

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VÍDEO
ACREDITADORES PLATAFORMA DE VÍDEO
IDENTIFICACIÓN DE LA FNMT-RCM

PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD
PA426616/1/1641/2026

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. DESCRIPCIÓN	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3.1 <i>Servicio de Vídeo Acreditación.....</i>	3
3.1.1 Requisitos de los vídeo acreditadores.....	3
3.1.2 Acuerdo de nivel de servicio	4
3.1.3 Condiciones	4
4. CANTIDAD (DE BIENES O SERVICIOS) OBJETO DE LA LICITACIÓN.....	4
5. PRECIO	5
6. CONDICIONES.....	5
6.1. Condiciones de la oferta técnica	5
6.2. Condiciones a cumplir por el licitador	6
7. DOCUMENTACIÓN	7
8. GARANTÍAS.....	7
9. PENALIZACIONES	9
10. ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	9
11. OTRAS CUESTIONES.....	10
11.1. Etiquetado	10
11.2. Acuerdo de nivel de servicio	10
11.3. Propiedad intelectual	16
12. ANEXO - Condiciones del acceso remoto a la red de la FNMT-RCM	17

1. OBJETO

La presente contratación tiene por objeto la prestación del servicio de vídeo acreditación para los procesos de identificación remota por vídeo realizados en la plataforma de onboarding de la FNMT-RCM.

A través de esta contratación, la FNMT-RCM pretende continuar con los servicios de vídeo identificación prestados para la obtención de certificados y otros servicios de la administración.

2. DESCRIPCIÓN

El servicio consiste en la verificación de las evidencias por una persona, conforme a la normativa española aplicable a la emisión de credenciales de identidad cualificadas.

El servicio de vídeo acreditación comprende la validación de vídeo identificaciones que así lo requieran, pudiéndose realizar dichas vídeo acreditaciones en los servicios en la nube de un proveedor o en el servicio que proporciona la plataforma de onboarding de la FNMT-RCM.

Las vídeo acreditaciones se estiman en una duración de entre 70 y 90 segundos.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

3.1 ***SERVICIO DE VÍDEO ACREDITACIÓN***

La normativa española exige que, para la emisión de una credencial de identidad cualificada, se realice una verificación de las evidencias por una persona. Este servicio de verificación de evidencias se denomina servicio de vídeo acreditación.

Por ello, se desea contratar el servicio de vídeo acreditadores para las vídeo identificaciones que así lo requieran.

Estas vídeo acreditaciones se podrán realizar en los servicios en la nube de un proveedor o en el servicio que proporciona la plataforma de onBoarding de la FNMT-RCM.

Las vídeo acreditaciones se estiman en una duración de entre 70 y 90 segundos.

3.1.1 **REQUISITOS DE LOS VÍDEO ACREDITADORES**

Los vídeo acreditadores deberán tener una formación acorde lo establecido en especificado en la Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo, por la que se regulan los

métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados.

El operador encargado de la verificación de la identidad del solicitante mediante identificación remota por vídeo contará con:

- Formación específica sobre las características verificables por el método de identificación, sus procedimientos, métodos de prueba y métodos comunes de falsificación, con el fin de asegurar que dispone de la capacitación suficiente para detectar potenciales fraudes en el proceso de identificación y en los documentos de identidad admitidos por la plataforma.
- Formación sobre la normativa vigente en materia de protección de datos personales y servicios de confianza.
- Formación en el manejo de herramientas de vídeo identificación e interpretación de la información y datos que suministra.
- Utilizar la plataforma de la FNMT-RCM con los medios que esta establezca para la autenticación.
- Se validarán todos los campos contenidos en el documento de identidad suministrado en el proceso de vídeo identificación.

3.1.2 **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

El adjudicatario que provea este servicio se compromete a realizar las vídeo acreditaciones en un plazo inferior a 48 horas desde que el ciudadano finalice el proceso de vídeo identificación remota.

3.1.3 **CONDICIONES**

El servicio de vídeo acreditadores se iniciará en un plazo de 24 horas desde la formalización del contrato.

