

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: 600 / 2023

 Unidad Administrativa
 Área de Gestión de la Contratación

 Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 5
 ECON/000121/2021 (PN03)

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 5**”, mediante escrito de fecha 29 de septiembre de 2023 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (enero - junio 2023) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **QUALITY OBJECTS S.L.**, NIF: B-82195082, el 29 de junio de 2021 (actualmente la mercantil **THE LAUDE TECHNOLOGY COMPANY, S.L.**, con NIF: B-84306604, se ha subrogado en los derechos y obligaciones derivados del contrato).

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 28 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 16 de octubre 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 **THE LAUDE TECHNOLOGY COMPANY, S.L.**, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 14 de febrero de 2023, 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 enero y junio de 2023.

C01 – Servicios No Planificables - Criticidad Alta

El objetivo de este indicador la resolución en el plazo establecido de los Servicios de criticidad ALTA 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 (1hora), PLATA (2 horas), BRONCE (8 horas).

Conforme a la definición del nivel de servicio C01, recogida en Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas, durante el periodo evaluado se han registrado incumplimiento en la atención de los siguientes encargos:

Mes	Id de Encargo	Relevancia	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)
02/2023	WO0000000099920	BRONCE	30/05/2022 18:20:34	27/02/2023 15:09:48	20	5.578,03
02/2023	WO0000000172527	ORO	02/02/2023 15:04:46	02/02/2023 20:56:10	4	5,86

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C01:

Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Relevancia	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Factor de Tramo	Peso	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
02/2023	52.107,05	BRONCE	18	94,44	0,50	0,02	0,00	521,07 €	0,00	521,07 €

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).

Conforme a la definición del nivel de servicio C02, recogida en Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas, durante el periodo evaluado se han registrado incumplimiento en la atención de los siguientes encargos:

Mes	Id de Encargo	Relevancia	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)
01/2023	WO0000000129635	PLATA	14/09/2022 15:36:09	17/01/2023 13:37:00	50,00	173,32
01/2023	WO0000000156891	ORO	09/12/2022 13:17:19	25/01/2023 11:54:38	20,00	28,60
01/2023	WO0000000159152	ORO	16/12/2022 13:06:28	09/01/2023 15:29:55	20,00	133,16
01/2023	WO0000000159454	ORO	19/12/2022 10:17:18	09/01/2023 9:04:47	20,00	128,79
01/2023	WO0000000159556	ORO	19/12/2022 12:12:43	11/01/2023 17:20:52	20,00	155,14
01/2023	WO0000000159620	ORO	19/12/2022 10:48:14	11/01/2023 10:38:17	20,00	22,07
01/2023	WO0000000159623	ORO	19/12/2022 11:02:48	03/01/2023 10:11:56	20,00	98,71
01/2023	WO0000000159938	ORO	20/12/2022 8:11:55	09/01/2023 8:41:30	20,00	120,49
01/2023	WO0000000160591	ORO	21/12/2022 14:38:45	09/01/2023 9:12:35	20,00	104,56
01/2023	WO0000000160845	ORO	22/12/2022 8:44:06	19/01/2023 8:40:46	20,00	69,73
01/2023	WO0000000160871	ORO	22/12/2022 10:36:33	16/01/2023 15:37:22	20,00	131,31
01/2023	WO0000000160968	ORO	22/12/2022 11:22:58	09/01/2023 8:49:51	20,00	97,45
01/2023	WO0000000161107	ORO	22/12/2022 12:50:22	13/01/2023 13:50:12	20,00	67,21
01/2023	WO0000000161725	ORO	27/12/2022 10:25:07	02/01/2023 8:45:03	20,00	22,15
01/2023	WO0000000162013	ORO	28/12/2022 11:49:58	03/01/2023 10:48:00	20,00	38,97

