

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: 529/ 2024

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 5
ECON/000121/2021 (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 5**”, mediante escrito de fecha 7 de agosto de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (enero - junio 2024) 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 31 de julio 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 22 de agosto de 2024. 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 31 de julio 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**.

E01 – Servicios Bajo Demanda – Retraso en las entregas de las Propuestas Técnicas.

El objetivo de este indicador es evitar retrasos en la entrega de las Propuestas Técnicas requeridas por Madrid Digital para los Servicios Afectados.

Se mide que las Propuestas Técnicas de los Servicios solicitados por parte del Madrid Digital se hayan entregado por parte del Adjudicatario antes de finalizar el día de entrega requerida.

Conforme a la definición del nivel de servicio E01 recogida en Anexo X.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas, durante el periodo evaluado se han registrado registrado incumplimiento en la atención de los siguientes encargos:

Año / Mes	Indicador	Importe Fijo Mensual (€)	Tiempo Medio Requerido (días)	Nº de Encargos	% de Valoraciones en Plazo	Factor de Tramo	Peso	Tiempo Medio Utilizado (días)	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Penalización (€)
2024 / 06	E01	58.273,55	52,64	14	85,71%	0,75	0,03	59,36	0,00	1.311,15	1.311,15

Sobre un total de 14 Propuestas Técnicas solicitadas, se han entregado 2 fuera de plazo, lo que supone un 85,71% de entregas a tiempo.

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio E01:

Año / Mes	Penalización Total E01 (€)
2024/06	1.311,15 €
TOTAL	1.311,15 €

E02 – Servicios Bajo Demanda – Rechazos en las Propuestas Técnicas entregadas.

El objetivo de este indicador es evitar el rechazo de Propuestas Técnicas de los Servicios Afectados por falta de calidad.

Se mide que las Propuestas Técnicas entregadas por el Adjudicatario, no hayan sido rechazadas por falta de calidad por parte de Madrid Digital.

Conforme a la definición del nivel de servicio E02, 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:

Año / Mes	Indicador	Contrato	Importe Fijo Mensual (€)	Propuestas Técnicas Aceptadas	Propuestas Técnicas Rechazadas	% de Propuestas Rechazadas	Peso	Factor de Tramo	Penalización (€)
2024 / 06	E02	ECON/000121/2021	58.273,55	17	2	11,76	0,03	0,75	1.311,15

Sobre un total de 17 Propuestas Técnicas entregadas, han sido rechazadas 2 de ellas por su falta de calidad, lo que 11,76% de Propuestas Técnicas rechazadas.

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio E02:

Año / Mes	Penalización Total E02 (€)
2024/06	1.311,15 €
TOTAL	1.311,15 €

E03 – Servicios Bajo Demanda – Ajuste del compromiso de entrega a las fechas requeridas por Madrid Digital.

El objetivo de este indicador evitar que el adjudicatario se comprometa a entregar los servicios solicitados en fechas más tardías a las requeridas por Madrid Digital.

Se mide que la fecha comprometida de entrega de los servicios que se indica en la Propuesta Técnica elaborada por el Adjudicatario es igual o anterior a la requerida por Madrid Digital.

Conforme a la definición del nivel de servicio E03, 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:

Año / Mes	Indicador	Nº de Encargos	nº Encargos Incumplidos	% de Encargos Fuera de Fecha	Total Penalización (€)
2024 / 06	E03	12	6	50,00	1.158,25

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio E03:

Año / Mes	Penalización Total E03 (€)
2024/06	1.158,25 €
TOTAL	1.158,25 €

E04 – Servicios Bajo Demanda – Retraso en las entregas

El objetivo de este indicador es evitar retrasos en la entrega de los Servicios Bajo Demanda solicitados por Madrid Digital y comprometidos por el adjudicatario.

