoayuda/autoservicio aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de la que se considera más adecuada.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de las soluciones técnicas que mejor se adapten a la realidad de Gobierno de Navarra, teniendo en cuenta que ya contamos con nuestro propio Catálogo de Servicios y con una solución de automatización de las peticiones de servicio implementada y en producción. El camino puede estar aquí por tanto más orientado a evolucionar lo que tenemos o complementarlo con algún otro producto, que a implantar algo nuevo.
- Presentación en detalle de las características de dichas soluciones.
- Explicar los requisitos y limitaciones.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto, en caso de que aplique la implantación de uno para complementar y mejorar lo existente en la actualidad.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de la autoayuda/autoservicio de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.1.5Portal de noticias para las personas usuarias finales (incidencias masivas, etc).

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en los canales de información a las personas usuarias finales actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los contenidos que son candidatos a incorporar a un portal con este fin.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de “Portal de noticias” aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste y cuáles son sus principales características.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de Portal de noticias aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas.
- Propuesta de diseño de un Portal de alertas, avisos e información TIC para las personas usuarias finales.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación del producto o productos de Gobierno de Navarra que deberían ser evolucionados para implementar esta mejora.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste de la evolución del producto seleccionados durante todo el ciclo de vida.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación del Portal de noticias de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de "Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra". Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.2 Operación y Soporte

2.2.1 Gestión inteligente del conocimiento

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en la gestión del conocimiento actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los procesos afectados.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en la gestión del conocimiento, bien como generadoras o bien como consumidoras.
- Identificar los tipos de contenidos existentes.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de gestión inteligente del conocimiento. en qué consiste, cuáles son sus principales características y qué diferencias tiene frente a la gestión del conocimiento tradicional.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de la gestión inteligente del conocimiento aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de la que se considera más adecuada.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para implementar la gestión inteligente del conocimiento aplicado al soporte TIC a las personas usuarias. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la base que habrá varias y es parte de este trabajo el análisis en detalle para conocerlas y elegir la más adecuada.
- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto o productos seleccionados.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de la gestión inteligente del conocimiento de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de "Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra". Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.2.2Automatización de las operaciones en CAU

Destacar en primer lugar que Gobierno de Navarra ya ha iniciado y recorrido un camino en este ámbito. No partimos de cero, por tanto. El objetivo está aquí más orientado a revisar el estado actual de esta línea de trabajo y realizar propuestas de mejora y evolución:

- Confirmando lo que se está haciendo bien.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Corrigiendo lo que es mejorable.
- Identificando nuevas iniciativas en relación a las herramientas, los procesos y las personas.
- Y todo ello con una visión integrada con el resto de líneas de trabajo de manera que no sea una pieza separada, sino que se sume al resto para alcanzar el objetivo estratégico general.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en la automatización de operaciones actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en la automatización de operaciones, bien como generadoras o bien como consumidoras.
- Identificar los tipos de tareas automatizadas o automatizables.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de automatización de operaciones. en qué consiste, cuáles son sus principales características y qué ventajas y diferencias tiene frente a la gestión tradicional de las operaciones.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de la automatización de operaciones aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de la que se considera más adecuada.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de la evolución a implementar en la automatización de operaciones ya existente y aplicada al soporte TIC a las personas usuarias.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Explicar los requisitos y limitaciones.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente.
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de la automatización de operaciones de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

2.2.3AIOps aplicado al servicio de CAU

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar si existe en Gobierno de Navarra alguna iniciativa relacionada con esta disciplina.
- Identificar los componentes técnicos empleados en la actualidad en el soporte y operación TIC de primer nivel.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en el soporte y operación TIC de primer nivel.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar las tareas y actividades de operación y soporte de primer nivel que de forma más eficiente podrían optimizarse mediante técnicas de AIOps.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de AIOps aplicado al soporte y operación TIC de primer nivel, en qué consiste, cuáles son sus principales características y beneficios.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de de AIOps aplicado al soporte y operación TIC de primer nivel.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de la que se considera más adecuada.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para implementar AIOps aplicado al soporte y operación TIC de primer nivel. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la base que habrá varias y es parte de este trabajo el análisis en detalle para conocerlas y elegir la más adecuada.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente.
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto o productos seleccionados.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de AIOps aplicado al soporte y operación TIC de primer nivel de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

2.2.4Soporte remoto

Destacar en primer lugar que Gobierno de Navarra ya ha recorrido un camino en este ámbito. No partimos de cero, por tanto. El objetivo está aquí más orientado a revisar el estado actual de esta línea de trabajo y realizar propuestas de mejora y evolución:

- Confirmando lo que se está haciendo bien.
- Corrigiendo lo que es mejorable.
- Identificando nuevas iniciativas en relación a las herramientas, los procesos y las personas.
- Y todo ello con una visión integrada con el resto de líneas de trabajo de manera que no sea una pieza separada, sino que se sume al resto para alcanzar el objetivo estratégico general.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en el soporte remoto actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de soporte remoto aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste y cuáles son sus principales características.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de soporte remoto aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para soporte remoto aplicados al soporte TIC a las personas usuarias. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la base que habrá varias y es parte de este trabajo el análisis en detalle para conocerlas y elegir la más adecuada.
- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto o productos seleccionados.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de soporte remoto de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.2.5Automatización escalados.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en la automatización de escalados actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de automatización de escalados aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste y cuáles son sus principales características.
- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de automatización de escalados aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para la automatización de escalados aplicados al soporte TIC a las personas usuarias. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

base que habrá varias y es parte de este trabajo el análisis en detalle para conocerlas y elegir la más adecuada.

- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto o productos seleccionados.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de la automatización de escalados de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.3 Gobernanza y Gestión del Servicio

2.3.1 Mejora de procesos y de la propia gestión del servicio

Destacar en primer lugar que Gobierno de Navarra ya recorrido un camino en este ámbito. No partimos de cero, por tanto. El objetivo está aquí más orientado a revisar el estado actual de esta línea de trabajo y realizar propuestas de mejora y evolución:

- Confirmando lo que se está haciendo bien.
- Corrigiendo lo que es mejorable.
- Identificando nuevas iniciativas en relación a las herramientas, los procesos y las personas.
- Y todo ello con una visión integrada con el resto de líneas de trabajo de manera que no sea una pieza separada, sino que se sume al resto para alcanzar el objetivo estratégico general.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los procesos y funciones empleados en el servicio de CAU.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan en el servicio de CAU.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar las mejores prácticas existentes en otras organizaciones en el ámbito de procesos y funciones empleados en el servicio de CAU.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado no se esperan tareas a abordar.

Desde el punto de vista del estudio económico no se esperan tareas a abordar.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios en caso de aplicar algo, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de los nuevos procesos y funciones mejorados de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de "Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra". Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.3.2Cuadro de Mando

Destacar en primer lugar que Gobierno de Navarra ya ha iniciado y recorrido un camino en este ámbito. No partimos de cero, por tanto. El objetivo está aquí más orientado a revisar el estado actual de esta línea de trabajo y realizar propuestas de mejora y evolución:

- Confirmando lo que se está haciendo bien.
- Corrigiendo lo que es mejorable.
- Identificando nuevas iniciativas en relación a las herramientas y los indicadores.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Y todo ello con una visión integrada con el resto de líneas de trabajo de manera que no sea una pieza separada, sino que se sume al resto para alcanzar el objetivo estratégico general.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los componentes técnicos empleados en la generación y seguimiento de indicadores y Cuadro de Mando actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar los propios KPIs, SLAs, OLAs e indicadores en general que manejamos.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de Cuadro de Mando aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste y cuáles son sus principales características.
- Identificar las mejores prácticas existentes (tanto en productos como en los propios indicadores) en otras organizaciones en el ámbito de Cuadro de Mando aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas. Resulta aquí tan interesante la evaluación de la herramienta de generación de indicadores e informes con la que cuenta el servicio de CAU y su posible evolución, como la propuesta de nuevos indicadores que sustituyan, mejoren y/o completen los que existen en la actualidad.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para el Cuadro de Mando aplicados al soporte TIC a las personas usuarias. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la base que habrá

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

varias y es parte de este trabajo el análisis en detalle para conocerlas y elegir la más adecuada.

- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación del nuevo Cuadro de Mando de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de “Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra”. Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

2.3.3Medición y mejora de la experiencia de usuario

Destacar en primer lugar que Gobierno de Navarra ya ha recorrido un pequeño camino en este ámbito, concretamente en lo que tiene que ver con la gestión de quejas y sugerencias, con las encuestas de satisfacción del servicio recibido y con la imagen de marca. No partimos de cero, por tanto. El objetivo está aquí más orientado a revisar el estado actual de esta línea de trabajo y realizar propuestas de mejora y evolución:

- Confirmando lo que se está haciendo bien.
- Corrigiendo lo que es mejorable.
- Identificando nuevas iniciativas en relación a las herramientas, los procesos y las personas.
- Y todo ello con una visión integrada con el resto de líneas de trabajo de manera que no sea una pieza separada, sino que se sume al resto para alcanzar el objetivo estratégico general.

Desde el punto de vista del estudio de situación actual en nuestra organización las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar los puntos de contacto, escenarios y líneas de interacción, así como los puntos de visibilidad hacia las personas usuarias.
- Identificar los componentes técnicos empleados en la experiencia de usuario actualmente en el servicio de CAU.
- Identificar las propias acciones de medición e indicadores ya existentes.
- Identificar los procesos afectados.
- Identificar los roles, responsabilidades y tareas de las personas que participan.
- A partir de los resultados obtenidos en los puntos anteriores, diagnóstico de la situación actual y propuesta de áreas de mejora.

Desde el punto de vista del estudio de mejores prácticas las tareas a abordar son las siguientes:

- Definir el concepto de la experiencia de usuario aplicado al soporte TIC a las personas usuarias, en qué consiste y cuáles son sus principales características.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Identificar las mejores prácticas existentes (tanto en productos como en los propios indicadores) en otras organizaciones en el ámbito de medición de experiencia de usuario aplicado al soporte TIC a las personas usuarias.
- Selección de aquellas que apliquen de forma más óptima al servicio de CAU de Gobierno de Navarra.
- Presentación de las mismas.
- Propuesta de selección de las que se consideran más adecuadas. Resulta aquí tan interesante la evaluación de una posible herramienta de medición de la experiencia de usuario, como la propuesta de nuevas acciones e indicadores que sustituyan, mejoren y/o completen los que existen en la actualidad.

Desde el punto de vista del estudio tecnológico y de soluciones de mercado las tareas a abordar son las siguientes:

- Concretar las mejores prácticas antes abordadas, en la identificación de producto o productos de mercado que apliquen para la medición de la experiencia de usuario aplicados al soporte TIC a las personas usuarias. Habitualmente son varias las herramientas y fabricantes en el mercado que responden a una necesidad concreta. Partimos de la base que habrá varias y es parte de este trabajo el análisis en detalle para conocerlas y elegir la más adecuada.
- Presentación en detalle de las características de dicho producto o productos.
- Explicar los requisitos y limitaciones de cada uno.
- Las soluciones planteadas deberán tener en cuenta las particularidades de seguridad, conectividad y escenario tecnológico de Gobierno de Navarra.
- Incluirá también un análisis de las fortalezas actuales del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra para optimizar recursos y, si tiene sentido, plantear soluciones que se construyan sumando a lo ya existente
- Selección de aquel o aquellos que más se ajustan a las necesidades y especificidades de Gobierno de Navarra.
- Realización de una demostración del producto o productos seleccionados.

