

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: 686 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 5
ECON/000121/2021 (PN06)

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 17 de septiembre de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (enero - junio 2025) 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 9 de septiembre de 2025, 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 de 2 de octubre 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 **THE LAUDE TECHNOLOGY COMPANY, S.L.**, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 9 de septiembre de 2025, 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 2025**.

C02 – Servicios No Planificables de Criticidad Normal – Resoluciones fuera del plazo establecido.

El objetivo de este indicador es conseguir que las Incidencias catalogadas con una Criticidad Normal que se produzcan en los Sistemas sean resueltas en el plazo establecido según su Relevancia:

- ORO: 2 días
- PLATA: 5 días
- BRONCE: 10 días

teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.

La tipología de Servicios que engloban estas Incidencias es: Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos.

Si Madrid Digital rechaza la entrega del servicio, éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por Madrid Digital con cargo al Adjudicatario.

El tiempo de revisión que se contabilizará con cargo al Adjudicatario se establece en:

- ORO: 1 día
- PLATA: 2 días
- BRONCE: 3 días

para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por Madrid Digital.

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:

Año / Mes	Id de Encargo	Relevancia	Criticidad	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Tiempo objetivo (h)	Tiempo en Resolver (h)	Encargo Cumplido (S/N)
2025 / 05	WO0000000430206	ORO	Normal	13/02/2025	06/05/2025	20,00	108,28	No
2025 / 05	WO0000000433922	ORO	Normal	25/02/2025	06/05/2025	20,00	78,62	No
2025 / 05	WO0000000443055	ORO	Normal	18/03/2025	06/05/2025	20,00	56,37	No
2025 / 05	WO0000000443133	ORO	Normal	18/03/2025	06/05/2025	20,00	55,76	No
2025 / 05	WO0000000443208	ORO	Normal	18/03/2025	06/05/2025	20,00	69,85	No
2025 / 05	WO0000000445356	ORO	Normal	24/03/2025	07/05/2025	20,00	34,56	No
2025 / 05	WO0000000448793	ORO	Normal	31/03/2025	06/05/2025	20,00	57,29	No
2025 / 05	WO0000000449924	ORO	Normal	01/04/2025	06/05/2025	20,00	168,70	No
2025 / 05	WO0000000450428	ORO	Normal	02/04/2025	22/05/2025	20,00	21,53	No
2025 / 05	WO0000000451753	ORO	Normal	04/04/2025	06/05/2025	20,00	169,84	No
2025 / 05	WO0000000453269	ORO	Normal	08/04/2025	07/05/2025	20,00	166,81	No
2025 / 05	WO0000000453607	ORO	Normal	09/04/2025	07/05/2025	20,00	162,22	No
2025 / 05	WO0000000453613	ORO	Normal	09/04/2025	07/05/2025	20,00	162,10	No
2025 / 05	WO0000000453993	ORO	Normal	10/04/2025	07/05/2025	20,00	152,03	No
2025 / 05	WO0000000454045	ORO	Normal	09/04/2025	07/05/2025	20,00	156,26	No
2025 / 05	WO0000000454114	ORO	Normal	09/04/2025	06/05/2025	20,00	113,40	No
2025 / 05	WO0000000454673	ORO	Normal	10/04/2025	07/05/2025	20,00	144,22	No
2025 / 05	WO0000000455001	ORO	Normal	11/04/2025	06/05/2025	20,00	56,54	No
2025 / 05	WO0000000455174	ORO	Normal	14/04/2025	06/05/2025	20,00	88,39	No
2025 / 05	WO0000000455523	ORO	Normal	14/04/2025	06/05/2025	20,00	86,41	No
2025 / 05	WO0000000455542	ORO	Normal	14/04/2025	08/05/2025	20,00	137,45	No
2025 / 05	WO0000000455630	ORO	Normal	14/04/2025	08/05/2025	20,00	137,51	No
2025 / 05	WO0000000455798	ORO	Normal	15/04/2025	06/05/2025	20,00	77,72	No
2025 / 05	WO0000000456217	ORO	Normal	16/04/2025	06/05/2025	20,00	70,55	No
2025 / 05	WO0000000456567	ORO	Normal	16/04/2025	07/05/2025	20,00	104,74	No
2025 / 05	WO0000000458634	ORO	Normal	25/04/2025	06/05/2025	20,00	52,14	No
2025 / 05	WO0000000467954	ORO	Normal	23/05/2025	28/05/2025	20,00	35,88	No

Ninguna de las entregas de estos encargos fue rechazada por MD.