Se mide que las entregas de los Servicios comprometidos por parte del Adjudicatario se hayan realizado antes de finalizar el día del plazo acordado previamente con Madrid Digital y aceptados también 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:

Año / Mes	Indicador	Nº de Encargos	Nº de Encargos entregados fuera de fecha	% de Encargos Fuera de Fecha	Penalización Total (€)
2024 / 02	E04	3	2	66,67	325,35
2024 / 06	E04	16	6	37,50	2.111,52
					2.436,87

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio E04:

Año / Mes	Penalización Total E04 (€)
2024/02	325,35 €
2024/06	2.111,52 €
TOTAL	2.436,87 €

Cálculo de la penalidad a aplicar:

Para los ANS que afectan al LOTE 5, 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 6.217,42 euros, IVA, no incluido**, para el periodo comprendido entre los meses de **enero a junio de 2024** que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

E01 – SERVICIOS BAJO DEMANDA – RETRASO EN LAS ENTREGAS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS.

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

Penalización_E01 = Incumplimiento – Corrección

Siendo:

- CF mensual la Cuota Fija mensual del contrato.
- Penalización = Incumplimiento – Corrección.
- Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)
- Corrección = CF mensual * Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo)
- Factor de Corrección:
 - o TmedReq = tiempo medio de entrega de Propuestas Técnicas requerido por Madrid Digital para el Universo de Medida.
 - o TmedReal = tiempo medio real de entrega de las Propuestas Técnicas para el Universo de Medida.
 - *Universo de medida (1.). Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta el instante en que se realiza la última entrega de la Propuesta Técnica.*
 - *Universo de medida (2.). Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta la fecha final del Periodo de Medición.*

Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto
TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección
TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización

- 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

Para el mes de junio de 2024 la penalización se calcula con los siguientes valores:

- o Importe de la Cuota Fija: 58.273,55€
- o Nº de Propuestas Técnicas entregadas: 14
- o Nº de Propuestas Técnicas entregadas a tiempo: 12 – Porcentaje: 85,71%
- o Tiempo Medio requerido: 52,64
- o Tiempo Medio real: 59,36

o Factor de Corrección: 0

o Factor de Tramo: 0,75

INCUMPLIMIENTO = $58.273,55 * 0,03 * 0,75 = 1.311,15$

PENALIZACIÓN = $1.311,15 - 0 = 1.311,15 \text{ €}$

E01: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.311,15 euros, IVA no incluido.

E02 – SERVICIOS BAJO DEMANDA – RECHAZOS EN LAS PROPUESTAS TÉCNICAS ENTREGADAS.

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la siguiente fórmula:

Penalización_E02 = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)

Siendo:

- CF mensual la Cuota Fija mensual del contrato.
- Peso y Factor de Tramo:

ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
E02		0,00	0,50	0,75	1,00
v = % ítems que cumplen el criterio (% de propuestas rechazadas por falta de calidad)	3%	0 ≤ v < 5	5 ≤ v < 10	10 ≤ v < 15	v ≥ 15

Para el mes de junio de 2024 la penalización se calcula con los siguientes valores:

o Importe de la Cuota Fija: 58.273,55€

o Propuestas Técnicas entregadas/rechazadas: 17/2 – % de rechazos: 11,76%.

o Factor de Tramo: 0,75

PENALIZACIÓN_E02 = $58.273,55 * 0,03 * 0,75 = 1.311,15$

E02: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 1.311,15 euros, IVA no incluido.

E03 – SERVICIOS BAJO DEMANDA – AJUSTE DEL COMPROMISO DE ENTREGA A LAS FECHAS REQUERIDAS POR MADRID DIGITAL.

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

PENALIZACIÓN_E03 = Importe del Servicio * Peso * Ft (Factor de Tramo).

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

Coeficiente de Desviación (Cd) = (Fecha Comprometida – Fecha Requerida) / Plazo de Ejecución

Factor de Tramo:

ID	Peso	Ft	≤ Cd ≤		< Cd ≤		< Cd ≤		< Cd ≤	
			100%	30%	30%	15%	15%	5%	5%	0%
E03	15%	Ft	1		0,75		0,5		0	

En el mes de junio de 2024 se produjeron los siguientes valores:

- Encargo WO0000000265453 – Importe: 4.338,00€
 - o Fecha Requerida: 28/12/2023
 - o Fecha Comprometida: 16/01/2024

o Plazo de Ejecución: 21

o Fecha Comprometida – Fecha Requerida = 19

o Coeficiente de Desviación: 90,48% – Factor de tramo: 1 – Peso: 0,15

PENALIZACIÓN (Euros): $4.338,00 * 0,15 * 1 = 650,70$ €.

