

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: 21 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 1
ECON/000176/2021 (PN36)

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 7 de enero de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades noviembre 2024 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 7 de enero 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.

Con fecha 14 de enero de 2025, 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 noviembre de 2024.**

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 7 de enero de 2025, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE 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:

1.6.4 Indicadores sobre el Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (NRS)

Se considera soluciones a incidentes de tipo incidencias y consultas que son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido o subsana el error; no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva solución al adjudicatario.

Existirán dos indicadores, uno por cada uno de los tipos de incidencias y consultas, cada indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo frente al total de soluciones del tipo.

Este ANS se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

En el mes de noviembre de 2024, en las soluciones entregadas de correctivos (NRS02), se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incidente con 1 rechazo.

1.6.12 Indicadores sobre Transportes y Sincronización de entornos (MTR)

Con estos indicadores se quiere controlar que todas las órdenes de transportes han sido notificadas previamente a la Agencia y están relacionadas con acciones de Incidencias y/o mejoras programadas, así como que la ejecución de los transportes no provoca en sí incidentes en el sistema. A su vez se quiere medir la coherencia/consistencia de los diferentes entornos, estando ellos operativos en todo momento.

Existirán cuatro indicadores:

- MTR01: Porcentaje de órdenes de transportes ejecutadas durante el periodo que se mide y que no han sido notificadas a la Agencia o autorizadas por la Agencia.
- MTR02: Número de órdenes de transporte, durante el período que se mide, transportadas como urgentes y que no lleve una incidencia crítica asociada o no tiene justificación/autorización por parte de la Agencia.
- MTR03: Se mide que cualquier entorno tenga el número de objetos modificados menor o igual que el previo en la cadena de transporte, sin autorización.
- MTR04: Número de ventanas de transporte ordinarias o extraordinarias, durante el período que se mide, en las que las órdenes transportadas han propiciado incidentes o errores en el sistema como consecuencia de un error en el propio transporte u órdenes realizadas.

En el mes de noviembre de 2024 para el indicador MTR04, se han propuesto para el cómputo de penalización 2 incumplimientos.

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 noviembre de 2024 para el indicador MSEG02, se han propuesto para el cómputo de penalización 4 incumplimientos.

1.12.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

Este indicador mide la disponibilidad de los recursos del Equipo Base, según condiciones indicadas en la “CLÁUSULA 9 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada uno de los puestos de cuota fija (esto es 69, independientemente del número de recursos que lo ocupen en el período medido). Se valorará con periodicidad anual.

Durante el periodo diciembre 2023 a noviembre 2024, dos perfiles del Equipo Base se han excedido de los límites de ausencia establecidos:

- el puesto P51 (Consultor Técnico Especialista SAP Senior – Equipo Crítico) ha excedido 1 día (8 horas) el límite de ausencia establecido.
- el puesto P34 (Consultor Funcional SAP Junior – Equipo Normal) ha excedido 1 día (8 horas) el límite de ausencia establecido.

1.12.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del Equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la “CLÁUSULA 9 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador se aplica:

- Una vez al final de la fase de transición. A estos efectos se considera que el equipo ofertado por el adjudicatario en su propuesta es el equipo que se incorporará durante la fase de transición. Cualquier cambio que se produzca será considerado una rotación.
- Desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último período de cálculo, se calculará sobre el período restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el período, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido).

Durante el período comprendido entre junio y noviembre de 2024, un miembro del Equipo Base realizó una rotación excesiva:

- el puesto P54 (Consultor Técnico Especialista SAP Senior – Equipo Crítico) realizó una rotación excesiva.

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 16.213,40 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de los siguientes ANS:

1.6.4 Indicadores sobre el Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (NRS)

Para cada uno de los tipos de incidente t (incidencia, consulta, etc.) se obtiene el porcentaje de incidentes del tipo que han sido rechazados 1, 2 y 3 o más veces:

$$\forall i \in (1, 2, 3+) \Rightarrow n(i, t) = \frac{NRS(i, t)}{NS(t)} * 100$$

Donde:

$NRS(i, t)$ Número total de soluciones del tipo t con i rechazos.
 $NS(t)$ Número total de soluciones del tipo t .

El **Factor REZ** ($n(i, t)$) de cada tipo de incidente se obtiene a partir de la siguiente tabla a partir del valor de $n(i, t)$:

$n(t, i)$	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
Con 1 rechazos ($i=1$)	0,05	0,10	0,15	0,20
Con 2 rechazos ($i=2$)	0,10	0,15	0,20	0,30
Con 3 rechazos o más ($i=3+$)	0,15	0,20	0,30	0,40

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

$$Penalización(t) = CF * 0,02 * \sum_i FactorREZ(n(i, t))$$

Donde:

CF Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación.
 t tipo de incidente, i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas.

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 soluciones del tipo **incidentes/correctivos**: 1.280
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con **1** rechazos: 1 \rightarrow Factor REZ $\rightarrow 1/1.280 = 0,07\% \rightarrow$ Factor REZ = 0,05

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para incidentes correctivos (NRS02) da un valor de **0,05**

$Penalidad NRS02 = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,05 = 421,16 \text{ €}$

1.6.12 Indicadores sobre Transportes y Sincronización de entornos (MTR)

Con estos indicadores se quiere controlar que todas las órdenes de transportes han sido notificadas previamente a la Agencia y están relacionadas con acciones de Incidencias y/o mejoras programadas, así como que la ejecución de los transportes no provoca en sí incidentes en el sistema. A su vez se quiere medir la coherencia/consistencia de los diferentes entornos, estando ellos operativos en todo momento.