Mes	Id de Encargo	Relevancia	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)
01/2023	WO0000000162117	ORO	29/12/2022 8:41:09	03/01/2023 10:18:45	20,00	31,63
01/2023	WO0000000162442	ORO	02/01/2023 9:16:41	20/01/2023 10:02:55	20,00	20,32
01/2023	WO0000000162466	ORO	02/01/2023 14:25:13	09/01/2023 10:51:30	20,00	36,44
01/2023	WO0000000162598	ORO	03/01/2023 13:11:30	11/01/2023 11:24:33	20,00	27,89
01/2023	WO0000000162607	ORO	01/01/2023 13:28:31	20/01/2023 10:05:24	20,00	24,53
01/2023	WO0000000162743	ORO	03/01/2023 10:19:38	30/01/2023 9:48:56	20,00	177,24
01/2023	WO0000000163013	ORO	03/01/2023 17:09:30	24/01/2023 16:22:58	20,00	138,42
01/2023	WO0000000163016	ORO	04/01/2023 8:48:24	13/01/2023 10:02:41	20,00	61,24
01/2023	WO0000000163100	ORO	04/01/2023 10:50:45	25/01/2023 9:52:18	20,00	20,56
01/2023	WO0000000163102	ORO	04/01/2023 11:14:39	09/01/2023 11:47:57	20,00	20,56
01/2023	WO0000000163823	ORO	10/01/2023 8:16:11	30/01/2023 10:00:48	20,00	141,74
01/2023	WO0000000165969	ORO	16/01/2023 19:44:50	25/01/2023 11:57:06	20,00	27,39
01/2023	WO0000000168561	ORO	23/01/2023 12:42:16	30/01/2023 10:48:16	20,00	48,10
01/2023	WO0000000168728	ORO	23/01/2023 15:08:00	27/01/2023 12:35:31	20,00	34,84
03/2023	WO0000000098789	ORO	26/05/2022 17:35:11	22/03/2023 9:41:21	20,00	2.032,10
03/2023	WO0000000111234	ORO	05/07/2022 10:15:26	10/08/2022 11:16:02	20,00	254,16
03/2023	WO0000000128905	PLATA	13/09/2022 9:27:08	17/10/2022 14:04:00	50,00	164,60
03/2023	WO0000000132806	ORO	23/09/2022 10:59:33	23/03/2023 12:55:14	20,00	1.211,93
03/2023	WO0000000137169	PLATA	06/10/2022 12:48:05	07/02/2023 8:10:30	50,00	824,08
03/2023	WO0000000166687	ORO	18/01/2023 8:33:52	08/03/2023 17:29:14	20,00	364,49
03/2023	WO0000000167918	ORO	20/01/2023 11:59:57	24/03/2023 15:20:09	20,00	277,87
03/2023	WO0000000177350	ORO	16/02/2023 10:56:01	23/02/2023 17:54:57	20,00	56,98
03/2023	WO0000000177497	PLATA	16/02/2023 15:41:59	08/03/2023 18:12:46	50,00	142,30
03/2023	WO0000000179342	ORO	23/02/2023 8:44:24	16/03/2023 11:58:50	20,00	32,59
03/2023	WO0000000179604	ORO	22/02/2023 15:31:12	16/03/2023 11:59:31	20,00	35,33
03/2023	WO0000000179707	ORO	23/02/2023 12:41:01	07/03/2023 16:04:51	20,00	43,21
03/2023	WO0000000180832	ORO	27/02/2023 14:44:57	10/03/2023 14:04:29	20,00	21,96
03/2023	WO0000000181784	ORO	02/03/2023 13:47:43	07/03/2023 8:44:50	20,00	21,29
03/2023	WO0000000182198	ORO	03/03/2023 13:01:53	27/03/2023 10:38:05	20,00	49,80
03/2023	WO0000000182974	ORO	06/03/2023	13/03/2023		

