

## ANEXO II.II

# ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

---

## **1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

El acuerdo de nivel de servicio (SLA) proporciona un marco que fija las pautas de la relación a largo plazo entre proveedor y cliente, con objeto de garantizar un cierto nivel de calidad del servicio. Para ello, se especificarán tanto las obligaciones que el contratista acepta como la medida del nivel de prestación que se le exige para cada servicio (Indicadores de calidad del servicio).

Para la especificación de las obligaciones que el contratista se compromete a aceptar en relación con los servicios prestados, se utilizará un enfoque sistematizado en el que se describirá tanto la tipología de servicios como los requisitos asociados a cada servicio y sus indicadores de medida (KPI – Key Performance Indicators).

## **2 INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

El nivel de calidad del servicio objeto del contrato vendrá determinado por el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio, medidos a través de parámetros objetivos basados en los indicadores de calidad del servicio o KPI (Key Performance Indicators) definidos en los apartados siguientes. Los indicadores se reportarán mensualmente dentro del procedimiento de actuación interno de la Oficina, pero podrán medirse en cualquier momento que los responsables de la Oficina consideren oportuno.

Los objetivos de calidad del servicio así evaluados tienen carácter esencial a efectos de la ejecución del contrato y su incumplimiento podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones definidas a continuación, la aplicación del mecanismo de cascada por parte de la Oficina, la resolución del contrato o la exigencia de responsabilidades correspondientes ante un daño a la Oficina de carácter económico, técnico o personal.

Las penalizaciones económicas se aplicarán si se ha superado el valor del indicador correspondiente, del mismo modo que se seguirá exigiendo el cumplimiento con las obligaciones contractuales y/o la subsanación de las incidencias y se podrán aplicar simultáneamente las exigencias de responsabilidades correspondientes ante daños a la Oficina tal y como se describe en el párrafo anterior.

## **3 KPI's Y REQUISITOS MÍNIMOS**

A cada uno de los servicios descritos en el anexo II se aplican los KPI's y requisitos mínimos correspondientes descritos a continuación. Cada incumplimiento detectado será comunicado por escrito al responsable del contrato marco del Contratista por el responsable de la Oficina.

### 3.1 KPI'S Y REQUISITOS MÍNIMOS APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

Los KPI's (indicadores de calidad de servicio) descritos en este apartado se aplican a todos los servicios descritos en el anexo II y las anomalías detectadas contarán de forma separada para el área de la biblioteca y para el área de contenido digital (ShareDox).

#### 3.1.1 Retraso en los plazos

El contratista deberá cumplir con los tiempos estipulados en contrato o por el responsable de la Oficina en lo que respecta a resolver incidentes, entregar documentación o cualquier otra actividad para la que se establezca un plazo, además de los plazos establecidos en los apartados 4.2 y 4.3 del anexo II para los servicios operacionales.

Se trata de retrasos o errores significativos que supongan una demora de los plazos de entrega, subsanación o implementación estipulados en contrato o por el responsable de la Oficina o pactados con el contratista durante la vigencia de este; por ejemplo, pero no exclusivamente, en los documentos a entregar, en la implementación de mejoras previamente pactadas, en la subsanación de incidentes, en la formación obligatoria de empleados, etc.

En caso de incumplimiento de un plazo, el responsable de la Oficina lo comunicará por escrito (por ejemplo, vía correo electrónico) al responsable del contrato marco del contratista, indicando claramente el objeto del retraso. Desde el momento del envío de la comunicación, el contratista tendrá 24 horas laborables para justificar el retraso. Se considerará un retraso en los plazos si el contratista no justifica el retraso en el plazo de tiempo establecido o la justificación no se considera suficiente.

La imposición de una penalización no exime al contratista de su obligación a cumplir con la prestación objeto de esta.

**KPI: número de retrasos en los plazos en el área de la biblioteca y el área de gestión de contenido digital**

**Requisito mínimo: número máximo de retrasos 2 (de forma mensual)**

Requisito mínimo: Nº máximo de retrasos permitidos (mensual)	Penalización (en euros)
2	100€ por cada retraso no justificado en el mismo periodo

## 3.2 KPI'S Y REQUISITOS MÍNIMOS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES DE LA BIBLIOTECA

A continuación se indican los requisitos aplicables al servicio de Gestión de las actividades de la biblioteca y las correspondientes penalizaciones en el caso de incumplirlos.

