

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: 555 / 2023

 Unidad Administrativa
 Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000319/2018 (PN003)

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 suministros denominado **"CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LMS CORNERSTONE ONDEMAND LEARNING SUITE"**, mediante escrito de fecha 12 de septiembre de 2023 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades (mayo 2023)** en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **CORNERSTONE ONDEMAND EUROPE LIMITED** con VAT ID. N° GB 266 3856 68, el 24 de septiembre de 2019.

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 12 de septiembre de 2023, 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 29 de septiembre de 2023. 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 empresa **CORNERSTONE ONDEMAND EUROPE LIMITED.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 12 de septiembre de 2023, en los siguientes términos:

Justificación de la imposición de la penalidad:

El Pliego de Prescripciones Técnicas en su *Cláusula 4.- OTROS REQUERIMIENTOS* indica que el alcance del contrato será la cesión del derecho de uso de licencias de la plataforma tecnológica "Learning Suite" para la formación y el aprendizaje colaborativo en modo SaaS (Software as a Service) en las infraestructuras del proveedor (CSOD), con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, considerándose que en cualquier momento los usuarios que puedan operar en el ecosistema no superen el valor de 200.000. Se incluirán, además, licencias de integración (APIs), de acuerdo, entre otros, a los siguientes requisitos:

- Prestación en modo SaaS en las infraestructuras proporcionadas por CSOD, con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, aplicaciones móviles o equivalentes en función de la evolución tecnológica que se produzca, con disponibilidad en al menos 3 entornos (stage, pilot y producción).
- El adjudicatario asegurará la disponibilidad (24*7) de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato en el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, y siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales, según la consideración de la Agencia.

Con fecha 28/02/2023 se constató el mal funcionamiento del servicio de Reporting:

- **Caso 01635428 issue with grouped data from a report: sin resolución en los meses de marzo y abril. Defecto Severity 3 Priority 1 (Gravedad 3, Prioridad 1 G3/P1)**

Con fecha 07/03/2023 se constató el mal funcionamiento del módulo Performance:

- **Caso 1638377 Mailing - Task completion is generating duplicates: sin resolución en los meses de marzo, abril y mayo. Defecto Severity 3 Priority 1 (Gravedad 3, Prioridad 1 G3/P1)**

El Pliego de Prescripciones Técnicas en la *CLÁUSULA 6.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES* se define el siguiente ANS:

IP-1. Corrección de defectos:

A efectos de las licencias y APIs de integración se define el concepto de “Defecto”, que es un defecto técnico de la aplicación de Cornerstone y/o de aquellas porciones de integraciones de software que estén bajo el control del adjudicatario. Los Defectos se dividen en dos categorías generales: graves (Gravedad 1 y Gravedad 2) y leves (Gravedad 3). El adjudicatario, con arreglo a las definiciones y los parámetros siguientes, establecerá la “Gravedad” de todo defecto tras investigar la solución del problema conjuntamente con la Agencia:

1. Defectos leves

- a. Gravedad 3 (G3): Un Defecto en una o más funciones de la aplicación. En el caso de los Defectos de “Gravedad 3”, la Agencia establecerá la prioridad para resolver el Defecto (es decir, Prioridad 1 (P1), Prioridad 2 (P2)).
- i. Prioridad 1 = Una característica destacada que se utiliza habitualmente e importante para el negocio, y que, al no funcionar, impide que varios usuarios avancen en tareas importantes. No hay una solución alternativa.
- ii. Prioridad 2 = Una característica que no funciona, pero no impide a varios usuarios avanzar en las tareas importantes. Existe una solución alternativa.

	G3/P1	G3/P2
Apertura del caso	Al enviar la notificación	
Diagnóstico/validación	Máximo de cuatro (4) días hábiles	Máximo de seis (6) días hábiles
Actualizaciones de estado	Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de la web de soporte	
Resolución	Máximo de treinta (30) días naturales	Máximo de sesenta (60) días naturales
Escalado	Se podrá escalar un defecto G3/P1 al Responsable Internacional de Asistencia Técnica de Productos presentando una declaración escrita del impacto relacionado con el Defecto. El adjudicatario podrá convenir en acelerar el plazo de resolución del Defecto tras una evaluación del riesgo y el impacto.	N/A

Importe de penalidad:

En caso de que el adjudicatario no haya cumplido con sus obligaciones de “Resolución” para G3/P1 y G3/P2 que se establecen anteriormente, la Agencia notificará dicho incumplimiento de inmediato al licitador por escrito. Si, transcurridos cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de dicha notificación de incumplimiento, el adjudicatario aún no ha resuelto el problema, la Agencia tendrá derecho, como recurso único y exclusivo a tal efecto, a una penalidad que se aplicará en la siguiente factura, equivalente a 1/365 de la cuota anual del Software (964,38 € sin incluir IVA), de conformidad con lo establecido en el Contrato. Se aplicará a dicho importe el porcentaje de bajada efectuado por el licitador adjudicatario.

Cálculo de la penalidad propuesta

Durante los meses de marzo, abril y mayo el Ecosistema no dispuso de los servicios Reporting y Módulo Performance operativos.

En consecuencia, la penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$\text{PENALIZACIÓN_IP-1 (Euros)} = \text{Cuota Anual del Software} * 1 / 365$$


Por tanto, para el mes de mayo, que se produjo una parada de diversos servicios, se calculó:

$$\text{PENALIZACIÓN_IP-1 (Euros)} = (352.000 * 1 / 365) * 2 = 1.928,76 \text{ euros}$$

$$\text{IP-1} = 964,38 + 964,38 = 1.928,76 \text{ €}$$

Aplicada la fórmula establecida en la definición del ANS, la propuesta de penalidad para el periodo de facturación de mayo de 2023 asciende a un total de **1.928,76 euros, IVA no incluido**.

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ - 
Fecha: 2023.10.04 23:25