Mes	Id de Encargo	Relevancia	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)
			14:50:46	11:29:52	20,00	51,74
03/2023	WO0000000183239	ORO	07/03/2023 10:18:47	10/03/2023 13:25:49	20,00	32,95
03/2023	WO0000000183293	ORO	07/03/2023 12:49:18	10/03/2023 12:53:11	20,00	30,00
03/2023	WO0000000183442	ORO	07/03/2023 17:23:31	28/03/2023 12:35:43	20,00	25,47
03/2023	WO0000000183877	ORO	08/03/2023 15:35:46	13/03/2023 9:53:52	20,00	24,30
03/2023	WO0000000183882	ORO	08/03/2023 17:35:04	14/03/2023 16:50:18	20,00	30,30
03/2023	WO0000000183898	ORO	09/03/2023 9:31:43	14/03/2023 8:39:23	20,00	26,85
03/2023	WO0000000184033	ORO	08/03/2023 15:51:57	13/03/2023 15:13:21	20,00	29,36
03/2023	WO0000000184200	ORO	08/03/2023 15:37:14	13/03/2023 10:01:37	20,00	24,41
03/2023	WO0000000184522	ORO	09/03/2023 13:06:01	13/03/2023 15:10:16	20,00	22,07
03/2023	WO0000000185124	ORO	10/03/2023 15:28:25	13/03/2023 17:13:13	20,00	21,66
03/2023	WO0000000185311	ORO	13/03/2023 10:04:12	22/03/2023 15:01:05	20,00	64,95
03/2023	WO0000000185466	ORO	13/03/2023 13:58:42	29/03/2023 15:48:20	20,00	111,83
03/2023	WO0000000186476	ORO	15/03/2023 17:07:46	28/03/2023 12:14:24	20,00	49,25
03/2023	WO0000000187806	ORO	21/03/2023 8:39:08	28/03/2023 12:33:09	20,00	53,90
03/2023	WO0000000188057	ORO	21/03/2023 15:42:27	28/03/2023 12:08:02	20,00	46,43
03/2023	WO0000000189353	ORO	24/03/2023 10:22:13	28/03/2023 12:17:04	20,00	21,91

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C02:

Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Relevancia	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Factor de Tramo	Peso	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
01/2023	52.107,05	ORO	230	90,00	0,75	0,03	0,86	1.172,41 €	1.008,27 €	164,14 €
01/2023	52.107,05	PLATA	8	87,50	0,75	0,02	0,92	781,61 €	719,08 €	62,53 €
03/2023	52.107,05	ORO	327	91,44	0,50	0,03	0,14	781,61 €	109,42 €	672,19 €
03/2023	52.107,05	PLATA	17	82,35	0,75	0,02	0,00	781,61 €	0,00 €	781,61 €

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 y se divide a su vez en 5 niveles de servicio a medir:

- a) Toda la Microdemanda con más de 15 días está valorada por el adjudicatario.

- b) Las horas de ejecución comprometidas en el mes cubren el tamaño previsto en los carriles de desarrollo.
- c) Las horas entregadas y aceptadas por MD en el mes en los carriles de desarrollo son al menos el 90% de las comprometidas.
- 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.
- e) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo.

Conforme a la definición del nivel de servicio C03, recogida en Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas, durante el periodo evaluado se han registrado incumplimiento en los ANS C03c y en el C03e, y en concreto, en la atención de los siguientes encargos:

- Sobre el C03c (Las horas entregadas y aceptadas por MD en el mes en los carriles de desarrollo son al menos el 90% de las comprometidas):

