

BANCO DE **ESPAÑA**

Eurosistema

Dirección General de Operaciones, Mercados y Sistemas de Pago

Noviembre 2015

**Servicio de apoyo al mantenimiento y soporte funcional de la plataforma
TARGET2-Securities (T2S)**

Pliego de Prescripciones Técnicas

Departamento de Sistemas de Pago

ÍNDICE

- 1 Introducción
 - 1.1 Objeto de la contratación
 - 1.2 Descripción de la situación actual
- 2 Descripción del servicio
 - 2.1 Introducción
 - 2.2 Descripción de los trabajos
 - 2.3 Fases del contrato
 - 2.3.1 Fase de asimilación
 - 2.3.2 Fase de pleno funcionamiento
 - 2.4 Horario de trabajo
- 3 Asignación y seguimiento de tareas
 - 3.1 Tipología de tareas
 - 3.2 Criterios generales de funcionamiento
 - 3.2.1 Gestión del trabajo
 - 3.2.2 Seguimiento
- 4 Fase de asimilación
- 5 Fase de pleno funcionamiento
- 6 Equipo de trabajo
 - 6.1 Composición del equipo de trabajo
- 7 Nivel de servicio
 - 7.1 Rotación de personal
 - 7.2 Disponibilidad del servicio
 - 7.3 Gestión del servicio
 - 7.4 Trabajo planificado
 - 7.5 Cálculo del indicador total de servicio
- 8 Estructura normalizada para la relación de referencias en servicios similares
- 9 Estructura y contenido de la oferta técnica

Anejo 1: Modelo de currículum estándar europeo (Europass) para los componentes del equipo del Servicio

1 Introducción

1.1 Objeto de la contratación

El objeto del presente procedimiento es la contratación de servicios de apoyo en el ámbito del mantenimiento y soporte funcional que el Banco de España proporciona en el marco de la plataforma TARGET2-Securities (T2S). El servicio dará apoyo al equipo funcional del Banco de España con el fin de cubrir el alcance de dicho mantenimiento y soporte.

1.2 Descripción de la situación actual

T2S es la plataforma del Eurosistema desarrollada por cuatro bancos centrales: Banco de España, Banque de France, Banca d'Italia y Deutsche Bundesbank (4CB), que proporciona el servicio de liquidación de valores a los Depositarios Centrales de Valores. Este sistema debe permitir una mayor eficiencia en la liquidación de operaciones transfronterizas y facilitar la integración de los mercados europeos de valores.

T2S entró en producción en junio de 2015, comenzando el periodo de migración de los depositarios de valores a la plataforma que se irá realizando de manera progresiva en cinco ventanas de migración hasta mayo de 2017.

El Banco de España es responsable del soporte y mantenimiento funcional de los módulos que conforman el llamado dominio Lifecycle Management and Matching (LCMM) de T2S, dominio que ha sido desarrollado bajo su responsabilidad. Este dominio está estrechamente vinculado a las prácticas del mercado de valores y su funcionamiento tiene consecuencias directas para los sistemas de los usuarios.

2 Descripción del servicio

2.1 Introducción

El presente documento describe las necesidades a las que debe dar cobertura el servicio contratado dentro del área funcional del proyecto T2S. El objetivo principal del servicio es dotar al Banco de España de la capacidad de reacción que se espera ante las necesidades en el mantenimiento y el soporte funcional.

El marco contractual para la prestación de los servicios debe facilitar la adaptación a las necesidades derivadas de la evolución del sistema T2S. En consecuencia, el adjudicatario acepta que la lista de trabajos quede abierta para permitir, previo acuerdo, la incorporación de otras actividades si las necesidades del Banco de España evolucionan. En este sentido, se aceptarán cambios en la lista de trabajos siempre y cuando aquellos tengan cabida en el ámbito objetivo del contrato y no supongan una modificación del precio ni una alteración del equilibrio económico del contrato.

2.2 Descripción de los trabajos

Los trabajos a realizar son todos aquellos relacionados con el soporte y mantenimiento funcional de T2S, incluyendo la definición, especificación y pruebas funcionales de los módulos de T2S responsabilidad del Banco de España, así como los relacionados con el soporte a los usuarios del sistema T2S y a las actividades de migración de la plataforma T2S.