- Encargo WO0000000269900 – Importe: 3.383,64 €

o Fecha Requerida: 14/12/2023

o Fecha Comprometida: 22/12/2024

o Plazo de Ejecución: 7

o Fecha Comprometida – Fecha Requerida = 8

o Coeficiente de Desviación: 114,29% – Factor de tramo: 1 – Peso: 0,15

PENALIZACIÓN (Euros): $3.383,64 * 0,15 * 1 = 507,55$ €.

E03: Cuantía total de la penalidad a aplicar: $650,70 + 507,55 = 1.158,25$ euros, IVA no incluido.

E04 – Retraso en las Entregas de los Servicios Bajo Demanda

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

PENALIZACIÓN_E04 (Euros) = Importe del Servicio * Peso * Ft (Factor de Tramo).

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

Coeficiente de Desviación (Cd) = (F. Entrega – F. Comprometida) / Plazo de Ejecución.

Factor de Tramo:

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 febrero de 2024 se produjeron las siguientes desviaciones en las entregas:

- Encargo: WO0000000268866. Importe: 2.169,00€
 - o F. Entrega – F. Comprometida: 90
 - o Plazo de Ejecución: 8
 - o Coeficiente de Desviación: 1125%
 - o Factor de Tramo: 1,00
 - o Peso: 15%

PENALIZACIÓN (Euros): $2.169,00 * 15% * 1,00 = 325,35$ €.

Para el mes de junio de 2024 se produjeron las siguientes desviaciones en las entregas:

- Encargo: WO0000000265453. Importe: 4.338,00€
 - o F. Entrega – F. Comprometida: 129
 - o Plazo de Ejecución: 40
 - o Coeficiente de Desviación: 322,50%
 - o Factor de Tramo: 1,00
 - o Peso: 15%

PENALIZACIÓN (Euros): $4.338,00 * 15% * 1,00 = 650,70$ €.

- Encargo: WO0000000269900, Importe: 3,383,64 €
 - o F. Entrega – F. Comprometida: 144
 - o Plazo de Ejecución: 15
 - o Coeficiente de Desviación: 960,00%
 - o Factor de Tramo: 1,00
 - o Peso: 15%

PENALIZACIÓN (Euros): $3,383,64 * 15\% * 1,00 = 507,55 \text{ €}$.

- Encargo: WO0000000283240, Importe: 6,355,17 €
 - o F. Entrega – F. Comprometida: 81
 - o Plazo de Ejecución: 21
 - o Coeficiente de Desviación: 385,71%
 - o Factor de Tramo: 1,00
 - o Peso: 15%

PENALIZACIÓN (Euros): $6,355,17 * 15\% * 1,00 = 953,28 \text{ €}$.

E04: Cuantía total de la penalidad a aplicar: $325,35 + 650,70 + 507,55 + 953,28 = 2.436,87$ euros, IVA no incluido.

Totales de las Penalizaciones

El desglose del importe total se presenta en el siguiente cuadro:

PENALIZACIÓN		2024 - Primer Semestre - IMPORTE (€ sin IVA)						
ANS	DESCRIPCIÓN	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	TOTAL
E01	Servicios Bajo Demanda – Retraso en las entregas de las Propuestas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.311,15	1.311,15
E02	Servicios Bajo Demanda –Rechazos en las Propuestas Técnicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.311,15	1.311,15
E03	Servicios Bajo Demanda – Ajuste del compromiso de entrega de los Servicios a las fechas requeridas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.158,25	1.158,25
E04	Servicios Bajo Demanda – Retraso en las Entregas	0,00	325,35	0,00	0,00	0,00	2.111,52	2.436,87
Importe Total de Penalizaciones Semestre 1 de 2024 (sin IVA)		0,00	325,35	0,00	0,00	0,00	5.892,07	6.217,42

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2024.08.28 13:02