

## ÁREA DE GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

**INETUM ESPAÑA, S.A.**

**Exp.: ECON/000179/2020 – Lote 1  
ECON/000176/2021 (PN23)**

Para su conocimiento y efectos, le notifico que en el expediente de referencia se ha adoptado la resolución que a continuación se transcribe:

Órgano administrativo: **LA CONSEJERA DELEGADA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Número / Fecha de la Resolución: **781 2023, de 29 de diciembre de 2023**

### 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 MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL PRODUCTO NEXUS ECCL Y SU PLATAFORMA ASOCIADA Y DE TRANSFORMACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTO NEXUS ECCL - LOTE 1”**, mediante escrito de fecha 28 de diciembre de 2023 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades (octubre 2023)** en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **INETUM ESPAÑA, S.A.**, NIF: A-28855260, el 31 de agosto de 2021.

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 diciembre 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.

Con fecha 28 de diciembre 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 **octubre de 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 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 **INETUM ESPAÑA, S.A.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 29 de noviembre de 2023, en los siguientes términos:

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA IMPOSICIÓN DE LA PENALIDAD:**

En el **Anexo X.1.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones - Lote 1**, 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 definen, entre otros, los siguientes ANS:

### **1.6.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)**

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula del **Pliego de Cláusulas Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

Existirán cuatro indicadores, cada uno de ellos mide diferentes aspectos sobre el tiempo máximo de resolución de incidentes:

- IRS01: número de incidentes críticos abiertos en el período evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptados por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes).
- IRS02: número de incidentes normales abiertos en el período evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptados por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes).
- IRS03: % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes críticos.
- IRS04: % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes normales.

En el mes de octubre de 2023, para el indicador IRS04, se han propuesto para el cómputo de penalización 3 incidentes normales que han superado el tiempo máximo de resolución.

### **1.6.13 Indicadores sobre la Política de acceso a los sistemas de información (MSEG)**

Con estos indicadores se quiere controlar la consistencia y estabilidad de la política de acceso al sistema. Existirán cuatro indicadores, cada uno de ellos mide diferentes aspectos de la política de acceso al sistema:

- MSEG01: incumplimientos en normativa de la política de accesos referidos a la definición de roles y perfiles.
- MSEG02: incumplimientos en normativa de la política de accesos referidos a paso de roles a producción (sin medición de impacto).
- MSEG03: incumplimientos en normativa de la política de acceso referidos al transporte de roles sin haber realizado auditoría.
- MSEG04: incumplimientos en normativa de la política de accesos referidos al procedimiento que regula la asignación de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los sistemas de información.

En el mes de octubre de 2023, para el indicador MSEG01, se han propuesto para el cómputo de penalización 102 incumplimientos. Para el indicador MSEG03, se han propuesto 2 incumplimientos.

Como consecuencia de lo expuesto se produce el incumplimiento de los citados ANS, y por ello se propone ejecutar el importe de la penalidad que a continuación se detalla.

### **CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA**

De acuerdo con lo establecido en el Anexo X.1.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones - Lote 1, 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 24.216,76 € euros, IVA no incluido**, que se obtiene de los siguientes ANS:

### **1.6.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)**

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula del **Pliego de Cláusulas Técnicas** (tiempo máximo de resolución de incidentes).

En concreto, para el indicador IRS04, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>IRS04</b>	IRS04 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes normales	0,04	IS = 0	0% < IS < 50%	50% ≤ IS < 75%	75% ≤ IS

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización(t) = CF * \sum_i (W * F)$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación  
**W** Peso  
**F** Factor de corrección

Por **CF** se entiende el importe certificado, correspondiente a los Servicios de Cuota Fija del mes (sin IVA), es decir **421.161,07 euros**.

La fórmula para el cálculo del % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes normales (IS) es:

$IS = [(TEX - NEX * \text{tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos}) / NEX * \text{tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos}] * 100$

Donde:

**TEX** Suma de los tiempos en ejecución y resto de estados computables de todos los TRs que han superado el tiempo máximo de resolución en segundos  
**NEX** Número de TRs que han excedido el tiempo máximo de resolución

- NEX = 3
- Tiempo en ejecución de los 3 TRs: 220.086 segundos, 920.875 segundos, y 894.051 segundos
- TEX = (220.086 segundos + 920.875 segundos + 894.051 segundos) = 2.035.012 segundos
- Tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos: 216.000 segundos
- IS =  $[(2.035.012 - 648.000) / 648.000] * 100 = 214\% \rightarrow 75\% \leq IS$ , por tanto, el Factor de corrección (F) = 1

Por lo tanto, el **Factor de Corrección (F)** da un valor de 1.

**Penalidad IRS04 = 421.161,07 € x 0,04 x 1 = 16.846,44€**

### 1.6.13 Indicadores sobre la Política de acceso a los sistemas de información (MSEG)

Con estos indicadores se quiere controlar la consistencia y estabilidad de la política de acceso al sistema. En concreto, para el indicador MSEG01, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>MSEG01</b>	MSEG01 = IS = Número roles con incumplimientos, durante el período que se mide, de la normativa que regula la definición de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información.	0,01	IS < 3	3 ≤ IS < 6	6 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización = CF * \sum_i (W * F)$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación  
**W** Peso  
**F** Factor de corrección

Por **CF** se entiende el importe certificado, correspondiente a los Servicios de Cuota Fija del mes (sin IVA), es decir **421.161,07 euros**.

- Número de roles con incumplimientos, durante el periodo que se mide, de la normativa que regula la definición de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información (IS):  $102 \rightarrow 10 \leq IS$ , por tanto, el Factor de corrección (F) = 1.

Por lo tanto, el **Factor de Corrección (F)** da un valor de 1.

<b>Penalidad MSEG01 = 421.161,07 € x 0,01 x 1 = 4.211,61 €</b>
--

Para el indicador MSEG03, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>MSEG03</b>	MSEG03 = IS = Número de roles que se transporta a producción, durante el período que se mide este indicador, sin haber realizado la auditoría de objetos críticos o habiéndola realizado, transportar los roles a producción sin haber hecho las correcciones correspondientes.	0,01	IS = 0	$1 \leq IS < 2$	$2 \leq IS < 4$	$4 \leq IS$

La fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

$$Penalización = CF * \sum_i (W * F)$$

Donde:

**CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación  
**W** Peso  
**F** Factor de corrección

Por **CF** se entiende el importe certificado, correspondiente a los Servicios de Cuota Fija del mes (sin IVA), es decir **421.161,07 euros**.

- Número total de roles que se transporta a producción sin haber realizado auditoría (IS):  $2 \rightarrow 2 \leq IS < 4$ , por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,75.

Por lo tanto, el **Factor de Corrección (F)** da un valor de 0,75.

<b>Penalidad MSEG03 = 421.161,07 € x 0,01 x 0,75 = 3.158,71 €</b>
---

Por tanto, la penalidad aplicable para el período del mes de **octubre de 2023** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
IRS04	Tiempo máximo de resolución de incidentes	16.846,44 €
MSEG01	Política de acceso – definición de roles y perfiles	4.211,61 €
MSEG03	Política de acceso referidos al transporte de roles sin auditoría	3.158,71 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		24.216,76

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA  
Fecha: 2023.12.29 10:24