

ANEXO IV AL CUADRO RESUMEN

32. PENALIDADES

32.2.7. Otras penalidades:

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) se definen como parte del contrato y desarrollan la relación entre el responsable y la persona adjudicataria de esta licitación.

La persona adjudicataria deberá proporcionar las prestaciones solicitadas según los ANS establecidos sobre los indicadores de calidad definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En caso de incumplimiento de los valores objetivo fijados, la persona adjudicataria podrá ser penalizada. Las penalizaciones estarán referidas a la facturación mensual, aunque el SAS y la persona adjudicataria pondrán acordar otros plazos de medición siempre que se mantengan la proporcionalidad de objetivos y penalizaciones.

Las penalizaciones se realizarán con una reducción del número de unidades de servicio a facturar en el período de medición establecido, siendo la penalización total a aplicar la suma de las penalizaciones de cada uno de los apartados individuales.

Forma de determinación de la penalidad y/o cuantía: Penalizaciones por incumplimiento de los ANS

INDICADOR	CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
IM_01	IM_01 < 15	$(15 - IM_{01}) \times TPH \times 4$
IM_02	IM_02 < 2	$(2 - IM_{02}) \times TPH \times 8$
IM_03	IM_03 > 15	$(IM_{03} - 15) \times TPH \times 8$
IM_04	IM_04 < 15	$(15 - IM_{04}) \times TPH \times 2$
IM_05	IM_05 < -1	$(-1 - IM_{05}) \times TPH \times 2$
IM_06	IM_06 > 10%	500 HBS
IM_07	IM_07 > 2	25% x CVer
IM_08	IM_08 < 90%	$((90\% - IM_{08}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_09	IM_09 < 80%	$((80\% - IM_{09}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_10	IM_10 < 70%	$((70\% - IM_{10}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_11	IM_11 > 2	$((IM_{11} - 2) / 1,30) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_12	IM_12 > 6	$((IM_{12} - 6) / 1,75) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_13	IM_13 > 60	$((IM_{13} - 60) / 4) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_14	IM_14 > 1%	$((IM_{14} - 1\%) / 4\%) \times CS \times P_{MAXCO}$

INDICADOR	CONDICIÓN DE PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
IM_15	IM_15 > 1%	$((IM_{15} - 1\%) / 4\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_16	IM_16 > -8%	$((IM_{16} + 8\%) / 8\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_17	IM_17 > -6%	$((IM_{17} + 6\%) / 6\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_18	IM_18 > -10%	$((IM_{18} + 10\%) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_19	IM_19 > -8%	$((IM_{19} + 8\%) / 8\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_20	IM_20 > 15	$((IM_{20} - 15) / 4) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_21	IM_21 > 20	$((IM_{21} - 20) / 4) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_22	IM_22 < 90%	$((90\% - IM_{22}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$
IM_23	IM_23 < 90%	$((90\% - IM_{23}) / 10\%) \times CS \times P_{MAXCO}$

Donde:

- TPH es la tarifa del perfil por hora involucrado en el incumplimiento.
- CVer es el coste de las solicitudes de servicio asociadas a cada versión involucrada en el incumplimiento.
- CS es el coeficiente de sensibilidad, que contempla la siguiente correlación de valores:
 - 40% para IM_08 e IM_11.
 - 30% para IM_09, IM_12 e IM_19.
 - 20% para el resto de los indicadores.
- P_{MAXCO} es la penalización máxima para cada uno de los indicadores desde el IM_08 hasta el IM_21, definiéndose como:
 - 12,5% del coste mensual incurrido en la línea de servicios de operación para los indicadores IM_08 e IM_11.
 - 10% del coste mensual incurrido en la línea de servicios de operación para los indicadores IM_09, IM_12 e IM_19.
 - 5% del coste mensual incurrido en la línea de servicios de operación para el resto de estos indicadores (IM_10, IM_13, IM_14, IM_15, IM_16, IM_17, IM_18, IM_20 e IM_21).