

NÚMERO: 26 / 2025

 Unidad Administrativa  
**Área de Gestión de la Contratación**

 Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 2  
 ECON/000118/2021 (PN05)
**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 27 de diciembre de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (Enero a Junio de 2024) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **NTT DATA SPAIN, S.L.U.**, NIF: B-82387770 (antes **EVERIS SPAIN, S.L.U.**), 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 27 de diciembre de 2024, 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 17 de enero de 2025. 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 **NTT DATA SPAIN, S.L.U.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 27 de diciembre de 2024, 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 2024**.

**C01 – Servicios No Planificables - Criticidad Alta**

El objetivo de este indicador es la resolución en el plazo establecido de los Servicios No Planificables 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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/esv>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945702504318244744557**

Para la medición, se consideran de manera independiente cada uno de los niveles de relevancia ORO (4 horas), PLATA (8 horas) y BRONCE (20 horas).

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 (€)
Enero	C01	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	15	93,33	4,00	119,58	0,50	0,06	0,00	2.021,83	0,00	2.021,83
Junio	C01	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	1	0,00	20,00	115,88	1,00	0,02	0,00	1.347,89	0,00	1.347,89
Junio	C01	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	25	68,00	4,00	99,50	1,00	0,06	0,00	4.043,66	0,00	4.043,66

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

## C02 – Servicios No Planificables - Criticidad Media

El objetivo de este indicador es la resolución en el plazo establecido de los Servicios No Planificables 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) y 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 (€)
Enero	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	4	75,00	100,00	88,68	1,00	0,01	0,23	673,94	152,63	521,31
Enero	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	80	82,50	20,00	84,02	0,75	0,03	0,00	1.516,37	0,00	1.516,37
Enero	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	19	57,89	50,00	203,77	1,00	0,02	0,00	1.347,89	0,00	1.347,89
Febrero	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	PLATA	23	73,91	50,00	124,98	1,00	0,02	0,00	1.347,89	0,00	1.347,89
Marzo	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	BRONCE	5	60,00	100,00	208,53	1,00	0,01	0,00	673,94	0,00	673,94
Marzo	C02	ECON/000118/2021	67.394,35	ORO	67	89,55	20,00	57,73	0,75	0,03	0,00	1.516,37	0,00	1.516,37

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

## 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.

C03e: Penalización para encargos de microdemanda por exceso de permanencia en carril de pendientes.

Mes	Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	Nº de Encargos no entregados o entregados fuera de ciclo	Nº de Encargos con más de dos ciclos en Carril Pendiente	Peso	Penalización (€)
Abril	C03e	ECON/000118/2021	67.394,35	3	1	0,08	5.391,55

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

## 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 Afectados.

El universo de medida para un Periodo de Medición está compuesto por la unión de los siguientes conjuntos:

- Servicios Afectados con Propuestas Técnicas aceptadas por Madrid Digital en el periodo.
- Servicios Afectados con Propuestas Técnicas pendientes de entregar al final del periodo y cuya fecha requerida de entrega haya expirado. Se excepcionan aquellas para las que antes de expirar la fecha requerida de entrega se haya justificado ante Madrid Digital que se encuentran pendientes de aclarar información relevante para la elaboración de dicha Propuesta, con la conformidad de Madrid Digital de dicha situación.

Mes	Indicador	Contrato	Cuota Fija Mensual (€)	Tiempo Medio Requirido (días)	Nº de Encargos	% de Valoraciones en Plazo	Factor de Tramo	Peso	Tiempo Medio Utilizado (días)	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Penalización (€)
Mayo	E01	ECON/000118/2021	67.394,35	117,79	14	92,86	0,50	0,03	121,29	0,00	1.010,92	1.010,92

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

## CALCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

Para los ANS que afectan al LOTE 2, 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 20.739,63 euros, IVA no incluido**, para el periodo comprendido entre los meses de **enero y junio de 2024** 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:

$$PENALIZACIÓN\_C01 \text{ (Euros)} = (CF \text{ mensual} * \text{Peso} * Ft \text{ (Factor de Tramo)}) - (CF \text{ mensual} * \text{Peso} * Fb \text{ (Factor de Corrección)} * Ft \text{ (Factor de Tramo)})$$

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%				
	PLATA	4%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80
	BRONCE	2%				

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 <= ½ TmedReq	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización

Para el mes de **enero** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Relevancia: ORO

Peso: 0,06

Ft (Factor de Tramo): 0,50

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN\_C01 (Euros): 2.021,83

Para el mes de **junio** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Relevancia: BRONCE

