

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: 144 / 2023

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 5  
ECON/000121/2021 (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 5**”, mediante escrito de fecha 3 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 **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 14 de febrero 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 21 de marzo 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 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-19	Desarrollador de Carril	20/09/2021	25/07/2022	01/08/2022
Prv-28	Responsable de Arquitectura y Calidad	03/05/2022	06/09/2022	07/11/2022

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 (€)
jul-22	52.107,05	1	1,00	0,10	0,50	5.210,71	2.605,35	2.605,35
sep-22	52.107,05	1	1,00	0,10	0,50	5.210,71	2.605,35	2.605,35

### **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 día), PLATA (2 días), BRONCE (3 días).

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:

Id de Encargo	Relevancia	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Mes Certificación	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)
WO0000000140145	ORO	14/10/2022 15:30:42	17/10/2022 18:08:15	noviembre-2022	4,00	72,25
WO0000000145097	ORO	28/10/2022 18:02:26	04/11/2022 11:17:37	noviembre-2022	4,00	99,29
WO0000000150680	ORO	16/11/2022 15:01:46	25/11/2022 14:51:20	noviembre-2022	4,00	18,01
WO0000000153392	ORO	24/11/2022 12:38:26	30/11/2022 18:25:06	diciembre-2022	4,00	149,78

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C01:

Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Relevancia	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Tiempo Objetivo Medio (h)	Tiempo Real Medio (h)	Factor de Tramo	Peso	Penalización (€)
noviembre-2022	52.107,05	ORO	31	90,32	4,00	6,96	0,50	0,06	1.563,21
diciembre-2022	52.107,05	ORO	20	95,00	4,00	8,60	0,50	0,06	1.563,21

### **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:

Id de Encargo	Relevancia	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Mes de Certificación	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)
WO0000000099315	ORO	27/05/2022 17:03:19	13/07/2022 16:56:55	agosto-2022	20,00	329,89
WO0000000101765	ORO	07/06/2022 12:11:00	13/07/2022 17:14:18	agosto-2022	20,00	265,06
WO0000000104764	ORO	16/06/2022 16:34:18	15/07/2022 11:06:13	agosto-2022	20,00	204,53
WO0000000106189	BRONCE	21/06/2022 13:48:05	13/07/2022 16:05:43	agosto-2022	100,00	162,29
WO0000000108952	ORO	29/06/2022 10:51:36	01/07/2022 12:05:02	agosto-2022	20,00	21,08
WO0000000109591	ORO	30/06/2022 10:37:48	23/08/2022 13:45:57	agosto-2022	20,00	90,51
WO0000000109926	ORO	30/06/2022 13:41:09	05/07/2022 15:37:12	agosto-2022	20,00	31,93
WO0000000112792	ORO	11/07/2022 20:30:19	27/07/2022 12:26:54	agosto-2022	20,00	104,18



