

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER CONTRACTAR LA GESTIÓ DEL
SERVEI DEL PROJECTE TEI (TERRASSA ENERGIA INTEL·LIGENT) DE
L'AJUNTAMENT DE TERRASSA**

Índex

- 1. Introducció**
- 2. Objecte**
- 3. Responsabilitats i funcions de la gestió del servei**
 - 3.1. Objectius i Responsabilitats
 - 3.2. Funcions i Tasques
 - 3.3. Ubicació de la GS
- 4. Plataforma Tecnològica**
 - 4.1. Sistema de Gestió del Manteniment
 - 4.2. Sistema de Gestió Energètica
- 5. Tasques i Responsabilitats de la GS Vinculades al Càlcul i la Retribució dels Estalvis (Prestació P1 Enllumenat Públic)**
- 6. Tasques i Responsabilitats de la GS Vinculades al Càlcul i Pagament de la Producció d'Energia Renovable per Autoconsum. (Prestació P6 Energies Renovables)**
- 7. Tasques i Responsabilitats de la GS Vinculades al Control dels Nivell Lumínics de la Xarxa d'Enllumenat Exterior (P2 i P3)**
- 8. Tasques i Responsabilitat de la GS Vinculades al Control de la Qualitat dels Serveis de Manteniment i Garantia Total (Prestacions P2 i P3)**
- 9. Obligacions de l'adjudicatari**
- 10. Faltes i penalitats**
 - 10.1. Faltes lleus
 - 10.2. Faltes greus
 - 10.3. Faltes molt greus
 - 10.4. Penalitats aplicables

1. Introducció.

L'Ajuntament de Terrassa té un contracte dels serveis energètics municipals, Terrassa Energia Intel·ligent (TEI a partir d'ara, ECAS 5800/2017), per a la reducció del consum energètic, mitjançant la substitució i manteniment de les instal·lacions de l'enllumenat públic, així com la renovació parcial de la il·luminació interior i la instal·lació de plantes de generació d'energia fotovoltaica en diversos equipaments municipals.

El TEI comprèn les següents prestacions:

Prestació P1 Gestió energètica:

Fa referència a la gestió d'energia elèctrica necessària per al correcte funcionament de les instal·lacions objecte del contracte, excloent la compra d'energia a les empreses comercialitzadores i/o distribuïdores, incloent el control de qualitat, la quantitat i ús d'aprovisionament.

Prestació P2.- Manteniment:

Fa referència a la prestació del servei de manteniment preventiu per aconseguir el perfecte funcionament i neteja de les instal·lacions amb tots els seus components, així com aconseguir la permanència en el temps del rendiment de les instal·lacions i de tots els seus components.

Prestació P3.- Garantia Total:

Reparació, substitució i renovació d'equips ocasionats pel deteriorament normal dels mateixos o per avaries durant la vida del contracte segons es regula en aquest plec sota la modalitat de Garantia Total.

Prestació P4.-Obres de millora i renovació de les instal·lacions d'enllumenat exterior

Realització i finançament de les obres de millora i renovació de les instal·lacions que a proposta de l'Ajuntament de Terrassa resulten necessàries per a l'optimització de la despesa energètica, per a l'adequació a reglamentació o perquè la realitat del seu estat, funcionament, rendiment o condicions de seguretat així ho aconsellen.

Prestació P5.- Actuacions de millora de les instal·lacions d'il·luminació interior

Realització i finançament de les obres de millora i renovació de les instal·lacions d'il·luminació interior en diversos edificis, que a proposta de l'Ajuntament de Terrassa resulten necessàries per a l'optimització de la despesa energètica, per a l'adequació a reglamentació o perquè la realitat del seu estat, funcionament, rendiment o condicions de seguretat així ho aconsellen.

Prestació P6.- Inversions en Energies Renovables

Instal·lació i manteniment de les Energies Renovables (Plantes de generació d'energia fotovoltaica) proposades per l'Ajuntament de Terrassa en 12 equipaments municipals.

Prestació P7.- Altres inversions

Realització i finançament de les obres d'instal·lació de comunicació a través de fibra òptica de 40 dels 412 quadres de comandament de l'enllumenat públic.