**Debido a la baja flexibilidad ante los fallos, la tasa de no conformidades en la ejecución de las tareas no puede superar el 10 % en el periodo del mes facturado.** Si el contratista no cumple con este requisito en cualquiera de los KPIs aplicables a la gestión de las actividades de la biblioteca, se evaluará su capacidad de proveer los servicios requeridos y se aplicarán penalizaciones en caso de incumplimiento. En este caso, la Oficina se reserva el derecho de rescindir el contrato específico, pudiendo este efecto establecer un periodo de prueba de 2 meses antes de recurrir a la rescisión. Si después de este periodo sigue sin cumplir con los requisitos mínimos, se activará la cascada.

### 3.2.1 Gestión de las actividades de la biblioteca: indicadores de calidad

#### 1. Atención a los usuarios

**KPI: porcentaje de elementos no conformes de la muestra de peticiones de usuarios a la biblioteca**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: petición de usuario**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que la petición del usuario haya sido correctamente registrada en la tabla de tareas diarias.*

*Que la respuesta ofrecida por la biblioteca corresponda a la solicitud del usuario.*

*Que el registro de las peticiones de usuarios a la biblioteca se haga de forma correcta.*

#### 2. Mantenimiento del orden de la sala de lectura

**KPI: número de elementos no conformes de la muestra de controles diarios del orden de la sala de lectura**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: control diario del orden de la sala de lectura**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que el material bibliográfico esté correctamente guardado.*

*Que los equipos informáticos estén cerrados al final de la jornada laboral.*

*Que el mobiliario esté al final de la jornada laboral en su lugar de origen.*

### 3. Servicio de préstamos de material bibliográfico

**KPI: número de elementos no conformes de la muestra de solicitudes de préstamo recibidas**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: préstamo**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que la fecha de pedido corresponda con la solicitud efectuada.*

*Que el material prestado corresponda a lo solicitado y al usuario correcto.*

*Que el registro de préstamos, renovaciones o devoluciones esté actualizado diariamente.*

*Que los recordatorios de devoluciones se envíen diariamente.*

### 4. Registro de revistas

**KPI: número de elementos no conformes de la muestra de registro de entrada de revistas**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: revista registrada**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que la revista esté correctamente registrada en el sistema de gestión ALMA. Principalmente código de barras y número de la revista.*

*Que los números que faltan se hayan reclamado.*

*Que el registro de llegada de revistas esté actualizado diariamente.*

### 5. Escaneo de publicaciones

**KPI: número de elementos no conformes de la muestra de publicaciones escaneadas**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: publicación escaneada (artículos o capítulos)**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que todos los elementos solicitados hayan sido escaneados y las páginas estén en el orden correcto.*

*Que la calidad de escaneo sea adecuada (que el formato sea homogéneo y las imágenes rectas).*

*Que el índice esté disponible y guardado en la carpeta correspondiente a dicha revista en ShareDox.*

*El usuario que solicitó el artículo recibe el enlace por correo electrónico.*

*Registro de las peticiones de elementos a escanear.*

## 6. Inventario del material bibliográfico

**KPI: número de elementos no conformes de la muestra del inventario del material bibliográfico**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (bianual)**

**Elemento: un elemento del material bibliográfico como un libro, una revista u otro tipo de soporte como electrónico**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que cada elemento del inventario quede registrado con su ubicación correcta.*

*Que se actualizará el sistema de gestión ALMA con cada cambio detectado: usuario diferente, código erróneo, localización diferente, tipo de préstamo o estado de libro diferente.*

*Que el listado del inventario sea actualizado diariamente.*

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables a los KPIs 1-6:**

Muestra	Requisito mínimo: LCA	Penalización
Según la norma ISO 2859	2,5 %	10 % del importe total mensual facturado por este concepto
		Si el número de no conformidades en la muestra supera el valor de aceptación (LCA) del 10 %, la penalización sería el 100 % del importe total mensual facturado por este concepto.

Si después de 2 meses consecutivos, el contratista no cumple con los requisitos mínimos, se procederá a la rescisión del contrato específico y se activará la cascada.

### 3.2.2 Gestión de las actividades de la biblioteca: Indicadores de tiempo

Se controlará el cumplimiento con los tiempos estipulados en el apartado 4.2 para los servicios de la biblioteca.

El porcentaje de retraso se define como la relación entre el número total de solicitudes de prestación tramitadas con retraso en un periodo determinado (en este caso un mes menos en el caso del inventario) y el número total de solicitudes de prestación recibidas por el Contratista en el curso de ese mismo periodo.

### 1. Atención a los usuarios

**KPI:** porcentaje de petición de usuario con retraso del lote entero (el total de peticiones a atender).

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual).

