

NÚMERO: 119 / 2023

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 1
ECON/000176/2021 (PN12)**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 (noviembre 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 **noviembre 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:

1.6.13 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. En concreto:

- 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 MSEG04, durante el mes de noviembre se han producido 102 incumplimientos.

1.12.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

Este indicador mide la disponibilidad de los recursos del Equipo Base durante la fase de Pleno Servicio. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir el número de horas mensuales para cada uno de los puestos de cuota fija (esto es 69, independientemente del número de recursos que lo ocupen en el período medido). Se valorará con periodicidad anual.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295038297457220414522**

Durante el período comprendido entre diciembre de 2021 y noviembre de 2022, dos miembros del Equipo Base se han excedido del límite de ausencia establecido:

- Un puesto del Equipo Normal ha excedido 1 día (8 horas) el límite de ausencia establecido.
- Un puesto del Equipo Crítico ha excedido 5 días (40 horas) el límite de ausencia establecido.

1.12.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del Equipo Base, lo que provoca una degradación de la prestación del servicio, incumpliendo lo indicado en la "CLÁUSULA 9 - LOTE 1 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este indicador se aplica desde el inicio de la ejecución de la fase de pleno servicio del contrato, cada 6 meses. En el caso en que el contrato finalice antes de los 6 meses del último período de cálculo, se calculará sobre el período restante desde el último seguimiento.

De forma general, cada una de las rotaciones que tenga lugar, se computará cada vez que ocurra (si un puesto sufre varias rotaciones en el período, este hecho se cuenta tantas veces como rotaciones hayan existido).

Durante el período comprendido entre junio y noviembre de 2022, tres miembros del Equipo Base realizaron una rotación excesiva:

- Un puesto del Equipo Crítico realizó una rotación excesiva.
- Dos puestos del Equipo Normal realizaron una rotación excesiva.

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, del 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 17.816,25 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

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): **102 → 10 ≤ IS**

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 €



1.12.1 Indicador sobre el Control de la Prestación del servicio por el Equipo Base (EPS01)

Este indicador mide la disponibilidad de los recursos del Equipo Base. Se contabilizarán 8h/día laborable.

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

$$\text{Penalización} = \sum_i \text{FEB}_i * \text{HRI}_i * \text{THP}$$

Donde:

- FEB_i** Factor Equipo Base para el recurso *i* (*FEB* = 4 si el recurso es de equipo crítico, *FEB* = 2 si el recurso es de equipo normal)
- HRI_i** Horas de servicio incumplidas en el puesto *i*.
- THP** Tarifa Hora de Penalización.
- i*** Cada uno de los puestos del Equipo Base.

Durante el período comprendido entre diciembre de 2021 y noviembre de 2022, dos miembros del Equipo Base se han excedido del límite de ausencia establecido:

- El puesto P34 (Consultor Funcional SAP Junior – Equipo Normal) ha excedido 1 día (8 horas) el límite de ausencia establecido.
- El puesto P42 (Consultor Funcional SAP Senior – Equipo Crítico) ha excedido 5 días (40 horas) el límite de ausencia establecido.

Los factores para el **puesto P34** quedan de la siguiente forma:

- **FEB** (*P34*) = 2
- **HRI** (*P34*) = 8 h/día * 1 día laborable = 8 horas
- **THP** = 40,49 euros/hora
- ***i*** = Puesto 34

Por lo tanto, la Penalidad da un valor de:

Penalidad EPS01 Equipo Normal = 2 x 8 horas x 40,49 €/h = 647,84 €

Los factores para el **puesto P42** quedan de la siguiente forma:

- **FEB** (*P42*) = 4
- **HRI** (*P42*) = 8 h/día * 5 días laborables = 40 horas
- **THP** = 40,49 euros/hora
- ***i*** = Puesto 42

Por lo tanto, la Penalidad da un valor de:

Penalidad EPS01 Equipo Crítico = 4 x 40 horas x 40,49 €/h = 6.478,40 €

La suma de la Penalidad para el Equipo Base da un valor de:

Penalidad EPS01 = 647,84 € + 6.478,40 € = 7.126,24 €

1.12.3 Indicador sobre la Rotación excesiva de miembros del Equipo Base (EPS03)

El indicador mide si el adjudicatario realiza una rotación excesiva de los miembros del Equipo Base.

El Factor de Rotación EBM (FREBM) se obtiene a partir de la siguiente tabla:



Número de rotaciones EBM Crítico/Normal en el periodo (NR)	FREBM Factor Rotación EBM	
	Crítico FREBMC	Normal FREBMN
$0 \leq n \leq 1$	1	0
$1 < n \leq 2$	2	0
$2 < n \leq 5$	2	1
$6 < n \leq 9$	2	1,5
$9 < n \leq 18$	3	2
$n > 18$	4	3

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Crítico es:

$$Penalidad = FREBM_C * \sum_p (NR_C(p) * 160 * THP)$$

Donde:

- NRC** Nº de rotaciones de recursos del **puesto p de EBM Crítico** en el período de cálculo.
THP Tarifa Hora de Penalización.
p Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Crítico (en total 35 puestos).

La fórmula para el cálculo de la penalización por rotación excesiva en EBM Normal es:

$$Penalidad = FREBM_N * \sum_p (NR_N(p) * 160 * THP_p)$$

Donde:

- NRN** Nº de rotaciones de recursos del **puesto p de EBM Normal** en el período de cálculo.
THP Tarifa Hora de Penalización.
p Cada uno de los puestos en el Equipo Base Mínimo Normal (en total 34 puestos).

Durante el período comprendido entre junio y noviembre de 2022, tres miembros del Equipo Base realizaron una rotación excesiva:

- El puesto P5 (Coordinadora Funcional Senior – Equipo Crítico) realizó una rotación excesiva.
- El puesto P36 (Consultor Técnico Desarrollo SAP Junior – Equipo Normal) realizó una rotación excesiva.
- El puesto P53 (Consultor técnico especialista SAP (BW/BO/BI) – Equipo Normal) realizó una rotación excesiva.

Los factores para las rotaciones excesivas del **Equipo Crítico** quedan de la siguiente forma:

- FREBMC = 1
- NRC = 1
- THP = 40,49 euros/hora
- p = 1

Por lo tanto:

Penalidad EPS03 Equipo Crítico = 1 x 1 x 160 x 40,49 €/h = 6.478,40 €

Los factores para las rotaciones excesivas del Equipo Normal quedan de la siguiente forma:

- FREBMN = 0
- NRN = 2
- THP = 40,49 euros/hora
- p = 2

Por lo tanto:

Penalidad EPS03 Equipo Normal = 0 x 2 x 160 x 40,49 €/h = 0,00 € (Sin penalidad)

La suma de la Penalidad de las rotaciones excesivas da un valor de:



Penalidad EPS03 = 6.478,40 € + 0,00 € = 6.478,40 €

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

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
MSEG04	Política de acceso a los sistemas de información	4.211,61 €
EPS01	Control de la prestación del servicio por el Equipo Base	7.126,24 €
EPS03	Rotación excesiva de miembros del Equipo Base	6.478,40 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		17.816,25 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