Deberán comunicarse todas las bajas de opera

4. CANTIDAD (DE BIENES O SERVICIOS) OBJETO DE LA LICITACIÓN.

Este contrato tendrá una duración de doce (12) meses desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato, si bien podrá finalizarse con anterioridad si el

número de vídeo identificaciones estimadas 780.000 se consumen antes de los 12 meses. Sólo se pagarán las vídeo acreditaciones consumidas.

5. PRECIO

De acuerdo a lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6. CONDICIONES

6.1. CONDICIONES DE LA OFERTA TÉCNICA

A continuación, se consignan los requisitos mínimos, de forma y contenido, que ha de tener la oferta de la empresa licitante como respuesta al Pliego de Prescripciones Técnicas:

- La oferta deberá responder a la demanda de servicio y objeto de la contratación expresados en el presente pliego. Por este motivo deberá desarrollar la propuesta de valor del licitador, así como las características de los servicios propuestos e incluidos en el alcance de la contratación y, en su caso, en torno a las fases identificadas. La oferta técnica no deberá tener más de 150 páginas, siendo rechazadas aquellas que superen este tamaño.
- La oferta técnica podrá incluir un cuadro resumen con las certificaciones que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego para la propia empresa, así como para los productos o servicios ofertados.
- La oferta técnica podrá incluir un cuadro resumen con las referencias que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego en lo referente a experiencia empresarial.
- La oferta deberá incluir el currículum de las personas, con nombres y apellidos, que desarrollarán el objeto de la contratación. Así mismo se deberá incluir un cuadro resumen con datos referidos al equipo de trabajo propuesto que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego en lo referente al equipo de proyecto propuesto.
- La oferta podrá incluir servicios ofertados de valor añadido sobre lo demandado en el pliego, pudiendo ser estos de pago o simplemente añadidos sin coste al servicio demandado originalmente. Estos deberán estar bien identificados.
- Los costes extraordinarios (gastos de viaje, materiales, etc.) en los que la empresa adjudicataria pueda incurrir durante la prestación del servicio serán

por cuenta de esta. Por tanto, deben ser contemplados en las partidas anteriores.

- Las facturas nunca se emitirán antes del término de los trabajos, la entrega de los entregables asociados a los hitos y la aceptación y certificación de la solución por parte de la FNMT-RCM.
- La oferta debe asegurar el pleno cumplimiento de todos los requisitos del presente pliego (descripción de servicios, hitos y entregables, condiciones a cumplir por el licitador y condiciones y plazos de ejecución de la oferta). En caso contrario, la oferta será rechazada.

6.2. CONDICIONES A CUMPLIR POR EL LICITADOR

- La FNMT-RCM evaluará los requisitos técnicos necesarios para la ejecución de los trabajos contratados.
- La empresa licitadora garantizará y será responsable de la confidencialidad e integridad de la información y los servicios que pudieran verse afectados por los trabajos objeto del presente pliego.
- Se deberán aceptar y respetar las políticas de calidad y seguridad de la información de la FNMT-RCM.
- La empresa adjudicataria no podrá subcontratar los servicios objeto de esta licitación para la realización de los trabajos objeto de la contratación sin la expresa autorización por parte de la FNMT-RCM.
- Para la realización de determinados trabajos, personal de la FNMT-RCM acompañará en todo momento a la persona que los realice, supervisando así su actividad y el tratamiento de la información a la que tendrá acceso.
- Terminados los trabajos, la empresa deberá eliminar toda información sensible de la FNMT-RCM utilizada u obtenida durante la prestación del servicio.
- La empresa adjudicataria no podrá publicitar la relación con la FNMT-RCM sin previo consentimiento.
- La empresa adjudicataria tendrá que cumplir todos los requisitos de acceso remoto a la red de FNMT-RCM especificados en el ANEXO IV - Condiciones del acceso remoto a la red de la FNMT-RCM, detallando en la oferta los controles que tienen implementados para cada requisito.
- Los sistemas de información que utilice el licitador para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, deberán ser conformes con lo dispuesto en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), al menos para nivel BÁSICO, antes del inicio de la prestación del servicio o, si ello no fuere posible, dentro de los

seis meses de iniciada su prestación. Reserva de derechos para la rescisión del contrato

- La FNMT-RCM se reserva el derecho de rescindir el contrato a la finalización de cualquiera de las fases identificadas para la ejecución de la contratación o definidas como hitos de aprobación y toma de decisión de continuidad del proyecto.
- En caso de rescisión de contrato, la FNMT-RCM solo contraerá compromiso de pago de los servicios realizados, aceptados y certificadas por la FNMT-RCM.

