



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE Servicio Técnico de Apoyo (Unidad de Apoyo) del Comité de Compliance de la FNMT-RCM.

PROCEDIMIENTO: ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: **PASA-1008/20241115**

ÍNDICE

- 1.- OBJETO.
- 2.- DESCRIPCIÓN.
- 3.- ALCANCE DEL SERVICIO.
- 4.- ETAPAS, NIVELES, O HITOS, EN LA EJECUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN.
- 5.- CANTIDAD (de bienes o servicios) OBJETO DE LA LICITACIÓN.
- 6.- PRECIO.
- 7.- CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA. TRANSPORTE.
- 8.- MONTAJE, INSTALACIÓN.
- 9.- DOCUMENTACIÓN.
- 10.- GARANTÍAS.
- 11.- PENALIZACIONES.
- 12.- ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.
- 13.- ANEXOS.

1.- OBJETO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto definir las condiciones técnicas, para la contratación del Servicio Técnico de Apoyo (Unidad de Apoyo) del Comité de Compliance de la FNMT-RCM. La contratación de un servicio técnico de apoyo al Comité de Cumplimiento con el fin de favorecer, bajo su supervisión, la gestión técnica del Sistema de Información sobre Infracciones y la implementación, coordinación y adecuado seguimiento de los procedimientos internos de control establecidos.

2.- DESCRIPCIÓN.

A continuación, se describe en detalle el objeto del servicio indicado en el apartado anterior (Servicio Técnico de Apoyo (Unidad de Apoyo) del Comité de Compliance de la FNMT-RCM):

Concepto de Unidad de Apoyo

Por unidad de apoyo se entiende la empresa externa que:

- a) Asesora en materia de compliance.
- b) Elabora propuestas de borradores de normas y protocolos de actuación.
- c) Implementa procedimientos y controles en las áreas de riesgo predeterminadas por el sistema de gestión de compliance, bajo la supervisión del órgano responsable de las políticas de cumplimiento (Comité de Compliance).
- d) Elabora informes periódicos (normalmente trimestrales o semestrales) sobre el funcionamiento de los controles internos establecidos y su grado de eficacia.
- e) Se relaciona con otros proveedores vinculados con las políticas de compliance (protección de datos, prevención de accidentes laborales, área de comunicación, responsables de determinadas políticas de seguridad, empresas auditoras o consultoras que han de verificar ante autoridades externas el cumplimiento de certificaciones y acreditaciones...), con el fin de favorecer los objetivos establecidos, coadyuvando técnicamente en la selección de la alternativa que, con igual eficacia, resulte más beneficiosa para el funcionamiento ordinario de la organización.
- f) Practica *due diligences* en el interior de la Entidad pública y también en relación con proveedores y potenciales clientes.
- g) Elabora propuestas sobre cambios normativos, jurisprudenciales o de estándares internacionales sobre gestión de riesgos en materia de

compliance.

- h) Examina preliminarmente si las denuncias o sugerencias que se hubiesen presentado a través de los canales de incidencias establecidos suponen, o no, una vulneración de las políticas de compliance, elevando un informe-propuesta al Comité de Cumplimiento.
- i) Diseña y realiza controles aleatorios y sectoriales de cuyo contenido se informará al Comité de Compliance.
- j) Propone al Comité de Cumplimiento actualizaciones, modificaciones y mejoras de los documentos que integran el Programa de Cumplimiento de la Entidad pública.
- k) Cualquier otro cometido de compliance que le encomiende el Comité de Compliance de la Entidad pública.

Todas las tareas de la Unidad de Apoyo se realizarán por mandato y bajo la supervisión del Comité de Compliance al que informará periódicamente de todas sus actuaciones.