Id de Encargo	Relevancia	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Mes de Certificación	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)
WO0000000113276	ORO	11/07/2022 14:29:03	15/07/2022 12:51:32	agosto-2022	20,00	33,72
WO0000000114666	ORO	15/07/2022 13:21:56	28/07/2022 11:14:05	agosto-2022	20,00	77,87
WO0000000114917	BRONCE	18/07/2022 7:15:33	02/08/2022 10:41:40	agosto-2022	100,00	102,69
WO0000000115389	BRONCE	18/07/2022 14:52:32	19/08/2022 10:11:42	agosto-2022	100,00	233,98
WO0000000116578	BRONCE	29/07/2022 20:11:40	16/08/2022 17:32:26	agosto-2022	100,00	109,54
WO0000000117235	ORO	26/07/2022 12:32:16	29/08/2022 9:04:52	agosto-2022	20,00	226,54
WO0000000117440	ORO	27/07/2022 14:48:32	02/08/2022 11:53:24	agosto-2022	20,00	37,08
WO0000000119499	ORO	09/08/2022 11:33:09	22/08/2022 14:32:32	agosto-2022	20,00	92,06
WO0000000119930	BRONCE	09/08/2022 14:16:34	25/08/2022 12:41:43	agosto-2022	100,00	108,42
WO0000000120032	ORO	09/08/2022 17:22:42	19/08/2022 13:51:44	agosto-2022	20,00	66,48
WO0000000120059	ORO	10/08/2022 9:45:42	22/08/2022 12:18:06	agosto-2022	20,00	72,54
WO0000000120252	ORO	11/08/2022 16:48:27	19/08/2022 11:00:22	agosto-2022	20,00	38,98
WO0000000120328	ORO	12/08/2022 8:30:39	22/08/2022 12:25:22	agosto-2022	20,00	53,91
WO0000000120404	ORO	11/08/2022 12:58:30	18/08/2022 11:44:07	agosto-2022	20,00	38,23
WO0000000120558	ORO	16/08/2022 7:21:50	22/08/2022 12:13:31	agosto-2022	20,00	44,23
WO0000000120560	ORO	16/08/2022 8:24:26	18/08/2022 12:51:09	agosto-2022	20,00	20,12
WO0000000120574	ORO	16/08/2022 11:09:19	22/08/2022 12:56:40	agosto-2022	20,00	41,79
WO0000000071223	BRONCE	08/02/2022 14:06:33	24/06/2022 12:09:08	septiembre-2022	100,00	938,04
WO0000000101750	ORO	07/06/2022 10:55:56	02/09/2022 10:34:46	septiembre-2022	20,00	561,93
WO0000000103851	ORO	14/06/2022 9:35:26	31/08/2022 11:50:06	septiembre-2022	20,00	542,24
WO0000000111609	BRONCE	06/07/2022 9:47:07	02/09/2022 10:42:40	septiembre-2022	100,00	400,93
WO0000000119176	BRONCE	05/08/2022 11:51:36	02/09/2022 13:50:55	septiembre-2022	100,00	191,99
WO0000000121428	ORO	19/08/2022 11:07:41	02/09/2022 10:33:15	septiembre-2022	20,00	90,60
WO0000000123522	ORO	31/08/2022 14:57:34	19/09/2022 15:39:13	septiembre-2022	20,00	130,69
WO0000000124490	ORO	06/09/2022 9:48:23	12/09/2022 10:23:59	septiembre-2022	20,00	35,99
WO0000000128683	ORO	12/09/2022 14:44:00	30/09/2022 13:25:00	septiembre-2022	20,00	138,68
WO0000000129098	ORO	13/09/2022 14:35:38	16/09/2022 13:54:18	septiembre-2022	20,00	29,31
WO0000000129463	ORO	14/09/2022 12:12:04	30/09/2022 13:26:08	septiembre-2022	20,00	121,23
WO0000000132700	ORO	22/09/2022 14:42:06	30/09/2022 13:27:34	septiembre-2022	20,00	58,76
WO0000000088562	PLATA	21/04/2022 9:20:19	26/10/2022 12:31:53	octubre-2022	50,00	1.293,19
WO0000000098193	ORO	25/05/2022 10:40:27	19/10/2022 9:17:18	octubre-2022	20,00	1.025,86
WO0000000117975	ORO	03/08/2022 12:41:33	19/10/2022 9:15:35	octubre-2022	20,00	526,57
WO0000000133255	BRONCE	26/09/2022 13:54:33	18/10/2022 17:22:17	octubre-2022	100,00	155,30
WO0000000136629	ORO	05/10/2022 11:12:49	07/10/2022 12:45:18	octubre-2022	20,00	21,54
WO0000000137010	ORO	06/10/2022 8:27:03	13/10/2022 9:41:56	octubre-2022	20,00	36,52
WO0000000137972	ORO	07/10/2022 16:02:47	13/10/2022 9:45:14	octubre-2022	20,00	23,71
WO0000000138445	ORO	11/10/2022 8:26:09	13/10/2022 11:49:47	octubre-2022	20,00	22,86
WO0000000143178	ORO	25/10/2022 10:27:40	27/10/2022 11:21:15	octubre-2022	20,00	27,00
WO0000000139384	ORO	13/10/2022 13:03:40	17/10/2022 13:52:45	diciembre-2022	20,00	20,82
WO0000000139556	ORO	13/10/2022 13:31:33	17/10/2022 13:53:29	diciembre-2022	20,00	20,37
WO0000000142129	ORO	20/10/2022 16:37:23	19/12/2022 9:43:30	diciembre-2022	20,00	373,10
WO0000000142452	ORO	21/10/2022 14:26:40	14/11/2022 12:27:33	diciembre-2022	20,00	29,63
WO0000000142731	BRONCE	21/10/2022 16:32:34	16/12/2022 12:52:32	diciembre-2022	100,00	356,33
WO0000000143151	ORO	25/10/2022 7:59:41	16/12/2022 12:49:40	diciembre-2022	20,00	344,83
WO0000000144423	ORO	27/10/2022 10:22:55	16/12/2022 12:54:16	diciembre-2022	20,00	322,52
WO0000000149004	ORO	10/11/2022 13:12:40	22/11/2022 16:53:49	diciembre-2022	20,00	28,70
WO0000000151398	ORO	18/11/2022 15:00:43	16/12/2022 13:04:07	diciembre-2022	20,00	171,86
WO0000000152519	ORO	22/11/2022 10:46:51	29/11/2022 11:25:00	diciembre-2022	20,00	60,47
WO0000000152691	ORO	23/11/2022 14:12:10	16/12/2022 12:46:58	diciembre-2022	20,00	148,58
WO0000000153961	ORO	25/11/2022 13:50:34	01/12/2022 8:06:02	diciembre-2022	20,00	21,11
WO0000000154983	ORO	29/11/2022 14:28:50	02/12/2022 17:58:22	diciembre-2022	20,00	33,49
WO0000000156306	ORO	02/12/2022 12:54:11	12/12/2022 12:26:01	diciembre-2022	20,00	39,53
WO0000000156313	ORO	02/12/2022 13:45:06	16/12/2022 10:42:42	diciembre-2022	20,00	76,96
WO0000000156346	ORO	02/12/2022 17:24:18	12/12/2022 12:21:42	diciembre-2022	20,00	34,96
WO0000000156553	ORO	05/12/2022 11:32:22	19/12/2022 11:55:38	diciembre-2022	20,00	83,75
WO0000000157489	ORO	12/12/2022 11:56:48	27/12/2022 9:10:53	diciembre-2022	20,00	29,81
WO0000000157987	ORO	14/12/2022 8:37:12	16/12/2022 10:25:14	diciembre-2022	20,00	21,80
WO0000000157990	ORO	14/12/2022 8:55:46	16/12/2022 10:53:21	diciembre-2022	20,00	21,96

