



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: 110 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 1
ECON/000117/2021 (PN06)

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 1**”, mediante escrito de fecha 19 de febrero de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (Julio a Diciembre de 2024) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **INETUM ESPAÑA, S.A.**, NIF: A-28855260, el 30 de junio de 2021.

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 18 de febrero de 2025, 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.

Con fecha 21 de febrero de 2025, se ha recibido escrito por parte de la empresa contratista, en el que se manifiesta que **no presentará alegación alguna al respecto, y que acepta la penalidad propuesta para el periodo de facturación de julio a diciembre de 2024.**

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 **INETUM ESPAÑA, S.A.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 18 de febrero de 2025, 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 de 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).

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C02:

Agosto:

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 (€)	Penalización (€)
114.846,05	PLATA	38	92,11	50,00	50,50	0,50	0,02	0,00	1.148,46	1.148,46
TOTAL.....:										1.148,46

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

E04 – Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega

El objetivo de este indicador Ajuste de la entrega final de los Servicios Bajo Demanda a las fechas comprometidas por el Adjudicatario con Madrid Digital.

Se mide que La fecha de entrega de los servicios es igual o anterior a la comprometida por el Adjudicatario y aceptada por Madrid Digital.

Octubre:

Nº de Encargos	Nº de encargos fuera de fecha	% de Encargos Fuera de Fecha	Penalización Total (€)
21	1	4,76	302,12

Id de Encargo	Importe del Servicio (€)	Fecha Comprometida de Entrega	Fecha de Entrega	Fecha Entrega - Fecha Comprometida (d)	Plazo de Ejecución (d)	Coefficiente de Desviación (%)	Factor de Tramo	Peso	Penalización (€)
WO0000000358312	2.014,12	16/08/2024	02/10/2024	47	24	195,83	1,00	0,15	302,12
TOTAL.....:									302,12

Diciembre:

Nº de Encargos	Nº de encargos fuera de fecha	% de Encargos Fuera de Fecha	Penalización Total (€)
82	7	8,54	3.028,32

Id de Encargo	Importe del Servicio (€)	Fecha Comprometida de Entrega	Fecha de Entrega	Fecha Entrega - Fecha Comprometida (d)	Plazo de Ejecución (d)	Coefficiente de Desviación (%)	Factor de Tramo	Peso	Penalización (€)
WO0000000186748	4.684,00	01/05/2023	31/05/2023	30	21	142,86	1,00	0,15	702,60
WO0000000190750	3.513,00	29/04/2023	29/05/2023	30	16	187,50	1,00	0,15	526,95
WO0000000348890	4.664,31	19/07/2024	10/12/2024	144	1	14.400,00	1,00	0,15	699,65
WO0000000359749	5.467,49	16/08/2024	13/12/2024	119	15	793,33	1,00	0,15	820,12
WO0000000373239	1.860,00	08/11/2024	10/12/2024	32	16	200,00	1,00	0,15	279,00
TOTAL.....:									3.028,32

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

CALCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

Para los ANS que afectan al LOTE 1, 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 4.478,90 - euros, IVA, no incluido**, para el periodo comprendido entre los meses de **julio a diciembre de 2024** 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.

1. Condición	2. Factor de Corrección (Fb)	3. Efecto
4. TmedReal >= TmedReq	5. 0	6. Anula corrección
7. TmedReal <= 1/2 TmedReq	8. 1	9. Anula penalización
10. Resto casos	11. $-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	12. Reduce penalización

Para el mes de agosto se calculó:

PLATA

Factor de Tramo: 0,50

Peso: 0,02

Factor de Corrección: 0,00

PENALIZACIÓN C02 (Euros): 1.148,46 €

C02: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.148,46 euros, IVA no incluido.