Requerimientos mínimos para la prestación del servicio:

Para el cumplimiento de sus funciones la Unidad de apoyo deberá aportar:

- a) Un aplicativo informático de sistema de información sobre infracciones que cumpla con los requisitos que se indicarán en los anexos de este pliego de prescripciones técnicas.
- b) Un aplicativo informático que permita recoger evidencias contextuales y preconstituir pruebas documentales, mediante la aportación de textos, imágenes o archivos de voz cuya intangibilidad y temporalidad quede garantizada mediante firma electrónica y estampación de tiempo por un tercero acreditado con arreglo a la legislación vigente sobre firma digital. A través suyo, se asegurará que cada procedimiento de control establecido para una determinada área de riesgo, una vez iniciado, tendrá acreditada su trazabilidad, los sujetos intervinientes y la decisión resultante, comunicándose, en su caso, a las personas implicadas la correcta finalización del mismo. Este aplicativo deberá contar con un repositorio seguro para custodiar esa información, a la que únicamente podrá tener acceso la FNMT o las personas a las que expresamente autorice. En este aplicativo se podrán custodiar evidencias de comunicaciones, actas o cualesquiera otros

documentos en materia de compliance.

Por razones de seguridad, la Unidad de Apoyo deberá ser propietaria y responsable del software a que se refieren los anteriores apartados a y b, del mantenimiento y del correcto funcionamiento de todos estos sistemas (Sistema de Información sobre Infracciones y aplicativo de preconstitución de pruebas y evidencias documentales) que deberán contar con altos estándares de seguridad.

Personal: La Unidad de Apoyo deberá poner a disposición del proyecto el personal necesario en materia de compliance, riesgos y aquellas otras materias necesarias para el correcto cumplimiento del objeto de esta contratación, que garantice el normal funcionamiento de los sistemas y planifique, en su caso, los puntos de conexión seguros con aquellas fuentes de información cuyo acceso y uso autorice el Comité de Compliance para la realización de las tareas de seguimiento y control.

Acreditaciones

- Acreditar estar en posesión de la certificación en la UNE-ISO/IEC 27001, sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información o del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Acreditar que, entre los participantes del proyecto figurarán, al menos, personal con perfil jurídico con experiencia/titulación en cumplimiento normativo, y con perfil técnico para el manejo del software mencionado (titulación en Ingeniería Informática, de Telecomunicaciones o titulación equivalente; y titulación en Derecho, especialistas en cumplimiento normativo (compliance) con titulación universitaria o título concedido por alguna de las organizaciones nacionales o internacionales del sector (World Compliance Association, Asociación Española de Compliance...).

3.- ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio se contrata como apoyo al Comité de Compliance de la FNMT-RCM, por lo que el alcance es la totalidad de la FNMT-RCM en el cumplimiento de las funciones encomendadas.

4.- PLAZO DE ENTREGA DEL SUMINISTRO O EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se debe prestar según lo descrito en el apartado de “descripción”, así

como en los anexos de este Pliego de Prescripciones Técnicas de forma continua, al ser un servicio que se presta durante todo el año.

Dado que la prestación de los servicios contratados requiere la implementación de determinados sistemas y la elaboración de informes periódicos de seguimiento y control, el contrato tendrá una duración de 1 año, sin posibilidad de prórrogas.

5.- CANTIDAD (de bienes o servicios) OBJETO DE LA LICITACIÓN

El servicio se debe prestar según el detalle descrito en el apartado de “descripción” y los anexos de este Pliego de Prescripciones Técnicas, de forma continua.

6.- PRECIO

No podrá aparecer en la oferta técnica referencia alguna al precio o a la oferta económica, atendiendo a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares.

Consultar el precio en el Pliego de Condiciones Particulares.

7.- CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA. TRANSPORTE

Las condiciones del servicio se han descrito en los apartados anteriores.

Al tratarse de un servicio, no es aplicable el transporte.

8.- MONTAJE, INSTALACIÓN.

No es aplicable.

9.- DOCUMENTACIÓN.

Según lo descrito en apartados anteriores, así como en los anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas que describen las condiciones del servicio.

10.- GARANTÍAS DE LOS SUMINISTROS Y DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares.

11.- PENALIZACIONES

De acuerdo a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares y en los anexos de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

12.- ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES

Departamento: Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

TÉCNICAS

Datos de contacto:

Francisco Fernández Cervantes.

Director de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

C/Jorge Juan, 106

28071 - Madrid

Teléfono: 91 566 68 08

Correo electrónico: francisco.fernandezcervantes@fnmt.es

13.- ANEXOS

Anexo I – Requerimientos del aplicativo web gestor del Sistema de Información sobre Infracciones.

