

ANNEX 8

RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I APLICACIÓ DE PENALITATS

CSE/CC00/1101455681/26/PNSPE

Els serveis objecte d'aquesta licitació són essencials en tot procediment assistencial perquè tenen la finalitat de coadjuvar tant als professionals com als propis pacients dels centres sanitaris que gestiona l'ICS i també dels centres adherits.

El compliment defectuós o l'incompliment de les condicions establertes als plecs pot representar un perill per al procediment assistencial i d'atenció al pacient.

1. Supòsits d'incompliments

Els nivells mínims de servei requerits es detallen en el quadre següent:

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió de les incidències en garantia, manteniment i accions correctives	Temps màxim de resposta	Baixa < 2 h horari normal
		Moderada < 2 h horari normal
		Urgent < 2 h horari normal
		Crítica < 1 h horari normal
	Temps màxim de resolució pel 90% de incidències	Baixa < 15 dies laborables
		Moderada < 5 dies laborables
		Urgent < 3 dies laborables
		Crítica < 8 h
	% de incidències reobertes	< 10%

Requeriments de nivell de servei de la gestió d'actuacions correctives

Les incidències arribaran a I+D procedents del CAU Argos i es classificaran en quatre graus segons la gravetat:

Tipus d'incidències:

- **Crítica:** no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- **Urgent:** no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples usuaris, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, encara que sigui temporalment.
- **Moderada:** no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- **Baixa:** qualsevol altra incidència que no encaixi en els casos anteriors.

Temps de resposta i resolució:

- T0: Temps màxim de resposta. Des que la incidència és comunicada al Help Desk, fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb l'usuari.
- T1: Temps màxim de resolució. Des que la incidència és comunicada al Help Desk fins que es resol i es tanca.

El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà mensualment durant tota la durada de la prestació del servei

Altres requeriments:

- Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació, en el format que es determini:
 - o Inventari de requeriments
 - o Anàlisi funcional
 - o Disseny tècnic
 - o Manuals d'usuari, tècnics i de posada en funcionament
- Serà necessari aportar una planificació detallada dels projectes, en les quals es detallarà les diferents activitats a desenvolupar per cadascuna de les fases detallades en funció de la metodologia aportada. També s'han de detallar les diferents fites pels diferents lliuraments del projecte.
- Les eines i versions de desenvolupament sobre les que es proveiran els serveis descrits seran, en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, les establertes en el seu moment pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació.
- Es valorarà de forma positiva la utilització d'una eina de gestió del servei. Es considera imprescindible que aquesta eina de gestió pugui oferir com a mínim les següents característiques:
 - o Estat de les sol·licituds en curs i històriques.
 - o Informes d'estat dels treballs i resums periòdics dels esforços dedicats per tasca.
 - o Repositori de documentació.
 - o Informes de seguiment i traçabilitat dels ANS.
 - o Planificació de tasques.
 - o Detall d'esforços per categories professionals (consultoria vs. Desenvolupament)

I. Incompliment de les **condicions especials i les clàusules essencials** del contracte

S'entén que s'ha incorregut en un incompliment de les condicions especials i essencials del contracte, establertes a l'**annex 7**, quan l'òrgan de contractació identifiqui que l'empresa contractista està incursa en qualsevol de les circumstàncies allà determinades.

En qualsevol cas, s'entendrà que les clàusules i condicions definides al plec de clàusules administratives particulars, a l'annex de condicions especials i essencials d'execució, a l'annex de condicions específiques del contracte, a l'annex de règim d'incompliments i les establertes d'acord amb el que assenyala l'article 202 de la LCSP són infraccions greus.

- II. La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable a l'empresa contractista.
- III. La resistència als requeriments efectuats per l'ICS, o la seva inobservança en l'execució del contracte.
- IV. La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els plecs i en les ofertes del contractista, si escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- V. La no disposició del sistema EDI establert al plec de prescripcions tècniques abans de la formalització del contracte.
- VI. El falsejament de les prestacions consignades pel contractista a la factura.

2. Efectes d'incórrer en algun dels supòsits anteriors.

Independentment de l'obligació d'indemnitzar pels danys i perjudicis que, en el seu cas, s'originin, l'ICS podrà acordar aplicar els següents efectes.

2.1. Aplicació de penalitats

L'Acord de Nivell de Servei (ANS) es mesurarà amb periodicitat mensual durant tota la durada de la prestació del servei pel comitè de seguiment del projecte. L'incompliment de l'ANS serà motiu de penalització amb els criteris establerts a l'apartat de penalitzacions d'aquest document, i la seva reiteració de la rescissió del contracte.