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables al KPI 1:**

Requisito mínimo: % máximo de retraso	Penalización
2 % del lote	10€ por solicitud fuera de plazo

### 2. Mantenimiento del orden de la sala de lectura

**KPI:** porcentaje de sala de lectura ordenada con retraso del lote entero (el total de días mensuales laborables)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 meses del lote (anual)

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables al KPI 2:**

Requisito mínimo: máximo de retraso	Penalización
2 meses	A partir del tercer mes, habrá una penalización de 200€ por mes sin el debido mantenimiento del orden de sala en plazo

### 3. Servicio de préstamos de material bibliográfico

La tarea de préstamo o devolución incluye la búsqueda del material bibliográfico o de su archivado según el caso, así como el registro de la tarea en la base de datos. La renovación de material solamente implica el registro en la base de datos.

**KPI:** porcentaje de préstamos, renovaciones o devoluciones con retraso del lote entero (el total de préstamos, renovaciones o devoluciones recibidos).

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

### 4. Registro de revistas

**KPI:** porcentaje de registro de revistas con retraso del lote entero (el total de revistas recibidas)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

## 5. Escaneo de publicaciones

**KPI:** porcentaje de artículos escaneados con retraso del lote entero (el total de artículos escaneados)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

## 6. Inventario del material bibliográfico

**KPI:** porcentaje de elementos (del material bibliográfico) inventariados con retraso del lote entero (el total del material bibliográfico inventariado)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (bianual)

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables a los KPIs 3-6:**

Requisito mínimo: porcentaje máximo de retraso	Penalización
2 % del lote	Si no se justifica en un plazo de un mes: ≤12 horas de retraso: 50 % del pago de cada tarea de que se trate >12 horas de retraso: 100 % del pago de cada tarea de que se trate

## 7. Promoción de la biblioteca

**KPI:** porcentaje de iniciativas promocionales con retraso del lote entero (el total de iniciativas a proponer)

**Requisito mínimo:** puesto que son un mínimo de 2 propuestas al mes, cualquier resultado inferior será penalizado (mensual)

Requisito mínimo: máximo de retraso	Penalización
1 iniciativa promocional	Si no se justifica en un plazo de un mes: 50 % del pago de cada tarea de que se trate
2 iniciativas promocionales	Si no se justifica en un plazo de un mes: 100 % del pago de cada tarea de que se trate



### 3.3 KPIs Y REQUISITOS MÍNIMOS APLICABLES A LAS TAREAS DEL TÉCNICO EN SISTEMAS DE BIBLIOTECA

A continuación se indican los requisitos aplicables a las tareas desempeñadas por el técnico en sistemas de biblioteca y las correspondientes penalizaciones en el caso de incumplirlos.

**Debido a la baja flexibilidad ante los fallos, la tasa de no conformidades en la ejecución de las tareas realizadas por el perfil de técnico en sistemas de biblioteca no puede superar el 10 %.** Si el Contratista no cumple con este requisito en cualquiera de los KPIs aplicables a la Gestión de las tareas realizadas por el perfil de técnico en sistemas de biblioteca, se evaluará su capacidad de proveer los servicios requeridos. En este caso, la Oficina se reserva el derecho de solicitar la sustitución del técnico en sistemas de biblioteca si en un plazo de 2 meses consecutivos la tasa de no conformidades supera el 10 %. De no recibir sustitución se podría rescindir el contrato específico y activar la cascada.

#### 3.3.1 Gestión de las actividades realizadas por el técnico en sistemas de biblioteca: indicadores de calidad

##### 1. Gestión de las cuentas de usuarios en Alma

**KPI: porcentaje de elementos no conformes de la muestra de cuentas de usuarios en Alma**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: petición de creación de cuentas**

*\*Se comprobará, sobre todo:*

*Que los datos de la persona introducidos en el sistema sean los correctos*

*Que todos los campos de la cuenta se hayan rellenado*

*Que haya un registro de las cuentas a crear*

##### 2. Catalogación, modificación o eliminación de elementos en Alma

**KPI: porcentaje de elementos no conformes de la muestra de elementos catalogados, modificados o eliminados en Alma**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: un elemento catalogado, modificación o eliminado**

*\*Se comprobará, sobre todo:*

*Que en caso de catalogar un elemento, estén rellenos todos los campos de la ficha bibliográfica.*

*Que en caso de modificar un elemento, los campos correspondientes en la ficha estén actualizados.*

*Que la ficha bibliográfica esté visible para los usuarios desde de su creación o modificación.*

*Que en caso de eliminación, se asegure que efectivamente esté borrado del sistema.*