Anexo II – Requerimientos del software para la trazabilidad de procedimientos, captación de evidencias contextuales y preconstitución de pruebas.

Firmado: Francisco Fernández Cervantes

ANEXO I

REQUERIMIENTOS DEL APLICATIVO WEB GESTOR DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE INFRACCIONES.

1.1. Base legal

El programa debe cumplir con todas las exigencias legales, particularmente las establecidas en la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

También de contar, si procede, con certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad conforme a las exigencias del RD 311/2022, de 3 de mayo.

1.2. Especificaciones técnicas

Arquitectura

El programa deberá estar realizado mediante la arquitectura cliente/servidor.

Seguridad de las comunicaciones

La información intercambiada entre cliente y servidor debe estar encriptada mediante certificado y realizarse, en cualquier circunstancia, bajo protocolo seguro https.

Accesibilidad

El programa deberá ser compatible, en su navegación, visualización y funcionalidades con los principios de un diseño web adaptativo (Responsive Web Design) que permita una perfecta visualización en dispositivos desktop, tabletas y móviles.

Roles de usuario

El programa tendrá, al menos, los siguientes roles:

- Persona usuaria que realiza la comunicación
- Responsable del Canal que realiza la gestión y tramitación de las comunicaciones recibidas a través del canal.

1.3. Lenguas oficiales

El aplicativo debe de estar disponible para las personas usuarias en las lenguas oficiales españolas, así como en inglés.

1.4. Despliegue por áreas relativas a los principios y valores del Código de Conducta de la FNMT-RCM y principales áreas de riesgo de compliance.

Para facilitar la identificación de las normas que se consideren vulneradas, el aplicativo debe contar con una relación de los principales ámbitos de riesgo de compliance. Esta relación deberá ser modificable para adaptarla a los cambios del programa de cumplimiento.

1.5. Identificación de personas potencialmente responsables

Con el fin de evitar posibles conflictos de interés en la tramitación de la incidencia, el aplicativo deberá permitir que la persona usuaria pueda identificar a las personas que, en su criterio, pudieran verse directamente implicadas.

1.6. Anonimato y bloqueo

Los canales deben cumplir las determinaciones de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, específicamente en lo referente a sus artículos 24 y 32.

El aplicativo debe permitir a la persona usuaria elegir entre la presentación de la denuncia de forma completamente anónima o autorizando voluntariamente su identificación.

1.7. Individualización

El aplicativo debe ser configurable para identificar de forma clara y diferenciada a la FNMT-RCM como destinataria de las denuncias.

1. PUESTA A DISPOSICIÓN Y SERVICIOS

1.1. Formación

Se pondrá a disposición de la FNMT-RCM una bolsa de 8 horas de formación sobre el funcionamiento del aplicativo para su impartición dentro de los cuatro primeros meses desde su puesta a disposición.

1.2. Instrucciones de uso del canal

Deben aportarse las instrucciones de funcionamiento del aplicativo para su consulta por parte de las personas usuarias en las que también se hagan constar los derechos y las garantías que les asisten (Manual de Instrucciones o “Norma del Canal”).

Niveles de servicio (ANS)

A continuación, se describen, de forma ordinaria y estableciéndose como mínimos, los niveles de servicio que se requieren para el mantenimiento del software contratado. Durante los análisis iniciales, se podrán revisar las condiciones de prestación de los servicios; por tanto, las partes irán ajustando el futuro Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) a la situación de los servicios en cada momento, así como también a las necesidades de la FNMT-RCM.

Indicadores de nivel de servicio

Para los servicios solicitados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

Tiempo de resolución para Incidencias

El indicador mide el porcentaje de incidencias resueltas de manera efectiva por el servicio y en tiempo desde su comunicación hasta su resolución según criticidad.

Tomando por población todas las incidencias de mantenimiento correctivo cerradas dentro del periodo, la muestra será el número de incidencias, cuya diferencia de tiempo entre el inicio del procedimiento y el final de la actividad de solucionado sea menor o igual a los valores establecidos en la medición.

