

NÚMERO: 671 / 2022

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 1
ECON/000176/2021 (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 “**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 1 de diciembre de 2022 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades (agosto 2022)** 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 30 de noviembre de 2022, 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 19 de diciembre de 2022. 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 **INETUM ESPAÑA, S.A.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 30 de noviembre de 2022, 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:

1.6.4 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 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.

Durante el mes de agosto de 2022, en las soluciones entregadas de correctivos (NRS02), se han rechazado 5 incidentes con 1 rechazo, 2 incidentes con 2 rechazos y 1 incidente con 3 rechazos.

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.

Durante el mes de agosto de 2022 se han producido 77 requisitos incumplidos en el indicador MSEG04.

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.

Cuantía total de la penalidad a aplicar:

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 6.738,56 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de la suma 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**: 660
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con **1** rechazo: 5 \rightarrow Factor REZ $\rightarrow 5/660 = 0,75\% \rightarrow$ Factor REZ = 0,05
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con **2** rechazos: 2 \rightarrow Factor REZ $\rightarrow 2/660 = 0,30\% \rightarrow$ Factor REZ = 0,10
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con **3** rechazos: 1 \rightarrow Factor REZ $\rightarrow 1/660 = 0,15\% \rightarrow$ Factor REZ = 0,15

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para incidentes correctivos (NRS02) da un valor de **0,05 + 0,10 + 0,15 = 0,30**



$$\text{Penalidad NRS02} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,30 = 2.526,95 \text{ €}$$

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 MSEG04, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MSEG04	MSEG04 = IS = Número de requisitos incumplidos, del procedimiento que regula la asignación de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de información, durante el periodo que se mide.	0,01	IS < 3	3 ≤ IS < 6	6 ≤ IS < 10	10 ≤ IS

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

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

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 requisitos incumplidos del procedimiento que regula la asignación de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los sistemas de información (IS): 77 → 10 ≤ IS, por tanto el Factor de corrección (F) = 1

El **Factor de Corrección (F)** da un valor de 1.

$$\text{Penalidad MSEG04} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 1 = 4.211,61 \text{ €}$$

Por tanto, la penalidad aplicable para el periodo del mes de **agosto de 2022** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
NRS02	Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (incidencias/correctivos)	2.526,95 €
MSEG04	Política de acceso a los sistemas de información	4.211,61 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		6.738,56 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