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C02:

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 (€)	Penalización (€)
ago-22	52.107,05	ORO	171	88,30	20,00	14,54	0,75	0,03	0,55	1.172,41	532,69
sep-22	52.107,05	ORO	160	94,38	20,00	13,43	0,50	0,03	0,66	781,61	267,79
oct-22	52.107,05	PLATA	10	90,00	50,00	137,46	0,75	0,02	0,00	781,61	781,61
dic-22	52.107,05	ORO	155	88,39	20,00	15,07	0,75	0,03	0,49	1.172,41	594,40

### **C03c – Servicios de Microdemanda – Compromiso en la Entrega.**

El objetivo de este indicador es que las horas entregadas por el proveedor referente y en el mes en los carriles de desarrollo (Microdemanda) sean al menos el 90% de las comprometidas.

Conforme a la definición del nivel de servicio C03c, 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:

ID de Encargo	Carril	Estimación (h)
WO0000000153649	Aplicaciones Web JAVA - Movilidad MOVA > 1ª Quincena > Diciembre 2022	18,00

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C03c:

Mes	Cuota Fija Mensual (€)	Suma Horas Comprometidas (Encargos Entregados)	Suma Capacidad Máxima Definida para Carriles (h)	% Horas Entregadas	Penalización (€)
dic-22	52.107,05	331	378	88	1.042,14

El porcentaje de horas entregadas y aceptadas es de 88%, y al no ser al menos el 90% de las comprometidas, el peso correspondiente al Factor de Penalización es del 2%.

### **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:

ID Encargo	ID IPC Asociada	Fecha de Reapertura	Fecha de Certificación
WO0000000107954	INC0000000763201	24/06/2022 14:45:08	07/07/2022 9:05:39
WO0000000109415	INC0000000770906	29/06/2022 13:26:36	07/07/2022 8:58:03
WO0000000110996	INC0000000778741	06/07/2022 9:17:33	12/07/2022 19:07:20
WO0000000112247	INC0000000763201	07/07/2022 12:04:48	08/07/2022 14:04:58
WO0000000112562	INC0000000788321	08/07/2022 10:16:46	08/07/2022 14:08:42
WO0000000114068	INC0000000797231	14/07/2022 12:02:54	15/07/2022 8:47:15
WO0000000119176	INC0000000756035	05/08/2022 11:51:36	02/09/2022 14:56:42
WO0000000122681	INC0000000834309	29/08/2022 9:42:42	19/09/2022 11:19:29
WO0000000122771	INC0000000839062	29/08/2022 12:55:48	01/09/2022 11:07:37
WO0000000122895	INC0000000815321	31/08/2022 8:56:27	01/09/2022 11:38:57
WO0000000124113	INC0000000854352	02/09/2022 12:27:46	02/09/2022 13:16:00
WO0000000124281	INC0000000756035	05/09/2022 9:36:03	06/09/2022 10:29:19
WO0000000124974	INC0000000860800	07/09/2022 8:07:40	08/09/2022 11:53:11
WO0000000125047	INC0000000851741	09/09/2022 15:54:09	14/09/2022 14:33:20
WO0000000125514	INC0000000858881	07/09/2022 23:35:49	09/09/2022 11:17:32
WO0000000129658	INC0000000880830	15/09/2022 8:31:05	15/09/2022 10:28:36
WO0000000129944	INC0000000884258	15/09/2022 11:58:51	16/09/2022 11:02:32
WO0000000130287	INC0000000884258	16/09/2022 11:13:09	16/09/2022 14:34:47
WO0000000132502	INC0000000898400	22/09/2022 12:10:54	22/09/2022 12:47:22



