

ANEXO III PENALIDADES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

- Para el cálculo de las penalidades solo se tendrán en cuenta las causas directamente imputables al adjudicatario excluyendo ventanas de actuación aprobadas por FREMAP, fallos o errores imputables a FREMAP y causas de fuerza mayor.
- Las penalidades se establecerán en función del cumplimiento de los parámetros establecidos en los apartados del Pliego Técnico respecto acuerdos de nivel de servicio y se calcularán a partir de los datos incluidos en el "Informe mensual de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio" confeccionado por el adjudicatario.
- FREMAP se reserva el derecho a cotejar los datos ofrecidos por el adjudicatario en cuanto a niveles de servicio contra los datos existentes en sistemas de FREMAP o con aquellos ofrecidos por una tercera empresa que pudiera ser contratada al efecto. El adjudicatario se compromete a justificar cualquier desviación entre sus datos y los obtenidos por FREMAP por cualquier medio. En el caso que el adjudicatario no aportara dicha justificación o que ésta no se aceptase por FREMAP, a la vista de los datos obtenidos por las otras fuentes descritas, FREMAP utilizará sus propios datos para la cuantificación de las desviaciones respecto a los acuerdos de nivel de servicio.
- Se ha planteado un esquema de penalidades proporcional a la gravedad del incumplimiento teniendo en cuenta el impacto en el negocio de FREMAP y/o en los servicios prestados a los usuarios de FREMAP y a terceros. El licitador debe tener muy presente para la confección de su propuesta, como se describe en el Pliego Técnico, que el sistema objeto de la presente licitación se puede clasificar como "*business-critical*" para la actividad de la organización, pudiendo un fallo sobre dicho sistema afectar potencialmente a toda ella. Así, el licitador deberá haber realizado el diseño de su propuesta incluyendo componentes y servicios que permitan alcanzar con garantía y holgura los niveles de servicio especificados en dicho pliego.
- En el caso de que hubiera varias penalidades en el mismo mes, éstas se acumularán, aunque el total de las mismas a aplicar cada mes no podrá superar el 100% de la facturación mensual.
- Las causas de resolución de contrato previstas en el presente Anexo son adicionales a las causas generales de resolución previstas en propio cuerpo del Pliego de Cláusulas Administrativas y serán trasladadas en conjunto al contrato derivado de la presente licitación.

➤ Incumplimiento de plazos:

Penalidad:

En el caso de que el diseño, implantación y migración desde la situación actual sin pérdida de servicio, así como la formación y aceptación del sistema, se extendiera más allá de 61 días laborables desde la fecha de entrada en vigor del contrato, se podrán aplicar la siguientes penalidades:

- 50% de la "(CMR) Cuota mensual renting (€)" para retrasos mayores que 0 meses naturales y menor que 1 mes natural.
- 100% de la "(CMR) Cuota mensual renting (€)" para retrasos igual o mayor a 1 mes natural y

menor que 2 meses naturales.

Debido a que el hito de inicio de la facturación de la “(CMR) Cuota mensual (€)” está marcado por la aceptación del sistema por parte de FREMAP y que, por tanto, en el caso de incumplimiento de plazos por retrasos el adjudicatario no estará facturando, las penalidades citadas en el presente apartado se podrán acumular y se podrán detraer de las facturas que se produzcan tras la aceptación del sistema, momento en el cuál el adjudicatario comenzará a facturar.

Resolución:

En el caso de que el retraso en el diseño, implantación y migración desde la situación actual sin pérdida de servicio, así como la formación y aceptación del sistema fuera igual o mayor que 61 días laborables, FREMAP podrá optar por resolver el contrato o podrá seguir aplicando penalidades en las condiciones establecidas:

- 100% de la “(CMR) Cuota mensual renting (€)”.
- Cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato:

Las cuantías de cada una de las penalidades no podrán ser superiores al 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50% del precio del contrato.

Por aproximación reactiva a los procesos de gestión y técnicos o falta de calidad de los entregables:

Penalidad: -

Resolución:

FREMAP podrá resolver el contrato, una vez iniciada la fase de implantación y pruebas, al detectar una aproximación reactiva a los procesos de gestión y procesos técnicos descritos en el Pliego de Técnico, así como al detectar falta de calidad de los documentos entregables. Las desviaciones de alcance, calendario o calidad respecto a los procesos, planes y documentos indicados en dicho documento tendrán, por tanto, carácter de prestación defectuosa. Esta prestación defectuosa se detectará mediante la confección, por parte del adjudicatario, y seguimiento por parte de FREMAP, de la Matriz de Trazabilidad de Requisitos como herramienta básica de seguimiento y control de la calidad, medida en términos de cumplimiento de los requisitos especificados en los pliegos.

Por desviaciones de los acuerdos de nivel de servicio:

Cada mes en el que se detecte una ruptura de los acuerdos de nivel de servicio u otras circunstancias a continuación indicadas, se podrán aplicar las penalidades descritas.

Penalidad:

ANS referidos al soporte reactivo:

- Si no se alcanzaran cualquiera de los niveles y valores fijados en el Pliego Técnico al respecto, que serán comprobados de manera mensual, se podrá aplicar una penalidad del 70% de la “(CMR) Cuota mensual renting (€)”.

ANS referidos a los servicios proactivos:

- Si no se alcanzan cualquiera de los niveles y valores fijados en el Pliego Técnico al respecto, que serán comprobados de manera mensual, se podrá aplicar una penalidad del 20% de la “(CMR) Cuota mensual renting (€)”.

Resolución:

En el caso de que se produjeran las circunstancias descritas en el punto anterior (Penalidad) y que se produjera el establecimiento de penalidades por desviaciones de los acuerdos de nivel de servicio en 3 meses o más a lo largo del contrato, FREMAP estará facultada para poder proceder a la resolución del mismo o podrá acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

- Incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios:

Penalidad:

Resolución:

El incumplimiento de lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas en materia de adscripción de medios podrá dar lugar a la resolución del contrato.

- Incumplimiento de las condiciones en materia de subcontratación (voluntaria u obligatoria):

Penalidad:

Resolución:

El incumplimiento de lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas en materia de subcontratación podrá dar lugar a la resolución del contrato.