

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: 69 / 2024

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 2  
ECON/000177/2021 (PN05)

## 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 2**”, mediante escrito de fecha 30 de noviembre 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 **AVVALE ESPAÑA,S.L.U** (anteriormente **TECHEDGE ESPAÑA S.L.**), NIF: B-82276585, el 14 de marzo de 2022.

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 enero 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 concluyó el 30 de enero 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 **AVVALE ESPAÑA,S.L.U**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 15 de enero de 2024, en los siguientes términos:

### **Justificación de la imposición de la penalidad:**

En el Anexo X.2.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones - Lote 2, 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:

#### **1.21.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)**

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables con cargo a Cuota Variable.

Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Durante el mes de octubre de 2023, en las soluciones entregadas de planificables se ha entregado con retraso 1 encargo planificable con prioridad Normal.

#### **1.21.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos (ENC04)**

Este indicador se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

Durante el mes de octubre de 2023, en las soluciones entregadas de planificables se ha entregado con 1 rechazo 1 encargo planificable con prioridad Normal.

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.2.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones - Lote 2, 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 3.453,84 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

#### **1.21.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)**

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Este indicador mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos planificables.

Para cada uno de los encargos planificables, se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma:

$$n(\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

**DR** n° de días laborables de incumplimiento de respuesta.

**E** Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

La penalización será conforme a la siguiente tabla **FACTOR DE ACEPTACIÓN DE ENCARGOS FAE (n)**:

| % Desviación de tiempo (n) | Prioridad del encargo |        |           |
|----------------------------|-----------------------|--------|-----------|
|                            | Crítica               | Normal | Especial  |
| $n \leq 5\%$               | 10 %                  | 2 %    | No aplica |
| $5\% < n \leq 15\%$        | 15 %                  | 5 %    |           |
| $15\% < n \leq 25\%$       | 20 %                  | 10 %   |           |
| $25\% < n$                 | 25 %                  | 15 %   |           |

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

$$Penalización = H * THPC * FAE(n)$$

Donde:

**H** es el número de horas estimadas del encargo

**THPC** es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor (44,28 euros/hora).

De esta forma:

- ☐ Número total de encargos planificables con retraso: 1 con prioridad Normal
- ☐ Horas estimadas del encargo: 768
  - o E = 64d
  - o DR = 3d
  - o  $n(\%) = (DR/E)*100 = (3/64)*100 = 4,69\% \rightarrow$  Factor FAE(n) = 2%

•

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| <b>Penalidad ENC02 = 768 x 44,28 € x 0,02 = 680,14 €</b> |
|----------------------------------------------------------|

#### **1.21.4 Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos (ENC04)**

Este indicador se calcula durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes, sobre el total de encargos entregados y aceptados en primera instancia, es decir sin ningún rechazo.

| % de encargos aceptados en primera instancia | Factor TEN |
|----------------------------------------------|------------|
| 95% < n                                      | 0          |
| 85% < n ≤ 95%                                | 0,10       |
| 75% < n ≤ 85%                                | 0,20       |
| n ≤ 75%                                      | 0,30       |

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

$$\text{Penalización} = H * THPC * 0,20 * \text{Factor TEN}$$

Donde:

**H** número total de horas de todos los encargos entregados y aceptados por Madrid Digital en el mes de medición

**THPC** es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor (44,28 euros/hora).

De esta forma:

- ☐ Número total de horas de todos los encargos entregados y aceptados por Madrid Digital en el mes de medición: 1.566h
- ☐ % de encargos aceptados en primera instancia:  $4/5 * 100 = 80\% \rightarrow \text{Factor TEN} = 0,20$


•

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Penalidad ENC04 = 1.566 x 44,28 € x 0,2 x 0,2 = 2.773,70 €</b> |
|-------------------------------------------------------------------|

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

| Indicador                                  | Descripción                                                | Importe IVA no Incluido |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|
| ENC02                                      | Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables | 680,14                  |
| ENC04                                      | Indicador sobre la Tendencia de la Calidad de los Encargos | 2.773,70                |
| <b>Importe Penalidad (IVA no Incluido)</b> |                                                            | <b>3.453,84</b>         |

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ -   
Fecha: 2024.02.02 19:22