

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: 189/ 2024

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000173/2020 – Lote 2
ECON/000118/2021 (PN04)

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 DESARROLLO, RENOVACIÓN, MANTENIMIENTO y EVOLUCIÓN, DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN DIFERENTES ÁMBITOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID – LOTE 2**”, mediante escrito de fecha 4 de marzo de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (julio – diciembre 2024) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **NTT DATA SPAIN, S.L.U.**, NIF: B-82387770, el 29 de junio de 2021 (antes **EVERIS SPAIN, S.L.U.**)

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 29 de febrero de 2024, otorgando al contratista un plazo de diez días hábiles, para que efectuara las alegaciones que considerase pertinentes y presentara los documentos y pruebas que estimara oportunos.

Dicho plazo concluyó el 18 de marzo de 2024. Finalizado el mismo, **no se recibió 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 **NTT DATA SPAIN, S.L.U.**, adjudicataria del contrato, de la modificación de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 29 de febrero de 2024, en los siguientes términos:

Justificación de la imposición de la penalidad:

En el Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato, se definen los parámetros que son computables para el cálculo de Penalizaciones en base a los parámetros del servicio que el Adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los Servicios Prestados.

Cada una de las métricas indica la Fase de aplicación, su definición, la fórmula para calcularla y han sido medidos mensualmente y acordados en los correspondientes Comités de Seguimiento y Control.

En la Cláusula 1 Apartado 22.- Régimen de pagos, del Pliego de Cláusulas Administrativas, se indica que las penalizaciones se realizarán con periodicidad semestral.

Bajo estas premisas, a continuación, se detallan los parámetros que han sido objeto de incumplimiento, y por tanto de penalización, en los meses comprendidos entre julio y diciembre 2024.

C02 – Servicios No Planificables - Criticidad Media

El objetivo de este indicador es la Resolución en el plazo establecido de los Servicios de criticidad NORMAL de Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos.

Se miden los Servicios Afectados cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el Periodo de Medición. Para la medición, se consideran de manera independiente cada uno de los niveles de relevancia ORO (1 día), PLATA (2 días), BRONCE (3 días).

Mes	Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	Relevancia	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Tiempo Objetivo Medio (h)	Tiempo Real Medio (h)	Factor de Tramo	Peso	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
Agosto	C02	ECON/000118/2021	67.394,35 ORO		55	94,55	20,00	26,37	0,50	0,03	0,00	1.010,92	0,00	1.010,92
Octubre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35 ORO		75	92,00	20,00	78,44	0,50	0,03	0,00	1.010,92	0,00	1.010,92
Noviembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35 BRONCE		10	90,00	100,00	146,10	0,75	0,01	0,00	505,46	0,00	505,46
Noviembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35 ORO		114	90,35	20,00	90,28	0,50	0,03	0,00	1.010,92	0,00	1.010,92
Diciembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35 ORO		59	81,36	20,00	89,61	0,75	0,03	0,00	1.516,37	0,00	1.516,37

C03 – Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda

El objetivo de este indicador la valoración y ejecución en plazo de la microdemanda, garantizando su ajuste al tamaño de los carriles definidos.

Se miden los Servicios de Evolutivo Menor o Micro Demanda correspondientes al periodo de medición.

C03a: Penalización para encargos de microdemanda por superar 15 días para entregar la valoración

Mes	Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	¿Existen encargos con valoración > 30 días?	Horas comprometidas NO valoradas a tiempo	Total horas comprometidas	% horas no valoradas a tiempo	Peso	Horas comprometidas valoradas a tiempo	Horas comprometidas máxima definida para carriles	% de horas comprometidas valoradas a tiempo respecto a capacidad del carril	Factor de Corrección	Penalización (€)
Julio	C03a	ECON/000118/2021	67.394,35 SI		111,00	794,00	13,98	0,05	683,00	1.122,00	60,87	1,00	3.369,72

C05 – Servicios No Planificables – Reapertura

El objetivo de este indicador es Evitar la reapertura de los Servicios No Planificables de Tipo Correctivo.

Se miden requerimientos de resolución de los Servicios Afectados por el mismo motivo durante los 3 meses posteriores a la resolución original.