Las características del servicio aquí descritas no pretenden ser totales ni cerradas, por cuanto puede haber otros aspectos importantes a considerar dependiendo de la organización final del servicio. Los trabajos de apoyo a realizar son, sin carácter exhaustivo:

- Elaboración y actualización de especificaciones funcionales (incluyendo especificaciones funcionales detalladas), incluyendo la gestión de cambios
- Pruebas funcionales: Diseño, construcción y ejecución de pruebas de aceptación de software y de los correspondientes cambios funcionales
- Análisis de nuevos requerimientos funcionales, incluyendo análisis de impacto
- Asesoramiento funcional sobre posibles cambios en la mensajería ISO 20022 y su impacto para T2S
- Migración:
 - o Elaboración de especificaciones funcionales ligadas a cada una de las ventanas de migración del proyecto T2S
 - o Soporte a la migración (incluyendo soporte a las pruebas de migración de los usuarios)

- Soporte a producción y entornos de usuario: seguimiento y diagnóstico de incidencias, pruebas funcionales de las modificaciones correctivas del software, etc.
- Coordinación, soporte y colaboración en temas afines, con el Banco de España y con los 4CB.
- Soporte en la formación de nuevos empleados que se incorporen al equipo del Banco de España

Para la ejecución de las tareas anteriormente mencionadas se utilizará la metodología elaborada por el Banco de España, directamente o en el marco de los 4CB.

Para asegurar los niveles de calidad requeridos, el servicio deberá dotarse de los necesarios procedimientos de control de calidad y buenas prácticas profesionales.

2.3 Fases del contrato

La ejecución del contrato se dividirá en dos fases, la primera denominada “fase de asimilación” y la segunda “fase de pleno funcionamiento”. El Banco de España se reserva la facultad de rescindir anticipadamente el contrato durante cualquier momento de la fase de asimilación, tanto durante su desarrollo como a su finalización, si no se realiza satisfactoriamente.

2.3.1 Fase de asimilación

Se entiende por fase de asimilación aquella que cubre las actividades encaminadas a adquirir el conocimiento necesario del sistema T2S, así como de los procedimientos y herramientas utilizados por el Banco de España, de forma tal que al final de la misma, la empresa adjudicataria esté en condiciones de dar soporte funcional a T2S, sin que sea precisa la intervención continuada de personal alguno por parte del Banco de España. Asimismo, en esta fase deberán ajustarse los mecanismos previstos por el licitador para la organización y seguimiento del servicio durante la fase de pleno funcionamiento.

El período de asimilación tendrá la duración indicada por el licitador en su oferta, siendo como máximo dos meses. Si el licitador considera que los recursos asignados tienen los conocimientos y experiencia necesarios para la prestación del servicio, podrá proponer al Banco de España que no sea necesaria la fase de asimilación. Tanto la duración propuesta por el licitador como la finalización de la fase de asimilación deberán ser expresamente aceptadas por el Banco de España. Para valorar el periodo de asimilación el Banco de España podrá utilizar cualesquiera de los medios descritos en el apartado 4. Fase de asimilación.

Cualquier sustitución de la composición del equipo sobre los indicados en la oferta, que se realice de manera previa al arranque del servicio y hasta la finalización de la fase de asimilación, será considerada como incumplimiento de la oferta realizada y podrá dar

lugar, a elección del Banco de España, a la rescisión unilateral del contrato o a la aplicación de las penalizaciones establecidas en el párrafo siguiente, salvo que dicha sustitución se haya realizado con el acuerdo del Banco de España.

La sustitución a partir del segundo perfil sin acuerdo supondrá una penalización del 2% del precio total del contrato por cada una de dichas sustituciones, con un límite máximo del 20% del precio total del contrato o del importe fijado para la fase de asimilación en el caso que el contrato no continúe finalizada esta fase.

2.3.2 Fase de pleno funcionamiento

Cuando se dé por finalizado el periodo de asimilación, y siempre que el Banco de España acuerde que el personal del adjudicatario está preparado para asumir los objetivos del contrato en los términos indicados en los Pliegos, se iniciará la fase de pleno funcionamiento, siendo la empresa adjudicataria responsable desde ese momento del cumplimiento de los trabajos asignados según el punto 2.2.

