

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: 964 / 2025

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000179/2020 – Lote 1  
ECON/000176/2021 (PN45)

## 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 23 de diciembre de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades octubre 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 23 de diciembre 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 23 de diciembre 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 **octubre 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 23 de diciembre 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 octubre de 2025, para el indicador IRS02, se han propuesto para el cómputo de penalización 5 incidentes normales sin respuesta o fuera de tiempo.

En el mes de octubre de 2025, para el indicador IRS04, se han propuesto para el cómputo de penalización 5 incidentes normales que han superado el tiempo máximo de resolución.

#### **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 octubre de 2025 para el indicador MTR04, se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incumplimiento.

#### **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 2025, para el indicador MSEG03, se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incumplimiento.

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.

<b>CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA</b>
--

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 21.058,06 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 IRS02, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS02	IRS02 = IS = Número de incidentes normales abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,04	IS < 4	4 ≤ IS < 6	7 ≤ IS < 9	9 ≤ 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**.

- Número de incidentes normales abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (IS): 5 → 4 ≤ IS < 6, por tanto, el Factor de Corrección (F) = 0,5.

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

$$Penalidad IRS02 = 421.161,07 \text{ €} \times 0,04 \times 0,5 = 8.423,22 \text{ €}$$

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 = 5
- TEX = 1.190.183 segundos
- Tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos: 216.000 segundos
- $IS = [(1.190.183 - 1.080.000) / 1.080.000] * 100 = 10,20\% \rightarrow 0\% < IS < 50\%$ , por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,5

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

**Penalidad IRS04 = 421.161,07 € x 0,04 x 0,5 = 8.423,22 €**

#### 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:

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

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 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):  $1 \rightarrow IS = 1$ , por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,5.

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

$$\text{Penalidad MTR04} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 0,5 = 2.105,81 \text{ €}$$

### 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 MSEG03, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MSEG03	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 ≤ IS < 2	2 ≤ IS < 4	4 ≤ 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 roles que se transporta a producción sin haber realizado auditoría (IS):  $1 \rightarrow 1 \leq IS < 2$ , por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,5.

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

$$\text{Penalidad MSEG03} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 0,5 = 2.105,81 \text{ €}$$

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

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
IRS02	N.º incidentes normales abiertos sin respuesta o fuera de tiempo	8.423,22 €
IRS04	% Desviación tiempo máximo incidentes normales	8.423,22 €
MTR04	Nº de Ventanas de Transporte ordinarias o extraordinarias transportadas ocasionando incidentes en el sistema	2.105,81 €
MSEG03	Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes consultas	2.105,81 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		21.058,06 €

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - \*\*\*6106\*\*  
 Fecha: 2025.12.30 09:44