En relació als elements o condicionants interns al desenvolupament del TEI, es defineixen tres àmbits sobre els quals s'ha d'establir mesura, seguiment i control:

- L'assoliment dels objectius d'estalvi definits a la contractació per l'empresa adjudicatària, prestació P1 (Gestió Energètica, a l'esmentada licitació).
- El control de la qualitat i l'excel·lència en la prestació dels serveis de manteniment i garantia total, prestació P2 (Serveis de Manteniment) i P3 (Garantia Total), incloent el nivell lumínic assolit amb el TEI.
- El control de l'energia generada amb la prestació P6.- Inversions en Energies Renovables.

Per la realització d'aquest control, l'Ajuntament requereix de la intervenció d'una empresa especialitzada que actuï com un veritable col·laborador de l'administració, amb la qual establir la Gestió del Servei (GS a partir d'ara) i realitzi la funció de supervisar, mesurar i controlar el bon funcionament del servei, d'acord als paràmetres establerts al contracte. Donant fe dels objectius assolits, com a conseqüència de la utilització de criteris de control i mesura objectius, fiables, coneguts i acceptats tant per l'Ajuntament com per l'adjudicatari del TEI.

2. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels serveis a realitzar i condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la implantació i desenvolupament de la "GESTIÓ DEL SERVEI DEL PROJECTE TEI DE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA", així com les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte. L'abast, no exhaustiu, dels serveis inclosos en aquesta contractació són supervisar i controlar que l'adjudicatari del TEI:

- Assoleix els objectius anuals establerts al contracte, tant des del punt de vista de materialització de l'estalvi com de generació d'energia renovable.
- Realitza les tasques de manteniment programat i soluciona les avaries que succeeixin d'acord al que estableix el contracte; des del punt de vista de freqüència de les tasques periòdiques, del temps de resposta i solució d'avaries i de la qualitat de les solucions portades a terme.
- Manté la qualitat del servei mitjançant el control dels nivells lumínics a la ciutat.

3. Responsabilitats i funcions de la gestió del servei

3.1. Objectius i Responsabilitats

Els principals objectius i responsabilitats de la GS son:

- Validar i executar el protocol de mesura i verificació d'estalvis vinculat a les operacions corresponents a la prestació P1 Gestió Energètica.
- Definició i execució dels processos a seguir per realitzar el seguiment i control de l'execució de les operacions vinculades a les prestacions P2 i P3: seguiment de tasques periòdiques, la gestió d'incidències, peticions de servei, no-conformitats i canvis reactius que puguin sorgir al llarg del l'operació del servei.

- Seguiment i control del procés a seguir en relació a la facturació al llarg de l'operació del servei.
- Definició dels informes i actes a redactar, dels formularis a omplir per parts dels responsables, així com responsabilitzar-se de la gestió documental de tots els processos de control i supervisió.

3.2. Funcions i Tasques

La gestió del servei com a conseqüència de les seves responsabilitats haurà de realitzar les següents funcions i/o tasques:

Funció	Tasca	Periodicitat	Durada
Seguiment i Control del Càlcul i Pagament dels Estalvis	<ul style="list-style-type: none"> • Calcular els estalvis aplicant el Protocol de Mesura i Verificació. • Calcular la retribució en funció dels estalvis i del preu mig de l'energia. • Determinar la liquidació de l'estalvi energètic real • Calcular l'estalvi de potència contractada. • Confeccionar factura pro-forma que cursarà l'adjudicatari del TEI a l'Ajuntament • Regularitzar factura pro-forma en funció de la facturació definitiva de la comercialitzadora elèctrica. • Realitzar la gestió documental del procés. • Introduir canvis en el Pla de Mesura i Verificació si és necessari. 	Trimestral	Tot el contracte
Seguiment i Control del Càlcul i Pagament de la Producció d'Energia Renovable per Autoconsum	<ul style="list-style-type: none"> • Calcular la retribució en funció de la producció (analitzadors) i del preu mig de l'energia. • Simular la producció òptima utilitzant Pvsyst. • Determinar la liquidació en funció de la simulació. • Confeccionar factura pro-forma que cursarà 	Trimestral	Tot el contracte

