

ANNEX 10

RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ I PENALITATS

Les empreses homologades hauran de rescabalar a l'entitat contractant o al personal que en depèn pels danys i indemnitzar-la pels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions resultants de l'adjudicació de la contractació basada. Igualment serà responsable dels danys i perjudicis ocasionats a terceres persones durant l'execució del contracte.

En els supòsits d'incompliment o compliment defectuós de les obligacions assumides per part de la companyia homologada, l'Agència podrà resoldre el contracte o compel·lir-lo al compliment del mateix.

L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions d'acord amb l'establert als articles 192 i 193 de la LCSP.

Així, a continuació es detallen —en el marc dels esmentats articles LCSP— la tipificació de les faltes als efectes del present contracte:

Lleus:

- ✓ Manca de col·laboració amb el personal de l'entitat contractant.
- ✓ No avisar a l'Agència de la incorporació de personal nou o si es produeixen canvis.

Greus:

- ✓ La resistència als requeriments efectuats per L'Agència, o la seva inobservança.
- ✓ No donar compliment a les obligacions establertes en el present plec i el contracte.
- ✓ L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- ✓ Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de L'Agència, a persones alienes al servei contractat.
- ✓ La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per l'Agència.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes lleus, entenent per reincidència la comissió de més de dues faltes.

Molt greus:

- ✓ Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes que generin perjudicis per l'Agència.
- ✓ Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- ✓ La resistència als requeriments efectuats per l'Agència, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- ✓ La utilització de sistemes de treball, elements o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes de l'adjudicatària, si s'escau, quan produeixi un perjudici molt greu.
- ✓ Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.

- ✓ Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatària a la factura.
- ✓ Reincidència en la comissió de faltes greus, entenent per reincidència la comissió de més de dues faltes.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència a l'adjudicatària perquè pugui formular les al·legacions que estimi pertinents i l'òrgan de contractació de l'entitat contractant resoldrà.

4. Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'entitat contractant podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- Faltes MOLT GREUS: fins a un màxim del 3% del preu del contracte.
- Faltes GREUS: fins a un màxim del 1% del preu del contracte.
- Faltes LLEUS: fins a un màxim del 0,5% del preu del contracte.

En el cas que l'import total de les penalitats superi el 50% del preu del contracte, l'Agència estarà facultada per resoldre el contracte.

L'entitat contractant es reserva el dret de resoldre el contracte per reiteració en les deficiències d'execució del contracte, si s'apliquen més de 3 de les penalitzacions assenyalades en els apartats anteriors d'aquest punt.

Penalitzacions específiques per incompliment dels Nivell de Servei indicats en la taula d'Acords de Nivell de Servei que s'inclogui en cada contractació basada.

1. Els Acords de Nivell de Servei:

L'Agència pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que l'Agència pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'empresa homologada tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.
- L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.

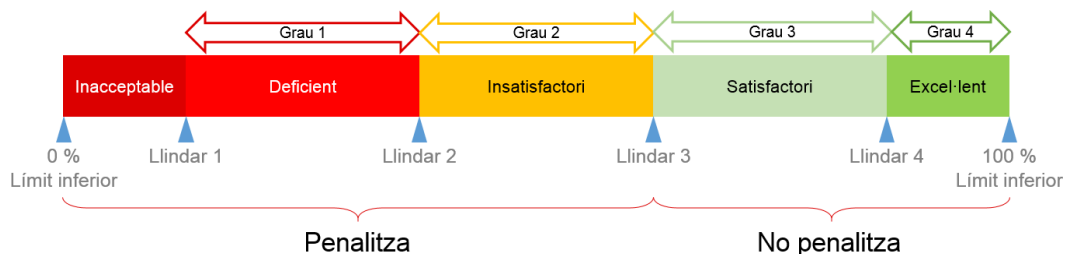
En els plecs de condicions de cada contracte basat es troben els indicadors de servei definits pels serveis del seu objecte. Els indicadors que hi consten s'aplicaran en el càlcul de les penalitzacions per incompliment del llinar mínim requerit com s'explica a continuació.

