

NÚMERO: 320/ 2023

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la Contratación

Exp. Núm.: ECON/000150/2018 (PN09)

## 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 **"MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL SOFTWARE DE RRHH META4 PEOPLENET, META4 EMIND GESTIÓN HOSPITALARIA E IBM GPT PARA CENTROS DEPENDIENTES DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID"**, mediante escrito de fecha 15 de junio de 2023 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades correspondientes al mes de marzo de 2023 en el contrato de referencia, suscrito con la mercantil **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.** (NIF: B-88018098), el 31 de enero 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 15 de junio de 2023, 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 concluirá el

Con fecha 16 de junio de 2023, se he recibido escrito por parte de la empresa contratista, en el que se manifiesta que no presentará alegación alguna al respecto, y que acepta la penalidad propuesta para el periodo de facturación de marzo 2023.

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 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas*, y de acuerdo a la propuesta formulada por el Responsable del Contrato, se acuerda:

La imposición a **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.**, adjudicataria del contrato, de las penalidades propuestas por el Responsable del Contrato en fecha 29 de marzo de 2023, en los siguientes términos:

### Justificación de la imposición de la penalidad:

El Pliego de Prescripciones Técnicas en su **Anexo II, "Acuerdos de Niveles de Servicio y Penalidades"** define, entre otros, los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio:

- **Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel normal de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo. Indicador IRS02**

Criterio de Medición:

- **Discreto** si el número de servicios asignados en el periodo de medición es menor o igual que 20, de los referenciados en el universo de medida.
- **Porcentual** si el número de servicios asignados en el periodo de medición es mayor que 20, de los referenciados en el universo de medida.

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
IRS02		0,00	0,50	0,75	1,00
<b>Discreto</b> Nº no resuelto	5%	<= 1	2	3	>= 4
<b>Porcentual</b> % resuelto (v)		100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85

v = porcentaje de ítems que cumplen el criterio

La fórmula general para el cálculo de cada una de las penalidades, será la siguiente, excepto para aquellos ANS que se especifique otra fórmula:

$$\text{Penalización} = CF * \sum (W * F)$$

Donde:

- **CF** - Importe de la Cuota Fija mensual.
- **W** - Peso del indicador.
- **F** - Factor de corrección.

Durante el mes de **marzo** la medición de este indicador refleja lo siguiente:

- Número de Encargos Totales: **879**
- Número de Encargos con Incumplimiento: **71**
- Índice de Cumplimiento: **91,92%**

Aplicando la formula anterior:

- CF= **151.602,89 €**
- W = **0,05**
- F = **0,50**

$$\text{Penalización Aplicable} = 151.602,89 \text{ €} * 0,05 * 0,50 = 3.790,07 \text{ €}$$

Aplicada la fórmula establecida en la definición de ANS, la propuesta de penalidad asciende a un total de **3.790,07 euros, IVA no incluido**.

#### CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

El Pliego de Prescripciones Técnicas en su **Anexo II, “Acuerdos de Niveles de Servicio y Penalidades”**, indica que la penalización total aplicable para el periodo que está siendo controlado, será el menor de los siguientes valores:

- La suma del total de las penalidades aplicables
- El **20%** del total de la Factura correspondiente del periodo que está siendo medido (IVA no incluido).

Por tanto, la penalidad aplicable para el periodo de **marzo de 2023** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
IRS02	Resolución en el plazo establecido de Incidencias y Consultas de nivel normal de los Servicios de Atención, Soporte Especializado y Mantenimiento Correctivo.	3.790,07 €
	<b>Importe Penalidad (IVA no Incluido)</b>	<b>3.790,07 €</b>

Madrid, a fecha de firma

LA CONSEJERA-DELEGADA

F. mado d g. almen e po LIRIA FERNANDEZ ELENA  
Fecha 2023 06 20 15 19