7. DOCUMENTACIÓN

El adjudicatario del contrato deberá entregar los informes estadísticos de las vídeo acreditaciones realizadas, para el seguimiento posterior.

Documentos que justifiquen la formación de los acreditadores.

8. GARANTÍAS

El adjudicatario deberá incluir un año de garantía tras la finalización del contrato sobre los trabajos realizados, los procesos definidos y los servicios prestados. En caso de que se detecte un malfuncionamiento de conformidad con los especificado y aprobado formalmente, el adjudicatario asumirá los costes asociados a la reparación del malfuncionamiento en cuestión.

Una vez acordada la adjudicación, se notificará el acuerdo recaído al licitador correspondiente, el cual, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de la notificación, deberá acreditar la constitución de la garantía definitiva, por un importe equivalente al cinco por ciento (5 %) del importe de la adjudicación, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, que garantizará el total cumplimiento del contrato correspondiente, así como todas las cuestiones derivadas del mismo en los términos previstos en los artículos 114, y concordantes, de la LCSP.

Si dentro de los diez (10) días hábiles, a contar desde la fecha de su notificación, el adjudicatario no acreditase la constitución de la garantía definitiva, se entenderá que ha retirado su oferta, con los efectos del artículo 150 de la LCSP.

La garantía definitiva se realizará a favor de la FNMT-RCM mediante depósito en metálico en la Tesorería de la FNMT-RCM, aval bancario o seguro de caución.

De conformidad con el apartado 2 del artículo 114 de la LCSP y con el *Real Decreto 937/2020, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Caja General de Depósitos*, no será necesaria su constitución en la Caja General de Depósitos, debiendo constituirse la misma directamente en la FNMT-RCM, en caso de depósito

en metálico, o acreditándose dicha constitución mediante la presentación en la FNMT-RCM del aval bancario o del seguro de caución, en otro caso.

En el supuesto de que la garantía definitiva se constituya mediante aval, el avalista deberá ser un banco, caja de ahorros o entidad de crédito, debidamente inscrita en el Banco de España, con domicilio o sucursal en la Comunidad Autónoma de Madrid, y conteniendo, en todo caso, los siguientes requisitos:

Cuantos intereses, comisiones y gastos se produzcan con motivo de la constitución, modificación, extinción o, en su caso, ejecución, del aval, serán de la exclusiva cuenta del contratista.

Deberá constar, en el aval, la renuncia expresa del avalista, al beneficio de excusión de bienes, al de prórroga y, en su caso, al de división, que señalan los artículos 1.830, y siguientes, del Código Civil, quedando, además, el avalista, obligado, en régimen solidario e indistinto, con el contratista.

Para la ejecución de la fianza, no será necesario aviso previo alguno por parte de la FNMT-RCM, realizándose a primer requerimiento de esta entidad, que podrá ser hecho efectivo mediante burofax con acuse de recibo.

La garantía definitiva estará vigente hasta su cancelación por parte de la FNMT-RCM, que se producirá en un plazo no superior a treinta días naturales desde la fecha de extinción del contrato, salvo los supuestos de incumplimiento del contratista.

La falta de cualquiera de las condiciones y los requisitos expresados en este apartado facultará a la FNMT-RCM para rechazar la garantía constituida.

En caso de amortización total o parcial de los valores constituidos como fianza definitiva, el adjudicatario vendrá obligado a reponerlos, en el plazo de diez (10) días, en la cuantía que sea necesario para que el importe de la garantía no se altere.

En el supuesto de que los efectos del incumplimiento contractual no fueran plenamente cubiertos con el importe de la fianza constituida, la FNMT-RCM podrá retener y, en su caso, aplicar, con las finalidades indemnizatorias procedentes, las cantidades pendientes de pago, sean atribuibles al presente contrato, o a otros que el contratista haya suscrito o, en su caso, suscriba con la FNMT-RCM. El citado derecho de retención, y, en su caso, compensación, se extenderá también a las fianzas y garantías que tuviera constituidas el contratista por razón de contratos diferentes al objeto de la presente licitación.