Mes	ID de Encargo	Carril	Fecha de Entrega	Entregado en Periodo Carril	Horas
04/2023	WO0000000185997	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 1ª Quincena > Abril 2023	11/04/2023	Sí	10,00
04/2023	WO0000000182337	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 1ª Quincena > Abril 2023	10/04/2023	Sí	30,00
04/2023	WO0000000185826	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 1ª Quincena > Abril 2023	12/04/2023	Sí	60,00
04/2023	WO0000000191671	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	17/04/2023	Sí	20,00
04/2023	WO0000000188560	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	18/04/2023	Sí	10,00
04/2023	WO0000000190528	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	28/04/2023	Sí	8,00
04/2023	WO0000000190627	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	17/04/2023	Sí	14,00
04/2023	WO0000000193253	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	17/04/2023	Sí	18,00
04/2023	WO0000000193561	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	25/04/2023	Sí	20,00
04/2023	WO0000000183887	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	27/04/2023	Sí	32,00
04/2023	WO0000000191303	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 2ª Quincena > Abril 2023	28/04/2023	Sí	34,00
04/2023	WO0000000188562	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > Pendientes >		No	70,00
04/2023	WO0000000188968	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > Pendientes >		No	50,00
04/2023	WO0000000190894	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > Pendientes >		No	68,00

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C03c:

Indicador	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Suma Horas Comprometidas (Encargos Entregados) (h)	Suma Capacidad Máxima Definida para Carriles (h)	% Horas Entregadas	Peso Indicador	Penalización Indicador c (€)
C03c	04/2023	52.107,05	256,00	378,00	67,7%	0,02	1.042,14 €

- Sobre el C03e (Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo):

Mes	ID Encargo	Carril	Fecha de paso a Carril Pendiente	Fecha de Entrega	Nº Ciclos en Carril Pendiente	Más de dos ciclos en Carril Pendiente
06/2023	WO0000000188562	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > Pendientes >	15/04/2023	05/07/2023	5	Sí

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C03e:

Indicador	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Nº Encargos no entregados o entregados fuera de ciclo	Nº Encargos con más de dos ciclos en Carril Pendiente	Peso Indicador	Penalización (€)
C03e	06/2023	52.107,05	1	1	0,08	4.168,56 €

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.

Conforme a la definición del nivel de servicio C05, recogida en Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas, durante el periodo evaluado se han registrado incumplimiento en la atención de los siguientes encargos:

Mes	ID Encargo	ID IPC Asociada	Fecha de Asignación	Fecha de Creación (de reapertura)
01/2023	WO0000000108302	INC000000754595	24/06/2022	24/06/2022
01/2023	WO0000000120954	INC000000837950	17/08/2022	17/08/2022
01/2023	WO0000000158406	INC000001066175	14/12/2022	14/12/2022
01/2023	WO0000000159152	INC000000980848	16/12/2022	16/12/2022
01/2023	WO0000000159623	INC000001034651	19/12/2022	19/12/2022
01/2023	WO0000000160411	INC000001013547	20/12/2022	20/12/2022
01/2023	WO0000000162443	INC000001080610	02/01/2023	02/01/2023
01/2023	WO0000000162743	INC000001034651	03/01/2023	03/01/2023
01/2023	WO0000000163040	INC000001082771	04/01/2023	04/01/2023
01/2023	WO0000000163536	INC000001082771	09/01/2023	09/01/2023
01/2023	WO0000000163823	INC000000980848	10/01/2023	10/01/2023
01/2023	WO0000000166645	INC000001111936	17/01/2023	17/01/2023
01/2023	WO0000000169063	INC000001130492	24/01/2023	24/01/2023
01/2023	WO0000000169751	INC000001121931	26/01/2023	26/01/2023
01/2023	WO0000000171008	INC000001140969	30/01/2023	30/01/2023
02/2023	WO0000000156429	INC000001053695	05/12/2022	05/12/2022
02/2023	WO0000000159397	INC000001021733	19/12/2022	19/12/2022
02/2023	WO0000000166521	INC000001097179	17/01/2023	17/01/2023
02/2023	WO0000000167645	INC000001067279	19/01/2023	19/01/2023
02/2023	WO0000000168310	INC000001125328	23/01/2023	23/01/2023
02/2023	WO0000000170064	INC000001136578	26/01/2023	26/01/2023
02/2023	WO0000000170326	INC000001096827	26/01/2023	26/01/2023
02/2023	WO0000000171859	INC000001137417	01/02/2023	01/02/2023
02/2023	WO0000000172275	INC000001107746	02/02/2023	02/02/2023
02/2023	WO0000000172527	INC000001149451	02/02/2023	02/02/2023