2.4 Horario de trabajo

El horario del personal adscrito al proyecto será establecido por el adjudicatario y vendrá determinado por la propia naturaleza de los servicios que le sean encomendados, ajustándose a las condiciones de seguridad del Banco de España.

En cualquier caso, dado que el trabajo se realizará en las instalaciones del Banco de España en Madrid, por razones de seguridad, y con carácter general, las actividades deberán realizarse en jornadas laborables, de lunes a viernes, en el horario comprendido desde las 8:00 a las 20:00 horas. Asimismo y también por razones de seguridad, el personal de la empresa adjudicataria deberá utilizar el control de presencia del Banco de España. Si así lo estableciesen las condiciones del proyecto, la facturación de los trabajos realizados se podría efectuar de acuerdo con los resultados de dicho sistema de control de presencia.

Con carácter general, las actividades deberán realizarse en jornadas laborables, de lunes a viernes. Cuando la realización de trabajos, pruebas o cualquier otra circunstancia lo justifique, el Banco de España podrá requerir la presencia física en horarios especiales, incluso en días no laborables ya sean sábados, domingos u otros festivos. El Banco de España solicitará la prestación de los servicios planificados con la debida antelación. El número estimado de horas a realizar en días no laborables es de 400 por año.

Las vacaciones, ausencias planificadas, períodos de formación o cualquier tipo de ausencia por parte de los recursos de la empresa adjudicataria no deberán suponer perjuicio en el nivel de servicio ni en las condiciones estipuladas en la oferta económica y deberán ser acordadas con el Banco de España.

3 Asignación y seguimiento de tareas

3.1 Tipología de tareas

La tipología de tareas que debe realizar el servicio son:

Trabajos de atención inmediata: Trabajos relacionados directamente con el soporte funcional a los usuarios de T2S (incidencias y gestión de cambios, relaciones con usuarios y otros equipos, gestión de pruebas e integración entre aplicaciones...):

- La recepción de los trabajos se realizará, con carácter general, a través de los responsables del Banco de España.
- De acuerdo con los criterios de urgencia y prioridad asignados a estos trabajos, su resolución será objeto de atención prioritaria, en coordinación con los responsables del Banco de España

Trabajos planificados: Trabajos relacionados con el mantenimiento evolutivo del sistema T2S:

- Los trabajos serán encargados a través de los mecanismos que se establezcan en el seno del Comité de Seguimiento (ver siguiente epígrafe) y serán supervisados en dicho Comité
- Cada trabajo tendrá un control y seguimiento individualizado

3.2 Criterios generales de funcionamiento

El **Comité de Seguimiento** tendrá la función de acordar, previamente a su realización, las tareas asignadas al servicio. Dicho Comité velará también por el cumplimiento de los trabajos exigidos y se estudiarán los incumplimientos que pudieran dar lugar a penalizaciones contra el prestatario del servicio (ver epígrafe Seguimiento a continuación).

Al inicio de la prestación de los servicios contratados, ambas partes deberán designar a las personas que compondrán dicho Comité. Al respecto, el Banco de España designará un Jefe de Proyecto cuya función en relación con el objeto del presente Pliego será velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos.

El Jefe de Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El Comité de Seguimiento se reunirá mensualmente, reservándose el Banco de España la posibilidad de solicitar la anulación de estas reuniones cuando el nivel del servicio observado por el Jefe de Proyecto sea satisfactorio, al igual que de solicitar reuniones intermedias en caso de considerarlo necesario.

Con carácter previo a cada reunión se deberán aportar informes de situación sobre las actividades del período y planes de trabajo para el período siguiente.

Adicionalmente, podrán organizarse otros comités técnicos de seguimiento, por áreas concretas, para la organización y seguimiento detallado de los trabajos.

3.2.1 Gestión del trabajo

La gestión del trabajo se realizará por el adjudicatario de acuerdo con las normas y metodología del Banco de España y los acuerdos tomados por el Comité de Seguimiento, distinguiéndose al menos dos etapas:

- La destinada a concretar la forma de realización de los servicios encomendados. En esta etapa se cuantificarán el número horas de trabajo necesarias para llevar a cabo los trabajos incluidos, así como el plazo temporal de asignación de los recursos para cumplir con las planificaciones requeridas.
- La destinada a la realización de los servicios encomendados, hasta su finalización. Los trabajos deberán realizarse de acuerdo con las normas y procedimientos existentes en el Banco de España.