Desde el punto de vista del estudio económico las tareas a abordar son las siguientes:

- Estimar el coste del producto o productos seleccionados durante todo el ciclo de vida.
- Incluirá licenciamiento, los servicios necesarios de puesta en marcha, formación, integración con otros componentes de Gobierno de Navarra, operación, soporte y posterior evolución.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Desde el punto de vista del plan de proyectos las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta del plan de acción (tareas, responsables, recursos humanos necesarios, recursos económicos necesarios, plazos, riesgos, resultados, etc).
- El plan de proyectos tendrá en cuenta la implantación de la medición y mejora de la experiencia de usuario de forma totalmente integrada en el objetivo estratégico final de "Modernización y Transformación Digital del soporte técnico a usuarios y usuarias de las TIC de Gobierno de Navarra". Es decir, no se contemplará como un proyecto aislado en sí mismo, sino como una parte de las grandes líneas de trabajo que conforman la meta final. El plan de proyectos incluirá, por tanto, todo lo necesario para resolver dicha integración.

Desde el punto de vista del mantenimiento y evolución las tareas a abordar son las siguientes:

- Identificar el modelo organizativo necesario, los procesos, recursos humanos y recursos económicos para el mantenimiento y evolución del nuevo sistema implantado.

Desde el punto de vista del seguimiento del retorno de inversión y nivel de servicio de la mejora implantada las tareas a abordar son las siguientes:

- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

3 Cuestiones previas

3.1 Descripción resumen del servicio de CAU

El **ANEXO IV** resume una descripción del servicio de soporte y operación de primer nivel CAU en Gobierno de Navarra.

3.2 Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra

El **ANEXO V** detalla el Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra en torno al cual se deberá desarrollar el servicio objeto de este pliego.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

3.3 Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

Cualquiera de los trabajos necesarios para la ejecución de los servicios incluidos en este contrato, requieren necesariamente de una serie de medidas que permitan garantizar la confidencialidad de la información que hubiera sido tratada por el equipo afectado. A tal efecto, todo trabajo relacionado con el contrato de mantenimiento se desarrollará observando lo indicado en el **ANEXO VI** respecto a normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

3.4 Relación con otras empresas o servicios

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra tiene contratados o encomendados con empresas, entre otros, los siguientes servicios:

- Operación y soporte de 1er nivel, que incluye un servicio de guardias localizadas 24x7 los 365 días del año.
- Asistencia técnica de 2º nivel, que incluye un servicio de guardias localizadas 24x7 los 365 días del año.
- Mantenimiento Hardware del equipamiento informático
- Acuerdo Marco de Homologación para el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático
- Asistencia Técnica de Seguridad
- Mantenimiento de la Red Corporativa
- Oficina Técnica encargada a la empresa pública NASERTIC

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá coordinarse con los técnicos de los grupos anteriores según necesite, siempre contando con la interlocución de Gobierno de Navarra para facilitar las gestiones.

3.5 Modelo de Gestión de Servicios de TI

Actualmente, Gobierno de Navarra en su Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte orienta en la medida de lo posible su gestión de servicios de TI basándose en las buenas prácticas de ITIL. La empresa adjudicataria desarrollará por tanto sus servicios y

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

establecerá sus procedimientos apoyándolos progresivamente en un Modelo de Gestión de los Servicios de TI basado en las mejores prácticas de ITIL.

El Gobierno de Navarra, en cualquier momento de la ejecución del contrato, se reserva la posibilidad de auditar los procedimientos operativos llevados a cabo por el adjudicatario, comprometiéndose éste a mantenerlos actualizados y documentados convenientemente. Cualquier cambio en los procedimientos necesitará la aprobación por parte del Gobierno de Navarra.

El adjudicatario deberá integrarse plenamente y participar en todos los procesos ITIL implantados en el Gobierno de Navarra.

Para la operativa de todos estos procesos se utilizarán necesariamente las herramientas de la plataforma de gestión de servicios del Gobierno de Navarra y se seguirán los procedimientos definidos, especialmente en lo que a gestión de tiques se refiere. Además, el adjudicatario deberá participar en los distintos grupos de trabajo que se constituyan para la coordinación y seguimiento de dichos procesos.

4Entregables exigibles

Todos los entregables incluirán el alcance completo detallado en el **apartado 3.**

Las diferentes iniciativas se tipificarán en primer lugar y a modo de introducción del siguiente modo, argumentando en detalle los motivos:

- No existe en Gobierno de Navarra y se considera altamente recomendable y factible su implantación.
- Si existe en Gobierno de Navarra y se considera altamente recomendable su evolución.
- No existe en Gobierno de Navarra y se considera medianamente recomendable y factible su implantación.
- Si existe en Gobierno de Navarra y se considera medianamente recomendable su evolución.
- No existe en Gobierno de Navarra y se considera mínimamente recomendable (o incluso se desaconseja) su implantación.
- Si existe en Gobierno de Navarra y se considera oportuno mantenerla tal cual está definida o diseñada.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

4.1 Canales de Acceso

4.1.1 Chatbots

- Estudio de situación actual en nuestra organización, incluyendo tareas y actividades concretas de operación y soporte de primer nivel que de forma más óptima podrían implementarse (total o parcialmente) mediante agentes virtuales (Chatbots).
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
    - Acciones de las que se compone el plan:
        - Elementos actuales.
        - Elementos a implementar y/o adquirir.
        - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
    - Relación y dependencia entre las acciones.
    - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
    - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Plantilla de RFP.
- Demostración del producto o productos seleccionados.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto de la nueva gestión del soporte mediante Chatbots.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.1.2 Otros canales de acceso al servicio CAU.

