

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: 143 / 2023

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 2
ECON/000118/2021 (PN02)

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 7 de marzo de 2023 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (julio – diciembre 2022) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **NTT DATA SPAIN, S.L.U.**, NIF: B-82387770, el 29 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 4 de marzo de 2023, 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.

Con fecha 17 de marzo de 2023, se he 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 comprendido entre los meses de **julio a diciembre de 2022**.

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 4 de marzo 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 **julio y diciembre de 2022**.

B01.- Rotaciones No Planificadas

El objetivo de este indicador es evitar las Rotaciones No Planificadas en el Equipo Base, con la pérdida de conocimiento y productividad que estas conllevan.

Mide cada una de las rotaciones del equipo base iniciadas o en curso en el Periodo de Medición.

Durante el periodo evaluado se han producido las siguientes rotaciones no planificadas que implican incumplimiento del nivel de servicio B01:

Recurso	Rol	Fecha incorporación	Fecha rotación	Fecha fin rotación
Prv-9	Desarrollador de Carril	02/07/2021	18/08/2022	31/08/2022
Prv-14	Desarrollador de Carril	02/07/2021	18/08/2022	31/08/2022
Prv-21	Coordinador de Carril	01/10/2021	10/10/2022	28/10/2022

Conforme a la definición del nivel de servicio B01 recogida en *Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas*, durante el periodo evaluado resulta la siguiente medición:

Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Nº Rotaciones No Planificadas	Factor de Tramo	Peso	Factor Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
Agosto	67.394,35	2	1,00	0,10	0,50	6.739,44	3.369,72	3.369,72
Octubre	67.394,35	1	1,00	0,10	0,50	6.739,44	3.369,72	3.369,72

C01.- Servicios No Planificables - Criticidad Alta

El objetivo de este indicador es 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 (1 hora), PLATA (2 horas), BRONCE (8 horas).

Mes	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 (€)
Octubre	67.394,35	ORO	27	88,89	4,00	12,70	0,75	0,06	0,00	3.032,75	0,00	3.032,75

Durante el periodo de medición no se han entregado en el plazo establecido los encargos detallados en el Anexo 1 y que causan penalización.

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 (€)
Julio	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	5	100,00	100,00	23,04	0,00	0,01	1,00	0,00	0,00	0,00
Julio	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	228	85,96	20,00	20,58	0,75	0,03	0,00	1.516,37	0,00	1.516,37
Julio	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	9	66,67	50,00	46,72	1,00	0,02	0,13	1.347,89	176,86	1.171,03
Agosto	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	1	100,00	100,00	21,94	0,00	0,01	1,00	0,00	0,00	0,00
Agosto	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	65	47,69	20,00	69,16	1,00	0,03	0,00	2.021,83	0,00	2.021,83
Agosto	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	5	100,00	50,00	12,51	0,00	0,02	1,00	0,00	0,00	0,00
Septiembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	8	75,00	100,00	59,33	1,00	0,01	0,81	673,94	548,23	125,71
Septiembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	132	60,61	20,00	77,03	1,00	0,03	0,00	2.021,83	0,00	2.021,83
Septiembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	8	100,00	50,00	21,42	0,00	0,02	1,00	0,00	0,00	0,00
Octubre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	7	71,43	100,00	220,84	1,00	0,01	0,00	673,94	0,00	673,94
Octubre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	193	75,65	20,00	75,06	1,00	0,03	0,00	2.021,83	0,00	2.021,83
Octubre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	11	90,91	50,00	74,06	0,50	0,02	0,00	673,94	0,00	673,94
Noviembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	11	100,00	100,00	13,94	0,00	0,01	1,00	0,00	0,00	0,00
Noviembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	165	72,73	20,00	40,60	1,00	0,03	0,00	2.021,83	0,00	2.021,83
Noviembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	19	84,21	50,00	34,99	0,75	0,02	0,60	1.010,92	606,84	404,08
Diciembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	14	100,00	100,00	13,96	0,00	0,01	1,00	0,00	0,00	0,00
Diciembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	169	77,51	20,00	27,52	1,00	0,03	0,00	2.021,83	0,00	2.021,83
Diciembre	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	12	100,00	50,00	20,39	0,00	0,02	1,00	0,00	0,00	0,00

Durante el periodo de medición no se han entregado en el plazo establecido los encargos detallados en el Anexo 1 y que causan penalización.