	<p>l'adjudicatari del TEI a l'Ajuntament.</p> <ul style="list-style-type: none"> Regularitzar factura proforma en funció de la facturació definitiva de la comercialitzadora elèctrica. Realitzar la gestió documental del procés. 		
<p>Certificació dels nivells lumínics de la xarxa d'enllumenat exterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestió del procés de presa de dades lumíniques que realitzarà l'adjudicatari del TEI. Informe i certificació de compliment dels nivells establerts al TEI. Realitzar la gestió documental del procés. 	<p>Anual</p>	<p>Tot el contracte</p>
<p>Control de la qualitat dels serveis de manteniment i garantia total</p>	<ul style="list-style-type: none"> Avaluació del índex de qualitat del servei. Confeccionar factura pro que servirà per confeccionar les factures mensuals de SMGT del trimestre i que cursarà l'adjudicatari del TEI a l'Ajuntament. Realitzar la gestió documental del procés. 	<p>Trimestral</p>	<p>Tot el contracte</p>
<p>Revisió dels paràmetres de valoració de la qualitat de la prestació Manteniment i garantia total P2 i P3</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definició de les activitats i tasques que realitza el prestador del servei, així com la freqüència i qualitat de les mateixes. Identificació dels implicats en la planificació i execució, així com el seguiment i control. Definició del procés a seguir a l'hora de realitzar el seguiment i control de l'execució de les esmentades tasques proactives. La definició dels processos a seguir en relació a la gestió d'incidències i canvis reactius. La definició detallada dels acords de nivell de servei. La definició de processos a 	<p>Trimestral</p>	<p>Els primers 6 mesos de contracte</p>

	<p>seguir, si s'escau en relació a la facturació al llarg de l'execució del servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establiments dels àmbits, objectius i índexs de valoració. 		
--	--	--	--

Sigui quin sigui el dia d'inici del contracte, s'haurà de fer els càlculs de les prestacions de càlcul dels estalvis i energia renovable des de la data de finalització del contracte vigent.

3.3. Ubicació de la GS

Les tasques de supervisió i control es podran realitzar remotament des de les oficines de l'adjudicatari, sempre que això no suposi demora en els terminis o impacte en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament i l'adjudicatari del TEI facilitaran els codis d'accés per a realitzar connexions segures des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors existents, necessaris per donar el servei. Per raons de seguretat no es podran realitzar connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de l'Ajuntament.

Les funcions i tasques objecte d'aquesta **licitació** no s'han de realitzar en principi, fora de l'horari normal de funcionament d'oficina en dia laborable.

4. Plataforma Tecnològica

4.1. Sistema de Gestió del Manteniment

Totes les actuacions que realitzi l'empresa adjudicatària del TEI hauran de quedar registrades en els sistemes informàtics de gestió de manteniment que aquesta empresa adjudicatària té. Aquest registre que serà diari a mesura que s'executin les intervencions, ja siguin les periòdiques establertes en el Programa de Manteniment, les reparacions de les avaries o totes aquelles intervencions que es puguin dur a terme durant la vigència del contracte pròpies del manteniment

Aquest registre constant ha de permetre en tot moment tenir actualitzat l'històric de dades relacionades amb tots els elements de les instal·lacions d'enllumenat. Els Serveis Tècnics Municipals i la GS podran accedir en qualsevol moment a la consulta d'aquestes dades i a la verificació del nivell d'actualització exigít.

Així mateix, l'adjudicatari del TEI estarà en l'obligació de posar a disposició dels Serveis Tècnics Municipals una bateria d'informes resum de les actuacions realitzades i aquelles incidències que es produeixin durant el transcurs dels diferents treballs vinculats a les prestacions dels servei definides anteriorment. Aquestes informes han de ser auditats per la GS, per determinar la qualitat i excel·lència de les actuacions de l'adjudicatari.