La cancelación y devolución de la garantía definitiva tendrá lugar una vez cumplido satisfactoriamente el contrato, y en su caso, transcurrido el plazo de garantía contractual, el cual se contará desde la fecha de recepción, o cuando se haya resuelto el contrato sin culpa del contratista.

9. PENALIZACIONES

Además de las descritas en el Pliego de Condiciones Particulares, serán de aplicación las siguientes siempre y cuando sean atribuibles al proveedor:

- La demora en más de 48 horas (2 días) de las vídeo identificaciones se penalizará con 0,10€ por cada vídeo identificación que supere las 48 horas.
- Equipo de trabajo con menos efectivos de los previstos según la oferta. Cada semana será penalizada con 0,60€ por cada 1.000€ del precio del contrato.
- Cualquier cambio del equipo de trabajo que no sea previamente comunicada en tiempo y forma a la FNMT-RCM y aprobado por esta, será penalizado con 10.000€.
- Incumplimiento de las mejoras ofertadas. Será penalizado con 10.000€.
- La demora en la entrega de la documentación. Cada día de retraso será penalizado con 0,60€ por cada 1.000€ del precio del contrato.
- La demora en la entrega de entregables obligatorios. Cada día de retraso será penalizado con 0,20€ por cada 1.000€ del precio del contrato.
- Si el adjudicatario incurre en múltiples penalizaciones durante la ejecución del contrato, se podrán aplicar las siguientes penalizaciones adicionales a las descritas anteriormente:
 - De 3 a 5 penalizaciones: 1% del coste del contrato.
 - Más de 6 penalizaciones: 2% del coste del contrato.

10. ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Las consultas de carácter **técnico** relacionadas con el presente pliego de condiciones pueden ser dirigida a las siguientes personas:

Licitaciones.dsdi@fnmt.es
Dirección de Servicios Digitales e Innovación
Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda
C/ Jorge Juan, 106
28009 Madrid

11. OTRAS CUESTIONES

11.1. ETIQUETADO

- **Etiquetado verde:**

El contratista acreditará el cumplimiento de las obligaciones en materia de etiquetado verde y de los mecanismos para su control, de acuerdo con los requisitos fijados en este Pliego de Prescripciones Técnicas y/o, en su caso, los fijados por la Entidad Ejecutora.

- **Etiquetado digital:**

El contratista acreditará el cumplimiento de las obligaciones en materia de etiquetado digital y de los mecanismos para su control, de acuerdo con los requisitos fijados en este Pliego de Prescripciones Técnicas y/o, en su caso, los fijados por la Entidad Ejecutora.

- **Materia medioambiental:**

En materia medioambiental, el contratista, en caso de ser requerido por la FNMT-RCM, se obliga a aplicar procedimientos para el cumplimiento del principio de "no causar un perjuicio significativo", de acuerdo con los requisitos fijados en este Pliego de Prescripciones Técnicas y/o, en su caso, los fijados por la Entidad Ejecutora.

11.2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Para garantizar un nivel aceptable del servicio contratado, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Indicador	Definición
Error	Cualquier fallo verificable y reproducible de los componentes o sistemas incluidos en el alcance del servicio.
Corrección del error	Acciones llevadas a cabo para la corrección del componente/sistema (configuración, aplicación de parches, actualizaciones, modificación de programas, etc.)
Incidencia/error	Comportamiento anómalo respecto del funcionamiento normal del sistema, sus requisitos, especificaciones o documentación.

Resolución del incidente	Acciones llevadas a cabo para que el funcionamiento del sistema sea conforme a las especificaciones o documentación.
Tiempo de respuesta	Cantidad de tiempo que transcurre desde que se comunica una petición de servicio hasta que se obtiene una primera respuesta por parte de una persona cualificada (se excluyen respuestas automáticas o acuses de recibo de la propia petición). El tiempo de respuesta variará según la clasificación de la incidencia/error o petición de servicio.
Petición de servicio	Se refiere al registro o "ticket" que documenta los detalles de una petición de asistencia. La petición puede estar relacionada con una degradación de los parámetros normales de funcionamiento o con un error o incidente detectado en el sistema.
Punto de Contacto	Persona(s) de cada organización designadas para la comunicación y resolución de errores o incidentes. En el lado del proveedor de servicios pudiera ser un sistema informático.

