

NÚMERO: 214/ 2023

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000179/2020 – Lote 1
ECON/000176/2021 (PN15)

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 28 de marzo de 2023 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades (febrero 2023)** 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 25 de abril de 2023, 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 27 de abril de 2023, 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 febrero 2023**.

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 25 de abril de 2023, 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:

1.6.1 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 4 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 febrero de 2023, para el indicador IRS04, se han propuesto para el cómputo de penalización 2 incidentes normales que han 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.

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

En el mes de febrero de 2023, en las soluciones entregadas de correctivos (NRS02), se han propuesto para el cómputo de penalización 3 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.

En el mes de febrero de 2023, para el indicador MSEG04, se han propuesto para el cómputo de penalización 28 incumplimientos.

1.13.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03)

Se considera que los encargos planificables son rechazados cuando la Agencia considera que la solución dada no cumple lo requerido, no cumple los requerimientos, no se considera válida la documentación entregada, etc. Es decir, la Agencia no lo da por válido y lo rechaza, requiriendo una nueva resolución al adjudicatario.

El indicador mide el grado de rechazos que existen en las soluciones entregadas a ese tipo de encargos del total de encargos cerrados en el mes. Este indicador se aplica durante la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

En el mes de febrero de 2023, en las soluciones entregadas de planificables, se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 trabajo con 3 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 20.215,73 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de la suma 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:

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

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 = 2
- Tiempo en ejecución de los 2 TRs: 411.559 segundos y 316.050 segundos
- TEX = 411.559 segundos + 316.050 segundos = 727.609 segundos
- Tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos: 216.000 segundos
- IS = $[(727.609 - 432.000) / 432.000] * 100 = 68,43\% \rightarrow 50\% \leq IS < 75\%$, por tanto el Factor de corrección (F) = 0,75

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

Penalidad IRS04 = 421.161,07 € x 0,04 x 0,75 = 12.634,83 €

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:

$$\text{Penalización (t)} = CF * 0,02 * \sum_i \text{Factor REZ}(n(i, t))$$

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**: 1.247
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con 2 rechazos: 3 → Factor REZ → $3/1.247 = 0,24\% \rightarrow \text{Factor REZ} = 0,10$
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con 3 rechazos: 1 → Factor REZ → $1/1.247 = 0,08\% \rightarrow \text{Factor REZ} = 0,15$

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para incidentes correctivos (NRS02) da un valor de $0,10 + 0,15 = 0,25$

Penalidad NRS02 = 421.161,07 € x 0,02 x 0,25 = 2.105,81 €

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): 28 → $10 \leq IS$, por tanto el Factor de corrección (F) = 1

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

Penalidad MSEG04 = 421.161,07 € x 0,01 x 1 = 4.211,61 €

1.13.3 Indicador sobre el Nivel de Rechazos de encargos planificables (ENC03)

El rango se calcula de la siguiente forma, para todos los servicios que se gestionan mediante encargos planificables se obtiene el % de soluciones con i rechazos (1, 2, 3 o más):

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

Donde:

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

$NS(t)$ Número total de soluciones de tipo t .

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

N (i, t)	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:

$$\text{Penalización}(t) = CF * 0,02 * \sum_i \text{Factor REZ}(n(i, t))$$

Donde:

CF Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación

T cada uno de los tipos de encargo planificables de todos los servicios (Servicio de Mantenimiento y Evolución, Servicio de Implantación de los módulos funcionales, etc.)

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 **planificables**: 65
- Número total de soluciones del tipo **planificables** con 3 rechazos: 1 → Factor REZ → 1/65 = 1,54%
→ Factor REZ = 0,15

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para encargos planificables (ENC03) da un valor de **0,15**.

$$\text{Penalidad ENC03} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,15 = 1.263,48 \text{ €}$$

Por tanto, la penalidad aplicable para el período del mes de **febrero de 2023** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
IRS04	Tiempo máximo de resolución de incidentes	12.634,83 €
NRS02	Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (incidencias/correctivos)	2.105,81 €
MSEG04	Política de acceso a los sistemas de información	4.211,61 €
ENC03	Nivel de Rechazos de encargos planificables	1.263,48 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		20.215,73 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2023.04.28 16:55