

ANEXO C - PENALIDADES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato y/o incumplimiento de adscripción de medios:

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 establecen en función del cumplimiento de los parámetros establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas 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.

Penalidades:

- Si la incidencia crítica no se resuelve en las 2 horas siguientes se descontará un 5 % de la facturación.
- Si la incidencia crítica se repite más de 2 veces al año se descontará un 10% de la facturación.
- Si la incidencia grave no se resuelve en las 5 horas siguientes se descontará un 3% de la facturación.
- Si la incidencia grave se repite más de 5 veces al año se descontará un 5% de la facturación.
- Si la incidencia leve no se resuelve en las 48 horas siguientes se descontará un 1% de la facturación.

Resolución:

Por incumplimiento reiterado de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), FREMAP resolverá el contrato. Se entiende como reiterado el incumplimiento del servicio de la incidencia crítica más de 5 veces al año.

El incumplimiento del compromiso de adscripción de medios, subcontratación y condiciones especiales de ejecución serán objeto de resolución.