

ANEXO III PENALIDADES Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Si el contratista incumple alguna de las condiciones establecidas en la presente licitación, FREMAP impondrá penalidades al mismo, o bien podrá instar la resolución del contrato, en los siguientes supuestos:

A) Faltas por cumplimiento defectuoso del servicio.

1. En caso de incumplimiento lo dispuesto en el apartado “FACTURACIÓN Y PAGO” del Pliego de Cláusulas Administrativas, se aplicará la imposición de una **falta grave**.
2. Cumplimiento defectuoso de cualquiera de las condiciones estipuladas en los pliegos que rigen esta licitación (condiciones del servicio establecido en los pliegos de prescripciones técnicas, adscripción de medios, etc...), de forma reiterada durante **2 meses consecutivos**, será objeto de **falta grave**.
3. Incumplimiento de acuerdo de nivel de servicio en la resolución de incidencias.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla el acuerdo de nivel de servicio en lo referente a la resolución de incidencias de impacto P1/P2, de forma reiterada durante **2 meses consecutivos**, será objeto de **falta grave**.

B) Penalidades por cumplimiento defectuoso del servicio.

Se establecen penalidades por prestación defectuosa e incumplimiento de plazos de acuerdo a las siguientes métricas y acuerdos de nivel de servicio:

- Penalidades por desviaciones de servicio:

Concepto	Métrica de Niveles de Servicio	Requisito mínimo	Penalidad asociada
Respecto al servicio de soporte reactivo de las suscripciones	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias P1.	1 hora.	5% de la facturación anual referido al concepto de suscripciones
	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias P2.	2 horas.	3% de la facturación anual referida al concepto de suscripciones
Respecto al servicio de soporte premium	Tiempo máximo de respuesta ante incidencias en horario laboral (de 09:00 a 18:00)	1 hora.	1% de la facturación anual referida al concepto de soporte

Consideraciones sobre las penalidades aplicables:

- Las penalidades se ajustarán a los requisitos y límites previstos en la normativa de contratación.
- Un incumplimiento de dos faltas graves en el plazo de doce meses podrá dar lugar a una falta muy grave.

El incumplimiento de la obligación de acreditar las condiciones especiales de ejecución en el plazo exigido o la aportación de documentación insuficiente o defectuosa, sin que se haya subsanado correctamente en el plazo máximo de 5 días hábiles desde el oportuno requerimiento, dará lugar a la imposición de una penalidad equivalente al 0,5% del importe de adjudicación del contrato.

En caso de que se produzcan reclamaciones adicionales resueltas en disconformidad manifiesta, y FREMAP no opte por la resolución del contrato, se aplicará una penalidad del 3% por cada una de ellas.

C) Resolución de Contrato

- Una falta muy grave por parte del contratista o bien dos faltas graves en el plazo de doce meses o tres faltas graves durante la vigencia del contrato, permitirá a FREMAP optar por la resolución del mismo o exigir su cumplimiento, y en ambos casos, con derecho a indemnización en función del daño y perjuicio ocasionado.

NOTA IMPORTANTE: Sólo podrán imponerse faltas y/o penalidades por causas imputables al adjudicatario, excluyendo expresamente circunstancias sobrevenidas relacionadas con problemas de fabricación y/o suministro.

En ningún caso, la suma total de penalidades podrá superar el 50% del importe de adjudicación del contrato, ni ninguna penalidad individual podrá exceder del 10% del mismo, conforme al artículo 192.2 de la LCSP.