Se entiende por incidencia cerrada aquella que ha sido puesta como solucionada y no haya sido reaperturada por la FNMT-RCM.

La atención se hará en función de la criticidad asignada, pero, posteriormente, se consensuará la correcta asignación de dicha criticidad.

Las incidencias reaperturadas se tratarán en este indicador contando el tiempo de resolución desde su primera fecha de apertura.

Emergente	Urgente	Normal
8 horas	24 horas	5 días

Se revisarán con una periodicidad semestral.

El cálculo se realiza según la siguiente fórmula:

$$\text{TRESI}(\%) = (\text{IRESCP} / \text{IRES P}) * 100$$

TRESI(%): Tiempo de Resolución (horas laborales)

IRESCP: Incidencias Cerradas en el Periodo que han sido resueltas en plazo

IRESP: Incidencias Cerradas en el Periodo

Se computará el tiempo de resolución de las incidencias desde su asignación hasta su resolución o última intervención dependiente del adjudicatario.

Objetivos:

- 90% para criticidad Normal
- 95% para criticidad Urgente
- 99% para criticidad emergente

Quedarán fuera del indicador aquellas incidencias que por su casuística especial se consensue expresamente su exclusión.

Ponderación media

Efectividad en la resolución de Incidencias

Medir el número de incidencias que se resuelven efectivamente.

El indicador mide el porcentaje de incidencias que se reabren o cuya resolución no es satisfactoria sobre el total de incidencias entregadas.

Tomando por población todas las incidencias cerradas en el periodo, la muestra será el total de la población menos el número de incidencias cuya entrega ha sido rechazada y que se ha justificado la responsabilidad efectiva del Adjudicatario.

Se entiende por incidencia rechazada aquella en la que se da alguna de las siguientes circunstancias:

- Ha sido reabierto por no solucionar total o parcialmente el problema de inicio.
- Se ha comunicado un defecto o problema ocasionado por una mala resolución de la incidencia.
- No ha sido posible la puesta en producción por defectos en los entregables.

El cálculo se realizará según esta fórmula:

$$\text{ERESI}(\%) = ((\text{ITCP} - \text{ITDP}) / \text{ITCP}) * 100$$

ERESI(%): Efectividad de Resolución

ITCP: Incidencias Cerradas en el Periodo

ITDP: Incidencias Cerradas en el Periodo que han sido devueltas por no cubrir

su objetivo

Objetivo: Porcentaje de incidencias resueltas efectivamente > 90%

Ponderación alta

Backlog de Incidencias

Medir el número de incidencias que llevan abiertas un tiempo determinado y superior a 15 días. Las incidencias se contabilizarán por cada canal activo.

El indicador mide el número de incidencias cuya fecha de apertura es superior a 15 días, clasificadas por Criticidad

Periodicidad de evaluación semestral.

Objetivos por canal:

- Incidencias Emergentes 0
- Incidencias Urgentes 0
- Incidencias Normales <= 6

Se excluirán las incidencias que, por su casuística especial, sean pactadas expresamente entre las partes.

Ponderación Baja

Penalizaciones

El incumplimiento de uno o varios indicadores del ANS ocasionará la aplicación de Penalizaciones.

Cada indicador incumplido conllevará un descuento porcentual de la facturación anual como resultado de multiplicar el valor que corresponda según la siguiente tabla, la cual refleja los porcentajes mínimos de penalización que el adjudicatario debe contemplar:

Ponderación	Nivel de consecución (NC)	Penalización
Alta	NC > objetivo -5%	5%
Media	NC > objetivo -10%	3%
Baja	NC > objetivo -15%	1%

La FNMT-RCM determinará, atendiendo a las causas que han originado su Departamento: Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

incumplimiento, aquellos indicadores que, no habiendo cumplido los niveles de servicio acordados, serán objeto de penalización. Los importes de las penalizaciones se deducirán de la facturación mensual del mes siguiente del período de referencia. El porcentaje de penalización acumulativo aplicable nunca excederá del 10% de la facturación mensual.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar se inste o no la resolución del contrato y sin perjuicio del derecho de la entidad contratante a resolver el contrato para el caso de incumplimientos reiterados de los ANS o incumplimientos de los mismos que supongan una degradación grave del servicio.