- Estudio de situación actual en nuestra organización.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
    - Acciones de las que se compone el plan:
        - Elementos actuales.
        - Elementos a implementar y/o adquirir.
        - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
    - Relación y dependencia entre las acciones.
    - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
    - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Plantilla de RFP.
- Demostración del producto o productos seleccionados.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.1.3IVR o mejoras en el canal telefónico.

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
    - Acciones de las que se compone el plan:
        - Elementos actuales.
        - Elementos a implementar y/o adquirir.
        - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
    - Relación y dependencia entre las acciones.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
- Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.

- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado. Teniendo en cuenta que Gobierno de Navarra ya cuenta con una solución de centralita telefónica, concretar las mejores prácticas y recomendaciones antes abordadas, en las posibilidades que permite el producto empleado en la actualidad por CAU en la atención telefónica.
- Demostración del producto.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto de la evolución de la actual atención telefónica.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.1.4 Evolución de los catálogos de servicios a un Portal con mayor protagonismo de la autoayuda/autoresolución y autoservicio

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
  - Acciones de las que se compone el plan:
    - Elementos actuales.
    - Elementos a implementar y/o adquirir.
    - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
  - Relación y dependencia entre las acciones.
  - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.

- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado. Teniendo en cuenta que Gobierno de Navarra ya cuenta con una solución de Catálogo de Servicios y de otra para la automatización de las tareas de operación de las peticiones de servicio, concretar las mejores prácticas y recomendaciones antes abordadas, en las posibilidades que permite el producto o productos empleados en la actualidad por CAU, así como en la posible evolución, incluyendo o no un producto que lo complemente.
- Plantilla de RFP, en caso de que aplique.
- Demostración del producto o productos seleccionados, en caso de que aplique.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto de la evolución del actual Catálogo de Servicios.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.1.5 Portal de noticias para las personas usuarias finales (incidencias masivas, etc).

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
  - Acciones de las que se compone el plan:
    - Elementos actuales.
    - Elementos a implementar y/o adquirir.
    - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
  - Relación y dependencia entre las acciones.
  - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.

- Estudio tecnológico. Teniendo en cuenta que Gobierno de Navarra ya cuenta con una solución de Catálogo de Servicios y de otros portales de difusión para sus personas usuarias, concretar las mejores prácticas y recomendaciones antes abordadas, en la evolución del producto que mejor se adapte para alojar esta mejora o línea de acción.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto del Portal de alertas, avisos e información TIC para las personas usuarias.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.2 Operación y Soporte

4.2.1 Gestión inteligente del conocimiento

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
  - Acciones de las que se compone el plan:
    - Elementos actuales.
    - Elementos a implementar y/o adquirir.
    - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
  - Relación y dependencia entre las acciones.
  - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
  - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Plantilla de RFP.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Demostración del producto o productos seleccionados.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto de la nueva gestión del conocimiento implantada.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.2.2 Automatización de las operaciones en CAU

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
    - Acciones de las que se compone el plan:
        - Elementos actuales.
        - Elementos a implementar y/o adquirir.
        - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
    - Relación y dependencia entre las acciones.
    - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
    - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Estudio tecnológico.
- Propuesta en detalle de las tareas de operación que serán objeto de la evolución de la actual automatización.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

4.2.3AIOps aplicado al servicio de CAU

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
    - Acciones de las que se compone el plan:
        - Elementos actuales.
        - Elementos a implementar y/o adquirir.
        - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
    - Relación y dependencia entre las acciones.
    - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
    - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Plantilla de RFP.
- Demostración del producto o productos seleccionados.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto de la implantación de AIOps aplicado al CAU.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.2.4Soporte remoto

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Acciones de las que se compone el plan:
  - Elementos actuales.
  - Elementos a implementar y/o adquirir.
  - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
- Relación y dependencia entre las acciones.
- Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
- Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.

- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Plantilla de RFP.
- Demostración del producto o productos seleccionados.
- Propuesta en detalle de las funcionalidades que serán objeto de la nueva (o evolucionada) solución de soporte remoto.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.2.5Automatización escalados.

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
  - Acciones de las que se compone el plan:
    - Elementos actuales.
    - Elementos a implementar y/o adquirir.
    - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
  - Relación y dependencia entre las acciones.
  - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.

- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto de la automatización de escalados.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.3 Gobernanza y Gestión del Servicio

4.3.1 Mejora de procesos y de la propia gestión del servicio

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
  - Acciones de las que se compone el plan:
    - Elementos actuales.
    - Elementos a implementar y/o adquirir.
    - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
  - Relación y dependencia entre las acciones.
  - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
  - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto de evolución y mejora de los procesos y de la propia gestión del servicio.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.3.2Cuadro de Mando

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).
- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
    - Acciones de las que se compone el plan:
        - Elementos actuales.
        - Elementos a implementar y/o adquirir.
        - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
    - Relación y dependencia entre las acciones.
    - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
    - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Propuesta en detalle de los contenidos que serán objeto del nuevo Cuadro de Mando.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

4.3.3Medición y mejora de la experiencia de usuario

- Estudio de situación actual en nuestra organización.
- Estudio de mejores prácticas (benchmarking).