La planificación detallada y organización del trabajo correrá a cargo del adjudicatario, que deberá coordinarse con los servicios relacionados propios del Banco de España. El licitador deberá presentar, de la forma más detallada posible, el esquema de organización del trabajo, el sistema para el seguimiento de las tareas, la valoración de resultados y cualquier otro aspecto que entienda positivo para mejorar la calidad del servicio.

3.2.2 Seguimiento

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento y validación continuada de la calidad de los servicios realizados.
- Seguimiento de la evolución de los indicadores de niveles de servicio (ver epígrafe correspondiente).

4 Fase de asimilación

El licitador deberá detallar todos los aspectos aquí descritos relativos a la fase de asimilación, cuyo objetivo es asegurar que el adjudicatario adquiere el conocimiento necesario del sistema T2S. Dicho conocimiento comprende tanto los aspectos funcionales del sistema T2S como las herramientas y procedimientos utilizados por el Banco de España.

Si el licitador considera que los recursos asignados tienen los conocimientos y experiencia necesarios para la prestación del servicio, podrá proponer al Banco de España que no sea necesaria la fase de asimilación.

Como mínimo, en su caso, el licitador deberá detallar los siguientes aspectos:

- duración de la fase de asimilación (en semanas)
- organización de la fase: metodología a utilizar
- estimación de la participación y esfuerzo del Banco de España
- medidas que se establecen para asegurar y medir la adquisición del conocimiento por parte del servicio.

La duración máxima de la fase de asimilación es de dos meses (8 semanas). Tanto la duración propuesta por el licitador como la finalización de la fase de asimilación deberán ser expresamente aceptadas por el Banco de España. Para asegurar que el equipo tiene la capacidad necesaria para prestar el servicio con las debidas garantías el Banco de España podrá utilizar los siguientes medios:

- el análisis de los informes de seguimiento de esta fase
- la realización de entrevistas con el personal asignado al servicio, para evaluar su adiestramiento técnico y su conocimiento funcional
- la realización de pruebas prácticas de soporte a incidencias reales o simuladas
- cualquier otro que se considere oportuno.

5 Fase de pleno funcionamiento

El licitador deberá detallar como mínimo todos los aspectos aquí descritos, relativos a la fase de pleno funcionamiento:

- Cómo se gestiona y organiza el funcionamiento del servicio, indicando recursos necesarios y funciones de los mismos y los procedimientos previstos para la gestión del servicio.

- Medidas que se adoptarán para asegurar la estabilidad del servicio y su funcionamiento ante incidencias de cualquier tipo y concretamente en el personal encargado del mismo (por ejemplo, cobertura del servicio ante bajas médicas, períodos vacacionales...).

- Mecanismos que se proponen para el control y seguimiento del servicio, incluyendo procedimientos, estructura y contenido de los informes de seguimiento.

6 Equipo de trabajo

6.1 Composición del equipo de trabajo

El licitador deberá detallar la composición del equipo de trabajo, incluyendo la descripción de perfiles, número de personas de cada perfil, funciones y responsabilidades. Uno de los integrantes del equipo, además de sus funciones técnicas, será el responsable de la coordinación del servicio y miembro del Comité de Seguimiento representando al licitador.

El licitador deberá detallar las personas concretas que componen el equipo inicial de trabajo, teniendo en cuenta que el esfuerzo mínimo estimado es de 8.500 horas anuales a realizar en días laborables y 400 horas anuales en fines de semana y festivos.

No se podrán incluir en la oferta personas con contrato suscrito con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta circunstancia podrá significar la exclusión de la oferta.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución del servicio deberá estar formado por las personas relacionadas en la oferta adjudicataria, cuyas competencias habrán sido previamente valoradas por el Banco de España en la oferta. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación y experiencia para el trabajo a realizar igual o superior al de la persona que se pretende sustituir
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Jefe de Proyecto del Banco de España

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a la sustitución de personal, deberá subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. El licitador indicará la forma y plazo en que, ante variación en las necesidades que se puedan evidenciar durante la vigencia del contrato, adecuarán el número o el perfil de las personas que componen el equipo de trabajo.