Actualment ja es disposa d'una plataforma de gestió del manteniment integral de l'Ajuntament, i l'adjudicatari del TEI s'ha integrat amb la de l'Ajuntament.

4.2. Sistema de Gestió Energètica

En relació al sistema de gestió energètica, L'Ajuntament disposa d'un sistema integral de gestió energètica, on s'integren tots els subministraments energètics municipals, tant si estan ubicats en edificis municipals com en infraestructures sobre el territori. La gestió energètica de l'Ajuntament de Terrassa és integral i uniforme. Totes les funcions relatives a la gestió energètica que l'adjudicatari del TEI hagi de realitzar i que la GS haurà d'auditar, s'hauran de realitzar mitjançant aquest sistema municipal.

5. Tasques i Responsabilitats de la GS Vinculades al Càlcul i la Retribució dels Estalvis (Prestació P1 Enllumenat Públic).

L'adjudicatari del TEI ha redactat un procediment de mesura i verificació basat en l'estàndard IPMVP d'EVO, que és la base utilitzada pels serveis tècnics de l'Ajuntament per avaluar el grau de compliment de l'adjudicatari respecte de la seva proposta presentada.

La GS col·laborarà amb l'adjudicatari del TEI, vetllant perquè aquest protocol compleixi amb els paràmetres i especificacions que marca el protocol IPMVP d'EVO i realitzarà la gestió documental del procés de seguiment i control.

Aquestes tasques es realitzaran els mesos de gener, abril, juliol i octubre.

La línia base i el Pla de Mesura i Verificació, s'adjunten en el Annex 1 i 2 d'aquest document.

La GS calcularà els estalvis reals obtinguts a partir de la implantació de les mesures d'estalvi energètic seguint el protocol de mesura i verificació trimestralment, partint de les dades existents en la plataforma de gestió energètica i dels possibles treballs de camp que en qualsevol cas haurà de realitzar l'adjudicatari del TEI.

Les tasques i responsabilitats de la GS vinculades al pagament d'estalvis corresponents a la prestació P1 – Enllumenat Públic i que s'hauran de realitzar per cadascun dels períodes de facturació (trimestral) són les següents:

- Aplicar el procediment del Pla de Mesura i Verificació, ha de determinar quin és el consum base del període de referència i l'estalvi energètic real generat.
- Determinar el preu de l'energia utilitzant les dades reals de les factures elèctriques emeses per la comercialitzadora que tingui contractada l'Ajuntament de Terrassa.
- Establir amb l'Ajuntament i l'adjudicatari del TEI, el protocol de càlcul de la retribució i la liquidació de la prestació P1, en funció de les variables que apareixen en el sistema com les connexions provisionals, els nadalencs, els elements connectats a la instal·lació que no són enllumenat públic, l'emplenament de les factures del període, les dates d'inici i final del trimestre, etc., i calcular la retribució de l'estalvi.
- Determinar la liquidació de l'estalvi energètic en funció de que s'hagin superat o no s'hagin aconseguit els estalvis garantits.
- Calcular l'estalvi en la potència facturada, per fer-ho, la GS utilitzarà les dades reals de les factures elèctriques emeses per la comercialitzadora que tingui contractada l'Ajuntament de Terrassa per determinar la potència facturada per cada tarifa i període tarifari en el trimestre en qüestió. En cas de no disposar d'alguna factura real, es proposarà una potència a facturar utilitzant les dades dels equips de monitoratge.

- Confeccionar una factura proforma de l'estalvi energètic, incloent la liquidació sobre els estalvis garantits i l'estalvi de potència facturada, la qual enviarà a l'adjudicatari per a la seva validació i entrada al registre de l'Ajuntament de Terrassa. Aquest procés es farà en els 20 dies naturals posteriors a la finalització del trimestre vigent.
- Una vegada que l'Ajuntament tingui les factures reals de tots els quadres per part de l'empresa comercialitzadora, la GS s'encarregarà de calcular, si fos necessària, la regularització ajustant els consums, la potència facturada real i els preus als cobrats per l'empresa generant la liquidació econòmica corresponent. Aquesta regularització s'aplicarà a la següent factura trimestral.
- Realitzar tota la gestió documental del procés, mantenint un registre constant de les actuacions, generant els informes corresponents per cadascuna d'elles i emmagatzemant tota la documentació, inclosos comunicats i els càlculs realitzats.

