

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: 184 / 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000173/2020 – Lote 5
ECON/000121/2021 (PN07)

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 2 de marzo de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (julio - diciembre de 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 27 de febrero de 2026, 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 18 de marzo de 2026. 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 27 de febrero de 2026,, 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 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:

Id de Encargo	Relevancia	Criticidad	Fecha de Asignación	Fecha de Entrega	Tiempo objetivo (h)	Tiempo real (h)	Encargo Cumplido (S/N)
WO0000000492633	BRONCE	Baja	15/07/2025 10:10:25	24/09/2025 08:18:27	100,00	162,72	No
WO0000000492660	BRONCE	Baja	15/07/2025 12:35:55	08/09/2025 11:44:40	100,00	162,78	No
WO0000000493398	BRONCE	Baja	16/07/2025 13:36:19	18/09/2025 12:38:03	100,00	349,70	No
WO0000000493518	BRONCE	Baja	16/07/2025 14:20:33	05/09/2025 13:21:21	100,00	339,61	No
WO0000000494388	BRONCE	Baja	18/07/2025 15:00:14	04/09/2025 11:23:28	100,00	316,39	No
WO0000000494457	BRONCE	Baja	18/07/2025 12:24:40	04/09/2025 10:57:52	100,00	318,55	No
WO0000000494499	BRONCE	Baja	18/07/2025 14:45:24	04/09/2025 11:04:36	100,00	316,32	No
WO0001000000942	BRONCE	Baja	21/07/2025 15:13:42	24/09/2025 08:01:11	100,00	306,22	No
WO0001000001205	BRONCE	Baja	22/07/2025 11:52:17	24/09/2025 12:40:54	100,00	440,81	No
WO0001000001604	BRONCE	Baja	23/07/2025 08:26:32	11/09/2025 18:38:15	100,00	347,10	No
WO0001000001819	BRONCE	Baja	23/07/2025 11:09:19	04/09/2025 15:59:46	100,00	292,85	No
WO0001000001862	BRONCE	Baja	22/07/2025 16:46:39	04/09/2025 11:39:25	100,00	294,88	No
WO0001000002354	BRONCE	Baja	23/07/2025 14:56:13	08/09/2025 12:01:04	100,00	307,08	No
WO0001000002780	BRONCE	Baja	24/07/2025 16:48:44	22/09/2025 13:51:52	100,00	140,56	No
WO0001000004184	ORO	Baja	31/07/2025 11:52:40	16/09/2025 14:22:09	20,00	42,27	No
WO0001000004822	ORO	Baja	04/08/2025 08:34:12	16/09/2025 14:28:44	20,00	25,59	No
WO0001000005498	BRONCE	Baja	05/08/2025 13:04:50	29/09/2025 11:50:45	100,00	366,82	No
WO0001000006504	BRONCE	Baja	07/08/2025 14:50:52	24/09/2025 08:16:59	100,00	323,44	No
WO0001000006781	BRONCE	Baja	08/08/2025 14:16:52	24/09/2025 07:52:33	100,00	100,45	No
WO0001000007068	ORO	Media	11/08/2025 09:44:13	17/09/2025 16:26:39	20,00	50,02	No
WO0001000007086	ORO	Baja	11/08/2025 11:26:24	17/09/2025 16:29:32	20,00	37,00	No
WO0001000008001	ORO	Baja	14/08/2025 08:26:02	17/09/2025 16:34:17	20,00	24,66	No
WO0001000009742	BRONCE	Baja	20/08/2025 10:02:24	11/09/2025 16:04:37	100,00	166,04	No
WO0001000009801	BRONCE	Baja	20/08/2025 15:10:23	23/09/2025 10:50:46	100,00	235,67	No
WO0001000009865	BRONCE	Baja	20/08/2025 10:20:18	25/09/2025 11:20:32	100,00	113,69	No
WO0001000010347	BRONCE	Baja	21/08/2025 10:28:45	26/09/2025 10:13:43	100,00	244,82	No
WO0001000010869	BRONCE	Baja	22/08/2025 14:43:02	23/09/2025 11:01:09	100,00	216,30	No
WO0001000011143	BRONCE	Baja	22/08/2025 10:03:07	29/09/2025 09:55:50	100,00	259,88	No
WO0001000011576	BRONCE	Baja	26/08/2025 10:19:12	24/09/2025 08:14:48	100,00	207,93	No
WO0001000012050	BRONCE	Baja	27/08/2025 09:27:58	25/09/2025 14:03:39	100,00	187,69	No
WO0001000012641	BRONCE	Baja	29/08/2025 09:14:59	24/09/2025 08:06:01	100,00	178,85	No
WO0001000012952	BRONCE	Baja	29/08/2025 11:53:58	18/09/2025 17:53:22	100,00	133,08	No
WO0001000012957	BRONCE	Baja	29/08/2025 12:58:10	29/09/2025 11:22:15	100,00	208,06	No
WO0001000013415	BRONCE	Baja	02/09/2025 09:04:16	24/09/2025 13:50:44	100,00	164,27	No
WO0001000013475	BRONCE	Baja	01/09/2025 16:31:13	24/09/2025 07:48:44	100,00	143,42	No
WO0001000013598	BRONCE	Baja	02/09/2025 12:50:43	24/09/2025 15:05:28	100,00	162,25	No
WO0001000013603	BRONCE	Baja	02/09/2025 13:03:37	29/09/2025 10:36:07	100,00	182,33	No
WO0001000013666	BRONCE	Baja	02/09/2025 10:43:31	24/09/2025 11:26:57	100,00	160,72	No
WO0001000014022	PLATA	Baja	03/09/2025 12:11:28	24/09/2025 13:09:45	50,00	150,97	No
WO0001000014340	ORO	Baja	03/09/2025 13:19:50	30/09/2025 09:37:55	20,00	21,74	No
WO0001000017010	BRONCE	Baja	10/09/2025 14:41:51	25/09/2025 12:03:17	100,00	102,57	No
WO0001000017895	ORO	Baja	12/09/2025 09:41:37	17/09/2025 13:24:59	20,00	33,72	No
WO0001000019719	ORO	Baja	17/09/2025 09:52:57	24/09/2025 17:22:46	20,00	57,50	No