A tales efectos, se considerará degradación grave del servicio que cualquier indicador de los procedimientos operativos se encuentre reiteradamente (3 o más meses consecutivos o 6 meses alternos, en un período de doce meses) por debajo del cumplimiento asociado.

Asimismo, la FNMT-RCM estará facultada en todo momento para requerir al prestatario del servicio la implementación de soluciones, mejoras y medidas razonables para procurar el cumplimiento de los Niveles de Servicio pactados, así como estará facultado para requerir la adopción de medidas razonables tendentes a subsanar o corregir deficiencias del servicio con el alcance que está definido y/o mantener los niveles de servicio comprometidos.

1.3. Soporte

Debe ponerse a disposición de la FNMT-RCM una dirección de correo electrónico para el envío de dudas relativas al funcionamiento del aplicativo.

Se dispondrá de una bolsa de horas, mínimo de 20 horas durante el tiempo de vigencia del contrato para Resolución de Problemas, con cobertura 8x5 (con un tiempo máximo de respuesta de 24 horas) y acceso por correo electrónico con un número ilimitado de llamadas para de modo indicativo:

- Realizar consultas sobre su instalación.
- Solicitar asistencia y consejo en su utilización.
- Consultar sobre los parámetros de configuración.
- Reportar cualquier incidencia técnica referente a su uso y funcionamiento
- Solicitar nuevas versiones y/o actualizaciones
- Otras consultas con los productos indicados

El prestador del servicio dispondrá de personal técnico propio que pueda dedicarse a las tareas de soporte objeto de este contrato.

1.4. Actualizaciones

Debe garantizarse el soporte ante posibles fallos de funcionamiento y la actualización del propio aplicativo para que siempre se corresponda con las exigencias legales que le sean de aplicación.

1.5. Entregables

Manual de uso del sistema (“Norma del Canal”)

ANEXO II

REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE PARA LA TRAZABILIDAD DE PROCEDIMIENTOS, CAPTACIÓN DE EVIDENCIAS CONTEXTUALES Y PRECONSTITUCIÓN DE PRUEBAS.

1 OBJETO

Suministro y mantenimiento de un software que permita recoger evidencias contextuales y preconstituir pruebas documentales, mediante la aportación de textos, imágenes o archivos de voz cuya intangibilidad y temporalidad quede garantizada mediante firma electrónica y estampación de tiempo por un tercero acreditado con arreglo a la legislación vigente sobre firma digital. Debe cumplir con los requerimientos legales establecidos en el Pliego de Condiciones Administrativas y con los estándares de seguridad de la información exigidos por la ISO-UNE 27001.

También de contar con certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad conforme a las exigencias del RD 311/2022, de 3 de mayo

2. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DE LA APLICACIÓN

2.1. Especificaciones técnicas

2.1.1. Arquitectura

El programa deberá estar realizado mediante la arquitectura cliente/servidor.

2.1.2. Seguridad de las comunicaciones

La información intercambiada entre cliente y servidor debe estar encriptada mediante certificado y realizarse, en cualquier circunstancia, bajo protocolo seguro https.

2.1.3. Accesibilidad

El programa deberá ser compatible, en su navegación, visualización y funcionalidades con los principios de un diseño web adaptativo (Responsive Web Design) que permite una perfecta visualización en dispositivos desktop, tablets y móviles.

2.1.4. Roles de usuario

El programa tendrá, al menos, los siguientes roles:

- Persona usuaria que genera la evidencia
- Gestor del aplicativo que realiza la gestión y supervisión de las evidencias generadas por el software.

3. PUESTA A DISPOSICIÓN Y SERVICIOS

3.1. Formación

Se pondrá a disposición de la FNMT-RCM un número de horas de formación suficiente para conocer el manejo de la aplicación, en función de su complejidad, con un mínimo de 8 horas de formación sobre el funcionamiento del aplicativo, para su impartición dentro de los cuatro primeros meses desde su puesta a disposición.