Para las diferentes prestaciones de servicio se han establecido una serie de indicadores de acuerdo de nivel de servicio óptimos.

INDICADORES DE ANS	
Incumplimiento del Plan de incorporación el día de inicio de la fase de asunción del servicio	
Descripción	El indicador "Incumplimiento del Plan de incorporación el día de inicio de la fase de asunción del servicio" se define como un incidente relativo a la falta de cumplimiento del compromiso relativo al día en qué debe iniciarse la prestación del servicio según lo acordado.
Fórmula de cálculo	El equipo de proyecto completo deberá estar disponible desde el primer día de la firma del contrato. En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en el apartado 9. PENALIZACIONES.
Sustitución de perfiles del equipo, incumpliendo preaviso	
Descripción	El indicador "Sustitución de perfiles del equipo, incumpliendo preaviso" se define como el número de perfiles del equipo que son sustituidos por otros sin previo aviso a largo del período de prestación del servicio.

Fórmula de cálculo	Con respecto a este indicador, se deberá cumplir lo establecido en el apartado ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. , pudiendo ser rescindido el contrato, tal y como se indica. En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en al apartado 9. PENALIZACIONES.
Períodos en que permanece el equipo con menos efectivos de los previstos, como resultado de salidas no solicitadas de perfiles	
Descripción	El indicador "Períodos en que permanece el equipo con menos efectivos de los previstos, como resultado de salidas no solicitadas de perfiles" se define como el tiempo que permanece el equipo con menos efectivos de los previstos en el acuerdo a consecuencia de que se produzcan salidas no solicitadas por el cliente de perfiles dentro del servicio, y se cuantifica en función del tiempo que conlleve la resolución el incidente.
Fórmula de cálculo	El equipo de trabajo no podrá estar un periodo superior a una semana natural, con menos efectivos de los previstos según la oferta del adjudicatario. En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en al apartado 9. PENALIZACIONES.
Retraso en la entrega de entregables obligatorios	
Descripción	El indicador "Retraso en la entrega de entregables obligatorios" se define como el tiempo de retraso que se produce entre el plazo acordado para la entrega de un entregable y el momento en el que finalmente se termina entregando al cliente.
Fórmula de cálculo	En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en al apartado 9. PENALIZACIONES.
Incumplimiento de las mejoras ofertadas por la empresa	
Descripción	El indicador "Incumplimiento de las mejoras ofertadas por la empresa" se define como la suma de las mejoras ofertadas por la empresa en su compromiso inicial y que a la finalización del servicio no se hayan ejecutado.
Fórmula de cálculo	En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en al apartado 9. PENALIZACIONES.
Rechazo de una versión de software, por causa achacable al contratista	

Descripción	El indicador "Rechazo de una versión de software, por error achacable al contratista" se define como los casos en los que el cliente rechace la implantación de versiones de software por causas que le son ajenas y son achacables al contratista.
Fórmula de cálculo	Si el rechazo implica el no cumplimiento de un entregable obligatorio, se aplicará la penalización correspondiente.
Incumplimiento de tiempo de respuesta	
Descripción	El indicador "Incumplimiento de tiempo de respuesta" se define como el tiempo que se tarda en dar respuesta a un requerimiento, incidencia/error o petición de servicio por parte del cliente en función de lo acordado inicialmente para la prestación del servicio. Las incidencias/errores se clasificarán desde el punto de vista de su criticidad/prioridad en: • Críticas o altas: Un módulo o el sistema completo presenta un fallo tal que lo convierte en inoperante y deja de cumplir su misión. La aplicación de parches para la resolución de brechas de seguridad tendrá la consideración de incidencia crítica. • Grave o media: Un módulo o el sistema completo presenta un fallo tal que lo convierte parcialmente en inoperante y deja de cumplir alguna de sus misiones. • Leve o baja: Un módulo o el sistema completo presenta un fallo menor cuyo impacto no impide un uso de la solución en el entorno productivo. Los requerimientos y peticiones de servicio se refieren a consultas sobre el uso o configuración de un módulo o del sistema completo para asegurar su correcto funcionamiento y evitar incidencias/errores y nuevas funcionalidades o requisitos a implementar.

