

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: 280 / 2023

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 4
ECON/000120/2021 (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 4**”, mediante escrito de fecha 10 de mayo de 2022 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 **HIBERUS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.**, NIF: B99344319, 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 10 de mayo 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 26 de mayo 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 X del Pliego de Cláusulas Administrativas*, y de acuerdo a la propuesta formulada por el Responsable del Contrato, **se acuerda:**

La imposición a la empresa **HIBERUS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 10 de mayo 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**.

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/000120/2021	79.864,24 €	BRONCE	128	100,00	100,00	26,13	0,00	0,01	1,00	- €	- €	- €
Julio	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	ORO	176	71,02	20,00	31,55	1,00	0,03	0,00	2.395,93 €	- €	2.395,93 €
Julio	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	PLATA	81	100,00	50,00	17,36	0,00	0,02	1,00	- €	- €	- €
Agosto	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	BRONCE	140	99,29	100,00	15,60	0,00	0,01	1,00	- €	- €	- €
Agosto	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	ORO	324	67,90	20,00	87,84	1,00	0,03	0,00	2.395,93 €	- €	2.395,93 €
Agosto	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	PLATA	108	99,07	50,00	10,42	0,00	0,02	1,00	- €	- €	- €
Septiembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	BRONCE	158	99,37	100,00	14,37	0,00	0,01	1,00	- €	- €	- €
Septiembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	ORO	324	86,42	20,00	20,91	0,75	0,03	0,00	1.796,95 €	- €	1.796,95 €
Septiembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	PLATA	128	99,22	50,00	13,47	0,00	0,02	1,00	- €	- €	- €
Octubre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	BRONCE	159	99,37	100,00	14,97	0,00	0,01	1,00	- €	- €	- €
Octubre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	ORO	272	80,88	20,00	22,04	0,75	0,03	0,00	1.796,95 €	- €	1.796,95 €
Octubre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	PLATA	128	99,22	50,00	17,18	0,00	0,02	1,00	- €	- €	- €
Noviembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	BRONCE	127	100,00	100,00	15,56	0,00	0,01	1,00	- €	- €	- €
Noviembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	ORO	290	86,90	20,00	11,89	0,75	0,03	0,81	1.796,95 €	1.456,44 €	340,51 €
Noviembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	PLATA	112	100,00	50,00	16,60	0,00	0,02	1,00	- €	- €	- €
Diciembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	BRONCE	88	100,00	100,00	12,77	0,00	0,01	1,00	0	0	- €
Diciembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	ORO	249	82,73	20,00	20,15	0,75	0,03	0,00	1.796,95 €	0	1.796,95 €
Diciembre	C02	ECON/000120/2021	79.864,24 €	PLATA	105	100,00	50,00	21,48	0,00	0,02	1,00	0	0	- €

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 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 carriles	% de horas comprometidas valoradas a tiempo respecto a capacidad del carril	Factor Corrector	Penalización (€)
Noviembre	C03a	ECON/000120/2021	79.864,24 €	No	146,00	1.661,00	8,79	0,02	1.515,00	1.084,00	139,76	0,25	399,32 €

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 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/000120/2021	79.864,24 €	01/05/2022	31/07/2022	1.547	535,67	70	86,43	0,50	0,03	1.197,96 €

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 propuesta

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 4** resulta de sumar las penalidades por los incumplimientos en cada uno de los ANS afectados, todas ellas detalladas en el párrafo anterior-

La propuesta de penalidad por incumplimiento de nivel de servicio MDM4 durante el segundo semestre del ejercicio 2022 asciende a un total de 12.120,50- euros, IVA, no incluido, con la siguiente totalización por ANS:

Indicador	Descripción	Importe IVA no incluido
C02	Servicios No Planificables - Criticidad Media	10.523,22 €
C03	Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda	399,32 €
C06	Servicios No Planificables - Resolución	1.197,96 €
Importe Penalidad (IVA no incluido)		12.120,50 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

F. mado d g almen e po LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha 2023 05 30 14 27

ANEXO I.- RELACIÓN DE ENCARGOS QUE CAUSAN PENALIZACIÓN

A continuación, se indica 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
2022	Junio	WO0000000083782	PREST. ECON. CHEQUE SERVICIO - INCIDENCIA EXPTE. 27619/2021
2022	Junio	WO0000000084478	INCIDENCIA. PREST. ECON. CHEQUE SERVICIO - INCIDENCIA CERTIFICADO
2022	Junio	WO0000000088303	AD- Alta RA 011983/2021
2022	Junio	WO0000000093182	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000093189	SIDM - Revisar consulta Regularizaciones CHS 2021
2022	Junio	WO0000000095589	FARO: Error en información publicada
2022	Junio	WO0000000098020	Asociación de usuarios a centro - CEPI_INTER
2022	Junio	WO0000000098488	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000098845	Incidencia AD- Error en la bandeja de ALTA DE SOLICITUD DE REVISIÓN
2022	Junio	WO0000000099673	Solicitud grabación urgencia AD
2022	Junio	WO0000000099683	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000099827	Solicitud Mantenimiento AD Cambio grado y baremo Rev. Oficio
2022	Junio	WO0000000100621	FARO: Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000101915	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000102902	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000103595	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000103655	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000103713	Necesitamos publicar una notificación
2022	Junio	WO0000000103740	Solic. Mantenimiento AD Cambio baremo y grado 20858_2010
2022	Junio	WO0000000103869	AD- Modificaciones estados de los expedientes 002829/2022 - 41793/2021 - 41793/2021
2022	Junio	WO0000000103898	PRES ECON INCIDENCIA CHS. Expediente 013966/2021
2022	Junio	WO0000000103977	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000104233	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000104243	SIDM - Consulta CD MAYOR, en estado de servicio: INGRESADO, LAU o PLAZA ADJUDICADA.
2022	Junio	WO0000000104262	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000104297	Solicitud de modificación de la cuantía "Plan Concertado" Área Sur cargada en la aplicación.
2022	Junio	WO0000000104334	PRES ECON INCIDENCIA CHS CENTRO S5379
2022	Junio	WO0000000104354	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000104824	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000104974	SIDM - Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000105632	PROBLEMAS INFORMATICOS
2022	Junio	WO0000000106701	SIDM OFFLINE : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106762	Error de sincronización de dos expedientes en SIDEMA OFFLINE
2022	Junio	WO0000000107194	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000107398	SIDM - Consulta de datos de Alta en Nómina.
2022	Junio	WO0000000107943	PRES ECON INCIDENCIA CHS EXP 0030282022

