

**Acuerdo Marco para la Contratación
Centralizada de los Servicios de
Telecomunicaciones**

**Anexo Lote 7 – ANS y
Penalidades Específicas**



Contenido

1. CONSIDERACIONES GLOBALES DE ANS Y PENALIDADES	3
2. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	4
2.1. IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y ESCALADO DE INCIDENCIAS	4
2.2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	4
2.3. PORCENTAJE DE TICKETS REABIERTOS	4
2.4. PENALIDADES POR TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.....	5
3. GESTIÓN INVENTARIO Y DOCUMENTACIÓN	7
4. PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y NUEVAS INSTALACIONES	9
5. EQUIPO DE TRABAJO	10
5.1. EQUIPO INICIAL DE TRABAJO	10
5.2. ROTACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO.	10
5.3. EXCESO O DEFECTO DE DEMANDA.	11

1. CONSIDERACIONES GLOBALES DE ANS Y PENALIDADES

El incumplimiento retirado de las obligaciones y requerimientos de servicio adquiridos por el adjudicatario podrán ser objeto de la rescisión del contrato. Así como el derecho del Gobierno de Aragón a iniciar las acciones legales que considere oportunas para reclamar posibles daños y perjuicios.

Los acuerdos de nivel de Servicio se realizarán en función de las diferentes actividades que tiene que realizar este servicio.

2. TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Hay que tener en cuenta que hay incidencias en las que el adjudicatario tiene la misión de Identificar, clasificar y escalar y otras en las que además tiene que resolverla ya que puede ser un problema en la que no tengan que intervenir otros lotes y sea misión de este lote solucionarla.

Para todos los tiempos se considerará el horario que el centro está abierto, siempre y cuando no sea posible diagnosticar la incidencia sin acceso al mismo bien por la colaboración de su personal o por la de otros Lotes.

En caso de incidencias mal clasificadas el tiempo de penalización se contará desde el inicio de la incidencia y recaerá sobre este lote. Se entenderá por incidencia mal clasificada aquella cuyo diagnóstico no sea el adecuado y/o no esté asignada con la prioridad adecuada.

Tickets reabiertos cuando se reabra un ticket por que la incidencia no esté solucionada o esté mal clasificada y corresponda la resolución o la actuación sobre la misma a este el tiempo total a contar será el tiempo transcurrido desde la apertura inicial hasta la resolución definitiva.

2.1. Identificación, Clasificación y Escalado de Incidencias

El tiempo máximo para realizar las tareas de Identificación, Clasificación y Escalado serán:

- Incidencias tipo P1 y P2: 30 Minutos.
- Incidencias tipo P3: 2 horas.

2.2. Resolución de Incidencias

Los tiempos máximos de resolución de Incidencias, a nivel general, estarán en función del tipo de servicio (Crítico, Estándar y Estándar Remoto) que estén categorizadas en cada lote a la que corresponda y los tiempos de resolución se registrarán por la matriz de Prioridades global, así como los tiempos que se hayan identificado específicos para cada servicio en los distintos lotes.

A nivel de resolución de incidencias en este lote se contemplan las incidencias que por su casuística corresponda a este lote su resolución, es decir cuando no dependa de otros lotes.

Se mide el tiempo desde que se inicia la incidencia hasta la resolución de la misma. Dependiendo del tipo de servicio el inicio de las incidencias puede ser desde que se origina o bien desde que se comunica.

2.3. Porcentaje de tickets reabiertos

En caso de que el número total de tickets reabiertos en un mes exceda del 2%, se penalizará con el 1% de la facturación mensual del contrato por cada 1% adicional (o fracción) de tickets reabiertos en el periodo.