E04 – Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega

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

$PENALIZACIÓN_E04 \text{ (Euros)} = \text{Importe del Servicio} * \text{Peso} * Ft$

Penalización = Importe del Servicio * Peso * Ft

El valor de Ft lo determina el Coeficiente de Desviación en caso de no cumplimiento

$\text{Coeficiente de Desviación en caso no cumplimiento (\%)} = (\text{Fecha Entrega} - \text{Fecha Comprometida}) / \text{Plazo de Ejecución}$

Dato	Definición	Observaciones
Fecha Entrega	Fecha de entrega del <i>Servicio Afectado</i> .	La diferencia se calcula en días naturales
Fecha Comprometida	Fecha comprometida por el Adjudicatario para la entrega del <i>Servicio Afectado</i> .	
Plazo de Ejecución	Fecha Comprometida Fecha de aceptación de la Propuesta Técnica por parte de Madrid Digital contemplando el Periodo de Revisión Normalizado.	La diferencia se calcula en días naturales

ID	Peso		<= Cd >=		< Cd >=		< Cd >=		< Cd >=	
			100%	30%	30%	15%	15%	5%	5%	0%
E04	15%	Ft	1		0,75		0,5		0	

Para el mes de octubre se calculó:

Peso: 0,15

Factor de Tramo: 1,00

PENALIZACIÓN E04 octubre (Euros): 302.12

Para el mes de diciembre se calculó:

Peso: 0,15

Factor de Tramo: 1,00

PENALIZACIÓN E04 diciembre (Euros): 3.028.32

E04: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 3.330,44 euros, IVA no incluido.

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

PENALIZACIÓN		2024 - 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	1.148,46	0,00	0,00	0,00	0,00	1.148,46
C03	Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	0,00	0,00
C06	Servicios No Planificables - Resolución	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	302,12	0,00	3.028,32	3.330,44
	Importe Total de Penalizaciones Semestre (Sin IVA)	0,00	1.148,46	0,00	302,12	0,00	3.028,32	4.478,90

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2025 02 24 11:45

ANEXO

MODEMA 1 –RELACIÓN DE ENCARGOS QUE CAUSAN PENALIZACIÓN

Año: 2024
Semestre: 2

A continuación, se listan los encargos que han causado penalización en los distintos ANS por cada mes del periodo semestral que forma parte de la propuesta de penalización.

C02 - Servicios No Planificables - Criticidad Media

Año	Mes	WO	Descripción WO
2024	Agosto	WO0000000146116	CREA : Modificación de catálogos de la aplicación
2024	Agosto	WO0000000309063	SCAC
2024	Agosto	WO0000000312026	CJRE : Error de funcionamiento
2024	Agosto	WO0000000328969	GPBR : Error de funcionamiento
2024	Agosto	WO0000000330518	Viene de la INC000001872998. OFRE SE QUEDA BLOQUEADO
2024	Agosto	WO0000000332069	VIPE : Error de funcionamiento
2024	Agosto	WO0000000345342	TAREAS: Excesiva duración en GPRH_BATCH_DESCEJEVISOR_G9 (mdbtlpr1337)
2024	Agosto	WO0000000346417	PIR6: Etapas 10-PAM1-00588.7/2021
2024	Agosto	WO0000000346660	Incidencia en OFRE
2024	Agosto	WO0000000359154	INFA: el entorno de desarrollo y validación no está alineado con producción
2024	Agosto	WO0000000361303	Incidencia en GPRC
2024	Agosto	WO0000000361885	Error de aplicación al realizar la salida de la iteración en CUR 1667/2015
2024	Agosto	WO0000000364129	AUVI : 22-AVPR-02279.0/2024 error en resolución con el hito
2024	Agosto	WO0000000364262	R4 Evento servicio ORUS
2024	Agosto	WO0000000364279	GPRD_WEB - Análisis Disponibilidad sem. 29.JUL.24
2024	Agosto	WO0000000364295	PET. GENÉRICA: Tengo un problema
2024	Agosto	WO0000000364312	GPRC : Error de funcionamiento

E04 - Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega

Año	Mes	WO	Descripción WO
2024	Agosto	WO0000000358312	ASOC: Pruebas de Regresión Construcción
2024	Diciembre	WO0000000186748	ASOC - Hito 15 Construcción
2024	Diciembre	WO0000000190750	DCRE -- Hito 4 - Construcción
2024	Diciembre	WO0000000348890	SOPORTE GPRO V.4.6
2024	Diciembre	WO0000000359749	VICO_INTRA: migración de Atlas 1 a Atlas 2. COTC_WEB: cambiar generación de Word
2024	Diciembre	WO0000000373239	Separación de buzones en el Decanato de Primera Instancia de Madrid