La penalización se produce únicamente en el mes de mayo de 2025, no habiendo cumplido con los plazos requeridos un total de 27 encargos sobre un total de encargos asignados de 486 que se distribuyen según su relevancia de la siguiente manera:

- Nº de encargos entregados con Relevancia BRONCE: 121
- Nº de encargos entregados con Relevancia ORO: 286
- Nº de encargos entregados con Relevancia PLATA: 79

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C02:

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 (€)
BRONCE	121	100,00	100,00	7,90	0,00	0,01	1,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €
ORO	286	90,56	20,00	12,65	0,50	0,03	0,73	874,10 €	638,09 €	236,01 €
PLATA	79	100,00	50,00	2,41	0,00	0,02	1,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €

Teniendo en cuenta que la Cuota Fija en mayo de 2025 de 58.273,55 euros, la penalización que se produce es de 236,01 euros.

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

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 236,01 euros, IVA, no incluido**, para el período comprendido entre los meses de **enero a junio de 2025** que se obtiene del importe de la penalización de este único ANS:

C02 – SERVICIOS NO PLANIFICABLES DE CRITICIDAD NORMAL – RESOLUCIONES FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO.

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

Penalización_C02 = 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:
 - TmedReq = ORO: 2 días / PLATA: 5 días / BRONCE: 10 días
 - TmedReal = tiempo medio de resolución del Universo de Medida.

Universo de medida. Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta el instante en que se realiza la entrega del Encargo de tipología Mantenimiento Correctivo, Consulta Funcional/Técnica, Consulta de Datos y Actualización de Datos y de Criticidad Normal.

Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto
$TmedReal \geq TmedReq$	0	Anula corrección
$TmedReal \leq \frac{1}{2} TmedReq$	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización

- Factor de Tramo:

C02	Relevancia	Peso	Factor de Tramo (Ft)			
v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	3%				
	PLATA	2%	0	0,5	0,75	1
	BRONCE	1%	$100 \geq v > 95$	$95 \geq v > 90$	$90 \geq v > 80$	$v \leq 80$

Para el mes de mayo de 2025 la penalización se calcula con los siguientes valores:

- Importe de la Cuota Fija: 58.273,55€
- Nº de Encargos (No Planificables de Criticidad Normal) entregados de Relevancia ORO: 286

- N° de Encargos (No Planificables de Criticidad Normal) entregados en plazo: 259 – Porcentaje: 90,56%
- Tiempo Medio requerido: 20,00
- Tiempo Medio real: 12,65
- Factor de Corrección: $[-(2/20)*12,65+2] = 0,73$
- Factor de Tramo: 0,50

INCUMPLIMIENTO = $58.273,55 * 0,03 * 0,50 = 874,10€$

CORRECCIÓN = $874,10 * 0,73 = 638,09€$

PENALIZACIÓN = $874,10€ - 638,09€ = \underline{\underline{236,01€}}$

C02: Cuantía total de la penalidad a aplicar: Doscientos treinta y seis euros con un céntimo (**236,01€**), IVA no incluido.

TOTALES DE LAS PENALIZACIONES

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

PENALIZACIÓN		2025 - Primer Semestre - IMPORTE (€ sin IVA)						
ANS	DESCRIPCIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	TOTAL
C02	Servicios No Planificables de Criticidad Normal – Resoluciones fuera del plazo establecido	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	236,01 €	0,00 €	236,01 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2025.10.03 14:49