

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: 494/2024

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000134/2018 - Lote 1
ECON/000336/2019 (PN04)

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 INFORMÁTICOS ESPECIALIZADOS EN EL MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS DE GESTIÓN DE RRHH (SIRIUS) Y AUXILIARES**”, mediante escrito de fecha 12 de julio de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades (abril 2024) en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **AXPE CONSULTING, S.L.**, NIF: B-84184548, el 30 de diciembre de 2019.

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 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 concluye el 31 de julio de 2024.

Dicho plazo concluyó el 31 de julio 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 **AXPE CONSULTING, S.L.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 10 de julio de 2024, en los siguientes términos:

Justificación de la imposición de la penalidad:

En el Anexo 1.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades, Pliego de Prescripciones Técnicas, en relación con la Cláusula 1 Apartado 19.- Penalidades Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato se establecen los **Acuerdos de Nivel de Servicio** (en adelante **ANS**), que debe cumplir el adjudicatario, y también se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes **penalizaciones**.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, **evaluarán y penalizarán mensualmente**.

Asimismo, en dicho Anexo se define, entre otros, los siguientes ANS:

1.2.1 ANS y Penalidades sobre la resolución de incidentes

Este apartado describe los ANS y Penalidades correspondientes a la resolución de incidentes, que se aplican únicamente sobre la fase de pleno servicio. En concreto, se refleja el siguiente ANS:

- **IRS02.-** Porcentaje de incidentes de nivel normal, del total que han estado abiertos en el periodo evaluado, que no han sido resueltos en plazo y aceptados por Madrid Digital.

En lo que respecta al indicador IRS02, el porcentaje de incidentes que cumplen el requisito especificado (incidentes de nivel de criticidad normal que, habiendo estado abiertos en el periodo evaluado, no han sido resueltos en el plazo especificado de 5 días y aceptados por Madrid Digital) es del 11,10%

Cálculo de la penalidad a aplicar:

De acuerdo con lo establecido en el Anexo 1.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades, del Pliego de Prescripciones Técnicas, en relación con la Cláusula 1 Apartado 19.- Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato, las penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en dicho Anexo.

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de los **ANS**, la **propuesta de penalidad asciende a un total de 5.809,98 euros, IVA no incluido**, que se obtiene del incumplimiento del siguiente indicador:

IRS02 Porcentaje de incidentes de nivel normal, del total que han estado abiertos en el periodo evaluado, que no han sido resueltos en plazo y aceptados por Madrid Digital.

El indicador mide el porcentaje de incidentes de nivel normal de criticidad que, habiendo estado abiertos en el periodo evaluado, no han sido resueltos y aceptados por Madrid Digital en el plazo especificado de 5 días. Este indicador se aplica sobre la fase de pleno servicio, cada mes.

Según se describe en el apartado **1.2.1 – ANS y Penalidades sobre la resolución de incidentes** de dicho ANEXO, la fórmula para el cálculo de la Penalidad por cada incumplimiento de recurso es:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	1	1,5	2
IRS02	IRS02 = IS = % de incidentes de nivel normal, del total que han estado abiertos en el periodo evaluado, que no han sido resueltos en plazo y aceptados por Madrid Digital.	0,05	$10 > IS \geq 0$	$15 > IS \geq 10$	$20 > IS \geq 15$	$IS \geq 20$

A la hora de realizar los cálculos para este indicador hay que tener en cuenta el plazo máximo de resolución especificado en dicho apartado:

Tipo incidentes	NIVEL	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias	CRÍTICA	≤ 4 horas naturales
Peticiones		
Consultas	NORMAL	≤ 5 días laborables
Quejas		

El número de incidencias de nivel normal que ha estado abierto durante el periodo de abril de 2024 es de 2028.

El número de incidencias de nivel normal que llevan abiertas o que han estado abiertas más de 5 días es de 225.

Por lo que el porcentaje de incumplimiento es de un 11,10%. Es decir $IS=11,10\%$

En el apartado **1.1- CONDICIONES GENERALES PARA EL CÁLCULO DE ANS Y PENALIDADES** se especifica la fórmula general para el cálculo de cada una de las Penalidades:

$$\text{Penalidad} = \text{BASE} * \sum (W * F)$$

Donde:

- **BASE** se calcula como la suma de los importes certificados por Madrid Digital de todos los meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último, dividido todo ello por el número de meses transcurridos desde el inicio de contrato hasta el mes que se factura, incluido este último.
- **W**: Peso del indicador
- **F**: Factor de Corrección

Para el cálculo del valor “**BASE**” se han tenido en cuenta los siguientes datos:

- Fecha de inicio del contrato: 1 de enero de 2020
- Número de meses transcurridos desde el inicio del contrato hasta 30 de abril de 2024: 52
- Importe facturado hasta 31 marzo de 2024: 5.910.214,06 €
- Importe certificado en abril 2024: 132.167,82 €
- Importe total facturado incluyendo abril 2024: 6.042.381,88 €
- Resultado final de dividir dicho importe entre el número de meses transcurridos: 116.199,65 €

Por lo que la penalidad final resultante se calcularía como:

$$\text{Penalidad IRS02} = 116.199,65 \text{ €} \times 0.05 \times 1 = 5.809,98 \text{ €}$$

Por esta razón, la penalidad aplicable para el periodo del mes de **abril de 2024** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
IRS02	Porcentaje de incidentes de nivel normal, del total que han estado abiertos en el periodo evaluado, que no han sido resueltos en plazo y aceptados por Madrid Digital.	5.809,98 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		5.809,98 €

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE CIBERSEGURIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD
(P.D. de la Consejera Delegada, Resolución nº: 479 /2024, de 24 de julio, por la que se delega la firma por
período determinado)

Firmado digitalmente por: MUÑOZ FUENTES ESTHER
Fecha: 2024 08 02 09:10