[redacted]

madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid | CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

NÚMERO: **696 / 2026**

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000293/2020 – Lote 5
ECON/000030/2022 (PN002)

RESOLUCIÓN

De la Consejera-Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por la que se acuerda la imposición de penalidades

En el contrato de servicios denominado ***"SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES) LOTE 5: "SERVICIOS AVANZADOS DE TELEFONÍA EN CENTROS EDUCATIVOS Y OTRAS SEDES ADMINISTRATIVAS DE TAMAÑO MEDIO (MODO SERVICIO)" ECON/000030/2022"***, mediante escrito de fecha 6 de octubre de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades Fase de Pleno Servicio** en el contrato de referencia, suscrito con la unión temporal de empresas **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U**, NIF: U-09635723, el 29 de abril de 2022.

Junto a dicho escrito se dio traslado de la propuesta de imposición de penalidades realizada por el Responsable del Contrato de la Agencia en fecha 5 de octubre de 2026, otorgando al contratista un plazo de 10 días hábiles, para que efectuara las alegaciones que considerase pertinentes y presentara los documentos y pruebas que estimara oportunos.

Dicho plazo concluyó el 22 de octubre de 2026. Finalizado el mismo, **no se ha recibido alegación alguna al respecto** por parte de la empresa contratista.

A la vista de lo anteriormente expuesto, de conformidad con lo establecido en los *artículos 192 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en la cláusula 25 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Anexo 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas,* y de acuerdo a la propuesta formulada por el Responsable del Contrato, **se acuerda**:

La imposición a la unión temporal de empresas **TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 5 de octubre de 2026, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA IMPOSICIÓN DE LA PENALIDAD:

En el "ANEXO II ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES" del Pliego de prescripciones Técnicas en la "Cláusula II.4. Lote 5: Servicios avanzados de telefonía de centros educativos y otras sedes menores (modo servicio)", en relación con la ***Cláusula 1 Apartado 19.- Penalidades*** del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato se establecen los distintos Acuerdos de Niveles de Servicio. De ellos, los que se indican a continuación se consideran para la propuesta de penalidad descrita en este documento.

MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE USUARIO FIJO			
DESCRIPCIÓN	**NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO**	**T. MAXIMO**	**PENALIZACIÓN**
Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100 € por cada 2 horas que se supere el plazo máximo
	T. máximo. Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100 € por cada 12 horas que se supere el plazo máximo
	T. máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100 € por cada 12 horas que se supere el plazo máximo
OPERACIÓN PUESTO DE USUARIO FIJO			
Nuevas instalaciones/ traslados y bajas:	T Max Finalización critico	1 día	100 € por cada día natural de retaso

La autenticidad de este documento se puede compr
https://gestiona.comunidad.madrid/csv
mediante el siguiente código seguro de verificació

extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T Max. Finalización estándar	6 días	100 € por cada día natural de retaso

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS				
DESCRIPCIÓN	**NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO**	**T. MAXIMO DE RESPUESTA**	**T. MAXIMO DE RESOLUCION**	**PENALIZACIÓN**
Disponibilidad de red	Avería de red	15 minutos	1 hora	1.000 € por cada hora adicional sobre el plazo máximo

Durante la **fase de pleno servicio del contrato** se han constatado tres incumplimientos de los Acuerdos de Nivel de Servicio por parte del adjudicatario. Dichos incumplimientos corresponden, por un lado, a un cálculo relativo de los Acuerdos de Nivel de Servicio anteriormente referidos (SLA), del periodo comprendido entre **el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025** y, por otro, a dos incidencias masivas registradas los días **1 de diciembre de 2025** y **12 de mayo de 2026**, respectivamente.

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

De acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas y, en particular, con la cláusula "ANEXO II. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES", apartado "Cláusula II.4. Lote 5: Servicios avanzados de telefonía de centros educativos y otras sedes menores (modo servicio)", a continuación, se recogen las causas que motivan la consideración de incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, así como las penalidades correspondientes, tal y como fueron analizadas y reflejadas en los distintos Comités de Seguimiento del Contrato:

1. Incidencias relativas al cálculo de los SLA correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, reflejada en el Comité de Seguimiento del Contrato de 17 de junio de 2026:

MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE USUARIO FIJO				
TIPO DE SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO		Tiempo Máximo	PENALIZACIONES
Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. Máx. Resolución avería crítica		4 horas	**100 €** por cada 2 horas que se supere el plazo máximo
	T. Máx. Resolución avería estándar	(80% de la incidencias reportadas)	48 horas	**100 €** por cada 12 horas que se supere el plazo máximo
		(20% de la incidencias reportadas)	72 horas	**100 €** por cada 12 horas que se supere el plazo máximo

MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE USUARIO FIJO				
Acuerdo de Nivel de Servicio	**Nivel de servicio exigido**	**Número de incidencias**	**Importe establecido de la penalización**	**Observaciones**
Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	3	1.200 €	Para realizar el cálculo de cada una de las incidencias, se ha aplicado la siguiente fórmula: *T. máx = T. máx. resolución avería crítica = **4 horas*** *Penalización = 100€ x cada 2 horas adicionales* *T. res = T. resolución de incidencia correspondiente* ***Cálculo = [(T. res – T. máx.) / 2h x 100,00 €]***
	T. máximo.	9	1.300 €	Para realizar el cálculo de cada una de las

La autenticidad de este documento se
https://gestiona.comunidad.madrid/cs
mediante el siguiente código seguro d

	Resolución avería estándar. (80% de las incidencias reportadas)			incidencias, se ha aplicado la siguiente fórmula: *T. máx = T. máx. resolución avería est. =* ***48 horas*** *Penalización = 100€ x cada 12 horas adicionales* *T. res = T. resolución de incidencia correspondiente* ***Cálculo = [(T. res – T. máx.) / 12h x 100,00 €]***
	T. máximo. Resolución avería estándar. (20% de las incidencias reportadas)	2	200 €	Para realizar el cálculo de cada una de las incidencias, se ha aplicado la siguiente fórmula: *T. máx = T. máx. resolución avería est. =* ***72 horas*** *Penalización = 100€ x cada 12 horas adicionales* *T. res = T. resolución de incidencia correspondiente* ***Cálculo = [(T. res – T. máx.) / 12h x 100,00 €]***
OPERACIÓN PUESTO DE USUARIO FIJO				
Nuevas instalaciones/ traslados y bajas: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T Max Finalización critico	4	600 €	Para realizar el cálculo de cada una de las incidencias, se ha aplicado la siguiente fórmula: *T. máx = T. máx. finalización crítico = 24 horas* *Penalización = 100€ x cada 24 horas adicionales* *T. res = T. resolución de incidencia correspondiente* ***Cálculo = [(T. res – T. máx.) / 24h x 100,00 €]***
	T Max. Finalización estándar	16	2.900 €	Para realizar el cálculo de cada una de las incidencias, se ha aplicado la siguiente fórmula: *T. máx=T. máx. finalización estándar = 144 horas* *Penalización = 100€ x cada 24 horas adicionales* *T. res = T. resolución de incidencia correspondiente* ***Cálculo = [(T. res – T. máx.) / 24h x 100,00 €]***
IMPORTE TOTAL PENALIZACIÓN			**6.200 €**	

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **6.200,00 €, IVA no incluido**, según desglose detallado en el **ANEXO RELACIÓN DE ATRASOS QUE CAUSAN PENALIZACIÓN,** a este documento.

2. Incidencia masiva acontecida el 1 de diciembre de 2025, reflejada en el Comité de Seguimiento del Contrato de 17 de junio de 2026:

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS			
Acuerdo de Nivel de Servicio	**Exceso sobre el tiempo máximo previsto**	**Importe establecido de la penalización**	**Observaciones**
Disponibilidad de Red	3,75 horas	3.000,00 €	• A las 17:37 horas del 01/12/2025, se produce un corte del cable de 64F entre Collado Villalba y Guadarrama, provocando la incomunicación de varios servicios residenciales de El Escorial y S. Martín de Valdeiglesias. El servicio quedó completamente restaurado a las 22:22 horas del 01/12/2025, lo que supone un tiempo total de afectación de 4 horas y 45 minutos. • Para este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el tiempo máximo de resolución establecido es de 1 hora, con una penalización de 1.000 € por cada hora adicional que supere dicho plazo. Dado que el tiempo excedido fue de 3 horas y 45 minutos (equivalente a 3,75 horas decimales), el importe total de la penalización asciende a 3.000,00 € (1.000 € * 3 bloques de 1 hora).
IMPORTE TOTAL PENALIZACIÓN		**3.000,00 €**	

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **3.000,00 €, IVA no incluido**.