Mes	ID Encargo	ID IPC Asociada	Fecha de Asignación	Fecha de Creación (de reapertura)
02/2023	WO0000000172627	INC000001151482	03/02/2023	03/02/2023
02/2023	WO0000000175380	INC000001167106	10/02/2023	10/02/2023
02/2023	WO0000000175553	INC000001137417	10/02/2023	10/02/2023
02/2023	WO0000000175567	INC000001148125	10/02/2023	10/02/2023
02/2023	WO0000000175723	INC000001167522	10/02/2023	10/02/2023
02/2023	WO0000000175724	INC000001147658	10/02/2023	10/02/2023
02/2023	WO0000000175765	INC000001167522	13/02/2023	13/02/2023
02/2023	WO0000000175801	INC000001158606	10/02/2023	10/02/2023
02/2023	WO0000000176132	INC000001149094	13/02/2023	13/02/2023
02/2023	WO0000000177381	INC000001171740	16/02/2023	16/02/2023
02/2023	WO0000000177552	INC000001165519	16/02/2023	16/02/2023
02/2023	WO0000000177917	INC000001180219	17/02/2023	17/02/2023
02/2023	WO0000000178526	INC000001173639	20/02/2023	20/02/2023
02/2023	WO0000000178536	INC000001170268	20/02/2023	20/02/2023
02/2023	WO0000000178537	INC000001168248	20/02/2023	20/02/2023
02/2023	WO0000000178538	INC000001179194	20/02/2023	20/02/2023
02/2023	WO0000000178618	INC000001180459	20/02/2023	20/02/2023
02/2023	WO0000000179079	INC000001167477	22/02/2023	22/02/2023
02/2023	WO0000000180542	INC000001194956	27/02/2023	27/02/2023
02/2023	WO0000000180906	INC000001194599	28/02/2023	28/02/2023

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C05:

Indicador	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	nº de Encargos	nº de Encargos Reabiertos	% de Encargos Reabiertos	Peso	Factor de Tramo	Penalización (€)
C05	01/2023	52.107,05	287	15	5,23	0,03	0,50	781,61 €
C05	02/2023	52.107,05	324	30	9,26	0,03	0,50	781,61 €

E01 – Servicios Bajo Demanda - Propuesta Técnica Retraso

El objetivo de este indicador es Evitar retrasos en la entrega de las Propuestas Técnicas requeridas por Madrid Digital para los Servicios Bajo Demanda.

Se miden que las entregas de la Propuesta Técnica por parte del Adjudicatario se hayan realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por Madrid Digital como fecha requerida de entrega de la misma.

Conforme a la definición del nivel de servicio E01, recogida en Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas, durante el periodo evaluado se han registrado incumplimiento en la atención de los siguientes encargos:

Mes	Encargo	Fecha Requerida de Valoración	Fecha de Asignación	Tiempo Requerido	Fecha Entrega de Valoración	Tiempo Real	Valoración en Plazo
03/2023	WO0000000130295	21/09/2022	16/09/2022	5	13/03/2023	178	No

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio E01:

Mes	Importe Fijo Mensual (€)	Tiempo Medio Requerido (días)	Nº de Encargos	% de Valoraciones en Plazo	Factor de Tramo	Peso	Tiempo Medio Utilizado (días)	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Penalización (€)
03/2023	52.107,05	227,80	5	80,00%	1,00	0,03	262,40	0,00	1.563,21 €	1.563,21 €

Cálculo de la penalidad a aplicar:

Para los ANS que afectan al LOTE 5, 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 10.538,67 euros, IVA, no incluido**, para el periodo comprendido entre los meses de **enero a junio de 2023** que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

