

**ANEXO VIII**  
**EQUIPAMIENTO Y MAQUINARIA AL SERVICIO DEL CONTRATO**

<b>REQUERIDO EN PLIEGO(*)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MARCA Y MODELO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CASO DE APLICACIÓN</b>

\*NOTA: Indicar SI en aquellos materiales exigidos en pliego como imprescindibles.  
Indicar NO en aquellos materiales adicionales a los requeridos

## Sanciones y penalizaciones

Caso de producirse retrasos en el cumplimiento de los acuerdos de nivel servicio establecidos en el presente pliego, se tendrán en cuenta dichos retrasos y serán de aplicación las siguientes penalizaciones:

<b>INCUMPLIMIENTO</b>	<b>SLA Objetivo</b>	<b>Penalización en caso de incumplimiento</b>
Tiempo max de respuesta Incidencia Prioridad 1	15 minutos	40€ por cada 15 minutos de retraso
Tiempo max de respuesta Incidencia Prioridad 2	15 minutos	30€ por cada 15 minutos de retraso
Tiempo max de respuesta Incidencia Prioridad 3	15 minutos	20€ por cada 15 minutos de retraso
Tiempo max de respuesta Incidencia Prioridad 4	15 minutos	10€ por cada 15 minutos de retraso
Tiempo max presencia "in situ" Incidencia Prioridad 1	1 hora	90€ por cada hora de retraso
Tiempo max presencia "in situ" Incidencia Prioridad 2	1,5 horas	60€ por cada hora de retraso
Tiempo max resolución Incidencia Prioridad 1	3 horas	120€ por cada hora de retraso
Tiempo max resolución Incidencia Prioridad 2	7 horas	90€ por cada hora de retraso
Tiempo max resolución Incidencia Prioridad 3	24 horas	60€ por cada hora de retraso
Tiempo max resolución Incidencia Prioridad 4	7 días	30€ por cada día de retraso
Gestión de solicitudes	Según pliego	30€ por cada día de retraso
No presentarse a realizar un trabajo previamente acordado		90€
Negligencia en trabajo realizado		90€
Incumplimiento del número de incidencias simultáneas	Según su oferta (mínimo 2)	500€ por cada incidencia simultáneas que no puedan atender

A efectos de aplicación de las penalizaciones, se utilizarán como base de cálculo las órdenes de trabajo en la herramienta Service Desk.

Para el cálculo de penalizaciones por incumplimiento del tiempo de resolución, no se tendrán en cuenta los tiempos no imputables al proveedor y tampoco aquellos incidentes en que la responsabilidad de la resolución no recaiga en el adjudicatario.

En cualquier caso, no se aplicarán penalizaciones si el retraso fuera imputable a causas de fuerza mayor.