3.2. Niveles de servicio (ANS)

A continuación, se describen, de forma ordinaria y estableciéndose como mínimos, los niveles de servicio que se requieren a los licitadores para el mantenimiento del software contratado. Durante los análisis iniciales, se podrán revisar las condiciones de prestación de los servicios; por tanto, la FNMT-RCM y el adjudicatario irán ajustando el futuro Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) a la situación de los servicios en cada momento, así como también a las necesidades de la ORGANIZACIÓN.

3.2.1. Indicadores de nivel de servicio

Para los servicios solicitados se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

3.2.1.1. Tiempo de resolución para Incidencias

El indicador mide el porcentaje de incidencias resueltas de manera efectiva por el servicio y en tiempo desde su comunicación hasta su resolución según criticidad.

Tomando por población todas las incidencias de mantenimiento correctivo cerradas dentro del periodo, la muestra será el número de incidencias, cuya diferencia de tiempo entre el inicio del procedimiento y el final de la actividad de solucionado sea menor o igual a los valores establecidos en la medición.

Se entiende por incidencia cerrada aquella que ha sido puesta como solucionada y no haya sido reabierto por la FNMT-RCM.

La atención se hará en función de la criticidad asignada, pero, posteriormente, se consensuará la correcta asignación de dicha criticidad.

Las incidencias reabiertas se tratarán en este indicador contando el tiempo de resolución desde su primera fecha de apertura

Emergente	Urgente	Normal
8 horas	24 horas	5 días

Se revisarán con una periodicidad semestral.

El cálculo se realiza según la siguiente fórmula:

$$\text{TRESI(\%)} = (\text{IRESCP} / \text{IRES P}) * 100$$

TRESI(%): Tiempo de Resolución (horas laborales)

IRESCP: Incidencias Cerradas en el Periodo que han sido resueltas en plazo

IRESP: Incidencias Cerradas en el Periodo

Se computará el tiempo de resolución de las incidencias desde su asignación hasta su resolución o última intervención dependiente del adjudicatario.

Objetivos:

- 90% para criticidad Normal
- 95% para criticidad Urgente
- 99% para criticidad emergente

Quedarán fuera del indicador aquellas incidencias que por su casuística especial se consensue entre el adjudicatario y la FNMT-RCM su exclusión.

Ponderación media

3.2.1.2. Efectividad en la resolución de Incidencias

Medir el número de incidencias que se resuelven efectivamente.

El indicador mide el porcentaje de incidencias que se reabren o cuya resolución no es satisfactoria sobre el total de incidencias entregadas.

Tomando por población todas las incidencias cerradas en el periodo, la muestra será el total de la población menos el número de incidencias cuya entrega ha sido rechazada y que se ha justificado la responsabilidad efectiva del Adjudicatario.

Se entiende por incidencia rechazada aquella en la que se da alguna de las

siguientes circunstancias:

- Ha sido reabierto por no solucionar total o parcialmente el problema de inicio.
- Se ha comunicado un defecto o problema ocasionado por una mala resolución de la incidencia.
- No ha sido posible la puesta en producción por defectos en los entregables.

El cálculo se realizará según esta fórmula:

$$\text{ERESI}(\%) = ((\text{ITCP} - \text{ITDP}) / \text{ITCP}) * 100$$

ERESI(%): Efectividad de Resolución

ITCP: Incidencias Cerradas en el Periodo

ITDP: Incidencias Cerradas en el Periodo que han sido devueltas por no cubrir su objetivo

Objetivo: Porcentaje de incidencias resueltas efectivamente > 90%

Ponderación alta

3.2.1.3. Backlog de Incidencias

Medir el número de incidencias que llevan abiertas un tiempo determinado y superior a 15 días. Las incidencias se contabilizarán por cada canal activo.

El indicador mide el número de incidencias cuya fecha de apertura es superior a 15 días, clasificadas por Criticidad

Periodicidad de evaluación semestral.

Objetivos por canal:

- Incidencias Emergentes 0
- Incidencias Urgentes 0
- Incidencias Normales <= 6

Se excluirán las incidencias que, por su casuística especial, se acuerde con la FNMT-RCM su exclusión.