C01 – Servicios No Planificables - Criticidad Alta

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

$PENALIZACIÓN_C01 \text{ (Euros)} = CF \text{ mensual} * \text{Peso} * Ft \text{ (Factor de Tramo)} - (CF \text{ mensual} * \text{Peso} * Fb \text{ (Factor de Corrección)} * Ft \text{ (Factor de Tramo)})$

ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)			
C01			0,00	0,50	0,75	1,00
v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	6%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80
	PLATA	4%				
	BRONCE	2%				

Factor de tramo:

Factor de corrección:

- TmedReq = ORO: 4 horas / PLATA: 8 horas / BRONCE: 20 horas
- TmedReal = tiempo medio de resolución del Universo de Medida

Condición	Factor Corrección (Fb)	Efecto
TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección
TmedReal <= 1/2 TmedReq	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización

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

Para la Relevancia **Bronce**:

- Factor de Tramo: 0,50
- Factor de Corrección: 0,00
- $PENALIZACIÓN_C01 \text{ (Euros)}: 52.107,05 * 0,02 * 0,50 - (52.107,05 * 0,50 * 0,00 * 0,50) = 521,07 - (0,00€) = 521,07.$

C01: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 521,07 euros, IVA no incluido.

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.

Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto
TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección
TmedReal <= 1/2 TmedReq	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización

Para el mes de enero se calculó:

Para la Relevancia Plata:

- Factor de Tramo: 0,75
- Factor de Corrección: 0,92
- PENALIZACIÓN_C02 (Euros): $52.107,05 * 0,02 * 0,75 - (52.107,05 * 0,02 * 0,92 * 0,75) = 781,61 - (719,08) = 62,53$.

Para la Relevancia Oro:

- Factor de Tramo: 0,75
- Factor de Corrección: 0,86
- PENALIZACIÓN_C02 (Euros): $52.107,05 * 0,03 * 0,75 - (52.107,05 * 0,03 * 0,86 * 0,75) = 1.172,41 - (1.008,27) = 164,14$.

Para el mes de marzo se calculó:

Para la Relevancia Plata:

- Factor de Tramo: 0,75
- Factor de Corrección: 0,00
- PENALIZACIÓN_C02 (Euros): $52.107,05 * 0,02 * 0,75 - (52.107,05 * 0,02 * 0,00 * 0,75) = 781,61 - (0,00) = 781,61$.

Para la Relevancia Oro:

- Factor de Tramo: 0,75
- Factor de Corrección: 0,14
- PENALIZACIÓN_C02 (Euros): $52.107,05 * 0,03 * 0,75 - (52.107,05 * 0,03 * 0,14 * 0,75) = 781,61 - (109,42) = 672,19$.

C02: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.680,47 euros, IVA no incluido.

C03 – Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda

Este ANS se divide a su vez en cinco indicadores y fue ajustada su fórmula de cálculo en los indicadores a) y c). Detallados los ajustes en el acta del Comité de Dirección Estratégica (CDE) celebrado el 15 de junio de 2022 y aprobada y firmada dicha acta por todas las partes.

Los indicadores que componen este ANS son los siguientes:

- Al menos el 80% de la Microdemanda debe estar valorada por el adjudicatario en menos de 15 días; y en todo caso antes de 30 días.
- Las horas de ejecución comprometidas en el mes cubren el tamaño previsto en los carriles de desarrollo.
(sujeto a existencia de Microdemanda suficiente)"
- 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.
- 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.
- e) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo.

