

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO FORMACIÓN EN LÍNEA  
A REGISTRADORES Y VÍDEO IDENTIFICADORES**

**PROCEDIMIENTO PA26\_1636\_2022  
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO**

## Contenido

OBJETO.....	3
DESCRIPCIÓN.....	3
ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	4
DOCUMENTACIÓN.....	5
GARANTÍAS DEL SERVICIO.....	5
PENALIZACIONES.....	5
ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	5
OTRAS CUESTIONES.....	6

## OBJETO.

Adquisición de un servicio de formación On Line para Registradores de certificados CERES y para Vídeo Identificadores de identidad del servicio de On Boarding de la FNMT-RCM.

Mantenimiento del Servicio. Modificaciones de los cursos, asistencia técnica para resolución de incidencias y mantenimiento del sistema.

## DESCRIPCIÓN.

Para dar cumplimiento a parte de las diversas auditorias de CERES como prestador de servicios de certificación es necesario tener un plan de formación para que los acreditadores de los certificados CERES realicen un curso y poder hacer el seguimiento de ese curso.

En la actualidad existe un curso para acreditadores y surge la necesidad de desarrollar un nuevo curso para los vídeo identificadores que harán las verificaciones de identidad en el servicio de On Boarding de la FNMT-RCM. Esta formación también será auditada como parte de la actividad de CERES, ya que se va a aplicar la acreditación On Line a la emisión de algunos certificados CERES.

Todos los cursos se realizarán sobre plataforma Moodle.

El servicio a contratar actualizará el curso actual de registro para adaptarlo a las nuevas necesidades surgidas de la evolución de la normativa relativa a la emisión de certificados y para cumplir con las no conformidades detectadas en las auditorias. Para este curso se actualizará el material actual y se añadirán nuevos capítulos relativos a la seguridad y protección de datos.

Desarrollo de un nuevo curso de 15 horas para vídeo identificadores conforme a lo 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 material será proporcionado por la FNMT-RCM.

- Ambos cursos permitirán la evaluación de los conocimientos impartidos, así como la emisión de un certificado de realización del curso con las horas estimadas de realización del mismo y datos identificativos de quien lo ha realizado y organismo al que pertenece.

En caso de que resultara un nuevo adjudicatario este deberá migrar los datos de la actual plataforma Moodle a la nueva. Ya que no debe perderse ningún dato de los cursos realizados. Esta migración deberá realizarse en a lo sumo 5 días hábiles, puesto que la actividad de alta de registradores no puede verse interrumpida por más tiempo debido a la criticidad de la misma.

La plataforma será accedida a través del dominio [formacionceres.cert.fnmt.es](http://formacionceres.cert.fnmt.es)

Complementariamente al servicio principal se ofrecerá servicio de:

- Servicio de oficina técnica (Help Desk y CAU).
- Servicios de Hosting de la plataforma.

La plataforma deberá permitir dar de alta a los usuarios de forma individual o de forma masiva a través de ficheros .csv. Si el usuario fuera dado de alta de forma masiva y ya estuviera inscrito se le volverá a inscribir en el curso. El alta masiva debe permitir la introducción de cualquier carácter admitido en castellano. Todos los nombres se pasarán a mayúsculas en el proceso de alta.

Las altas, bajas y modificaciones de los usuarios administradores de la FNMT-RCM serán gestionados por el adjudicatario.

Ambos cursos deben realizarse de forma anual, la plataforma pasados 340 días de haber realizado el curso enviará un aviso y activará la realización del curso para el usuario. Si no realiza el curso antes de 25 días se remitirá aviso al área de registro.

## ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio deberá permitir que los más de 10.000 registradores (y posiblemente 10.000 vídeo identificadores que en su mayoría serían los mismos) puedan realizar los cursos necesarios para realizar su actividad de registrador, vídeo acreditador o ambas.

Gestión de los cursos realizados por los usuarios de la plataforma para poder dar soporte a las necesidades de las auditorias y normativa referente a la emisión de certificado y vídeo acreditación digital.

## PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio comenzará a darse una vez firmado el contrato. En caso de que resulte adjudicatario un nuevo proveedor tendrá una semana de plazo para montar el servicio actual en su plataforma. Desde el momento en el que el proveedor actual entregue los datos a migrar.

Para el desarrollo del nuevo curso hay un mes desde el inicio de la firma del contrato.

El servicio de altas, altas masivas y emisión de credenciales de realización del curso deberá estar disponible en el momento en el que puedan empezar a impartirse los cursos.

## DOCUMENTACIÓN.

Se entregarán manuales en castellano de cualquier elemento que sea gestionable por parte de la FNMT-RCM.

Manual altas, bajas y modificaciones de usuarios en la plataforma y cursos.

Modificación de los cursos si esto fuera posible.

Modificación de las credenciales emitidas si esto fuera posible.

Otros elementos sobre los que pudiera intervenir el personal de la FNMT-RCM

## GARANTÍAS DEL SERVICIO.

El servicio de Help Desk y CAU deberá responder antes de 24 horas a cualquier cuestión planteada.

El Hosting deberá estar disponible 7x24 cualquier caída del servicio debe ser restablecida en menos de 24 horas. Cualquier desviación en la prestación de este servicio será avisada por los responsables del adjudicatario con la mayor anticipación posible, tanto a nivel de caída como de mantenimiento.

## PENALIZACIONES.

1.000 € por cada día de retraso en la migración de los datos actuales a la nueva plataforma.

Adicionalmente a esta penalización, lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares.

## ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Las consultas técnicas se dirigirán a la atención de:

Área de Soporte Técnico y Registro de CERES

Tel.: 91 566 78 24, e-mail: [jdespinosa@fnmt.es](mailto:jdespinosa@fnmt.es)

Fábrica Nacional de Moneda y Timbre – Real Casa de la Moneda

C/ Jorge Juan 106.

## OTRAS CUESTIONES.

Cualquiera de las empresas licitantes podrá inscribir a una persona para que realice el curso actual.

Si se solicitan se entregarán los ficheros actuales de carga masiva.