

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 aconpleixi al present plec i a les prescripcions del contracte. Així mateix, l'adjudicatari haurà de disposar d'un cronograma que permeti definir els terminis parcials de compliment en la prestació de serveis d'acord amb l'apartat de planificació.

Així mateix la prestació de serveis de l'adjudicatari haurà de complir uns estàndards de qualitat mínims que permetin fer-ne un aprofitament adequat i donin resposta a les necessitats de l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA. 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.

La imposició de penalitzacions i la facultat resolutòria de l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA per incompliment es regiran per l'establert als articles 192 i següents de la LCSP.

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.

6.1 ANS

Tipus	Codi	Nom	Descripció	Fórmula de càlcul	Periodicitat	Llindar Inicial	Llindar Final	Penalització Màxima
Qualitat	MTQS01	Qualitat del servei	Grau de satisfacció del responsable del servei respecte el mateix. En el moment d'inici de la licitació es pactaran els punts a incloure en l'enquesta de satisfacció, tractant de definir criteris mesurables, específics i en temps.	[%] de satisfacció de la qualitat del servei Càlcul = (suma puntuació preguntes de l'enquesta de satisfacció) * 100 / (total puntuació preguntes de l'enquesta de satisfacció)	Mensual	Li=80%	Lf=65%	10% del cost de les auditories del període
Lliurables	MTLL01	Entrega i qualitat dels informes de seguiment de servei	Establir requisits i estàndards de qualitat per a l'entrega mensual de l'informe de seguiment del servei, assegurant que els informes siguin puntuals, complets, i proporcionin informació precisa i rellevant per a la gestió i millora continua del servei	Entrega puntual: el proveïdor es compromet a lliurar els informes 3 dies abans de la reunió de seguiment del servei mensual. L'informe ha d'incloure informació detallada sobre els KPI, incidències i riscos destacats, planificació i compliment de terminis, millores implementades i/o proposades, i qualsevol desviació respecte als objectius del servei. L'informe no ha de contenir errors de càlcul, tipogràfics o d'ortografia. Cada criteri s'avalua com a 100% si es compleix o 0% si no es compleix. Així, el compliment total serà la mitjana dels percentatges dels tres criteris. Entrega i qualitat (%) =(entrega puntual + compleció del contingut + qualitat de revisió)/3	Mensual	Li=67%	Lf=0%	10% del cost de les auditories del període
Planificació	MTPL01	Proporcionar amb temps suficient els perfils que participaran en les auditories sol·licitades per l'Agència	L'entitat adjudicatària haurà d'assignar l'equip responsable de l'auditoria en un termini màxim de 10 dies laborals des de la data de sol·licitud.	Percentatge de retard en l'assignació dels perfils per a les auditories Càlcul (%) = A partir del desè dia un 1% per cada dia de retard fins a un màxim del 5%.	Per auditoria	Li=1 dia	Lf=5 dies	5% del cost de l'auditoria

Tipus	Codi	Nom	Descripció	Fórmula de càlcul	Periodicitat	Llindar Inicial	Llindar Final	Penalització Màxima
Personal	MTPR01	Rotació de Personal durant l'execució d'una auditoria	Índex de rotació del personal en el servei (queden excloses d'aquest indicador les admissions i les desvinculacions per variació del nombre d'efectius del servei per possible modificació del nombre d'efectius del servei recollida en la proposta de servei)	Índex de rotació de personal Càlcul = (desvinculacions de personal/nombre d'efectius del servei durant l'execució de l'auditoria)*100	Per auditoria	Li=1%	Lf=100%	10% del cost de l'auditoria afectada
	MTPR02	No disponibilitat de Personal durant l'execució d'una auditoria	Incompliment de l'horari, la no disponibilitat o la no presència en el lloc de treball del personal en qualsevol moment de l'execució d'una auditoria. En aquest acord de nivell de servei queden incloses les no substitucions de personal quan es produeix una desvinculació.	Total d'hores de no-presència d'un auditor durant una auditoria Càlcul = es considerarà l'arrodoniment a l'alça (nombre sencer) de la suma acumulada de no disponibilitat durant l'auditoria, per exemple, 35 min es considerarà com una hora a efectes de penalització o 2 hores i 20 minuts com 3 hores)	Per auditoria	Li=1	N/A	Import de 2h per cada hora de no disponibilitat per a cada auditoria

- **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.

