

NÚMERO: 120 / 2023

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 1  
ECON/000176/2021 (PN13)**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 3 de marzo de 2023 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades (diciembre 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 2 de marzo 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 7 de marzo 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 del mes de **diciembre de 2022**.

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 2 de marzo 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:

**1.6.4 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 diciembre de 2022, en las soluciones entregadas de correctivos (NRS02), se han rechazado 2 incidentes con 1 rechazo y 1 incidente con 2 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.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036635241846374165819**

Existirán cuatro indicadores, cada uno de ellos mide diferentes aspectos de la política de acceso al sistema, En concreto:

- 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.

Para el indicador MSEG03, en el mes de diciembre, se han producido 2 incumplimientos.

Para el indicador MSEG04, en el mes de diciembre, se han producido 48 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.

Durante el mes de diciembre de 2022, en las soluciones entregadas de planificables se ha rechazado 1 solución con 1 rechazo.

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 9.054,96 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  $n(i, t)$ :

$n(i, t)$	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
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**: 1.046
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con **1** rechazo: 2 → Factor REZ → 2/1.046 = 0,19% → Factor REZ = 0,05
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con **2** rechazos: 1 → Factor REZ → 1/1.046 = 0,09% → Factor REZ = 0,10

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

$$\text{Penalidad NRS02} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,15 = 1.263,48 \text{ €}$$

### 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
<b>MSEG03</b>	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 la auditoría de objetos críticos (IS): 2 → 2 ≤ IS < 4, por tanto el Factor de corrección (F) = 0,75

$$\text{Penalidad MSEG03} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 0,75 = 3.158,71 \text{ €}$$

Para el **indicador MSEG04**, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
<b>MSEG04</b>	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):  $48 \rightarrow 10 \leq IS$ , por tanto el Factor de corrección ( $F$ ) = 1

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

### 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)	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
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:

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

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**: 101
- Número total de soluciones del tipo **planificables** con 1 rechazo:  $1 \rightarrow \text{Factor REZ} \rightarrow 1/101 = 0,99\% \rightarrow \text{Factor REZ} = 0,05$

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para encargos planificables (ENC03) da un valor de **0,05**.

$$\text{Penalidad ENC03} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,05 = 421,16 \text{ €}$$



La penalidad aplicable para el periodo del mes de **diciembre de 2022** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
NRS02	Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (incidencias/correctivos)	<b>1,263,48 €</b>
MSEG03	Política de acceso a los sistemas de información	<b>3.158,71 €</b>
MSEG04	Política de acceso a los sistemas de información	<b>4.211,61 €</b>
ENC03	Nivel de Rechazos de encargos planificables	<b>421,16 €</b>
<b>Importe Penalidad (IVA no Incluido)</b>		<b>9.054,96 €</b>

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036635241846374165819**