2. Característiques dels indicadors

a. Característiques de l'indicador

Els indicadors tindran les següents característiques:

- **Codi.** Identificador únic de l'indicador.
- **Nom.** Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- **Descripció.** Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple, restriccions horàries, tipificació dels incidents, etc.)
- **Categoria.** Agrupa diferents ANS d'un mateix tipus. Per exemple:
 - Consultes
 - Gestió de Peticions
 - Gestió d'incidències
 - Gestió d'Inventari
- **Fórmula d'obtenció/eina.** Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- **Periodicitat.** Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- **Llindars de grau per a la definició dels trams.** Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en què es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- **Penalització màxima (PPMax).** Determina el valor màxim al qual pot arribar la penalització en el cas d'incompliment del líndar objectiu definit.

b. Grau de l'indicador

El grau de l'indicador pot prendre els següents valors:

| Grau | Valor |
|------|--------------------------|
| 1 | Deficient o Inacceptable |
| 2 | Insatisfactori |
| 3 | Satisfactori |

| | |
|---|------------|
| 4 | Excel·lent |
|---|------------|

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indicador és satisfactori.

c. Càlcul dels indicadors

Per tot indicador s'estableixen 4 llindars per definir els trams lineals que han de permetre l'obtenció del grau associat.

| | Llindar Grau 1 | Llindar Grau 2 | Llindar Grau 3 | Llindar Grau 4 |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Indicador de mesura</i> | Valor 1 | Valor 2 | Valor 3 | Valor 4 |

Pel valor mesurat per un indicador (valor indicador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) són creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4).
 - Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
 - Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
 - En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4).
 - Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
 - Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
 - En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del grau.

d. Fórmula de càlcul del grau

Grau = (Valor indicador – _Valor llindar inferior) / (Valor llindar superior – Valor llindar inferior) + Grau corresponent al llindar inferior

En aplicar la fórmula de càlcul del grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del llindar coincident superior.

Per exemple, quan el Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, el “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del Llindar Grau 2, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (valor indicador) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a

“Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

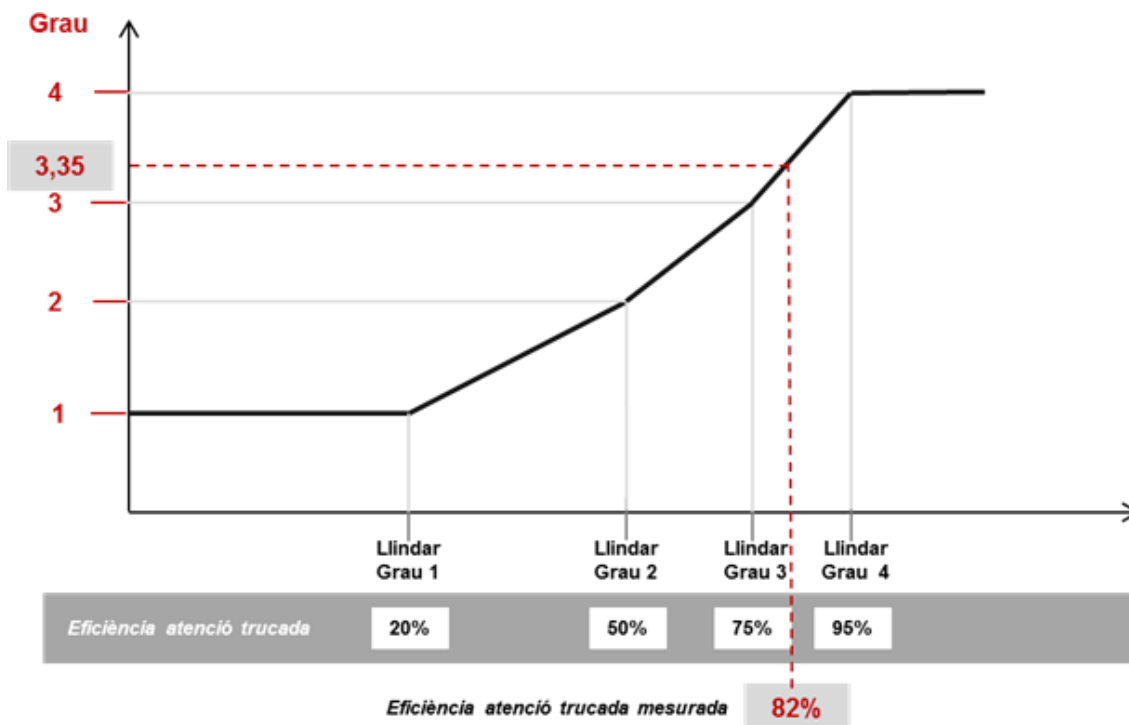
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: Llindar Grau 1 i el Llindar Grau 2 prenen el mateix valor, 20%, Llindar Grau 3 pren valor 75% i Llindar Grau 4 pren valor 95%; quan el valor mesurat per l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

e. Exemple de càlcul

Suposem que tenim l'indicador “Eficiència atenció trucada” que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

| Llindar Grau | Valor de l'indicador |
|--------------|----------------------|
| 1 | 20% |
| 2 | 50% |
| 3 | 75% |
| 4 | 95% |

Si el valor mesurat en un període per l'indicador “Eficiència atenció trucada” ha estat 82%, el grau calculat és: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$.



Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

f. Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, l'Agència i l'empresa adjudicatària planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

g. Gestió i acords de nivell de servei

El model de gestió del servei, així com la relació de nivells d'acord de servei, es determinaran en cada contracte basat d'Acord Marc.

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, excepte que per causes de força major o circumstàncies excepcionals, i sempre d'acord entre l'empresa homologada i l'Agència, es podrà decidir la no obligatorietat del compliment dels Acords de Nivell de Servei, en alguns o en tots els indicadors.

En qualsevol cas, l'aplicació dels ANS s'adequarà als processos i models vigents en el moment d'execució del servei del contracte basat i es portarà a terme en el marc de les següents activitats:

- Coordinació dels equips de treball.
- Planificació i seguiment d'activitats i serveis.
- Comunicació i informes, als comitès que es defineixin, del funcionament, indicadors i activitats del servei.
- Administració i ús d'eines si es requereixen (ja siguin de l'Agència o del propi adjudicatari), per a l'explotació, operació i seguiment i control dels serveis prestats pel propi adjudicatari i / o per tercers.

h. Pla de millora en cas d'incompliment reiterat dels ANS

En cas d'incompliment reiterat dels Acords de Nivell de Servei, durant un període de 3 mesos consecutius o 3 mesos alternats en un període de 6 mesos, el proveïdor estarà obligat a presentar un pla de millora del servei amb l'objectiu d'assolir el compliment dels ANS. S'entén com a incompliment dels ANS que un 25% o més dels indicadors de mesura sol·licitats en el basat corresponent, estiguin per sota del llindar 3.

El pla de millora s'haurà de presentar en un termini de 2 setmanes a partir del moment que es compleixi la condició anterior i, un cop validat per l'Agència, s'executarà amb els mitjans propis de l'empresa homologada, sense que aquesta pugui repercutir-ne el cost a l'Agència ni dedicar els recursos del servei de forma significativa.

El pla de millora haurà de permetre el compliment dels ANS en un termini màxim de 2 mesos.

La falta de presentació del pla de millora en el termini fixat, o el no compliment dels ANS en el termini màxim indicat, serà causa de resolució del contracte.

i. Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions

L'adjudicatari resta obligat al compliment de l'execució total de les prestacions recollides en les ofertes que doni compliment al present plec i a les prescripcions del contracte.

Així mateix, l'adjudicatari dels contractes basats haurà de complir uns estàndards de qualitat mínims en la prestació de serveis que donin resposta adequada a les necessitats de l'Agència. En cas que els serveis no assoleixin aquests mínims de qualitat requerits es considerarà l'existència d'un incompliment d'acord amb el model recollit en aquest apartat.

A continuació es descriu el model de penalitzacions que s'aplicaran per l'incompliment dels indicadors i ANS definits, d'acord amb els criteris, quantificació i mètode de càlcul establerts més endavant, entenent que un mateix fet pot donar lloc a l'aplicació de diferents incompliments i les corresponents penalitzacions d'igual o diferent tipus.

L'import total de les penalitzacions es determinarà als contractes basats i l'Agència es reservarà el dret a resoldre el contracte quan el compliment de les diferents prestacions sigui notablement defectuós o assoleixi els llindars de les penalitzacions recollits a la legislació vigent.

En cap cas les penalitzacions tindran finalitat recaptatòria, de manera que la seva aplicació no substituirà ni minorarà la indemnització que per danys i perjudicis pogués resultar dels corresponents incompliments.

j. Model de penalitzacions pels serveis

El licitador s'haurà d'ajustar al model penalitzacions que a continuació es descriu i que inclou els següents punts:

- Càlcul de les penalitzacions
- Aplicació de les penalitzacions
- Irregularitats en les mesures

k. Càlcul de les penalitzacions

Les penalitzacions s'aplicaran per incompliment dels Nivell de Servei indicats en la taula d'ANS.

El càlcul de l'import de la penalització es realitzarà sobre l'import de facturació del servei pel període de càlcul o per l'import assignat a un projecte concret.

Prèvia exposició de les fórmules, s'exposen a continuació les definicions dels conceptes principals:

- **Llindar inicial (Li):** valor a partir del qual es començarà a penalitzar el servei. Sempre tindrà un valor positiu.
- **Llindar final (Lf):** valor a partir del qual la penalització és màxima (Pmax). Sempre tindrà un valor positiu.
- **Pmax:** penalització màxima aplicable per cada ANS quan s'arriba o es supera el llindar final.
- **Tipus de penalització:** les penalitzacions poden ser per projecte o bé per servei.