El Banco de España se reserva, en cualquier momento, el derecho de solicitar al adjudicatario la sustitución de cualquier miembro de su equipo en el supuesto de que no cumpla con los perfiles exigidos, o bien no cumpla satisfactoriamente con su trabajo durante la ejecución de la prestación contratada.

6.2 Adecuación y experiencia del equipo de trabajo

Para llevar a cabo estos trabajos se considera necesario que el equipo de trabajo posea una amplia experiencia (de al menos 5 años), en el ámbito de la liquidación de valores, en proyectos informáticos en soporte y análisis funcional. El Banco valorará especialmente el conocimiento y experiencia en entornos funcionales relacionados con T2S.

Se considera imprescindible experiencia en los siguientes campos:

- Diseño funcional detallado
- Pruebas y aceptación de software
- Resolución de incidencias y soporte a usuarios

La empresa adjudicataria deberá presentar el historial profesional de cada una de las personas que compongan el equipo de trabajo, detallando formación, trayectoria profesional, experiencia, proyectos en los que ha participado y funciones realizadas.

Todos los miembros del equipo deben tener perfecto dominio, tanto hablado como escrito, de la lengua castellana.

A todos los miembros del equipo se les requerirá un nivel de inglés, tanto hablado como escrito, suficiente para manejar y actualizar documentación en lengua inglesa. Al menos uno de ellos debe tener conocimiento suficiente para atender a reuniones o teleconferencias en dicha lengua.

El Banco de España se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario la sustitución de aquellos miembros del equipo de trabajo que considere que no cumplen con los perfiles exigidos en el presente apartado.

Adicionalmente, el Banco de España se reserva, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, el derecho de evaluar la experiencia, conocimientos y las capacidades tanto técnicas como humanas del personal del adjudicatario que preste o vaya a prestar el servicio, pudiendo rechazar a dicho personal en el caso de que, a su juicio, esta evaluación no fuese satisfactoria.

7 Nivel de servicio

Se definen una serie de indicadores ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio), que se utilizarán para determinar el nivel de servicio alcanzado y las penalizaciones que pudieran corresponder cuando la calidad de servicio no sea la esperada.

Las penalizaciones podrán alcanzar el 20% del coste total del contrato durante la fase de pleno funcionamiento.

A efectos de los indicadores de ANS y de los meses que entran en el cálculo del indicador total de servicio (más adelante explicado), se considera que el período de servicio es equivalente a la fase de pleno funcionamiento, es decir, la duración del contrato inicialmente pactada menos la duración de la fase de asimilación.

Los indicadores ANS que se utilizarán para medir la calidad del servicio son los siguientes:

7.1 Rotación de personal

Este indicador (RP) debe medir el número de sustituciones de personal no planificadas ocurridas en el período de servicio. Se considerará sustitución planificada cuando ésta sea acordada previamente con el Banco de España y se asegure la transferencia y adquisición de conocimientos entre los componentes del servicio involucrados.

Se utilizan las siguientes variables para el cálculo de la penalización

NR = Número de sustituciones no planificadas

NP = Número medio de personas que forman parte del equipo a lo largo del período

IR = Índice de rotación

$$IR = \frac{NR}{NP} \times 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos Penalización
Estabilidad del equipo	RP= Rotación de personal	0% < IR ≤ 20%)	15 puntos
		20% < IR ≤ 40%	35 puntos
		40% < IR ≤ 60%	60 puntos
		IR > 60%	100 puntos
		Total máximo	100 puntos

En todo el período el valor máximo del Índice de Rotación no debe superar el 60%. Al sobrepasar el máximo indicado puede conllevar, a elección del Banco de España la rescisión de contrato o una penalización de 100 puntos.

En cualquier caso, el Banco de España podrá estimar a su criterio, y mediante escrito motivado de la empresa adjudicataria, causas de fuerza mayor para la rotación de los recursos y por las que no se considere a efectos del indicador la rotación del recurso correspondiente.