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

La penalización se produce únicamente en el mes de septiembre de 2025, no habiendo cumplido con los plazos requeridos un total de 43 encargos sobre un total de encargos asignados de 500 que se distribuyen según su relevancia de la siguiente manera:

- Nº de encargos entregados con Relevancia BRONCE: 151
- Nº de encargos entregados con Relevancia ORO: 266
- Nº de encargos entregados con Relevancia PLATA: 83

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	151	77,48	100,00	67,15	1,00	0,01	0,66	582,74	384,61	198,13
ORO	266	96,99	20,00	5,19	0,00	0,03	1,00	0,00	0,00	0,00
PLATA	83	98,80	50,00	5,27	0,00	0,02	1,00	0,00	0,00	0,00

Teniendo en cuenta que la Cuota Fija en septiembre de 2025 es de 58.273,55 euros, la penalización que se produce es de **198,13 euros**.

E04 – Servicios Bajo Demanda – Penalización para encargos de servicios de bajo demanda por desajuste entre la fecha comprometida de entrega y la fecha real

El objetivo de este indicador es que la entrega final de los Servicios Afectados se ajuste a las fechas comprometidas por el Adjudicatario con Madrid Digital.

La tipología de Servicios que engloban estas actividades es:

- Estudio Funcional
- Estudio Técnico
- Definición y Diseño de APIs
- Análisis y Diseño Funcional
- Análisis y Diseño Técnico
- Construcción e Integración
- Implantación
- Soporte Post-Implantación
- Iteración de Desarrollo
- Migración de BBDD
- Mantenimiento Excepcional
- Mantenimiento Evolutivo
- Gestión del Conocimiento

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	Tarea	Estimación Proveedor (h)	Fecha Aceptación Propuesta Técnica	Fecha Comprometida de Entrega	Fecha de Entrega	Encargo entregado en plazo	Fecha Entrega - Fecha Comprometida (d)	Plazo de Ejecución (d)
WO0000000431330	Evolutivo Perfectivo	378,00	22/05/2025	12/06/2025	25/11/2025	No	166	21
WO0000000458356	Iteración del Desarrollo	831,00	27/11/2025	20/11/2025	27/11/2025	No	7	-7

La penalización se produce únicamente en el mes de noviembre de 2025, no habiendo cumplido con los plazos requeridos un total de dos encargos sobre un total de 4 encargos certificados en dicho mes. De estos dos encargos sólo uno de ellos penaliza debido al tiempo de plazo de ejecución.