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Conjunto de recomendaciones, valorando distintas perspectivas: oportunidad de negocio, tecnológica, económica, de procesos y organizacional y detallar y priorizar las principales acciones a realizar en este ámbito. El entregable debe contener:
    - Acciones de las que se compone el plan:
        - Elementos actuales.
        - Elementos a implementar y/o adquirir.
        - Elementos que deben ser adaptados y/o modificados.
    - Relación y dependencia entre las acciones.
    - Análisis de impacto: negocio, sistemas, organización, arquitectura de TI, etc.
    - Priorización en función de las necesidades, beneficios, riesgos y capacidad de ejecución de las acciones.
- Estudio tecnológico y de soluciones de mercado.
- Plantilla de RFP.
- Demostración del producto o productos seleccionados.
- Propuesta en detalle de los elementos que serán objeto de la medición y mejora de la experiencia de usuario.
- Estudio económico.
- Plan de proyectos para alcanzar el objetivo estratégico mencionado.
- Propuesta para el mantenimiento y evolución.
- Propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

ANEXO IV Descripción servicio CAU

Introducción

El servicio de soporte informático de primer nivel de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se realiza mediante una función de TI denominada Centro de Atención a Usuarios (CAU en lo sucesivo) que amplía el Service Desk recogido en las mejores prácticas de ITSM-ITIL incorporando el pensamiento LeanIT y metodologías ágiles.

El CAU se encuentra enmarcado organizativamente dentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD), en concreto bajo el Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y de Centro de Soporte.

La Empresa Pública NASERTIC S.A., aporta su labor de Oficina Técnica para el control y aseguramiento de la calidad, y mejora continua del servicio.

Computadores Navarra S.A. (en adelante CONASA) es la empresa adjudicataria que presta el servicio en la actualidad.

El CAU de la DGTD es el servicio de soporte y operación de primer nivel técnico informático y de comunicaciones dedicado a la recepción, registro y gestión de incidencias, peticiones de servicio, consultas, sugerencias, reclamaciones y casi cualquier cuestión relativa a las TIC en Gobierno de Navarra (salvo excepciones en Unidades Funcionales concretas).

No es por lo tanto un servicio que se ofrezca de manera genérica a los ciudadanos, sino de forma focalizada al personal propio de la Administración Foral.

El CAU tiene por misión el facilitar a los usuarios el uso de las TIC, así como facilitar el acceso de forma sencilla a los servicios proporcionados por Gobierno de Navarra a sus usuarios.

Esta misión se logra mediante la atención personalizada de las cuestiones que realizan los usuarios y su gestión, coordinación y escalado a los diferentes grupos de soporte que deben resolverlas. El contacto personal con el usuario exige cumplir con las normas definidas en el Código Ético de Conducta del CAU.

Los servicios que se prestan son:

- **Punto único de contacto**. Un usuario que tenga diferentes problemas técnicos, bajo un esquema sin un **CAU,** tiene que marcar varias veces distintas extensiones telefónicas para lograr comunicarse con un profesional de sistemas que esté dispuesto y tenga el tiempo para ayudarlo, originando como consecuencia una pérdida de tiempo considerable. Al tener un punto único de contacto el usuario obtiene asistencia inmediata por parte de personas con los conocimientos apropiados y la disposición para atenderlo.
- **Horario continuo, 24 horas al día, los 7 días de la semana (24x7).** Un usuario puede necesitar contactar para solicitar soporte técnico ante una incidencia o petición de servicio en cualquier horario del día y cualquier día de la semana.
- **Soporte, operación y monitorización** en un primer nivel en cuestiones relativas a los elementos informáticos que el usuario necesite para el desarrollo de su trabajo: hardware, sistema operativo, software básico, aplicaciones, dispositivos de comunicaciones, etc.
- **Conocimiento** de las diferentes aplicaciones que se utilizan en cada unidad Cliente para poder realizar un soporte de primer nivel sobre ellas.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- **Apoyo al usuario** tanto de forma remota, como de manera presencial cuando la primera no es suficiente para resolver su incidencia o petición de servicio.
- **Registro y seguimiento de incidencias y peticiones de servicio:** El CAU cuenta con los mecanismos que nos permitan llevar un control y registro precisos de todas las llamadas y correos que se reciben, con la finalidad de generar, en un determinado periodo de tiempo, los informes e indicadores que permitan Medir, Analizar y Mejorar.

Organización

El horario de prestación del servicio es 24x7 de forma presencial y en remoto, según aplique.

El CAU DGTD está formado a su vez por los siguientes grupos:

- CAU Soporte: Es la primera línea de atención a los usuarios. En otras palabras, atienden el correo electrónico y el teléfono de contacto del servicio, registrando un tique e intentando la resolución temprana de las cuestiones de los usuarios si el tiempo necesario es inferior a unos cinco minutos.
- CAU Back Office: Es la segunda línea de técnicos de soporte de primer nivel, que no atienden los canales de entrada al CAU. La asignación de recursos a este grupo es flexible y dinámica. Como mínimo es de un técnico los días laborables de 8:00 a 15:00, pero aumenta hasta tres en función de las necesidades del servicio.

  Este grupo realiza aquellas tareas que por sus características son posibles de resolver de manera remota (desde el CAU Soporte) y que no hayan podido realizarse desde el CAU por falta de tiempo o recursos.

- CAU Tareas de Operación: Este grupo compuesto actualmente por tres técnicos que trabajan simultáneamente en turnos de 8:00 a 15:00 los días laborables, realizan tareas de operación procedimentadas sobre directorio activo, mensajería, cifrado de portátiles, copias de seguridad, etc., sobre todo como consecuencia de solicitudes vía catálogos y tareas rutinarias planificadas.
- CAU in situ: Cada CAU In Situ (13 subgrupos o entornos) es un grupo reducido de técnicos, de 2 a 4 personas, quienes realizan el soporte presencial del puesto de trabajo de los usuarios de sus entornos.