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

$$\text{PENALIZACIÓN_C03 (Euros)} = \text{CF mensual} * [\text{Peso(a)} * \text{Fc(a)} + \text{Peso(b)} + \text{Peso(c)} + \text{Peso(d)} + \text{Peso(e)}]$$

Para el C03a:

C03a) % de horas valoradas fuera de plazo respecto al total de horas valoradas (n)	Peso(a)
n = 0%	0%
0% < n < 10%	2%
10% ≤ n < 20%	3%
20% ≤ n ó Existe algún encargo con más de 30 días sin valorar	5%

% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)	Factor Corrector Fc(a)
c > 110%	25%
100% < c ≤ 110%	50%
100% ≥ c ó Existe algún encargo con más de 30 días sin valorar	100%

Para el resto (b, c, d y e):

ID	Peso (i)	
	SI	NO
C03b) 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%
C03c) 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%
C03d) 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%
C03e) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo.	0%	8%

En el mes de abril se calculó para el Indicador C03c:

Peso: 0,02

PENALIZACIÓN_C03 (Euros): $52.107,05 * 0,02 = c$

En el mes de junio se calculó para el Indicador C03e:

Peso: 0,08

PENALIZACIÓN_C03 (Euros): $52.107,05 * 0,08 = 4.168,56$

C03: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 5.210,70 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 (Euros) = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)

ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
C05		0	0,5	0,75	1
v = % ítems que no cumplen el criterio (% de servicios con reapertura)	3%	$0 \leq v < 5$	$5 \leq v < 10$	$10 \leq v < 15$	$v \geq 15$

Para el mes de enero se calculó:

Factor de Tramo: 0,50

Peso: 0,03

PENALIZACIÓN_C05 (Euros): $52.107,05 * 0,03 * 0,50 = 781,61$

Para el mes de febrero se calculó:

Factor de Tramo: 0,50

Peso: 0,03

PENALIZACIÓN_C05 (Euros): $52.107,05 * 0,03 * 0,50 = 781,61$

C05: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.563,22 euros, IVA no incluido.

E01 – Servicios Bajo Demanda - Propuesta Técnica Retraso

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

PENALIZACIÓN_E01 (Euros) = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo) – (CF mensual * Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo))

Factor de Tramo:

ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
E01		0	0,5	0,75	1
v = % ítems que cumplen el criterio (% de Propuestas Técnicas en plazo)	3%	$100 \geq v > 95$	$95 \geq v > 90$	$90 \geq v > 85$	$v \leq 85$

Factor de corrección:

- TmedReq = tiempo medio de entrega de Propuestas Técnicas requerido por Madrid Digital para el Universo de Medida.
- TmedReal = tiempo medio real de entrega de las Propuestas Técnicas para el Universo de Medida.
 - Universo de medida (1.)
Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta el instante en que se realiza la última entrega de la Propuesta Técnica.
 - Universo de medida (2.)
Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta la fecha final del Periodo de Medición.

Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto
TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección
TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización

Para el mes de marzo se calculó:

Factor de Tramo: 1,00

Factor de Corrección: 0,00

Peso: 0,03

PENALIZACIÓN_E01 (Euros): $52.107,05 * 0,03 * 1,00 - (52.107,05 * 0,03 * 0,00 * 1,00) = 1.563,21 - (0,00) = 1.563,22$.

E01: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.563,21 euros, IVA no incluido.

Totales de las Penalizaciones

El desglose del importe total se presenta en el siguiente cuadro:

PENALIZACIÓN		2023 - Primer Semestre - IMPORTE (€ sin IVA)						
ANS	DESCRIPCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
C01	Servicios No Planificables - Criticidad Alta	0,00	521,07	0,00	0,00	0,00	0,00	521,07
C02	Servicios No Planificables - Criticidad Media	226,67	0,00	1.453,80	0,00	0,00	0,00	1.680,47
C03	Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda	0,00	0,00	0,00	1.042,14	0,00	4.168,56	5.210,70
C05	Servicios No Planificables - Reapertura	781,61	781,61	0,00	0,00	0,00	0,00	1.563,22
E01	Servicios Bajo Demanda - Propuesta Técnica Retraso	0,00	0,00	1.563,21	0,00	0,00	0,00	1.563,21
Importe Total de Penalizaciones Semestre (sin IVA)		1.008,28	1.302,68	3.017,01	1.042,14	0,00	4.168,56	10.538,67

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2023 10 20 15:39