Ponderación Baja

3.2.2. Penalizaciones

El incumplimiento de uno o varios indicadores del ANS ocasionará la aplicación de penalizaciones por parte de la ORGANIZACIÓN al adjudicatario.

Cada indicador incumplido conlleva un descuento porcentual de la facturación anual como resultado de multiplicar el valor que corresponda según la siguiente tabla, la cual refleja los porcentajes mínimos de penalización que el adjudicatario debe contemplar:

Ponderación	Nivel de consecución (NC)	Penalización
Alta	NC > objetivo -5%	5%
Media	NC > objetivo -10%	3%
Baja	NC > objetivo -15%	1%

La FNMT-RCM determinará, atendiendo a las causas que han originado su incumplimiento, aquellos indicadores que, no habiendo cumplido los niveles de servicio acordados, serán objeto de penalización. Los importes de las penalizaciones se deducirán de la facturación mensual del mes siguiente del período de referencia. El porcentaje de penalización acumulativo aplicable nunca excederá del 10% de la facturación mensual.

La aplicación y el pago de estas penalizaciones no excluyen la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar se inste o no la resolución del contrato y sin perjuicio del derecho de la contratante a resolver el contrato para el caso de incumplimientos reiterados de los ANS o incumplimientos de los mismos que supongan una degradación grave del servicio.

A tales efectos, se considerará degradación grave del servicio que cualquier indicador de los procedimientos operativos se encuentre reiteradamente (3 o más meses consecutivos o 6 meses alternos, en un período de doce meses) por debajo del cumplimiento asociado.

Asimismo, la FNMT-RCM estará facultada en todo momento para requerir al adjudicatario la implementación de soluciones, mejoras y medidas razonables para procurar el cumplimiento de los Niveles de Servicio pactados, así como estará facultado para requerir la adopción de medidas razonables tendentes a subsanar o corregir deficiencias del servicio con el alcance que está definido y/o mantener los niveles de servicio comprometidos.

3.3. Medios técnicos y humanos

El licitador declarará que cuenta con una organización propia y estable, viabilidad económica y medios materiales y personales necesarios para el desarrollo de la actividad a la que licita, de acuerdo con las exigencias establecidas en el Pliego de Condiciones Administrativas

La descripción del equipo de los profesionales/perfiles que el licitador vaya a asignar para la ejecución del contrato deberá ser detallada en la oferta, siendo necesario incluir el currículum vitae y/o perfil profesional de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo que se ofrece.

El licitador se compromete a que el equipo propuesto en su Oferta sea el que realmente forme parte de los servicios contratados no admitiéndose, una vez adjudicado el contrato, cambios en el equipo que no sean justificados por causa mayor, o previamente comunicados y aceptados por la FNMT-RCM.

La ejecución del contrato implicará la dotación de infraestructura suficiente (ordenadores, licencias, software, teléfonos, etc.) a los equipos humanos. Será responsabilidad exclusiva del licitador proveer a aquellos de los equipos antedichos, así como la formación necesaria para realizar el Proyecto.

En los casos en los que proceda, la infraestructura y equipos, licencias, software, etc. necesarios para realizar el desarrollo del presente proyecto (entorno de desarrollo) serán responsabilidad exclusiva del adjudicatario.

3.4. Soporte

Debe ponerse a disposición de la FNMT-RCM una dirección de correo electrónico para el envío de dudas relativas al funcionamiento del aplicativo.

Se dispondrá de una bolsa de horas, mínimo de 20 horas durante la vigencia del contrato para Resolución de Problemas, con cobertura 8x5 (con un tiempo máximo de respuesta de 24 horas) y acceso por correo electrónico con un número ilimitado de llamadas para de modo indicativo:

- Realizar consultas sobre su instalación.
- Solicitar asistencia y consejo en su utilización.
- Consultar sobre los parámetros de configuración.
- Reportar cualquier incidencia técnica referente a su uso y funcionamiento
- Solicitar nuevas versiones y/o actualizaciones
- Otras consultas con los productos indicados

3.5. Actualizaciones

Debe garantizarse el soporte ante posibles fallos de funcionamiento y la actualización del propio aplicativo para que siempre se corresponda con las
Departamento: Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

exigencias legales que le sean de aplicación.