C06 - Servicios No Planificables - Resolución

Año	Mes	WO	Descripción WO
2022	Junio	WO0000000085307	SIDM ENVIOS - Grado no coincide y traslado no enviado
2022	Junio	WO0000000091960	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000097297	SIDM - Añadir la dirección y el CP correcto.
2022	Junio	WO0000000097615	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000097815	SIDM - Modificar la última revisión de los 2 expedientes indicados
2022	Junio	WO0000000097941	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098016	SIDM- Eliminar duplicidades en expedientes. AD- 1574/2017
2022	Junio	WO0000000098082	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098172	020226/2010
2022	Junio	WO0000000098281	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098449	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098454	Error SIDM WEB ENTIDADES LOCALES INFORMACIÓN DEPENDENCIA
2022	Junio	WO0000000098486	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098530	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098533	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098535	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000098904	SIMD GP ERROR ADJUDICACION EXPTE. 3138/2013
2022	Junio	WO0000000098993	Solicitud mantenimiento AD_ Eliminación Resolución Traslado 2 exp.
2022	Junio	WO0000000099068	AD - Requerimientos RA
2022	Junio	WO0000000099195	No volcado a NSISAAD exp. Traslado en AD 3 exp.
2022	Junio	WO0000000099196	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000099299	AD- Solicitud de localización del expediente 15596/2022
2022	Junio	WO0000000099327	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000099343	SIDM - AD Cambio de estado
2022	Junio	WO0000000099368	INCIDENCIA SIDM AD. ERROR REGENERAR DOCUMENTO
2022	Junio	WO0000000099426	SIDM - Ver Luis Rojas - CREACION DE 5 EXPEDIENTES EN VALIDACION PARA SER USADOS POR SOIC
2022	Junio	WO0000000099550	AD-Eliminación duplicidad de expedientes
2022	Junio	WO0000000099619	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000099672	INCID. SIDEMA-REGENERAR NOTIFICACION EXPT 4981/22
2022	Junio	WO0000000099783	INCIDENCIA AD
2022	Junio	WO0000000099868	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000099890	No volcado a NSISAAD exp. Traslado en AD
2022	Junio	WO0000000099916	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000100039	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000100042	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000100043	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000100106	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000100181	TRASLADO VUELVE AD GENERAR REVISION PIA
2022	Junio	WO0000000100285	SIDMA: ENVIOS IMSERSO. CONSULTA DE PERSONAS PENDIENTES DE PRESTACIÓN EN SISAAD 31 05 2022
2022	Junio	WO0000000100365	Se queda colgado al validar los expedientes
2022	Junio	WO0000000100728	No volcado a NSISAAD exp. Traslado en AD
2022	Junio	WO0000000101105	SIDM WEB ENTIDADES LOCALES 009430/2019
2022	Junio	WO0000000103650	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000104708	RAM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000104721	FICHA AD Eliminar resolución de traslado
2022	Junio	WO0000000104757	Incidencia valoración dependencia
2022	Junio	WO0000000104900	AD- 008638/2020

2022	Junio	WO0000000105471	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000105532	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000105679	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000105866	AD- Modificaciones estados de los expedientes 002829/2022 - 41793/2021 - 41793/2021
2022	Junio	WO0000000105947	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000105986	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106022	Se regenere un nuevo documento en una nueva remesa.
2022	Junio	WO0000000106039	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106043	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106111	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106232	No volcado a NSISAAD
2022	Junio	WO0000000106398	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106429	SIDM: Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106440	Incidencia con la aplicación AD de atención a la dependencia.
2022	Junio	WO0000000106578	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106757	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000106764	SIDM : Error de funcionamiento
2022	Junio	WO0000000107056	PRES ECON INCIDENCIA CHS EXP 028438/2021
2022	Junio	WO0000000107114	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000107388	AD- Modificación expediente 14651/2019
2022	Junio	WO0000000107395	AD-Modificación expediente 40755/2021
2022	Junio	WO0000000107700	Solicitud resolución incidencias antiguas cambio grado expedientes en AD
2022	Junio	WO0000000107830	SIDM : Modificación, carga o recuperación de datos
2022	Junio	WO0000000108222	AD-Modificación expediente 33597/2021
2022	Junio	WO0000000109042	SIDM GP TRASLADO