C03 – Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda

El objetivo de este indicador es 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 capacidad máxima definida para cariles	% de horas comprometidas valoradas a tiempo respecto a capacidad del caril	Factor de Cálculo	Penalización (€)
Septiembre	C03a	ECON/000118/2021	67.394,35	Si	64,00	1.656,00	3,96	0,05	1.592,00	1.122,00	141,89	1,00	3.369,72
Octubre	C03a	ECON/000118/2021	67.394,35	No	0,00	1.219,00	0,66	0,02	1.211,00	1.122,00	107,93	0,50	673,94
Noviembre	C03a	ECON/000118/2021	67.394,35	Si	130,00	1.337,00	9,95	0,05	1.177,00	1.122,00	104,90	1,00	3.369,72
Diciembre	C03a	ECON/000118/2021	67.394,35	Si	46,00	1.386,00	3,36	0,05	1.322,00	1.122,00	117,83	1,00	3.369,72

C03c: Penalización para encargos de microdemanda por no cubrir suficientes horas entregadas en los carriles de desarrollo

Mes	Indicador	Contrato	Año	Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Suma Horas Comprometidas (Encargos Entregados) (h)	Suma Capacidad Máxima Definida para Carriles (h)	% Horas Entregadas	Peso Indicador c	Penalización Indicador c (€)
Septiembre	C03c	ECON/000118/2021	2022	Septiembre	67.394,35	914,00	1.122,00	81,46	0,02	1.347,89
Diciembre	C03c	ECON/000118/2021	2022	Diciembre	67.394,35	931,00	1.122,00	82,98	0,02	1.347,89

Durante el periodo de medición no se han entregado en el plazo establecido los encargos detallados en el Anexo 1 y que causan penalización.

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	01/05/2022	31/07/2022	851	283,67	43	84,84	0,75	0,03	1.516,37
Agosto	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/06/2022	31/08/2022	705	235,00	34	85,53	0,50	0,03	1.010,92
Septiembre	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/07/2022	30/09/2022	504	194,07	20	85,02	0,50	0,03	1.010,92
Noviembre	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/09/2022	30/11/2022	769	256,33	38	85,18	0,50	0,03	1.010,92
Diciembre	C06	ECON/000118/2021	67.394,35	01/10/2022	31/12/2022	733	244,33	49	79,95	1,00	0,03	2.021,83

Durante el periodo de medición no se han entregado, con un nivel de resolución mínimo, los encargos detallados en el Anexo 1 y que causan penalización.

E04 – Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega

El objetivo de este indicador es Ajustar 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.

E04	Nº Encargos	% Encargos fuera de fecha	Importe Servicio	Peso	Factor tramo	Penalización
Noviembre	21	28,57	53.502,10 €	0,15	1	8.025,32 €
Diciembre	35	28,57	13.108,50 €	0,15	1	1.966,28 €
TOTAL						9.991,60 €

Durante el periodo de medición no se han entregado en el plazo establecido los encargos detallados en el Anexo 1 y que causan penalización.

Cálculo de la penalidad a aplicar:

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 por el incumplimiento durante el periodo julio a diciembre de 2022 de los niveles de calidad que rigen el servicio **MODEMA LOTE 2** resulta de sumar las penalidades por los incumplimientos en cada uno de los ANS afectados, todas ellas detalladas en el apartado anterior.

La **penalidad a aplicar** por incumplimiento de nivel de servicio **MDM2** durante el segundo semestre del ejercicio 2022 asciende a un total de **54.487,85- euros, IVA no incluido**, con la siguiente totalización por ANS:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
B01	Servicios No Planificables - Criticidad Media	6.739,44 €
C01	Servicios No Planificables - Criticidad Alta	3.032,75 €
C02	Servicios No Planificables - Criticidad Media	14.674,22 €
C03	Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda	13.478,88 €
C06	Servicios No Planificables - Resolución	6.570,96 €
E04	Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega	9.991,60 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		54.487,85 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha 2023.03.28 20:06