

ANEXO III -PENALIDADES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Si la entidad que resulte adjudicataria incumple alguna de las condiciones establecidas en la presente licitación, FREMAP impondrá penalidades a dicha entidad, la suma de estas penalidades no podrá exceder el 10% del importe de adjudicación, o bien instar la resolución del contrato, en los siguientes supuestos:

Las penalidades y las posibles resoluciones del contrato por incumplimiento de plazos o cumplimiento defectuoso de la prestación del objeto del contrato, vendrá determinado por el seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido en el punto 4.5.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas.

➤ **Incumplimiento de plazos:**

Penalidades:

1.El periodo máximo de intento de entrega de las notificaciones vía postal será de cinco días hábiles en destino y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 95 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA GRAVE.

2. El periodo máximo de entregas deberá realizarse en 3 días hábiles en destino en las notificaciones postales en la Península Ibérica (excepto Andorra y Portugal) y el resto de casos en 4 días hábiles en destino y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 90 %. El incumplimiento de estos indicadores se considerará FALTA GRAVE.

3. El tiempo máximo de envío de las comunicaciones electrónicas al terminal de destino deberá realizarse en 10 minutos y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 95 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA GRAVE.

4. El tiempo máximo de envío de las notificaciones electrónicas al servidor de destino deberá realizarse en 10 minutos y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 95 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA GRAVE.

5. El tiempo mínimo de aviso por parte del adjudicatario a FREMAP en caso de interrupción planificada del servicio deberá ser con un mínimo de 6 horas y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 99 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA GRAVE.

6. La duración máxima de interrupción del servicio no deberá superar las 24 horas y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 99 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA MUY GRAVE.

7. El tiempo máximo para que los certificados de terceros de confianza estén disponibles para su uso en la aplicación de FREMAP de 3 días hábiles en destino a contar desde fin de gestión de Transporte (fecha de cierre) y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 95 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA LEVE.

8. El tiempo máximo para que los certificados del servicio de mensajería estén disponibles para su uso en la aplicación de FREMAP será de 3 días hábiles en destino a contar desde fin de gestión de Transporte (fecha de cierre) y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 95 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA LEVE.

9. El tiempo máximo para que los avisos de paso estén disponibles para su uso en la aplicación de FREMAP será de 3 días a contar desde que se realizó el primer intento de entrega y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 95 %. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA LEVE.

10. El tiempo máximo para la resolución de incidencias de usuario por parte del adjudicatario será de 24 horas y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 95%. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA MUY GRAVE.

11. El tiempo máximo para que el adjudicatario comunique incidencias de seguridad deberá ser de 24 horas desde que el adjudicatario tenga conocimiento. FALTA LEVE.

12. El tiempo máximo para que el adjudicatario ponga a disposición de FREMAP la geolocalización del repartidos en los casos de incidencia deberá ser de 24 horas desde que sea solicitado. FALTA GRAVE

Cada CINCO FALTAS LEVES acaecidas en un mismo semestre conllevará una penalidad del 5% del importe mensual facturado por el conjunto de los servicios.

Cada TRES FALTAS GRAVES acaecidas en un mismo semestre conllevará una penalidad del 5% del importe mensual facturado por el conjunto de los servicios.

Cada FALTA MUY GRAVE acaecida en un mismo semestre conllevará una penalidad del 5% del importe mensual facturado por el conjunto de los servicios.

Las penalidades son acumulables y en caso de que hayan notificado, en las facturas de agosto y enero, se aplicarán las penalidades al semestre.

Resolución del contrato:

Por cada DIEZ FALTAS GRAVES acaecidas en un mismo semestre FREMAP podrá resolver el contrato objeto de la presente licitación.

Por cada TRES FALTAS MUY GRAVES acaecidas en un mismo semestre FREMAP podrá resolver el contrato objeto de la presente licitación.