6. Tasques i Responsabilitats de la GS Vinculades al Càlcul i Pagament de la Producció d'Energia Renovable per Autoconsum. (Prestació P6 Energies Renovables).

La GS calcularà la producció real d'energia renovable a partir de les dades elèctriques de forma quart horària subministrades pels dispositius de registre instal·lats d'acord amb la periodicitat establerta en el TEI (trimestralment a partir del segon any del TEI), partint de les dades existents en la plataforma de gestió energètica i dels possibles treballs de camp que en qualsevol cas haurà de realitzar l'adjudicatari del TEI.

Les tasques i responsabilitats de la GS vinculades al pagament d'estalvis corresponents a la prestació P6 – Energies Renovables son les següents:

- La GS obtindrà les dades elèctriques de forma quart horària subministrades pels dispositius de registre instal·lats i els preus de les factures elèctriques emeses per la comercialitzadora de cada edifici. En cas de no disposar d'alguna factura real, es proposarà un preu mitjà estimat d'energia segons el protocol que s'ha de determinar.
- Calcular el percentatge de producció respecte a la producció oferta per l'adjudicatària. Aquesta mesura de la producció es farà comparant la mesura real amb la simulació en PVsyst 6.43. En aquesta simulació de comparació s'utilitzaran les mateixes condicions climatològiques així com tots els condicionants físics de la pròpia instal·lació: panells fotovoltaics, inversors, suports utilitzats, etc i unes previsions en pèrdues per degradació de materials i equips pel pas dels anys.
- En el cas que la producció real sigui inferior al 90% de la producció ofertada, calcular la liquidació que s'ha d'aplicar a favor de l'Ajuntament.
- Confeccionar una factura proforma de la producció energètica autoconsumida, incloent la liquidació a favor de l'Ajuntament si s'escau, la qual enviarà a l'adjudicatari per a la seva validació i entrada al registre de l'Ajuntament de Terrassa. Aquest procés es farà en els 20 dies naturals posteriors a la finalització del trimestre vigent.
- Una vegada que l'Ajuntament tingui les factures reals de tots els edificis per part de l'empresa comercialitzadora, la GS s'encarregarà de calcular, si fos necessària, la regularització ajustant els preus als cobrats per l'empresa generant la liquidació econòmica corresponent. Aquesta regularització s'aplicarà a la següent factura trimestral.

- Realitzar tota la gestió documental del procés, mantenint un registre constant de les actuacions, generant els informes corresponents per cadascuna d'elles i emmagatzemant tota la documentació, inclosos comunicats i els càlculs realitzats.

7. Tasques i Responsabilitats de la GS Vinculades al Control dels Nivells Lumínics de la Xarxa d'Enllumenat Exterior (P2 i P3)

Inicialment i un cop cada any, un cop finalitzats els treballs corresponents a la prestació P4 del TEI, serà obligada la certificació dels nivells d'il·luminació, per assegurar que s'ajusten als requeriments establerts a la licitació del TEI. Aquest procés de certificació serà responsabilitat de la GS.

Per a la realització de les lectures corresponents a la certificació dels nivells d'il·luminació, la GS per encàrrec de l'Ajuntament, podrà disposar dels mitjans materials i personals de l'adjudicatari, en concret:

- Un dels vehicles de l'adjudicatari.
- Personal de l'empresa adjudicatària per a conduir i realitzar les mesures.
- Luxòmetre gravador mòbil per situar sobre dels vehicles.

Així mateix, amb l'objectiu d'assegurar les dades obtingudes, verificarà que els material i la metodologia que s'utilitza compleix els estàndards i les certificacions de qualitat necessàries.

La GS rebrà de l'adjudicatari del TEI una informació complerta sobre els nivells lumínics mitjos per tram de carrer, homogeneïtat, etc., establerts a l'estudi sobre nivells lumínics òptims als carrers de Terrassa, que es va obtenir com a resultat de l'auditoria de l'enllumenat públic.