*Que cada elemento catalogado, modificado o eliminado del sistema Alma se registre.*

### **3. Actualización de las colecciones y de la página de inicio del Centro de conocimiento de la EUIPO**

**KPI:** porcentaje de elementos no conformes de la muestra de solicitudes de elementos a actualizar en las colecciones o de la página de inicio del Centro de conocimiento de la EUIPO

**Requisito mínimo:** LCA 2,5 % (mensual)

**Elemento:** petición de modificar o de incluir un nuevo ítem en el Centro de conocimiento de la EUIPO

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que los elementos a modificar o añadir correspondan a los solicitados.*

*Que la visualización de los elementos en la interfaz del usuario sea adecuada.*

*Que haya un registro de ítems a actualizar o a incluir en el Centro de conocimiento de la EUIPO.*

### **4. Gestión de las incidencias técnicas de Alma o Primo incluidos los problemas de acceso a los recursos digitales**

**KPI:** porcentaje de elementos no conformes de la muestra de incidencias técnicas de Alma o Primo, es decir del Centro de conocimiento de la EUIPO en general, a resolver

**Requisito mínimo:** LCA 2,5 % (mensual)

**Elemento:** incidencia detectada

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que los accesos funcionen debidamente.*

*Que si fuesen necesarios para el acceso, el nombre usuario y la contraseña se dejen bien visibles en el Centro de conocimiento de la EUIPO.*

*Que la información del Centro de conocimiento de la EUIPO se muestre correctamente.*

*Que haya un registro de incidencias técnicas detectadas y seguimiento.*

### **5. Poner al día el manual de uso de Alma y Primo**

**KPI:** porcentaje de elementos no conformes de la muestra de actualizaciones del manual

**Requisito mínimo:** LCA 2,5 % (mensual)

**Elemento:** actualización del manual de uso

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que cada actualización quede registrada en el manual de forma clara y concisa.*

## 6. Informar de las novedades acerca de los sistemas de biblioteca

**KPI:** porcentaje de elementos no conformes de la muestra de información relativa a novedades tanto de Alma como de Primo

**Requisito mínimo:** LCA 2,5 % (mensual)

**Elemento:** información sobre un aspecto específico a dar al personal de la biblioteca

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que se informe de todas las novedades del sistema que sean relevantes para mejorar el uso de la herramienta.*

*Que el contenido de la información sea cierto.*

*Que haya un registro de información que haya que proporcionar.*

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables a los KPIs 1-6:**

Muestra	Requisito mínimo: LCA	Penalización
Según la norma ISO 2859	2,5 %	10 % del importe total mensual facturado por este concepto
		Si el número de no conformidades en la muestra supera el valor de aceptación (LCA) del 10 %, 100 % del importe total mensual facturado por este concepto.

### 3.3.2 Gestión de las actividades realizadas por el técnico en sistemas de biblioteca: indicadores de tiempo

Se controlará el cumplimiento con los tiempos estipulados en el apartado 6.3.3 para el perfil técnico en sistemas de biblioteca.

El porcentaje de retraso se define como la relación entre el número total de solicitudes de prestación tramitadas con retraso en un periodo determinado y el número total de solicitudes de prestación o incidencias recibidas por el Contratista en el curso de ese mismo periodo.

#### 1. Gestión de las cuentas de usuarios en Alma

**KPI:** porcentaje de cuentas de usuario creadas con retraso del lote entero (el total de cuentas a crear recibidas)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

## 2. Catalogación, modificación o eliminación de elementos en Alma

**KPI:** porcentaje de ítems catalogados, modificados o eliminados con retraso del lote entero (el total de ítems catalogados, modificados o eliminados recibidos)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

## 3. Actualización de las colecciones y de la página de inicio del Centro de conocimiento de la EUIPO

**KPI:** porcentaje de actualizaciones con retraso del lote entero (el total de solicitudes de actualización en el Centro de conocimiento de la EUIPO)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

## 4. Gestión de las incidencias técnicas de Alma o Primo incluidos los problemas de acceso a los recursos digitales

**KPI:** porcentaje de incidencias tratadas con retraso del lote entero (el total de incidencias recibidas)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

## 5. Poner al día el manual de uso de Alma y Primo

**KPI:** porcentaje de actualizaciones con retraso del lote entero (el total de actualizaciones del manual )

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

## 6. Informar de las novedades acerca de los sistemas de biblioteca

**KPI:** porcentaje de piezas de información con retraso del lote entero (el total de piezas de información a dar)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables a los KPIs 1-6:**

Requisito mínimo: % máximo de retraso	Penalización
2 % del lote	20€ por solicitud fuera de plazo

### 3.4 KPIs Y REQUISITOS MÍNIMOS APLICABLES A LAS TAREAS DEL TÉCNICO EN ECMS (Enterprise Content Management System)

A continuación se indican los requisitos aplicables a las tareas desempeñadas por el técnico en ECMS y las correspondientes penalizaciones en el caso de incumplirlos.