Peso: 0,02

Ft (Factor de Tramo): 1,00

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN\_C01 (Euros): 1.347,89

Relevancia: ORO

Peso: 0,06

Ft (Factor de Tramo): 1,00

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN\_C01 (Euros): 4.043,66

**C01: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 7.413,38 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%				
	PLATA	2%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 80	v <= 80
	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 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 **enero** se calculó:

CF mensual: 67.394,35

Relevancia: BRONCE

Peso: 0,01

Ft (Factor de Tramo): 1,00

Fb (Factor de Corrección): 0,23

PENALIZACIÓN\_C02 (Euros): 521,31

Relevancia: ORO

Peso: 0,03

Ft (Factor de Tramo): 0,75

Fb (Factor de Corrección): 0,00

PENALIZACIÓN\_C02 (Euros): 1.516,37

Relevancia: PLATA

Peso: 0,02

*Ft (Factor de Tramo): 1,00*

*Fb (Factor de Corrección): 0,00*

PENALIZACIÓN\_C02 (Euros): 1.347,89

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

*CF mensual: 67.394,35*

Relevancia: PLATA

*Peso: 0,02*

*Ft (Factor de Tramo): 1,00*

*Fb (Factor de Corrección): 0,00*

PENALIZACIÓN\_C02 (Euros): 1.347,89

Para el mes de **marzo** se calculó:

*CF mensual: 67.394,35*

Relevancia: BRONCE

*Peso: 0,01*

*Ft (Factor de Tramo): 1,00*

*Fb (Factor de Corrección): 0,00*

PENALIZACIÓN\_C02 (Euros): 673,94

Relevancia: ORO

*Peso: 0,03*

*Ft (Factor de Tramo): 0,75*

*Fb (Factor de Corrección): 0,00*

PENALIZACIÓN\_C02 (Euros): 1.516,37

**C02: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 6.923,78 euros, IVA no incluido**

### **C03 – Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda**

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

$$PENALIZACIÓN\_C03 \text{ (Euros)} = CF \text{ mensual} * [Peso(a) * Fc(a) + Peso(b) + Peso(c) + Peso(d) + Peso(e)]$$

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

ID	Peso (i)	
C03	SI	NO
b) 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%
c) 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%
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.	0%	2%
e) Los trabajos acumulados pendientes de entrega en el mes de carriles anteriores llevan pendientes 2 ciclos como máximo.	0%	8%

Factor de corrección

% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)	Factor Corrector
% de horas valoradas a tiempo respecto a la capacidad mensual del Carril (c)	SI
100% < c ≤ 110%	0%
100% ≥ c ó Existe algún encargo con más de 30 días sin valorar	0%

Para el mes de **abril** se calculó:

*CF mensual*: 67.394,35

*Peso(a)*: 0,08

PENALIZACIÓN\_C03 (Euros): 5.391,55

**C03: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 5.391,55 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:

$$PENALIZACIÓN_{E01} \text{ (Euros)} = (CF \text{ mensual} * Peso * Ft \text{ (Factor de Tramo)}) - (CF \text{ mensual} * Peso * Fb \text{ (Factor de Corrección)} * Ft \text{ (Factor de Tramo)})$$

Factor de tramo:

ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
E01		0,00	0,50	0,75	1,00
v = % ítems que cumplen el criterio (% de Propuestas Técnicas en plazo)	3%	100 ≥ v > 95	95 ≥ v > 90	90 ≥ v > 85	v ≤ 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.

Condición	Factor 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 **mayo** se calculó:

*CF mensual:* 67.394,35

*Peso:* 0,03

*Ft (Factor de Tramo):* 0,50

PENALIZACIÓN\_E01 (Euros): 1.010,92

**E01: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.010,92 euros, IVA no incluido.**

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

PENALIZACIÓN		2024 - Primer Semestre - IMPORTE (€ sin IVA)						
ANS	DESCRIPCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	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	2.021,83	0,00	0,00	0,00	0,00	5.391,55	7.413,38
C02	Servicios No Planificables - Criticidad Media	3.385,57	1.347,89	2.190,32	0,00	0,00	0,00	6.923,78
C03	Servicios de Evolutivo Menor - Micro Demanda	0,00	0,00	0,00	5.391,55	0,00	0,00	5.391,55
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	1.010,92	0,00	1.010,92
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	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>Importe Total de Penalizaciones Semestre (Sin IVA)</b>	<b>5.407,40</b>	<b>1.347,89</b>	<b>2.190,32</b>	<b>5.391,55</b>	<b>1.010,92</b>	<b>5.391,55</b>	<b>20.739,63</b>

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ - \*\*\*6106\*\*  
Fecha: 2025.01.20 21:55