La GS gestionarà tot el procés i un cop obtinguda la informació dels nivells d'il·luminació de tota la ciutat, rebrà la informació i en base al seu estudi, generarà l'informe de compliment de nivells d'il·luminació.

La GS realitzarà la gestió documental del procés.

8. Tasques i Responsabilitat de la GS Vinculades al Control de la Qualitat dels Serveis de Manteniment i Garantia Total (Prestacions P2 i P3)

La informació sobre els procediments establerts per a la valoració del nivell d'excel·lència en la qualitat del servei de manteniment i garantia total estan dins del marc del control i seguiment del TEI. En aquesta adjudicació també es procedirà a revisar i ajustar aquests procediments i establir un nou protocol.

Les fonts d'informació de la GS per a l'avaluació del nivell d'excel·lència en la qualitat del servei seran diverses:

- La bateria d'informes de les actuacions realitzades per l'adjudicatari del TEI, vinculades a treballs de manteniment o incidències que es produeixin.
- L'accés als sistemes informàtics de gestió vinculats al TEI.

- Comunicacions dels Serveis Tècnics Municipals en relació a la qualitat i eficàcia de les solucions aportades, queixes de la ciutadania, etc.
- Auditories i/o inspeccions periòdiques del funcionament dels serveis.

Al finalitzar un període d'avaluació (definit com a trimestral), la GS partint de la documentació definida com a entrada en el procés realitzarà les següents tasques:

- Avaluarà l'índex de qualitat del servei (IQS) d'acord als àmbits, objectius i índex definits al capítol anterior. Per realitzar aquesta avaluació es tindran en compte les fonts d'informació definides anteriorment, definint com a premissa que s'auditaran o inspeccionaran de forma aleatòria, com a mínim dues actuacions de l'adjudicatari del TEI, per comprovar que el registrat als sistemes informàtics de gestió vinculats al TEI s'ajusta a la realitat.
- D'acord amb l'avaluació realitzada, confeccionarà una factura proforma corresponent a les prestacions P2 i P3 del TEI, incloent la part fixa i la part variable resultat de l'avaluació, la qual enviarà a l'adjudicatari i servirà com a base per a la facturació mensual del trimestre següent. Aquest procés es farà en els 30 dies naturals posteriors a la finalització del trimestre vigent. L'adjudicatari del TEI confeccionarà les factures mensuals en base a la factura proforma vàlida el trimestre en curs, per a la seva validació i entrada al registre de l'Ajuntament de Terrassa..
- Realitzar tota la gestió documental del procés, mantenint un registre constant de les actuacions, generant els informes corresponents per cadascuna d'elles i emmagatzemant tota la documentació, inclosos comunicats i els càlculs realitzats.

9. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitat exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

10. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei de manteniment donant lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

10.1. Faltes lleus

Es consideraran faltes de tipus lleu:

- a) No acreditar-se oportunament al personal de seguretat de l'Ajuntament.
- b) Substituir el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- c) Malmetre, voluntària o involuntàriament, béns de les dependències de la L'Ajuntament.
- d) Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.

10.2. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a) Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.
- b) Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments d'aquest PPT.
- c) Detectar 1 incompliments greu de l'adjudicatari del TEI per canals aliens a l'adjudicatari.
- d) Documentació incompleta, errònia o fora de termini.
- e) L'acumulació de TRES (3) faltes lleus en el període d'un mes.

10.3. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- a) Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- b) Detectar 2 incompliments greus de l'adjudicatari del TEI per canals aliens a l'adjudicatari.
- c) Detectar 1 incompliments molt greu de l'adjudicatari del TEI per canals aliens a l'adjudicatari.
- d) Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- e) Incórrer en TRES (3) faltes greus en el període d'un mes.

10.4. Penalitats aplicables

L'Ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment.

Faltes i penalitats aplicables		
Id.	Falta	Penalitat
2	Lleu	Escrit d'advertència

1	Greu	Descompte 2% import mensual
0	Molt greu	Descompte 5% import mensual

Figura 1. Quadre de faltes i penalitats