**Debido a la baja flexibilidad ante los fallos, la tasa de no conformidades en la ejecución de las tareas de las tareas realizadas por el perfil de técnico en ECMS no puede superar el 10 %.** Si el Contratista no cumple con este requisito en cualquiera de los KPIs aplicables a las tareas realizadas por el perfil de técnico en ECMS, se evaluará su capacidad de proveer los servicios requeridos. En este caso, la Oficina se reserva el derecho de rescindir el contrato específico, pudiendo para este efecto establecer un periodo de prueba de 2 meses antes de recurrir a la rescisión.

#### 3.4.1 Gestión de las actividades realizadas por el técnico en ECMS: indicadores de calidad

##### 1. Desarrollo de nuevos flujos de trabajo según las necesidades del negocio

**KPI: porcentaje de elementos no conformes de la muestra de solicitudes de nuevos flujos de trabajo**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: un flujo de trabajo solicitado**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que corresponda a lo solicitado.*

*Que funcione correctamente.*

*Que el registro de solicitudes de nuevos flujos de trabajo a desarrollar y seguimiento*

##### 2. Creación de nuevas interfaces

**KPI: porcentaje de elementos no conformes de la muestra de solicitudes de interfaces a crear**

**Requisito mínimo: LCA 2,5 % (mensual)**

**Elemento: interfaz creada**

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que corresponda a lo solicitado*

*Que funcione correctamente*

*Que haya un registro y seguimiento de interfaces a crear*

### 3. Ayuda a los usuarios proporcionando soporte y experiencia de la herramienta

**KPI:** porcentaje de elementos no conformes de la muestra de solicitudes de soporte a los usuarios

**Requisito mínimo:** LCA 2,5 % (mensual)

**Elemento:** interfaz creada

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que corresponda a lo solicitado*

*Registro de ayuda proporcionado a los usuarios*

### 4. Seguimiento de los incidentes

**KPI:** porcentaje de elementos no conformes de la muestra de incidentes detectados

**Requisito mínimo:** LCA 2,5 % (mensual)

**Elemento:** interfaz creada

\*Se comprobará, sobre todo:

*Que corresponda a lo solicitado*

*Que haya un registro y seguimiento de incidencias*

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables a los KPIs 1-4:**

Muestra	Requisito mínimo: LCA	Penalización
Según la norma ISO 2859	2,5 %	10 % del importe total mensual facturado por este concepto
		Si el número de no conformidades en la muestra supera el valor de aceptación (LCA) del 10 %, 100 % del importe total mensual facturado por este concepto.

### 3.4.1 Gestión de las actividades realizadas por el técnico de ECMS: indicadores de tiempo

Se controlará el cumplimiento con los tiempos estipulados en el apartado 6.4.3 para el perfil técnico de ECMS.

El porcentaje de retraso se define como la relación entre el número total de solicitudes de prestación tramitadas con retraso en un periodo determinado y el número total de solicitudes de prestación o incidencias recibidas por el Contratista en el curso de ese mismo periodo.

#### 1. Desarrollo de nuevos flujos de trabajo según las necesidades del negocio

**KPI:** porcentaje de nuevos flujos tratados con retraso del lote entero (el total de nuevos flujos a desarrollar)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

#### 2. Creación de nuevas interfaces

**KPI:** porcentaje de solicitudes de creación de interfaces tratadas con retraso del lote entero (el total de interfaces creadas)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

#### 3. Ayuda a los usuarios proporcionando soporte y experiencia de la herramienta

**KPI:** porcentaje de solicitudes de ayuda/soporte tratadas con retraso del lote entero (el total de solicitudes de ayuda/apoyo recibidas)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

#### 4. Seguimiento de los incidentes

**KPI:** porcentaje de incidencias tratadas con retraso del lote entero (el total de incidencias recibidas)

**Requisito mínimo:** porcentaje máximo de retraso 2 % del lote (mensual)

**Requisitos mínimos y penalizaciones aplicables a los KPIs 1 - 4:**

Requisito mínimo: % máximo de retraso	Penalización
2 % del lote	20€ por solicitud fuera de plazo