Penalització màxima global	Serveis	Penalització màxima per servei	Penalització màxima per indicador	Indicador ANS	Objectiu ANS	Penalit zacions
4%	Correctiu	6%	4%	Temps màxim de resolució	80% (10 dies) Baixa	1%
					80% (5 dies) Moderada	1%
					80% (48 hores) Urgent	1%
					80% (8 hores) Crítica	1%

- Pel càlcul de les penalitzacions en cas de no arribar als nivells de serveis establerts, s'utilitzarà la mitja mensual dels valors aconseguits pels indicadors.
- Les penalitzacions es calcularan com percentatge de la facturació mensual total.
- El pagament de la penalització per l'incompliment dels nivells compromesos per contracte es realitzarà amb una reducció de l'import de la següent factura.
- 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.

Com a norma general, queden excloses les penalitzacions en els indicadors quan:

- Existeixen situacions extraordinàries que portin a alteracions que desvirtuïn la mitja.
- Que la raó de la desviació se degui a components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.

L'ICS valorarà i tindrà en compte de forma positiva els compliments positius de l'adjudicatari, de forma que es podran realitzar compensacions en el cas que el grau de compliment dels ANS estigui en general per sobre del previst en períodes trimestrals. En aquest cas no s'aplicarien penalitzacions.

Les situacions extraordinàries seran avaluades i aprovades en l'àmbit del comitè de seguiment del servei.

2.1.1. Aplicació de penalitats econòmiques

Les penalitats establertes en aquest apartat s'aplicaran quan l'incompliment obligui a l'òrgan de contractació a realitzar una compra alternativa i l'incompliment tingui efectes en l'estoc de seguretat i/o desabastiment al/s centre/s peticionari/s.

Les penalitats econòmiques també s'aplicaran en el cas que l'incompliment no pugui ser solucionat amb compra alternativa per ser comercialitzat en exclusiva o no hi hagi alternativa en el mercat.

Pels supòsits d'incompliment en el lliurament: suposarà la imposició d'una penalitat del 10 per 100 de l'import econòmic de cada comanda lliurada parcialment o no lliurada.

Pels supòsits de lliurament defectuós del material, la utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els plecs i en les ofertes del contractista: entre el 5 per 100 i el 10 per 100 de l'import econòmic de cada comanda lliurada sense complir amb els requeriments dels plecs.

La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions: suposarà la imposició d'una penalitat del 10 per 100 de l'import total del contracte adjudicat.

Incompliment de la resta de condicions especials i essencials del contracte: suposarà la imposició d'una penalitat d'entre el 1 per 100 i el 10 per 100 de l'import total del contracte adjudicat descomptat en l'import de la factura que correspongui abonar, depenent de la gravetat de l'incompliment.

Incompliment de la clàusula ètica: en cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de la clàusula 30 del plec de clàusules administratives particulars s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de la clàusula 30 del plec de clàusules administratives particulars l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de la clàusula 30 del plec de clàusules administratives particulars l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

Especificitats

Quan la compra alternativa realitzada per l'òrgan de contractació suposi un augment del preu unitari adjudicat, la diferència entre els imports serà abonada per l'empresa contractista principal en l'import de la factura que correspongui abonar, a més se li aplicarà un 10 per 100 en concepte de despeses de gestió.

Quan la compra alternativa no suposi cap alteració del preu unitari adjudicat a l'empresa contractista suposarà l'aplicació del 10 per 100 en l'import de la factura que correspongui abonar en concepte de despeses de gestió.

En els supòsits en que no hi hagi una alternativa vàlida en el mercat i/o només l'empresa contractista pugui subministrar el material adjudicat se li aplicarà la penalització d'un 10 per 100 de l'import total del contracte, descomptat en l'import de la factura que correspongui abonar.

2.1.2. Resolució anticipada del contracte

L'òrgan de contractació podrà acordar la resolució anticipada del contracte quan, per causes imputables al contractista, incompleixi l'obligació principal del contracte, entenent-se, en tot cas, que s'està en aquest supòsit quan s'incompleixin les obligacions essencials i especials definides als plecs.

La resolució anticipada del contracte podrà tenir efecte sobre el grup de productes homogenis als que l'empresa contractista hagi resultat adjudicatària i sobre tots els articles que formin part del lot obligatori a la licitació, si s'escau.

Exemple: Grup d'articles adjudicats a l'empresa:

Codi 1:cànula de 2 mm

Codi 2:cànula de 5 mm

Codi 3:cànula de 6 mm – incompliments

Codi 4:catèter 5 FR

Codi 5:catèter 15 FR

Codi 6:catèter 25 FR

Resolució anticipada del contracte pels codis 1, 2 i 3.

