

## **ANEXO 2C**

### **PENALIDADES**

#### **SERVICIO DE ENLACE DE DATOS**

##### **1- QUITAS- FALTA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Son los descuentos a realizar sobre un período de facturación dado, en concepto de "Falta de Prestación de Servicio", y operan cuando el servicio no fue efectivamente prestado o cuando inconvenientes técnicos no permitieron a la DPT su efectivo uso.

Serán valores directamente proporcionales al período de falta de prestación de servicios, que surgirán de ponderar el abono mensual por el valor proporcional al tiempo de duración de la falta de prestación de servicio.

Independientemente de esto, cuando no se cumplan los tiempos máximos (TTR) considerados para la reparación del servicio, se aplicará adicionalmente una penalidad descrita en los siguientes puntos de acuerdo a las diferentes causas.

##### **2- MULTA POR INCUMPLIMIENTO EN EL SERVICIO**

Son las penalidades aplicables sobre un período de facturación dado, con origen en el incumplimiento en la prestación del servicio por parte del proveedor:

###### **a) Multa por incumplimiento en la instalación y entrega del servicio totalmente operativo:**

Si el proveedor incurriera en un incumplimiento, equivalente a los días que pasan entre la fecha prevista, conforme informe de selección para la instalación y entrega del servicio totalmente operativo, y la fecha hasta contar con el servicio operativo y disponible, se aplicará una multa de acuerdo a lo expuesto en la siguiente tabla.

CAUSAL	VALOR MAXIMO ACEPTABLE	MONTO
Incumplimiento del plazo de ejecución de las instalaciones	TREINTA (30) días corridos	DIEZ POR CIENTO (10%) del valor del Abono mensual del enlace por cada SIETE (7) días corridos o fracción superior a TRES (3) días de atraso en el cumplimiento.

En el caso de superar el valor máximo aceptable, se aplicarán las penalidades diarias previstas, y quedara habilitada la DPT para dar la baja del servicio e impulsar el procedimiento de selección de un nuevo proveedor.

**b) Multa por Inoperancias - Incumplimiento del Tiempo Total de Reparación (TTR):**

Por falta de reposición del servicio, se establece una multa sobre el Abono mensual por cada día de atraso.

El cómputo se hará de la siguiente forma:

- Enlaces Críticos con disponibilidad prevista en horario administrativo (7x24)

Se contará para la penalidad desde el reporte de la caída del servicio, aplicándose conforme a la tabla que se expone seguidamente, en base a la criticidad que se establezca para cada enlace.

- Enlaces con disponibilidad prevista en horario administrativo (5x8)

Se contará desde el día hábil siguiente al reporte de la caída del servicio, aplicándose conforme a la tabla que se expone seguidamente, en base a la criticidad que se establezca para cada enlace.

CAUSAL	VALOR MAXIMO ACEPTABLE	MONTO
Incumplimiento en los tiempos máximos de reparación	Enlace de Criticidad 1: DOS (2) horas corridas	CINCO POR CIENTO (5%) del valor del Abono mensual del enlace por cada UNA (1) hora corrida o fracción superior a TREINTA (30) minutos de atraso en el cumplimiento.
	Enlace de Criticidad 2: OCHO (8) horas corridas	TRES POR CIENTO (3%) del valor del Abono mensual del enlace por cada UNA (1) hora corrida o fracción superior a TREINTA (30) minutos de atraso en el cumplimiento.
	Enlace de Criticidad 3: VEINTICUATRO (24) horas corridas	DOS POR CIENTO (2%) del valor del Abono mensual del enlace por cada UNA (1) hora corrida o fracción superior a TREINTA (30) minutos de atraso en el cumplimiento.
	Enlace de Criticidad 4: CUARENTA Y OCHO (48) horas corridas	UNO POR CIENTO (1%) del valor del Abono mensual del enlace por cada UNA (1) hora corrida o fracción superior a TREINTA (30) minutos de atraso en el cumplimiento.
	Enlace de Criticidad 5: SETENTA Y DOS (72) horas corridas	CERO PUNTO CINCO POR CIENTO (0,5%) del valor del Abono mensual del enlace por cada UNA (1) hora corrida o fracción superior a TREINTA (30) minutos de atraso en el cumplimiento.

**c) Multa por Incumplimiento de la Disponibilidad Mensual:**

En caso en que la disponibilidad medida resulte inferior a la declarada, y considerando que para que exista una disminución de la misma deben concurrir más de una falla, se aplicará una multa sobre la facturación mensual, por cada día o fracción que hubiere subsistido el incumplimiento, independientemente de las multas que, por inoperancia parcial, hubiere correspondido aplicar.

CAUSAL	VALOR MAXIMO ACEPTABLE	MONTO
Latencia	CUATROCIENTOS (400) milisegundos	DIEZ POR CIENTO (10%) del valor del Abono mensual del enlace afectado
Incumplimiento en los tiempos máximos de normalización de caudal	DOS (2) días corridos	DIEZ POR CIENTO (10%) del valor del Abono mensual del enlace afectado por cada UN (1) día corridos o fracción superior a DOCE (12) horas corridas de atraso en la normalización del caudal.

En el caso de superar el valor máximo aceptable, se aplicarán las penalidades diarias previstas, y quedara habilitada la DPT para dar la baja del servicio e impulsar el procedimiento de selección de un nuevo proveedor.

#### **d) Multa por Subprovisionamiento**

En los casos que se observe una pérdida de más de un 40% en los parámetros que definen la capacidad del enlace (Delay, Jitter, Ancho de Banda) medidos por el protocolo IP SLA.

Si la degradación, observada por el mismo protocolo, no llegara al 40% de los parámetros se aplicará la siguiente ecuación para el cálculo de la penalidad:

$$\text{Coeficiente Penalidad} = \frac{\text{Horas de Subprovisionamiento} * 0,5}{730}$$

El coeficiente obtenido será multiplicado por el valor del Abono del mes evaluado para obtener el monto de la Penalidad por Subprovisionamiento.

### **3- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDADES**

Las pautas y criterios serán las siguientes:

- a. Dentro de los primeros CINCO (5) días hábiles de cada mes la DPT entregará al Proveedor la planilla de Incumplimientos, Faltas de Prestación de Servicio, detectadas en

el período anterior, de forma que el proveedor tome debido conocimiento y efectúe su descargo dentro de TRES (3) días hábiles siguientes. Al vencimiento de este último plazo, la DPT, una vez analizado el descargo si lo hubiere, determinará las quitas y multas procedentes.

Realizado el cálculo final, la DPT notificará al domicilio electrónico constituido el mismo junto con la certificación mensual, para que en el plazo de DOS (2) días hábiles emita su conformidad a fin de impactar en la facturación mensual correspondiente.



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO 2C - PENALIDADES

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.