Fórmula de cálculo	Los tiempos de respuesta que debe observar el adjudicatario serán: • Incidencias/errores "Críticas o altas": ○ Tiempo de respuesta: 4 horas • Incidencias/errores "Graves o medias": ○ Tiempo de respuesta: 8 horas • Incidencias/errores "Leves o bajas": ○ Tiempo de respuesta: 24 horas • Requerimientos y peticiones de servicio: ○ Tiempo de respuesta: 48 horas El adjudicatario deberá cumplir estos tiempos de respuesta para el 90% del volumen anual de requerimientos y peticiones. En el caso de incidencias/errores, deberá cumplirlos para el 90% del volumen mensual. En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en el apartado 9. PENALIZACIONES.
Incumplimiento del tiempo de resolución	
Descripción	El indicador "Incumplimiento del tiempo de resolución" se define como los retrasos producidos en relación a lo acordado para la resolución de incidencias/errores. Las incidencias/errores se clasificarán desde el punto de vista de su criticidad/prioridad en: • Críticas o altas: Un módulo o el sistema completo presenta un fallo tal que lo convierte en inoperante y deja de cumplir su misión. La aplicación de parches para la resolución de brechas de seguridad tendrá la consideración de incidencia crítica. • Grave o media: Un módulo o el sistema completo presenta un fallo tal que lo convierte parcialmente en inoperante y deja de cumplir alguna de sus misiones. • Leve o baja: Un módulo o el sistema completo presenta un fallo menor cuyo impacto no impide un uso de la solución en el entorno productivo.

Fórmula de cálculo	Los tiempos de resolución que debe observar el adjudicatario serán: • Incidencias/errores "Críticas o altas": ○ Tiempo de resolución: 12 horas • Incidencias/errores "Graves o medias": ○ Tiempo de resolución: 24 horas • Incidencias/errores "Leves o bajas": ○ Tiempo de resolución: 48 horas El adjudicatario deberá cumplir estos tiempos de respuesta para el 90% del volumen mensual de incidencias/errores. En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en el apartado 9. PENALIZACIONES.
Reapertura de incidencias/errores	
Descripción	El indicador "Reapertura de incidencias/errores" se define como el número de incidencias/errores que, una vez solucionadas, vuelven a ser objeto de solución por un nuevo error.
Fórmula de cálculo	No se podrá reabrir más de un 10% del volumen de incidencias/errores mensuales. En caso de incumplimiento de este indicador, se aplicarán las penalizaciones correspondientes tal y como se indica en el apartado 9. PENALIZACIONES.

Procedimiento:

La FNMT-RCM tendrá a su disposición un punto de contacto designado por el adjudicatario donde poder realizar las peticiones de servicio y las comunicaciones de incidencias/errores, a través de la asignación del correspondiente ticket de la herramienta Jira. Dicho ticket será utilizado para realizar el seguimiento de la petición o incidencia/error.

Horario de prestación del servicio:

Los trabajos se realizarán dentro del horario de trabajo de la FNMT-RCM (Calendario laboral estándar para la Comunidad de Madrid), horario de 8 a.m. a 6 p.m. (L a J) y 8 a.m. a 3 p.m. (V). Los Tiempos de Respuesta y Resolución que debe observar el adjudicatario hacen referencia a horas laborables.

El servicio será prestado en modo presencial, en las instalaciones de la FNMT-RCM en Madrid, si bien desde la FNMT-RCM se podrá requerir al adjudicatario la prestación del servicio en modo remoto.

11.3. PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, el adjudicatario acepta expresamente que la propiedad de todos los productos que sean elaborados por el adjudicatario y, en su caso, por cualquier empresa subcontratada, en ejecución del contrato y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual y/o industrial que deriven de los mismos, corresponde únicamente a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT-RCM), con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, la empresa adjudicataria se compromete a la entrega a la FNMT-RCM de toda la documentación técnica, trabajos y materiales generados, en cuyo poder quedarán a la finalización del Contrato sin que el contratista pueda conservarlos, ni obtener copia de la misma, ni utilizarlos o facilitarlos a terceros sin la expresa autorización de la FNMT-RCM, que la daría, en su caso, previa petición formal del contratista con expresión del fin.