2.4. Penalidades por Tiempos de Resolución de Incidencias

En la siguiente tabla se resumen los ANS por Tiempos de Resolución de Incidencias, así como las penalidades asociadas a los mismos:

SERVICIO	COMPROMISO ANS	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
Identificación, Clasificación y Escalado de Incidencias	Tiempo Máximo: P1 y P2: 30 Minutos P3: 2 Horas	Por cada media hora o fracción que exceda del tiempo máximo: P1 y P2: 0,15% del importe de facturación mensual del Lote P3: 0,05% del importe de facturación mensual del Lote
Tiempo de Resolución de Incidencias	Tiempo Máximo de Resolución: Los tiempos generales definidos en la tabla 1.3. en el punto 5.15.2. del PPT o los que se hayan definido en los distintos lotes específicamente para cada servicio, y considerando las posibles mejoras en la oferta	Penalizaciones por cada hora o fracción que exceda del tiempo de Resolución <u>Servicios Críticos:</u> P1: 0,3% de la facturación mensual del Lote P2: 0,15 % de la facturación mensual del Lote P3: 0,03% de la facturación mensual del Lote <u>Servicios Estándar:</u> P2: 0,2% de la facturación mensual del Lote P3 y P4: 0,03 % de la facturación mensual del Lote <u>Servicio Estándar Remoto:</u> P2: 0,2 % de la facturación mensual del Lote P3 y P4: 0,03 % de la facturación mensual del Lote
Porcentaje de incidencias P3 resueltas en 24 horas	Porcentaje mínimo: 80% o mejora en la oferta	Si se incumple el ANS: 0,1% del importe de facturación mensual más 0,02% por cada 1% de diferencia con el mínimo comprometido
Porcentaje de incidencias P4 resueltas en 48 horas	Porcentaje mínimo: 90% o mejora en la oferta	Si se incumple el ANS: 0,1% del importe de facturación mensual más 0,02% por cada 1% de diferencia con el mínimo comprometido
Porcentaje de ticket reabiertos	Valor máximo: 2% de tickets	0,1% de la facturación mensual del lote por cada 0,1% (o fracción) adicional de tickets reabiertos en el periodo

Los porcentajes de incidencias P3 resueltas en 24 horas e incidencias P4 resueltas en 48 horas serán los establecidos en la oferta del adjudicatario en caso de que haya ofertado una mejora con respecto a los ANS establecidos.

De igual modo los tiempos de resolución máximos para las incidencias de prioridad 1 (P1) y de prioridad 2 (P2), serán los establecidos en la oferta del adjudicatario en caso de que haya ofertado una mejora con respecto a los ANS establecidos. Estas mejoras aplicaran tanto a los

tiempos definidos en la tabla 1.3 del PPT, es decir los genéricos, como a los que se hayan definidos específicamente para los distintos servicios para estas prioridades.

3. GESTIÓN INVENTARIO Y DOCUMENTACIÓN

Es obligación del Lote 7 velar por la correcta actualización de los distintos inventarios, esquemas, repositorios y documentación en general asociada al servicio.

Cada vez que haya una modificación de la red que implique actualizar algún esquema, inventario o procedimiento operativo, deberá estar actualizado en un plazo de 48 horas desde la finalización de la modificación. AST pondrá a disposición del proveedor un repositorio donde alojar esta documentación. Los formatos o modelos de la información se establecerán el primer mes de vigencia del contrato según indicaciones de AST.

Igualmente, una vez hayan transcurrido 4 meses desde el inicio del contrato deberá estar actualizada toda la documentación de los servicios operativos, es decir, todos los esquemas de red, inventarios, procedimientos, etc. de todos los servicios operativos. La falta de alguna de esta documentación o desactualización de los mismos implicará el incumplimiento del ANS y la correspondiente penalidad al respecto.

En caso de que se produzcan desajustes en el inventario se penalizará por cada equipo que no esté inventariado correctamente, con mayor cuantía los elementos más importantes como los equipos de CPD's, conexiones WAN o en general los de servicios críticos.

También se penalizará en caso de que el almacén, o almacenes, dedicado al servicio de Telecomunicaciones, no esté totalmente ordenado y limpio. Por cada día de retraso en organizarlo respecto a un requerimiento por parte de AST implicará un incumplimiento de ANS y la aplicación de una penalidad.

