

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: 417 / 2025

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 1  
ECON/000176/2021 (PN39)

## 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 9 de junio de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades abril 2025 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 9 de junio 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 12 de junio 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 abril de 2025.**

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 9 de junio de abril 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:

#### 1.6.1 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 **abril de 2025**, para el indicador IRS04, se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incidente normal que ha superado el tiempo máximo de resolución.

#### 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.0.02

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

En el mes de **abril de 2025** en las soluciones entregadas de correctivos (NRS01), se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incidente con 2 rechazos.

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 9.265,54 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
IRS04	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 = 1
- Tiempo en ejecución del TR: 298.797 segundos
- TEX = 298.797 segundos
- Tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos: 216.000 segundos
- IS =  $[(298.797 - 216.000) / 216.000] * 100 = 38,33\% \rightarrow 0\% < IS < 50\%$ , por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,5

Por lo tanto, el **Factor de Corrección (F)** da un valor de **0,5**.

$\text{Penalidad IRS04} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,04 \times 0,5 = 8.423,22 \text{ €}$
---------------------------------------------------------------------------------------------

#### 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% ≤ n ≤ 5%	5% < n ≤ 15%	15% < n ≤ 25%	25% ≤ 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/consultas**: 1.201
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/consultas** con **2** rechazo: 1 → Factor REZ → 1/1.201 = 0,08% → Factor REZ = 0,10

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para incidentes consultas (NRS01) es de **0,10**

<b>Penalidad NRS01 = 421.161,07 € x 0,02 x 0,10 = 842,32 €</b>
----------------------------------------------------------------

Por tanto, la penalidad aplicable para el período del mes de **abril de 2025** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
IRS04	% Desviación tiempo máximo incidentes normales	8.423,22 €
NRS02	Rechazos incidentes correctivos	842,32 €
<b>Importe Penalidad (IVA no Incluido)</b>		<b>9.265,54 €</b>

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ  
 Fecha: 2025.06.13 20:50