  A estos grupos llegan los tiques que no han podido ser resueltos en remoto y que se refieren a los puestos de trabajo, los diagnostican y los resuelven.

  Además, tienen la importante función de gestionar y “educar” a los usuarios del servicio, divulgando entre sus usuarios las políticas, normas y buenas prácticas informáticas establecidas desde la DGTD.

  Los técnicos de estos grupos instalan, reubican, añaden hardware, cambian equipos y software del puesto de trabajo. Aseguran además la calidad de los datos del inventario de los elementos del puesto de trabajo de los usuarios.

  En caso necesario, desde su entorno pueden puntualmente pasar a CAU Soporte como Agentes Remotos desde sus teléfonos del entorno.

- CAU Guardia: El rol de guardia de primer nivel es un grupo seleccionado de técnicos que rotan en turnos semanales y que están disponibles fuera del horario laboral de 8:00 a 15:00 para atender aquellas incidencias sobre los puestos críticos o usuarios

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

VIP que requieran atención presencial y cuya resolución no pueda esperar a las 8:00 del día laborable siguiente.

Herramientas

El servicio de CAU cuenta con las siguientes herramientas:

- Centralita y Sistema ACD (Automatic Call Distributor). El distribuidor automático de llamadas es un sistema por el cual se distribuyen las llamadas que llegan al CAU entre los diferentes técnicos. Se usa también para la extracción de indicadores.
- Solidus Desktop Manager. Herramienta de escritorio que sirve para la gestión de las llamadas ofrecidas por el Sistema ACD.
- Herramienta de Gestión de Tiques (HGT). Es la herramienta que se emplea para el registro de los tiques (incidencias y peticiones de servicio principalmente) y su reasignación a los diferentes grupos que participan en dichas tareas.
- HGT móvil. Aplicación móvil desarrollada para SO Android que permite el acceso desde smartphones a una versión reducida de HGT y optimizada para su uso en movilidad.
- Portal del CAU. Herramienta web que cumple con el cometido de repositorio de todo tipo de documentación necesaria para el desempeño del trabajo (procedimientos, manuales, documentación de aplicaciones, errores frecuentes, noticias, información de contacto, vínculos a otras urls, etc.).
- Portal TIC. Herramienta web que, en su área de Explotación, cumple con el cometido de repositorio de procedimientos, manuales, documentación de aplicaciones, etc. La diferencia frente a la anterior es que el público objetivo de esta última no solo es el CAU, sino los técnicos de primer nivel de operación y soporte del resto de entornos de Gobierno de Navarra e incluso los técnicos de 2º nivel.
- Catálogo de Servicios TIC. El catálogo de servicios constituye el punto único para la obtención, por parte del usuario final, de información y tramitación de los servicios que la DGTD presta a todos los Departamentos y Organismos Públicos de Gobierno de Navarra. A través de este Catálogo, se pueden solicitar los servicios que ofrece la DGTD de forma rápida, cómoda y sencilla. Es el punto de entrada en definitiva de las peticiones de servicio que llegan al CAU.
- Catálogo Interno de la DGTD. El catálogo interno constituye el punto único para la difusión de los servicios de Infraestructura que se prestan a los propios técnicos de la DGTD o a empresas externas involucradas en proyectos técnicos.
- ProactivaNET Inventario. Herramienta que permite conocer al instante y de manera sencilla el inventario de todo el parque informático (Windows, Mac OS X o Linux/Unix) así como sus licencias y configuración de una manera automática y desatendida.
- Base de Datos de Soluciones. Herramienta para el registro de las soluciones a errores conocidos. Se encuentra integrada a su vez con la Herramienta de Gestión de Tiques, de manera que a partir de la finalización de un tique en ésta última se puede generar una solución en la primera y a partir de una consulta en la primera se pueden localizar tiques en la segunda que hayan aplicado una solución.
- Herramientas para soporte remoto. Los técnicos de CAU deberán utilizar el servicio de control remoto de PC siempre con el conocimiento y consentimiento previo del usuario

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

del puesto remoto y bajo la supervisión del mismo, por lo que el usuario deberá estar presente desde el inicio de la sesión remota hasta su finalización.

- Herramienta de notificaciones del CAU. Utilizada para el envío de avisos importantes o información a los técnicos de manera inmediata y con garantías de visualización al mostrar una ventana en primer plano de la pantalla.
- Administrador de informes. El administrador de informes es una de las herramientas utilizadas para la monitorización y mejora continua del servicio mediante el diseño de informes predeterminados para el seguimiento de indicadores.
- Cuadro de Mando CAU. Herramienta web en la que se presentan de manera ordenada los principales indicadores para la gestión de los servicios de CAU y Mantenimiento Hardware. Los orígenes de los datos son HGT, ProactivaNET Inventario, BDSoluciones, Centralita y Buzón de correo del CAU. Son datos numéricos y gráficos tanto de la actividad on line, como de históricos por días, semanas y meses. Configurable en muchos aspectos.
- geoHGT. Herramienta para la consulta georeferenciada de los diferentes edificios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra así como de determinados datos de interés asociados a dichos edificios y procedentes de una o varias de las herramientas anteriores.
- Gesprona. Herramienta que recoge todos los trabajos en los que participa el personal de la DGTD, tanto los que están en curso como los que están planificados para el futuro o son ideas todavía no asentadas, así como todos los realizados anteriormente. Además, permite la gestión de peticiones que se vayan solicitando principalmente por parte de los usuarios. En ambos casos, tanto Trabajos como Peticiones, se gestionan en base a Fichas.
- Tableros Kanban para seguimiento de proyectos e iniciativas de mejora contínua.
- Tableros de gestión visual en los entornos.
- Plataforma de Automatización de Gobierno de Navarra (PAGN). Plataforma para la ejecución de forma desatendida de tareas como:
    - tareas de operación, peticiones de servicio y remediación de incidencias
    - planificación de trabajos y tareas programadas (*Windows)
    - gestión de la configuración de infraestructuras
    - despliegues

Metodología y Calidad

El servicio de CAU es gestionado aplicando las buenas prácticas establecidas por el estándar ITIL v3 para los servicios TIC.