Mes	Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	nº de Encargos	nº de Encargos Reabiertos	% de Encargos Reabiertos	Peso	Factor de Tramo	Penalización (€)
Diciembre	C05	ECON/000118/2021	67.394,35	121	10	8,26	0,03	0,50	1.010,92

C06 – Servicios No Planificables – Resolución

El objetivo de este indicador es Asegurar un nivel de resolución mínimo en los Servicios No Planificables de Tipo Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos, Actualización de Datos.

Se mide:

- Promedio mensual de Servicios Afectados entregados por el Adjudicatario considerando los últimos 3 meses.
- Total de Servicios Afectados pendientes de resolución por parte del Adjudicatario al final del Periodo de Medición.

Mes	Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	Inicio Intervalo Medición	Fin Intervalo Medición	nº Encargos Entregados	Promedio Entregados	nº Encargos No entregados	% Nivel de Resolución	Factor de Tramo	Peso	Penalización (€)
Julio	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/05/2023	31/07/2023	1.041	347,00	47	86,46	0,50	0,03	1.010,92
Septiembre	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/07/2023	30/09/2023	801	267,00	35	86,89	0,50	0,03	1.010,92
Octubre	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/08/2023	31/10/2023	537	179,00	75	58,10	1,00	0,03	2.021,83
Noviembre	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/09/2023	30/11/2023	670	223,33	109	51,19	1,00	0,03	2.021,83
Diciembre	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/10/2023	31/12/2023	572	190,67	108	43,36	1,00	0,03	2.021,83

Cálculo de la penalidad a aplicar:

Para los ANS que afectan al LOTE 2, de acuerdo con lo establecido en el Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato, la penalidad total a aplicar, es el resultado de sumar la penalidad calculada para cada uno de los ANS.

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de los **ANS**, la **propuesta de penalidad asciende a un total de 17.522,55- euros, IVA, no incluido**, para el periodo comprendido entre los meses de **julio a diciembre de 2023** que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

C02 – Servicios No Planificables - Criticidad Media

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$PENALIZACIÓN_C02 \text{ (Euros)} = CF \text{ mensual} * \text{Peso} * Ft \text{ (Factor de Tramo)} - (CF \text{ mensual} * \text{Peso} * Fb \text{ (Factor de Corrección)} * Ft \text{ (Factor de Tramo)})$$

Factor de tramo:

ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)			
C02			0,00	0,50	0,75	1,00
v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80
	PLATA	2%				
	BRONCE	1%				

Factor de corrección:

- TmedReq = ORO: 2 días / PLATA: 5 días / BRONCE: 10 días.
- TmedReal = tiempo medio de resolución del Universo de Medida.

22. Condición	23. Factor de Corrección (Fb)	24. Efecto
25. TmedReal >= TmedReq	26. 0	27. Anula corrección
28. TmedReal <= ½ TmedReq	29. 1	30. Anula penalización
31. Resto casos	32. $-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	33. Reduce penalización

Para el mes de **agosto** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Relevancia: ORO

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,50

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN_C02 (Euros): 1.010,92

Para el mes de **octubre** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Relevancia: ORO

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,50

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN_C02 (Euros): 1.010,92

Para el mes de **noviembre** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Relevancia: BRONCE

Peso: 0,01

Ft (Factor de Tramo): 0,75

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN_C02 (Euros): 505,46

Relevancia: ORO

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,50

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN_C02 (Euros): 1.010,92

Para el mes de **diciembre** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Relevancia: ORO

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,75

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN_C02 (Euros): 1.516,37

C02: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 5.054,58 euros, IVA no incluido

C03 – Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

*PENALIZACIÓN_C03 (Euros) = CF mensual * [Peso(a) * Fc(a) + Peso(b) + Peso(c) + Peso(d) + Peso(e)]*

(a) % de horas valoradas fuera de plazo respecto al total de horas valoradas (n)	Peso (i)
$n = 0\%$	0%
$0\% < n < 10\%$	2%
$10\% \leq n < 20\%$	3%
$20\% \leq n$ ó Existe algún encargo con más de 30 días sin valorar	5%

ID	Peso (i)	
C03	SI	NO
b) Las horas de ejecución comprometidas en el mes cubren el tamaño previsto en los carriles de desarrollo. (sujeto a existencia de microdemanda suficiente)	0%	8%
c) Las horas entregadas y aceptadas por MD en el mes en los carriles de desarrollo deben ser al menos el 95% de la capacidad de dichos carriles	0%	2%
d) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores son inferiores al 25% del tamaño definido para el carril de desarrollo en el mismo periodo.	0%	2%
e) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo.	0%	8%