En cada ANS se n'especificarà el tipus.

- **Valor:** és el valor de l'indicador del servei que es compararà amb els llindars establerts en el plec.
- **Penalització (Valor):** és el valor de la penalització en funció del valor de l'indicador.
- **Import Facturable (IF):** suma de l'import a facturar mensualment com a conseqüència de les penalitzacions per incompliment de ANS.

A mode de referencia, doncs cada contracte basat contindrà de forma explícita i detallada les fórmules i àmbits d'aplicabilitat, s'indiquen algunes de les fórmules que seran d'aplicació per cada ANS que s'especifiqui:

| | |
|--------------|---|
| Si $Li > Lf$ | Si $valor \geq Li$: $P(valor) = 0$ |
| | Si $Li > Valor > Lf$: $P(valor) = Pmax [(Li - valor)/(Li - Lf)]$ |
| | Si $valor \leq Lf$: $P(valor) = Pmax$ |
| Si $Li = Lf$ | Situació no existent en els indicadors |
| Si $Li < Lf$ | Si $valor \leq Li$: $P(valor) = 0$ |
| | Si $Li < Valor < Lf$: $P(valor) = Pmax [(valor - Li)/(Lf - Li)]$ |
| | Si $valor \geq Lf$: $P(valor) = Pmax$ |

Mensualment es calcularà l'import mensual dels ANS que són aplicables i es consolidarà en l'indicador IF (Import Facturable).

- $IF = \sum(\text{Penalitzacions aplicables de tots els ANS})$
- IF serà l'import global de la factura mensual.

La suma dels IFs acumulats de tots els mesos de la duració del contracte en cap cas pot superar la quantitat o el percentatge de l'import total del contracte que es determini en el contracte basat. En cas de fer-ho caldrà revisar amb detall els motius dels incompliments que han generat aquesta situació, sens perjudici de la disposició de les facultats de l'Agència de resolució contractual reconegudes a la normativa de contractació vigent.

I. Aplicació de les penalitzacions

L'Agència té la potestat de decidir aplicar les penalitzacions econòmiques o bé les compensacions en serveis equivalents.

L'Agència té la potestat de decidir no aplicar les penalitzacions associades per l'incompliment dels nivells de servei acordats en determinades casuístiques. Com a regla general queden excloses les penalitzacions quan:

- Existeixin situacions extraordinàries que donin lloc a alteracions que desvirtuin la mesura.
- Quan es produeixi una situació excepcional d'un increment dràstic de l'activitat, no atribuïble a l'adjudicatari que impedeixi l'assoliment dels ANS acordats.
- Quan la desviació sigui provocada per components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.
- Quan el servei quedi aturat per causes alienes al mateix servei, ja siguin aturades programades o no.

A l'inici del contracte, l'adjudicatari podrà sol·licitar a l'Agència la revisió temporal i transitòria de les penalitzacions sobre els ANS que cregui necessàries en atenció a elements de caràcter extraordinari. L'Agència estudiarà la seva viabilitat i/o aplicació i les aprovarà per escrit, si s'escau.

m. Incidències en les mesures d'Indicadors

En cas d'incidències en la mesura del valor d'un Indicador associat a un ANS degudes a errors materials, o quan existeixi manca de col·laboració per part de l'adjudicatari en la determinació del valor correcte, es considerarà que l'indicador no ha arribat al Nivell Mínim de Servei, aplicant-se la penalització corresponent.

Es considerarà que hi ha incidència en la mesura d'un Indicador quan el valor d'aquest, facilitat per l'adjudicatari difereixi en més d'un 15% respecte del valor real auditat que resulti del procés d'auditoria que es dugui a terme des del servei.

n. Facturació de les penalitzacions

L'import corresponent a les penalitzacions aplicades a l'adjudicatari és resultat de sumar els imports de penalització corresponents a l'incompliment dels nivells de serveis acordats en el contracte. Les penalitzacions en forma de dedicació es retornaran amb hores de servei. Si això no fos possible es convertiran en import i es compensaran d'acord amb allò establert al present apartat.

L'adjudicatari abonarà, mitjançant el procediment de compensació, les penalitzacions automàticament a la factura que pels seus serveis hagi d'abonar l'Agència. En cas de no poder compensar-se els imports per causes imputables a l'adjudicatari aquest haurà de satisfer l'import mitjançant el pagament corresponent a l'Agència.

La no incorporació d'aquesta reducció de l'import per qualsevol causa (tramitació, incidència en terminis de facturació, etc.) no eximirà a l'adjudicatari de la seva obligació de pagament en els termes que determini l'Agència.