7.2 Disponibilidad del servicio

El objetivo de este indicador (DS) es garantizar el cumplimiento de los horarios asignados al servicio y mide el número de incumplimientos que no estén planificados o justificados a juicio del Banco.

Se utilizan las siguientes variables para el cálculo de la penalización

NI = Número de incumplimientos del período (agregado de todos los componentes del servicio)

NC = Número medio de personas que forman parte del equipo a lo largo del período

ND = Número de días hábiles del servicio en el período

ID = Índice de disponibilidad

$$ID = \left(1 - \frac{NI}{NC \times ND}\right) \times 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos Penalización
Incumplimientos del horario de coincidencia	DS= Disponibilidad del servicio	97% < ID ≤ 100%	0 puntos
		95% < ID ≤ 97%	5 puntos
		90% < ID ≤ 95%	15 puntos
		80% < ID ≤ 90%	30 puntos
		ID ≤ 80%	50 puntos
		Total máximo	50 puntos

Los informes de seguimiento recogerán todas las ausencias e incidencias producidas en el período objeto del informe, y determinarán si las incidencias están correctamente planificadas o justificadas a efectos de su consideración como incumplimiento.

7.3 Gestión del servicio

Este indicador (GS) mide el número de veces que se incumplen los plazos previstos para la celebración del Comité de Seguimiento. Los Comités, que tienen periodicidad mensual, estarán sujetos a las siguientes reglas:

- Las reuniones deberán realizarse entre el día 10 y 20 de cada mes.
- No se considerará incumplimiento cuando se acuerde explícitamente su traslado a otras fechas (problemas de agenda de los responsables del Banco, períodos vacacionales, etc.) o cuando el Banco de España solicite la anulación acorde a lo descrito en el apartado “Criterios generales de funcionamiento”.

Se utiliza el siguiente esquema de penalizaciones:

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos Penalización
Nivel de gestión del servicio	Celebración del Comité en plazo	1 incumplimiento	2 puntos
		2 incumplimientos	5 puntos
		3 incumplimientos	15 puntos
		> 3 incumplimientos	30 puntos
		Total máximo	30 puntos

7.4 Trabajo planificado

El objetivo de este indicador (TP) es medir el nivel de cumplimiento de los plazos comprometidos para el conjunto de unidades de trabajo que tengan seguimiento individualizado. Se considera que una unidad entregable está retrasada (UR), cuando la desviación en plazo sobre la planificación prevista supere el 10%.

$$UR = \frac{\text{Desviación Total}}{\text{Tiempo Total Previsto}} \times 100 > 10\%$$

Este indicador se medirá para cada solicitud de trabajo planificado que explícitamente se asigne al servicio por parte del Banco de España.

- El Banco de España podrá rechazar razonadamente aquellas entregas que no cumplan los niveles adecuados de calidad, de acuerdo con las buenas prácticas del mercado y los procedimientos internos del Banco.
- La planificación de actividades se realiza sobre una estimación de recursos y tiempo disponibles, fuera del ámbito de las labores de soporte u alteraciones derivadas de trabajos de mayor prioridad. Si existiesen elementos objetivos que alterasen la planificación, se analizará en conjunto con Banco de España una posible replanificación de plazos de entrega.

Se utilizan las siguientes variables para el cálculo de la penalización:

TT = Total de unidades de trabajo planificadas encomendadas al servicio

TR = Total de unidades que se consideran retrasadas (UR)

IP = Índice de respeto a la planificación

$$IP = \left(1 - \frac{TR}{TT}\right) \times 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos Penalización
Trabajo planificado	TP = cumplimiento de las planificaciones	90% < IP ≤ 100 %	0 puntos
		80% < IP ≤ 90 %	10 puntos
		70% < IP ≤ 80 %	25 puntos
		50% < IP ≤ 70 %	50 puntos
		IP ≤ 50 %	100 puntos
		Total máximo	100 puntos

7.5 Cálculo del indicador total de servicio

Con el fin de analizar el nivel de servicio prestado, cada mes se realizará un análisis global de los indicadores de servicio establecidos para dicho mes, para lo que la empresa adjudicataria deberá llevar el registro de las incidencias, solicitudes planificadas, etc. que se llevará a los comités de seguimiento correspondientes.