En la siguiente tabla se resumen los ANS de gestión de inventario y documentación en general con las penalidades asociadas:

SERVICIO	COMPROMISO ANS	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
Preparación y actualización inicial de toda la documentación de los servicios operativos, es decir, todos los esquemas de red, inventarios, procedimientos, etc. de todos los servicios operativos	100 % a los 4 meses desde el inicio del contrato	50 € por cada ítem que no se encuentre documentado y actualizado y por cada día que exceda del compromiso máximo (la documentación según los procedimientos acordados con AST)
Inventario de activos, archivado de configuraciones y actualizaciones de Software	Plazo máximo 48 horas (desde el momento que suministre el Software para las actualizaciones, para el archivado de configuraciones e inventario de activos según el procedimiento que establezca AST)	100 € por cada equipo que no esté el Inventario de Activos, o no tenga archivada la configuración en el repositorio, o no tenga las actualizaciones de software que haya suministrado AST o el fabricante.
Actualizaciones de esquemas y Documentación	Plazo máximo 48 horas	100 € por cada modificación que no esté actualizada o por cada esquema o procedimiento que no esté actualizado
Inventario de Direccionamiento	Valor Mínimo 100%	50 € por cada ítem, direccionamiento IP,

SERVICIO	COMPROMISO ANS	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
IP, Vlanes, numeración pública y privada		Vlan o numeración, etc., que nos este correctamente inventariada y documentada, según los procedimientos acordados.
Gestión Almacén	Valor Mínimo 100%	25 € por cada equipo del almacén que no esté correctamente Inventariado o por cada día de retraso en la organización del almacén.

4. PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y NUEVAS INSTALACIONES

Dentro de las tareas del lote 7 de participación en proyectos en general, nuevas instalaciones o la colaboración para los pasos a Monitorización de cualquier elemento o servicio, se deberá cumplir con la fecha planificada por parte de AST.

Se penalizará por cada día de finalización adicional a la fecha límite solicitada. La penalidad será de un 0,1% del importe de facturación mensual del Lote 7 por cada día de retraso en cualquiera de estas tareas.

5. EQUIPO DE TRABAJO

5.1. Equipo Inicial de trabajo

El equipo de trabajo del Lote 7 requerido está descrito en el Anexo nº 4 del PCAP.

A la fecha de inicio del servicio, el equipo de trabajo deberá estar completo.

Por cada perfil que no esté en el equipo la penalidad a aplicar en la facturación mensual será la siguiente:

Perfil	Primer mes	Segundo mes y sucesivos
Técnico N1	Penalidad=1 x 0,0019 x FM x Nd	Penalidad=1,2 x 0,0019 x FM x Nd
Técnico N2	Penalidad=1 x 0,003 x FM x Nd	Penalidad=1,2 x 0,003 x FM x Nd

Siendo:

FM: Importe de la factura mensual.

Nd: Número de días naturales hasta la incorporación del perfil, al ser penalidad mensual será como máximo 30, y se referirá al mes en curso.

Si pasado el segundo mes no estuvieran todos los recursos disponibles en el contrato, AST se reserva el derecho a rescindir el contrato.

5.2. Rotación de los miembros del equipo.

En el caso que uno de los miembros cese su actividad en el contrato y no se restituya el perfil requerido, se aplicará la siguiente penalidad en la facturación mensual hasta que se restituya dicho perfil.

Perfil	Primer mes	Segundo mes y sucesivos
Técnico N1	Penalidad=1 x 0,0019 x FM x Nd	Penalidad=1.2 x 0,0019 x FM x Nd
Técnico N2	Penalidad=1 x 0,003 x FM x Nd	Penalidad=1.2 x 0,003 x FM x Nd

5.3. Exceso o defecto de demanda.

El adjudicatario dispondrá de dos meses para satisfacer la necesidad de AST desde la solicitud formal del exceso o defecto de la demanda. En caso de solicitud no haya sido requerida, la penalidad a aplicar en la facturación mensual a partir del tercer mes (60 días después de la fecha de incorporación solicitada) será la siguiente en función del perfil solicitado:

Perfil	Tercer mes y sucesivos desde la fecha de incorporación
Técnico N1	Penalidad= $0,2 \times 0,0019 \times FM \times Nd$
Técnico N2	Penalidad= $0,2 \times 0,003 \times FM \times Nd$