Resultando la siguiente medición del nivel de servicio C04:

Indicador	Contrato	Nº de Encargos	Nº de Encargos entregados fuera de fecha	% de Encargos Fuera de Fecha	Penalización Total (€)
<u>E04</u>	ECON/000121/2021(PM001)	4	2	50,00	1.229,82

La penalización que se produce es de **1.229,82 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 1.427,95 euros, IVA, no incluido**, para el período comprendido entre los meses de **julio a diciembre de 2025** que se obtiene del importe de la penalización de los siguientes 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:

$$\text{Penalización}_{C02} = \text{Incumplimiento} - \text{Corrección}$$

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
$T_{medReal} \geq T_{medReq}$	0	Anula corrección
$T_{medReal} \leq \frac{1}{2} T_{medReq}$	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/T_{medReq}) * T_{medReal} + 2$	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 septiembre 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 BRONCE: 151
- Nº de Encargos (No Planificables de Criticidad Normal) entregados en plazo: 151 – Porcentaje: 77,48%

- Tiempo Medio requerido: 100,00
- Tiempo Medio real: 67,15
- Factor de Corrección: $[-(2/100)*77,48+2] = 0,66$
- Factor de Tramo: 1

INCUMPLIMIENTO = $58.273,55 * 0,01 * 1,00 = 582,74€$

CORRECCIÓN = $582,74 * 0,66 = 384,61€$

PENALIZACIÓN = $582,74€ - 382,91€ = \underline{198,13€}$

C02: Cuantía total de la penalidad a aplicar: Ciento noventa y ocho euros con trece céntimos (**198,13€**), IVA no incluido.

E04 – SERVICIOS BAJO DEMANDA – DESAJUSTE ENTRE FECHA COMPROMETIDA DE ENTREGA Y FECHA REAL

$$Penalización = Importe del Servicio * Peso * Ft$$

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

Coeficiente de Desviación en caso no cumplimiento (%) =

$(Fecha Entregada - Fecha Comprometida) / Plazo de Ejecución$

Siendo:

- Fecha Entregada. Fecha de entrega del Servicio Afectado
- Fecha Comprometida: Fecha comprometida por el Adjudicatario para la entrega del Servicio Afectado.
- Plazo de Ejecución. Fecha comprometida – Fecha de aceptación de la Propuesta Técnica por parte de Madrid Digital contemplando el Periodo de Revisión Normalizado.
- Factor de Tramo:

Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto
$100\% \leq Cd \leq 30\%$	1	Anula corrección
$30\% < Cd \leq 15\%$	0,75	Reduce la penalización
$15\% < Cd \leq 5\%$	0,5	Reduce la penalización
Resto casos	0	Anula penalización

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

- Importe del Servicio: 8.198,82€
- Fecha de Entrega – Fecha Comprometida: 166
- Plazo de ejecución: 21
- Coeficiente de Desviación: $166/21 = 7,9$
- Factor de Tramo: 1

PENALIZACIÓN = $8.198,82 * 0,15 * 1 = 1.229,82€$

E04: Cuantía total de la penalidad a aplicar: Mil doscientos veintinueve euros con ochenta y dos céntimos (**1.229,82€**), IVA no incluido.

TOTALES DE LAS PENALIZACIONES

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

ANS	DESCRIPCIÓN	2025 - Segundo Semestre - IMPORTE (€ sin IVA)						
		jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
C02	Servicios No Planificables - Criticidad Media	0,00 €	0,00 €	198,13 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	198,13 €
E04	Servicios Bajo Demanda - Fecha de Entrega	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1.229,82 €	0,00 €	1.229,82 €
TOTAL		0,00 €	0,00 €	198,13 €	0,00 €	1.229,82 €	0,00 €	1.427,95 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2026.03.24 09:46