6.4 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.**
- **Incompliment de la normativa interna de l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA.**

6.4.1 Càlcul de les penalitzacions

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

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.
- **P (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 d'ANS.

A continuació s'indiquen les fórmules que seran d'aplicació per cada ANS especificat en el plec:

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 $Li = N/A$ o $Lf = N/A$	$P(valor) = \text{segons s'informi a la penalització màxima}$
Si $Li < Lf$	Si $valor \leq Li$: $P(valor) = 0$
	Si $Li < Valor < Lf$: $P(valor) = P_{\max} [(valor - Li)/(Lf - Li)]$
	Si $valor \geq Lf$: $P(valor) = P_{\max}$

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

$$IF = \sum (\text{Penalitzacions aplicables de tots els ANS})$$

On: IF = import global de la factura mensual.

6.4.2 Aplicació de les penalitzacions

L'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA té la potestat de decidir aplicar les penalitzacions econòmiques o bé les compensacions en serveis equivalents.

L'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA 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 desvirtuïn 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, siguin aturades programades o no.

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

6.4.3 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 descriu al Document tècnic de solució final.

Es considerarà manca de col·laboració quan conflueixin tots els següents factors:

- Que l'auditor que es designi en l'esmentat procés d'auditoria aporti evidència d'una sol·licitud d'informació en un termini concret dirigida a l'adjudicatari.
- Que la sol·licitud d'informació demanada i el termini siguin raonables a judici de l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA.
- Que l'adjudicatari no pugui aportar cap evidència que provi que s'hagi facilitat la informació demanada dins del termini especificat o en el seu defecte no hagi donat una explicació raonable del motiu del retard.

6.4.4 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.

L'adjudicatari abonarà, mitjançant el procediment de compensació, les penalitzacions automàticament a la factura que pels seus serveis hagi d'abonar l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA. 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 DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA.

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 DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA.

6.4.5 Incompliment de la normativa interna de l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA

Tal com s'ha exposat a l'apartat de Seguretat Corporativa del present plec l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA disposa de normativa reguladora en matèria de seguretat corporativa i de protecció de la seva informació. L'incompliment d'aquesta normativa pot implicar greus perjudicis a l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA i, per tant, s'estableix un sistema particular de penalitzacions vinculades al respecte a aquesta normativa per part dels licitadors. Aquest sistema de

penalitzacions en cap cas té voluntat recaptatòria sinó que té com a finalitat promocionar el compliment de la seva normativa interna per part dels licitadors i les persones que efectivament presten els serveis.

L'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA aplicarà una penalització per un import d'entre el 10 i el 30% del cost mensual del servei, per un incompliment clar respecte a la normativa vigent en matèria de seguretat corporativa i normativa interna que realitzi l'adjudicatari i el personal que aquest aporti (incloent-hi el personal que pugui aportar en subcontractacions sota la seva responsabilitat). La graduació de l'import es produirà, atenent la gravetat, continuïtat de la infracció, duració, intensitat, grau de risc que hagi causat la infracció, entre d'altres. En cap cas aquesta penalització limitarà la capacitat de l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA de reclamar els danys i perjudicis efectivament causats per l'incompliment d'acord amb el contracte vigent entre les parts.

L'òrgan responsable de determinar l'existència d'una infracció serà el cap de seguretat corporativa de l'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA qui un cop detectat un presumpte incompliment ho notificarà per correu electrònic a la persona responsable de l'adjudicatari i donarà un termini raonable perquè l'adjudicatari al·legui el que consideri en el seu interès. Veient la informació disponible i les condicions corresponents al cas, el responsable de seguretat corporativa determinarà i notificarà definitivament l'existència d'un incompliment de la normativa i notificarà la imposició de la penalització de manera definitiva a l'adjudicatari. El procediment de facturació de les penalitzacions es regula per l'apartat anterior.