Los datos acumulados en cada período mensual de seguimiento se recogerán en las actas de los Comités de Seguimiento. El resumen de indicadores ANS que determinan el nivel de servicio es el siguiente:

Tipo de medición	Ref.	Puntos penalización
Rotación del personal	RP	100
Disponibilidad del servicio	DS	50
Nivel de gestión del servicio	GS1	30
Trabajo planificado	TP	100
Total máximo puntos indicadores ANS		280

Al final del período de servicio se contabilizará el indicador total de servicio, que se compondrá de la suma aritmética de los cinco indicadores anuales. La penalización será de 0,1 % por cada punto resultante, con un límite máximo del 20 %.

Ejemplo 1: si la suma de los cuatro indicadores es de 100 puntos, corresponde un 10 % de penalización.

Ejemplo 2: suponiendo que la suma de los cuatro indicadores ha sido de 210 puntos, corresponde un 20 % de penalización, que es la máxima aplicable por periodo de servicio.

8 Estructura normalizada para la relación de referencias en servicios similares

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar en la documentación para selección de candidatos cuanta información se considere de interés, se deberán presentar todas aquellas referencias de servicios similares. Al menos de una de las referencias presentadas debe estar en el ámbito del desarrollo y mantenimiento de sistemas de liquidación de valores. En ellas deberá indicarse el alcance de los trabajos realizados en los proyectos y todos aquellos aspectos que permitan evaluar la experiencia del licitador en otros servicios de similares características efectuados en los últimos tres años, de acuerdo a la siguiente estructura:

- Fecha y duración del servicio
- Nombre del servicio
- Destinatario
- Objeto del servicio
- Dimensión (importe, esfuerzo y recursos asignados)
- Similitud con el servicio descrito en el presente documento

9 Estructura y contenido de la oferta técnica

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su propuesta técnica cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

Índice

Características generales

Identificación de la propuesta

Resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución ofertada.

Fase de asimilación

Se deberá incluir información detallada de la propuesta en relación con los requisitos de este documento.

Composición del equipo y organización del servicio

Se deberá incluir información detallada de la propuesta en relación con los requisitos de este documento.

Aceptación expresa del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) detallado en este pliego.

Adecuación y experiencia del equipo de trabajo

Identificación del responsable del servicio.

Composición del equipo de trabajo que se propone, ordenado por perfiles profesionales.

Cuestionarios de personal, incluido el responsable del servicio, según modelo recogido en el Anejo 1.

Anejo 1: Modelo de currículum estándar europeo (Europass) para los componentes del equipo del Servicio

Información personal

Apellido(s) / Nombre(s) Apellido(s) Nombre(s). (opcional)

Experiencia laboral

Fechas Describa por separado cada empleo relevante que haya desempeñado, comenzando por el más reciente.

Profesión o cargo desempeñado

Funciones y responsabilidades

Tecnologías

Metodologías

Nombre y dirección de la empresa o empleador

Personas a cargo

Tipo de empresa o sector

Educación y formación

Fechas Describa por separado cada curso realizado, comenzando por el más reciente.

Cualificación obtenida

Principales materias o capacidades profesionales estudiadas

Nombre y tipo del centro de estudios

Nivel conforme a una clasificación nacional o internacional

Capacidades y competencias personales

Idioma(s) materno(s) Indique su lengua materna (si tiene más de una lengua materna, indique cada una - ver instrucciones en <http://europass.cedefop.europa.eu>)

Otro(s) idioma(s)

Autoevaluación

Nivel europeo (*)

Idioma

Idioma

Comprensión		Habla		Escritura	
Comprensión auditiva	Lectura	Interacción oral	Capacidad oral		

(*) Nivel del Marco Europeo Común de Referencia (MECR)

Capacidades y competencias sociales

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Capacidades y competencias organizativas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Capacidades y competencias técnicas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Otras capacidades y competencias

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Otras informaciones

Indique en este apartado cualquier otra información que pueda tener relevancia, por ejemplo personas de contacto, referencias, etc.

Anexos

Enumere todos los anexos que haya decidido adjuntar. Suprimir cuando no proceda