En concreto, para el indicador MTR04, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MTR04	MTR04 = IS = Número de ventanas de transporte ordinarias o extraordinarias, durante el periodo que se mide, en las que las órdenes transportadas han propiciado incidentes/errores en el sistema como consecuencia de un error en el propio transporte/órdenes realizadas.	0,01	IS = 0	IS = 1	IS = 2	3 ≤ 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 ventanas de transporte ordinarias o extraordinarias, durante el periodo que se mide, en las que las órdenes transportadas han propiciado incidentes/errores en el sistema como consecuencia de un error en el propio transporte/órdenes realizadas. (IS): 2 → IS = 2, por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,75.

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

$$Penalidad MTR04 = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 0,75 = 3.158,71 \text{ €}$$

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 MSEG02, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MSEG02	MSEG02 = IS = Número roles que se transporta a producción, durante el periodo que se mide este indicador, sin haber realizado la medición de impacto correspondiente.	0,01	IS = 0	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS < 4	4 ≤ 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): $4 \rightarrow 4 \leq IS$, por tanto, el Factor de corrección (F) = 1.

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

$\text{Penalidad MSEG02} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 1 = 4.211,61 \text{ €}$
--

1.12.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

Este indicador mide la disponibilidad de los recursos del Equipo Base. Se contabilizarán 8h/día laborable.

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

$$\text{Penalización} = \sum_i \text{FEB}_i * \text{HRI}_i * \text{THP}$$

Donde:

- FEB_i** Factor Equipo Base para el recurso *i* ($FEB=4$ si el recurso es de equipo crítico, $FEB=2$ si el recurso es de equipo normal).
- HRI_i** Horas de servicio incumplidas en el puesto *i*.
- THP** Tarifa Hora de Penalización.
- i** Cada uno de los puestos del Equipo Base.

Durante el período comprendido entre diciembre de 2023 y noviembre de 2024, dos miembros del Equipo Base se han excedido del límite de ausencia establecido.

- El puesto P51 (Consultor Técnico Especialista SAP Senior – Equipo Crítico) ha excedido 1 día (8 horas) el límite de ausencia establecido.
- El puesto P34 (Consultor Funcional SAP Junior – Equipo Normal) ha excedido 1 día (8 horas) el límite de ausencia establecido.

Los factores para el puesto P51 quedan de la siguiente forma:

- FEB** = 4
- HRI** = 8 h/día * 1 día laborable = 8 horas
- THP** = 40,49 euros/hora
- i** = Puesto 51

Por lo tanto, la Penalidad da un valor de:

$\text{Penalidad EPS01 Equipo Crítico} = 4 \times 8 \text{ horas} \times 40,49 \text{ €/h} = 1.295,68 \text{ €}$
--

Los factores para el puesto P34 quedan de la siguiente forma:

- **FEB** = 2
- **HRI** = 8 h/día * 1 día laborable = 8 horas
- **THP** = 40,49 euros/hora
- **i** = Puesto 34

Por lo tanto, la Penalidad da un valor de:

Penalidad EPS01 Equipo Normal = 2 x 8 horas x 40,49 €/h = 647,84 €

La suma de la Penalidad para el Equipo Base da un valor de:

Penalidad EPS01 = 1.295,68 € + 647,84 € = 1.943,52 €

1.12.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del Equipo Base

El Factor de Rotación EBM (FREBM) se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Número de rotaciones EBM Crítico/Normal en el periodo (NR)	FREBM Factor Rotación EBM	
	Crítico- FREBMC	Normal- FREBMN
$0 \leq n \leq 1$	1	0
$1 < n \leq 2$	2	0
$2 < n \leq 5$	2	1
$6 < n \leq 9$	2	1,5
$9 < n \leq 18$	3	2
$n > 18$	4	3

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Crítico es:

$$\text{Penalización} = \text{FREBM}_c * \Sigma(\text{NR}_c(p) * 160 * \text{THP})$$

Donde:

NR_c es el nº de rotaciones de recursos del puesto *p* de EBM Crítico en el periodo de cálculo.

THP Tarifa Hora de Penalización.

p Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Crítico (en total 35 puestos).

Durante el período comprendido entre junio y noviembre de 2024, un miembro del Equipo Base realizó una rotación excesiva:

- El puesto P54 (Consultor Técnico Especialista SAP Senior – Equipo Crítico) realizó una rotación excesiva.

Los factores para las rotaciones excesivas del Equipo Crítico quedan de la siguiente forma:

- **FREBM_c** = 1
- **NR_c** = 1
- **THP** = 40,49 euros/hora
- **p** = 1

Por lo tanto, la Penalidad da un valor de:

$$\text{Penalidad EPS03} = 1 \times 1 \times 160 \times 40,49 \text{ €/h} = 6.478,40 \text{ €}$$

Por tanto, la penalidad aplicable para el período del mes de **noviembre de 2024** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
NRS02	Rechazos incidentes correctivos	421,16€
MTR04	Nº de Ventanas de Transporte ordinarias o extraordinarias transportadas ocasionando incidentes en el sistema	3.158,71€
MSEG02	N.º de Incumplimientos en Normativa Política de acceso: paso de Roles a producción (sin medición de impacto)	4.211,61€
EPS01	Control de la prestación del servicio por el Equipo Base	1.943,52 €
EPS03	Rotación excesiva de miembros del Equipo de Base	6.478,40 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		16.213,40 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ
Fecha: 2025.01.16 09:03