3. Incidencia masiva acontecida el 12 de mayo de 2026, reflejada en el Comité de Seguimiento del Contrato de 16 de septiembre de 2026:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS			
Acuerdo de Nivel de Servicio	**Exceso sobre el tiempo máximo previsto**	**Importe establecido de la penalización**	**Observaciones**
Disponibilidad de Red	1,75 horas	1.000,00 €	• A las 07:30 horas del 12/05/2026, se producen fallos de conectividad generalizados contra los DNS ENUM de la red NGN, afectando a la telefonía de varios servicios residenciales. El servicio quedó completamente restaurado a las 10:17 horas del 12/05/2026, lo que supone un tiempo total de afectación de 2 horas y 42 minutos. • Para este Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el tiempo máximo de resolución establecido es de 1 hora, con una penalización de 1.000 € por cada hora adicional que supere dicho plazo. Dado que el tiempo excedido fue de 1 hora y 42 minutos (equivalente a 1,75 horas decimales), el importe total de la penalización asciende a 1.000,00 €.
IMPORTE TOTAL PENALIZACIÓN		**1.000,00 €**	

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **1.000,00 €, IVA no incluido**.

Finalmente, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **10.200,00 €, IVA no incluido**, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

PROPUESTA PENALIZACIÓN	IMPORTE
ANS – Año 2025 (Acumulado de Incidencias)	6.200,00 €
Incidencia masiva – Diciembre 2025	3.000,00 €
Incidencia masiva – Mayo 2026	1.000,00 €
TOTAL	**10.200,00€**

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de ANS, la propuesta de penalidad por estos incumplimientos asciende a un total de **10.200,00 €, IVA no incluido**.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - ***6106**
Fecha: 2026.10.29 00:34

[redacted]

La autenticidad de este documento se puede
https://gestiona.comunidad.madrid/csv
mediante el siguiente código seguro de veri

Autenticidad de este documento se puede comprobar en sede.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 08890604481336902505 67

ANEXO

RELACIÓN DE ATRASOS QUE CAUSAN PENALIZACIÓN

A continuación, se listan los atrasos que han causado penalización en los distintos ANS que forman parte de la propuesta de penalización:

Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario. T. Máximo Resolución avería crítica.

Etiqueta	Incidentes	Descripción	Nivel de servicio exigido	Tiempo máximo (horas)	Penalización	Horas superadas	Tiempo a penalizar (horas)	Cantidad a penalizar	Penalización (tiempo)	Penalización en horas	Penalización (€)
L5MP01	INC000002461536	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	5,72	2	100	2,86	2	200
L5MP01	INC000002281187	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	19	2	100	9,5	9	900
L5MP01	INC000002305340	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	15,85	2	100	7,925	7	700
L5MP01	INC000002408463	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	5,07	2	100	2,535	2	200
L5MP01	INC000002286114	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	20,63	2	100	10,315	10	1000
L5MP01	INC000002302793	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	19,41	2	100	9,705	9	900
L5MP01	INC000002303201	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	19,42	2	100	9,71	9	900
L5MP01	INC000002322350	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	18,6	2	100	9,3	9	900
L5MP01	INC000002325059	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	17,44	2	100	8,72	8	800
L5MP01	INC000002326623	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	11,92	2	100	5,96	5	500
L5MP01	INC000002338953	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	4,55	2	100	2,275	2	200
L5MP01	INC000002355256	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T máximo Resolución avería crítica	4 horas	100€ por cada 2 horas que se supere el plazo máximo	13,85	2	100	6,925	6	600

CSV 09060448133690250567
Este documento incorpora firma electrónica reconocida o cualificada y tiene la misma validez que la firma manuscrita (Ley 59/2003 de 19 de diciembre)
Verifique este documento en https://sede.madrid.org/cvedoc

Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario. T. Máximo Resolución avería estándar.