12. ANEXO - CONDICIONES DEL ACCESO REMOTO A LA RED DE LA FNMT-RCM

#	Requisito	Cumple	Detalle de controles implantados
1	Todo el personal que intervenga en el servicio deberá firmar un acuerdo de confidencialidad con la FNMT-RCM.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
2	Todo el personal que intervenga en el servicio habrá recibido por parte de su empresa formación y concienciación en seguridad de la información y manejo de información confidencial.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
3	El acceso a los sistemas conectados a la red de la FNMT-RCM requerirá de una autenticación de doble factor	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
4	Los usuarios utilizados para acceder a los sistemas de la FNMT-RCM serán nominales. El adjudicatario evidenciará todo acceso a la red de la FNMT-RCM por parte de su personal. La FNMT-RCM podrá requerir un informe mensual de accesos que evidencie la eficacia de los controles implantados.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
5	Se limitará el número de usuarios con acceso a los sistemas de la FNMT-RCM al mínimo necesario para la prestación del servicio. El máximo de usuarios externos generados en sistemas de la FNMT-RCM será de: 20.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
6	La segmentación de la red del proveedor será la adecuada para que un ataque al adjudicatario, o a alguno de sus clientes, no pueda comprometer la red de la FNMT-RCM ni su información.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
7	Los equipos donde se trate información de la FNMT-RCM no podrán ser utilizados para fines personales .	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	



#	Requisito	Cumple	Detalle de controles implantados
8	Todos los equipos del adjudicatario que se conecten a la VPN establecida con la FNMT-RCM o traten información de la FNMT-RCM deberán tener un software antivirus instalado y actualizado .	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
9	Todos los equipos del adjudicatario que se conecten a la VPN establecida con la FNMT-RCM o traten información de la FNMT-RCM deberán tener su software y sistema operativo actualizado .	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
10	Todos los equipos del adjudicatario que se conecten a la VPN establecida con la FNMT-RCM o traten información de la FNMT-RCM deberán implementar mecanismos para prevenir la fuga de datos (DLP). La FNMT-RCM podrá solicitar la inclusión de determinados términos en los patrones de detección La FNMT podrá requerir un informe mensual de DLP que evidencie la eficacia de los controles implantados	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
11	El almacenamiento de datos del Servicio prestado a FNMT-RCM deberá estar aislado lógicamente de otros repositorios de almacenamiento ajenos. El Servicio del Proveedor deberá tener la capacidad de cifrar información almacenada, mediante algoritmos fuertes de cifrado, en caso de ser requerido.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
12	El proveedor debe cifrar los datos en la distribución de soportes y en los dispositivos portátiles, evitando el tratamiento en dispositivos portátiles que no permitan el cifrado, adoptando medidas que tengan en cuenta los riesgos en entornos desprotegidos.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
13	El Proveedor debe establecer controles suficientes y necesarios para garantizar el control del acceso físico a los locales donde se trate o tenga acceso a información de la FNMT-RCM, manteniéndose actualizada la base de datos de personal con acceso autorizado.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	

#	Requisito	Cumple	Detalle de controles implantados
14	El Proveedor dispondrá de un Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación ante Desastre, que le permita recuperar el Servicio de sistemas de información formalmente documentado y probado de forma periódica. Los planes de contingencia deberán contemplar el escenario de un ciberataque al adjudicatario.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	
15	El Proveedor debe realizar copias de respaldo de sus sistemas de forma periódica que cumpla con lo establecido en los Tiempos Objetivos de Recuperación y el Punto Objetivo de Recuperación que deben estar incluidos en el Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación ante desastre.	☒ SI ☐ NO ☐ NO APLICA	

Además de la tabla anterior, se debe incluir un diagrama de red donde se represente el modelo propuesto de acceso remoto, detallando especialmente la disposición de firewalls/segmentación, cifrado de datos y comunicaciones y flujos de información de la FNMT-RCM.