Factor de corrección

% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)	Factor Corrector
% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)	SI
$100\% < c \leq 110\%$	0%
$100\% \geq c$ ó Existe algún encargo con más de 30 días sin valorar	0%

Para el mes de **julio** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Peso(a): 0,05

Fc(a): 1,00

PENALIZACIÓN_C03 (Euros): 3.369,72

C03: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 3.369,72 euros, IVA no incluido

C05 – Servicios No Planificables – Reapertura

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$PENALIZACIÓN_C05 \text{ (Euros)} = CF \text{ mensual} * Peso * Ft \text{ (Factor de Tramo)}$$

ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
C05		0,00	0,50	0,75	1,00
v = % ítems que no cumplen el criterio (% de servicios con reapertura)	3%	0 ≤ v < 5	5 ≤ v < 10	10 ≤ v < 15	v ≥ 15

Para el mes de **diciembre** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,50

PENALIZACIÓN_E02 (Euros): 1.010,92

C05: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.010,92 euros, IVA no incluido

C06 - Servicios No Planificables - Resolución

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$PENALIZACIÓN_C06 \text{ (Euros)} = CF \text{ mensual} * Peso * Ft \text{ (Factor de Tramo)}$$

El valor de Ft lo determina el Nivel de Resolución:

Nivel de Resolución (%) = (Promedio Entregados - Total Pendientes) / Promedio Entregados

Dato	Definición
Promedio Entregados	Promedio mensual de <i>Servicios Afectados</i> entregados por el Adjudicatario en los últimos 3 meses.
Total Pendientes	Total de <i>Servicios Afectados</i> pendientes de resolución por parte del Adjudicatario al final del Periodo de Medición.

ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
C06		0,00	0,50	0,75	1,00
v(%) = Nivel de Resolución	3%	100 ≥ v > 90	90 ≥ v > 85	85 ≥ v > 80	v ≤ 80

Para el mes de **julio** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,50

PENALIZACIÓN_E02 (Euros): 1.010,92

Para el mes de **septiembre** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,50

PENALIZACIÓN_E02 (Euros): 1.010,92

Para el mes de **octubre** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 1,00

PENALIZACIÓN_E02 (Euros): 2.021,83

Para el mes de **noviembre** se calculó:
CF mensual: 67.394,35
Peso: 0,03
Ft (Factor de Tramo): 1,00
 PENALIZACIÓN_E02 (Euros): 2.021,83

Para el mes de **diciembre** se calculó:
CF mensual: 67.394,35
Peso: 0,03
Ft (Factor de Tramo): 1,00
 PENALIZACIÓN_E02 (Euros): 2.021,83

C06: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 8.087,33 euros, IVA no incluido

El desglose del importe total es el resultado del siguiente cuadro de cuantías mensuales:

PENALIZACIÓN		2023 - Segundo Semestre - IMPORTE (€ sin IVA)						
ANS	DESCRIPCIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
A01	Equipo Mínimo Disponible para Adquisición del Conocimiento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A02	Equipo Base Disponible para comenzar Prestación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B01	Rotaciones NO Planificadas en Equipo Base	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
B02	Informes de Situación del Servicio CSC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C01	Servicios No Planificables - Criticidad Alta	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C02	Servicios No Planificables - Criticidad Media	0,00	1.010,92	0,00	1.010,92	1.516,37	1.516,37	5.054,58
C03	Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda	3.369,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.369,72
C04	Servicios No Planificables - Calidad Entrega	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C05	Servicios No Planificables - Reapertura	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.010,92	1.010,92
C06	Servicios No Planificables - Resolución	1.010,92	0,00	1.010,92	2.021,83	2.021,83	2.021,83	8.087,33
D01	Servicios de Localización e Intervención	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
D02	Consultas a Soporte Técnico MD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E01	Servicios Bajo Demanda - Propuesta Técnica Retraso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E02	Servicios Bajo Demanda - Propuesta Técnica Rechazo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E03	Servicios Bajo Demanda - Fecha Comprometida	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E04	Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Importe Total de Penalizaciones Semestre (Sin IVA)	4.380,64	1.010,92	1.010,92	3.032,75	3.538,20	4.549,12	17.522,55

Madrid, a fecha de firma
 LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ
 Fecha: 2024.03.19 20:54