Etiqueta	Incidentes	Descripción	Nivel de servicio exigido	Tiempo máximo (horas)	Penalización	Horas superadas	Tiempo a penalizar (horas)	Cantidad a penalizar	Penalización (tiempo)	Penalización en horas	Penalización (€)
L5MP02	INC000001727410	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	391,63	12	100	32,63583333	32	3200
L5MP02	INC000001936311	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	55,34	12	100	4,611666667	4	400
L5MP02	INC000001736036	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	47,63	12	100	3,969166667	3	300
L5MP02	INC000001775019	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	100,43	12	100	8,369166667	8	800
L5MP02	INC000001840907	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	20,98	12	100	1,748333333	1	100
L5MP02	INC000001915209	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	16,58	12	100	1,381666667	1	100
L5MP02	INC000001694381	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	198,89	12	100	16,57416667	16	1600
L5MP02	INC000001697677	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	177,15	12	100	14,7625	14	1400
L5MP02	INC000001738788	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	156,92	12	100	13,07666667	13	1300
L5MP02	INC000001583240	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	84,47	12	100	7,039166667	7	700
L5MP02	INC000001805593	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	131,68	12	100	10,97333333	10	1000
L5MP02	INC000001778575	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	15,5	12	100	1,291666667	1	100
L5MP02	INC000001944811	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	37,6	12	100	3,133333333	3	300
L5MP02	INC000001975446	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	25,77	12	100	2,1475	2	200
L5MP02	INC000001552299	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	63,37	12	100	5,280833333	5	500
L5MP02	INC000001720590	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	66,99	12	100	5,5825	5	500
L5MP02	INC000001430506	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	57,81	12	100	4,8175	4	400
L5MP02	INC000001349522	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	554,09	12	100	46,17416667	46	4600
L5MP02	INC000001594526	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	548,24	12	100	45,68666667	45	4500
L5MP02	INC000001631082	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	365,26	12	100	30,43833333	30	3000
L5MP02	INC000001567548	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	374,99	12	100	31,24916667	31	3100
L5MP02	INC000001655883	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	362,13	12	100	30,1775	30	3000
L5MP02	INC000001657925	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	364,14	12	100	30,345	30	3000
L5MP02	INC000001673057	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	244,49	12	100	20,37416667	20	2000
L5MP02	INC000001716487	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	52,78	12	100	4,398333333	4	400
L5MP02	INC000001655005	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	364,99	12	100	30,41583333	30	3000
L5MP02	INC000001519252	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	237,9	12	100	19,825	19	1900
L5MP02	INC000001552118	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	275,02	12	100	22,91833333	22	2200
L5MP02	INC000001598320	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (20% de las incidencias reportadas)	72 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	543,89	12	100	45,32416667	45	4500
L5MP02	INC000001633901	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	618,02	12	100	51,50166667	51	5100
L5MP02	INC000001642954	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	51,48	12	100	4,29	4	400
L5MP02	INC000001645649	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	51,57	12	100	4,2975	4	400
L5MP02	INC000001661254	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	87,68	12	100	7,306666667	7	700
L5MP02	INC000001814284	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	263,23	12	100	21,93583333	21	2100
L5MP02	INC000001768156	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	73,96	12	100	6,163333333	6	600
L5MP02	INC000001827071	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	42,55	12	100	3,545833333	3	300
L5MP02	INC000001548741	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	56,05	12	100	4,670833333	4	400
L5MP02	INC000001681571	Averías: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T. máximo. Resolución avería estandar. (80% de las incidencias reportadas)	48 horas	100€ por cada 12 horas que se supere el plazo máximo	296,53	12	100	24,71083333	24	2400

Nuevas instalaciones/ traslados y bajas: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario

Etiqueta	Incidentes	Prioridad	Descripción	Nivel de servicio exigido	Tiempo máximo (horas)	Penalización	Horas superadas	Tiempo a penalizar (horas)	Cantidad a penalizar	Penalización (tiempo)	Penalización en horas	Penalización (€)
L5OP01	INC000001691127	Crítica	Nuevas instalaciones/ traslados y bajas: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T Max Finalizacion crítico	1 día	100€ por cada día natural de retraso	442,13	24	100	18,42208333	18	1800
L5OP01	INC000002384067	Normal	Nuevas instalaciones/ traslados y bajas: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T Max Finalizacion estándar	6 días	100€ por cada día natural de retraso	91,62	24	100	3,8175	3	300
L5OP01	INC000002123861	Normal	Nuevas instalaciones/ traslados y bajas: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T Max Finalizacion estándar	6 días	100€ por cada día natural de retraso	40,99	24	100	1,707916667	1	100
L5OP01	INC000001632116	Normal	Nuevas instalaciones/ traslados y bajas: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T Max Finalizacion estándar	6 días	100€ por cada día natural de retraso	550,5	24	100	22,9375	22	2200
L5OP01	INC000001632116	Normal	Nuevas instalaciones/ traslados y bajas: extensiones, teléfonos y programaciones de usuario	T Max Finalizacion estándar	6 días	100€ por cada día natural de retraso	651,25	24	100	68,80208333	68	6800

La autenticidad de este documento se puede comprobar en la sede electrónica https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0899644813336902505 67