El servicio de CAU cuenta con su Carta de Servicio.

Se encuentra a su vez alineado con la filosofía Agile y el pensamiento Lean IT.

2 La **Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información**, abreviada **ITIL** (del inglés *Information Technology Infrastructure Library*), es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

Lean IT es la extensión de los principios de Lean Manufactoring y Lean Servicies para el desarrollo y gestión de los productos y servicios de tecnologías de la información. Su meta es mejorar continuamente el valor entregado por las organizaciones de TI para sus clientes y para el profesionalismo del personal de TI.

LeanIT y Agile son eficiencia, y su búsqueda mediante la ejecución de pequeños pasos de cara a la mejora continua del servicio que se presta a sus clientes y usuarios.

La empresa pública NASERTIC (encargada de la Oficina Técnica) y la empresa CONASA (prestataria del servicio), ambas con un alcance que incluye el Servicio de CAU, están actualmente certificadas por OCA Instituto de Certificación en las siguientes áreas:

- ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001: Sistema de Gestión del Medio Ambiente
- ISO 20000: Sistema de Gestión de Servicios TI
- ISO 27001: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en TI

Satisfacción de los usuarios

Con la finalización de cada tique le llega un correo electrónico al usuario donde se le invita a completar una breve encuesta de satisfacción. A partir de las mismas y con periodicidad semestral se elabora un informe exhaustivo de análisis de los resultados obtenidos.
Asimismo, en alguna ocasión se ha llevado a cabo un proyecto mediante el cual se ha lanzado (de forma proactiva) una encuesta de satisfacción a la gran mayoría de los usuarios del servicio, con el objetivo de poner a disposición de los usuarios del CAU de Gobierno de Navarra una encuesta bilingüe castellano/euskera en la que valorar el servicio y aportar ideas, a la par que opinar sobre las cuestiones que se determinen como interesantes.

Indicadores en general y SLAs en particular

La obtención, análisis y reacción ante los indicadores que se extraen y monitorizan en el CAU permiten la mejora continua y la excelencia en la prestación del servicio asignado, una vez que sirven para lanzar las acciones correctivas consecuentes por parte de los gestores de la empresa prestataria del servicio.

El lema interno siempre presente en el día a día del CAU es el siguiente:

“Lo que no se mide no se controla, lo que no se controla no se mejora y lo que no se mejora acaba por deteriorarse”

Esta frase no debe llevar a equívoco y caer en la tentación de la medición al estilo “Big Data”. La idea del CAU y nuestro compromiso es el de medir únicamente los datos relevantes, que

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

resulten fiables y que permitan identificar mejoras y tomar las decisiones adecuadas para lanzar las acciones de mejora más adecuadas y ventajosas en cada caso.

Utilizamos por tanto una serie de medidas “inteligentes” (S.M.A.R.T. por *Simple, Measurable, Achievable, Realistic and Time-bound*), o “inteligentemente seleccionadas”, que nos resultan de gran valor para conocer realmente el funcionamiento de nuestro servicio, y la consecución de nuestros objetivos.

Estas medidas inteligentes se estructuran en varios escalones, partiendo de un punto de vista estratégico-táctico, a un punto de vista operacional:

- KPI’s – Key Performance Indicators, indicadores clave del rendimiento
- SLA’s – Service Level Agreements, acuerdos de nivel de servicio
- OLAs – Operational Level Agreements, acuerdos de nivel operacional
- Auditorías y resto de indicadores

Auditorías

Con el fin de supervisar, gestionar y mejorar el servicio se llevan a cabo múltiples auditorías con periodicidad diversa en función de cada caso. Son las siguientes:

- Auditoria Tiques Finalizados con la categoría "Otros"
- Auditoria Productividad de los agentes del CAU
- Auditoría de usuarios asignados al puesto de trabajo del Inventario
- Auditoría de la categorización de los tiques finalizados
- Auditoría de estructura orgánica de usuarios en el registro de tiques
- Auditoría de peticiones de servicio no procedente de Catálogo
- Auditoría de asignación de tiques a entornos CAU
- Auditoría de Resolución en Primer Contacto Interno
- Auditoria gestión del buzón de correo del CAU
- Auditoría de información de puesto de trabajo en inventario
- Auditoría de información de impresoras en inventario
- Auditoria del procedimiento de registro de incidencias (vía teléfono y presencial)

Informes

Algunos de los informes de gestión del servicio que se realizan periódicamente son, entre otros, los siguientes:

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Informe con periodicidad semestral documentando los resultados de la encuesta de satisfacción incluida en la finalización de los tiques, así como su correspondiente análisis.
- Informes con periodicidad anual documentando en detalle la actividad realizada por el servicio de CAU y orientados a ser suministrados a las diferentes unidades cliente de Gobierno de Navarra.
    - Se realiza uno general para todo Gobierno de Navarra, uno por cada Departamento, así como uno dedicado en exclusiva a alguna unidad considerada como especial a estos efectos.
    - Incluyen entre otros:
        - Volúmenes de tiques
        - Distribución por unidades
        - Distribución por prioridades
        - Distribución por tipo
        - Distribución por ventanas horarias, por días y por meses
        - Distribución por categorización
        - Análisis de tiques VIP
        - Grados de cumplimiento por prioridad y tiempos objetivos internos
        - Datos extraídos a partir de la centralita telefónica
- Informes con periodicidad semestral documentando en detalle la actividad realizada por el servicio de CAU y orientados al seguimiento del servicio entre Gobierno de Navarra y la empresa adjudicataria. Incluiyen entre otros:
    - Presentación del servicio
    - Acciones realizadas a lo largo del periodo
        - Proyectos internos
        - Formación
        - Colaboraciones con otros grupos
        - Otras acciones destacables
    - Indicadores y métricas a partir de la actividad recogida en la Herramienta de Gestión de Tiques
    - Indicadores y métricas a partir de la centralita telefónica
    - Indicadores encuesta de satisfacción
    - Conclusiones
- Informe con periodicidad anual documentando en detalle el análisis de los tiques desde el punto de vista de la seguridad.
- Informe con periodicidad anual documentando en detalle el análisis de los tiques con escalados incorrectos.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- Informe con periodicidad anual documentando en detalle el análisis de la reapertura de tiques.

CAU en cifras

Como datos destacados de 2020:

- Registrados en total en la HGT 235.710 tiques (en 2019 fueron 209.525)
  - CAU DGTD 152.905 tiques
  - CAU SNSO 72.032 tiques
  - CAU DRyMA 10.033 tiques
  - Derechos Sociales 736 tiques
- 16.838 puestos de trabajo activos en todo GdN, incluyendo las Entidades Públicas que atiende el CAU
- 3,8 tiques al día por cada 100 puestos de trabajo
- Media de tiques registrados por día es de 644 tiques.
- Tipo “incidencia” el 44% y tipo “petición de servicio” el 37%. El resto son “tareas de operación”, “monitorización” o “consulta”.
- Octubre el mes con más tiques
- Entre las 08:00 horas y las 10:30 horas se registran el 36% de los tiques que se registran en el día.
- Lunes y martes los con más tiques
- 43.160, el 18,3%, corresponden a “peticiones de servicio” realizadas desde el Catálogo de Servicios TIC
- Las peticiones más solicitadas son las de Mensajería (4% del total de tiques), seguida por Entorno Mainframe (2,8% del total de tiques).
- Las prioridades se reparten del siguiente modo: 0,93% de los tiques con prioridad Urgente, 2,44% Alta, 84,72% Media y 11,91% Baja.
- El 17,3% de los tiques son solicitados por teléfono, el 58,4% vía Web y el 18,3% por Correo. Cuando se tratan de incidencias el 24% se registran por teléfono y para las peticiones de servicio destacar que el 83% se registran por Web (en su mayoría provenientes del Catálogo de Servicios TIC).
- Aproximadamente el 1,2% de los tiques son VIP
- En el entorno CAU DGTD se resuelve el 20% de los tiques con la sola participación de CAU Central, es decir, en remoto, el 16% con la participación añadida de CAU in situ, es decir, presencialmente y el 64% restante con la participación de otros grupos.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

- 22% de los tiques resueltos presencialmente, 23 % por control remoto, 5 % telefónicamente, 6% por correo electrónico y el resto se corresponde con intervenciones a nivel de Sistemas.
- Recibidas 76.037 llamadas en el CAU Central (en 2019 fueron 58.202)
- Se han atendido el 92% de las llamadas registradas
- Del 92% de llamadas atendidas, el 96% esperan menos de 20 segundos en ser contestadas por un técnico del CAU.

Otros

El servicio de CAU DGTD cuenta a su vez con:

- Código ético de conducta
- Plan de acogida y salida de técnicos
- Plan de gestión de la continuidad
- Proceso de seguimiento de productividad de los técnicos
- Plan de formación anual
- Encuesta anual de satisfacción de los técnicos
- Reunión anual de seguimiento de los técnicos

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

ANEXO V Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra

El Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra se puede consultar en el siguiente vínculo web:

http://internet.gccpublica.navarra.es/DGIT/SistemasInformacionGN/default.aspx

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

ANEXO VI Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

El adjudicatario se compromete a cumplir en general con la normativa de seguridad aprobada por el Gobierno de Navarra que aplique en cada caso respecto a los sistemas de información y en particular con las siguientes normas de comportamiento:

- No introducir software microinformático, soportes informáticos removibles o cualquier tipo de hardware ajenos al Gobierno de Navarra.
- No difundir ni publicar ninguna configuración de red, sistemas o mecanismos de seguridad de la información existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Gobierno de Navarra, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual, industrial y cualquier otros que el Gobierno de Navarra ostenta sobre sus obras e invenciones y que pudieran ser conocidos o explotados por el adjudicatario en cumplimiento de las tareas encomendadas.
- Comunicar a través de los interlocutores de Gobierno de Navarra establecidos, cualquier incidencia que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información accedidos.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- Facilitar la verificación y comprobación por parte del Gobierno de Navarra del cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas en el acceso a sistemas de información comprometidos acorde a los medios y alcance establecidos.

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión de la propuesta, aceptación y desarrollo de las obligaciones incluidas en el presente pliego y del contrato subsiguiente, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o tratar con fin distinto al que figura en este Pliego Técnico, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como un incumplimiento de las obligaciones contractuales principales y por tanto podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, que se puedan derivar de dicho incumplimiento.

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y su legislación de desarrollo Real Decreto 1720/2007, de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal. Especialmente serán de aplicación el cumplimiento de las obligaciones y requisitos establecidos en el art. 12 de la LOPD en relación al acceso a datos por parte del adjudicatario y que se transcriben a continuación:

"Artículo 12. *Acceso a los datos por cuenta de terceros.*

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente."

CSV: **93D4297E278131BD**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-03-03 13:08:31