➤ **Cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato:**

Penalidades:

1. Relación entre el número de entregas postales correctas (entregas, rechazadas, y no entregas con aviso de paso) y el número de notificaciones totales, el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 65 %, y su incumplimiento se considerará FALTA MUY GRAVE.
2. El número de entregas electrónicas correctas (entregadas + rechazadas) con respecto al número de notificaciones electrónicas totales y el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos el 90%. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA MUY GRAVE.
3. El número de certificados postales sin incluir aviso de paso con respecto al número de notificaciones postales totales y el porcentaje de cumplimiento exigido es de máximo el 5%. El incumplimiento de este indicador se considerará FALTA LEVE.
4. El caso de entrega postal en el que el destinatario efectué reclamación a FREMAP como consecuencia de negar dicha entrega y no reconocer la firma como propia en el Certificado, y que el proveedor no pueda demostrar con la geolocalización la presencia del repartidor en el domicilio del destinatario se considerará FALTA MUY GRAVE.
5. Relación entre el tiempo en el que está el servicio interrumpido (sin incluir interrupciones planificadas) y la duración total del periodo, el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 99 %, y su incumplimiento se considerara FALTA MUY GRAVE.
6. Informes de seguimiento de incidencias mensuales, el porcentaje de cumplimiento exigido es de al menos un 100 %, y su incumplimiento se considerará FALTA LEVE.

7. Reuniones periódicas entre el adjudicatario y FREMAP, para el seguimiento del servicio e incidencias, el porcentaje de cumplimiento es de un 100 %, y su incumplimiento se considerará FALTA LEVE.

8. El uso de firmas digitales validas en los certificados de tercero de confianza, el porcentaje de cumplimiento es de un 100 %, y su incumplimiento se considerará FALTA MUY GRAVE.

9. El uso de firmas digitales validas en los certificados del servicio de mensajería el porcentaje de cumplimiento es de un 100 %, y su incumplimiento se considerará FALTA MUY GRAVE.

Cada TRES FALTAS LEVES imputables por el incumplimiento en la realización de informes mensuales de seguimiento acaecidas en un semestre conllevará una penalidad del 3% del importe mensual facturado por el conjunto de los servicios.

Cada FALTA LEVE imputable al incumplimiento en la realización de reuniones de seguimientos acaecida en un año conllevará una penalidad del 1% del importe mensual facturado por el conjunto de los servicios.

Cada FALTA MUY GRAVE acaecida en un mismo mes conllevará una penalidad del 8% del importe mensual facturado por el conjunto de los servicios

Las penalidades son acumulables y en caso de que hayan notificado, en las facturas de agosto y enero, se aplicarán las penalidades al semestre.

Resolución del contrato:

Por cada TRES FALTAS MUY GRAVE acaecidas en un mismo semestre FREMAP podrá resolver el contrato objeto de la presente licitación.

➤ Incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios:

Resolución del contrato:

Si el adjudicatario incumpliera el compromiso de adscripción de medios recogidos en el Anexo de condiciones particulares del Pliego Administrativo, FREMAP podrá resolver el contrato objeto de la presente licitación.

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

El incumplimiento de las condiciones establecidas en materia de subcontratación podrá ser causa de resolución del contrato por parte de FREMAP.

Resolución del contrato:

Será causa de resolución del contrato el incumplimiento de lo señalado en el presente pliego respecto de las condiciones en materia de subcontratación.

➤ **Incumplimiento de las condiciones especiales en materia de ejecución:**

Penalidades:

En caso de incumplimiento de lo señalado en relación con las condiciones especiales de ejecución, se aplicará una falta MUY GRAVE.

Cada FALTA MUY GRAVE acaecida en un mismo mes conllevará una penalidad del 8% del importe mensual facturado por el conjunto de los servicios

Resolución del contrato:

Por cada TRES FALTAS MUY GRAVE acaecidas en un mismo semestre FREMAP podrá resolver el contrato objeto de la presente licitación.