Efectes de la resolució anticipada del contracte

La resolució anticipada del contracte representa, a tot els efectes, l'incompliment de les condicions acordades en el contracte i per tant, un supòsit de la declaració de prohibició de contractar, d'acord amb l'article 71.2.c de la LCSP.

La declaració per part de l'òrgan de contractació de la prohibició de contractar, només serà aplicada quan: l'incompliment sigui greu i existeixi dol, culpa o negligència per part de l'empresa contractista.

També li seran aplicades les penalitats que s'han definit prèviament en els apartats anteriors.

La prohibició de contractar que declari l'òrgan de contractació només tindrà efecte sobre els béns objecte de la resolució anticipada del contracte que ha provocat la prohibició de contractar i dins de l'àmbit de l'òrgan de contractació.

En la mateixa resolució on es declari la prohibició de contractar es determinarà la seva durada, la qual, no podrà excedir de tres anys, a comptar des de la data de notificació a l'empresa contractista.

Excepcions als efectes de prohibició de contractar

La condició d'estar en prohibició de contractar per part d'una empresa haurà de ser declarada per aquesta, al DEUC o bé en declaració responsable, en cas que es presenti a noves licitacions de l'ICS que tinguin el mateix objecte contractual de manera expressa. En aquests casos, per tal d'admetre l'empresa en la nova licitació, la mesa de contractació o si no hi ha, l'òrgan de contractació, sol·licitarà la presentació, en la nova licitació, de les mesures que hagi establert l'empresa en prohibició de contractar per a garantir que els motius que la varen causar ja han estat resolts.

De comprovar-se que les causes que varen causar la prohibició de contractar han estat resoltes, l'òrgan de contractació emetrà una resolució de revocació de la prohibició de contractar.

3. Reincidència

La comissió de dos incompliments en el termini de dos mesos, podrà tenir com a conseqüència la resolució anticipada del contracte.

La identificació de la reincidència en els incompliments es realitzarà a través de la informació aportada per l'empresa contractista al GIC i/o els sistemes d'informació de l'operador logístic.

4. Procediments

Tant en l'aplicació de penalitats com en la resolució anticipada del contracte l'òrgan de contractació instruirà un expedient administratiu on es recolliran tots els fets i acords en relació al/s incompliment/s de l'empresa contractista.

En tot cas es, donarà audiència a l'empresa contractista, i es procedirà d'acord amb l'article 191, 195 i 211 de la LCSP.

Els acords que adopti l'òrgan de contractació posaran fi a la via administrativa i seran executius immediatament.

Un cop solucionada la causa que va suposar la incoació de l'expedient administratiu, l'empresa contractista haurà d'emetre el corresponent avís de restabliment de les obligacions contractuals a través del GIC. Fins que no es registri aquest avís les penalitats continuaran tenint els seus efectes.

S'entendrà finalitzat l'expedient administratiu un cop realitzat l'avís de restabliment de les obligacions de l'empresa contractista.

Si s'acorda la resolució anticipada del contracte, l'expedient administratiu s'entendrà finalitzat amb la notificació de dita resolució.

Aplicació de penalitats econòmiques

L'aplicació de les penalitats es faran efectives mitjançant la deducció de les quanties que, en concepte d'abonament total o parcial, s'hagin de realitzar a l'empresa contractista.

Resolució anticipada del contracte

És l'òrgan de contractació qui acordarà la resolució anticipada del contracte un cop finalitzat el tràmit d'audiència sense que hagi hagut oposició de l'empresa contractista. En aquest acord s'indicarà, en tot cas, pronunciament exprés sobre la procedència o no de la pèrdua, devolució o cancel·lació de la garantia que, si s'escau, hagi estat constituïda, la declaració de prohibició de contractar, si escau, i la seva durada.

En el cas que l'empresa contractista formuli oposició l'expedient administratiu finalitzarà amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora de la Generalitat de Catalunya.

Al temps d'incoar-se l'expedient administratiu de resolució del contracte es podrà iniciar el procediment per a l'adjudicació d'un nou contracte, si bé l'adjudicació d'aquest quedarà condicionada a la terminació de l'expedient administratiu de resolució.

La tramitació en els dos procediments serà el d'urgència.

Fins que es formalitzi el nou contracte, el contractista restarà obligat, en la forma i amb l'abast que determini l'òrgan de contractació, a adoptar les mesures necessàries per raons de seguretat, o indispensables per evitar un greu trastorn al servei públic.

Quan el contractista no pugui garantir les mesures indispensables que estableix el paràgraf anterior, l'ICS podrà intervenir garantint la realització amb els seus propis mitjans o a través d'un contracte amb un tercer. En qualsevol cas, aquesta circumstància s'ajustarà a les màximes garanties de transparència.