ID Encargo	ID IPC Asociada	Fecha de Reapertura	Fecha de Certificación
WO0000000133171	INC0000000901808	26/09/2022 9:49:09	26/09/2022 13:44:34
WO0000000133775	INC0000000906008	27/09/2022 14:47:00	29/09/2022 16:21:13
WO0000000131504	INC0000000920758	05/10/2022 13:30:21	06/10/2022 13:26:34
WO0000000133966	INC0000000903279	27/09/2022 23:07:56	06/10/2022 13:49:08
WO0000000135099	INC0000000902930	30/09/2022 15:29:01	03/10/2022 10:38:54
WO0000000135463	INC0000000909256	03/10/2022 7:55:24	04/10/2022 13:57:24
WO0000000138035	INC0000000935930	10/10/2022 9:19:10	20/10/2022 20:50:14
WO0000000138179	INC0000000938186	10/10/2022 13:00:23	13/10/2022 12:55:14
WO0000000140664	INC0000000948980	17/10/2022 17:48:42	18/10/2022 8:27:55
WO0000000142012	INC0000000962687	20/10/2022 11:44:30	20/10/2022 21:00:38
WO0000000142293	INC0000000961020	21/10/2022 11:39:56	21/10/2022 11:47:51
WO0000000142423	INC0000000961020	21/10/2022 12:11:24	21/10/2022 12:20:28
WO0000000142498	INC0000000962791	24/10/2022 9:46:16	24/10/2022 18:32:56
WO0000000143218	INC0000000966457	24/10/2022 14:26:28	24/10/2022 18:26:58
WO0000000144752	INC0000000970324	28/10/2022 10:50:48	28/10/2022 15:37:09

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C05:

Mes	Cuota Fija Mensual (€)	nº de Encargos	nº de Encargos Reabiertos	% de Encargos Reabiertos	Peso	Factor de Tramo	Penalización (€)
jul-22	52.107,05	87	6	6,90	0,03	0,50	781,61
sep-22	52.107,05	241	15	6,22	0,03	0,50	781,61
oct-22	52.107,05	239	13	5,44	0,03	0,50	781,61

#### **E04 – Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega**

El objetivo de este indicador es el 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 sea igual o anterior a la comprometida por el Adjudicatario y aceptada por Madrid Digital.

Conforme a la definición del nivel de servicio E04, 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:

Id de Encargo	Mes de Certificación	Fecha Comprometida de Entrega	Fecha de Entrega Real	Días de retraso	Plazo de Ejecución (d)
WO0000000098728	oct-2022	28/09/2022	14/10/2022	16	5
WO0000000142672	dic-2022	30/11/2022	23/12/2022	23	23

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio E04:

Id de Encargo	Estimación (h)	Importe del Servicio (€)	Días de retraso	Plazo de Ejecución (d)	Coefficiente de Desviación (%)	Factor de Tramo	Peso	Penalización (€)
WO0000000098728	324	6.476,76	16	5	320,00	1,00	0,15	971,51
WO0000000142672	108	2.342,52	23	23	100,00	1,00	0,15	351,38

#### **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 5** 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 **MDM5** durante el segundo semestre del ejercicio 2022 asciende a un total de **15.223,47 euros (IVA no incluido)**, con la siguiente totalización por ANS:

ANS	DESCRIPCIÓN	TOTAL
B01	Rotaciones NO Planificadas en Equipo Base	5.210,70 €
C01	Servicios No Planificables - Criticidad Alta	3.126,42 €
C02	Servicios No Planificables - Criticidad Media	2.176,49 €
C03c	Microdemanda - 90% de lo comprometido es entregado	1.042,14 €
C05	Servicios No Planificables - Reapertura	2.344,83 €
E04	Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega	1.322,89 €
<b>Importe Total de Penalizaciones Semestre (IVA no incluido)</b>		<b>15.223,47 €</b>

Madrid, a fecha de firma  
 LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por LIRIA FERNANDEZ ELENA  
 Fecha 2023.04.14 14:20