

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: 345 / 2024

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 1
ECON/000176/2021 (PN28)

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 29 de mayo de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades marzo 2024 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 28 de mayo de 2024, 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 30 de mayo de 2024, 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 marzo de 2024.**

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 28 de mayo de 2024, 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 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 marzo de 2024, en las soluciones entregadas de correctivos (NRS02), se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incidente con 1 rechazo.

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 marzo de 2024, para el indicador MSEG01 se han propuesto para el cómputo de penalización 12 incumplimientos. Para el indicador MSEG02, se han propuesto para el cómputo de penalización 4 incumplimientos. Para el indicador MSEG04, se han propuesto para el cómputo de penalización 24 incumplimientos.

1.13.3 Indicador sobre Retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)

Este indicador mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables.

Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará que se ha producido retrasos en la entrega, y por lo tanto aplicará esta penalización, cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

En el mes de marzo de 2024 se produjeron retrasos en la entrega de 3 encargos planificables con prioridad normal.

1.13.4 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 marzo de 2024, en las soluciones entregadas de planificables, se ha propuesto para el cómputo de penalización 2 trabajos con 1 rechazo y 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 16.890,65 euros, IVA no incluido**, que se obtiene 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)*:

<i>n(t,i)</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:

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

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**: 1.179
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/correctivos** con **1** rechazos: 1 → Factor REZ → $1/1.179 = 0,08\% \rightarrow$ Factor REZ = 0,05

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

$$\text{Penalidad NRS02} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,05 = 421,16 \text{ €}$$

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 MSEG01, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MSEG01	MSEG01 = IS = Número roles con incumplimientos, durante el periodo que se mide, de la normativa que regula la definición de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información.	0,01	IS < 3	$3 \leq IS < 6$	$6 \leq IS < 10$	$10 \leq IS$

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 roles con incumplimientos, durante el periodo que se mide, de la normativa que regula la definición de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información (IS): 12 → $10 \leq IS$, por tanto, el Factor de corrección (F) = 1.

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

$$\text{Penalidad MSEG01} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 1 = 4.211,61 \text{ €}$$

Para el indicador MSEG02, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
MSEG02	MSEG02 = IS = Número roles que se transporta a producción, durante el periodo que se mide este indicador, sin haber realizado la medición de impacto correspondiente.	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 de roles con incumplimientos, durante el periodo que se mide, de la normativa que regula la definición de roles y perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de Información (IS): 4 → 4 ≤ IS, por tanto, el Factor de corrección (F) = 1.

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

$$\text{Penalidad MSEG02} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 1 = 4.211,61 \text{ €}$$

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): 24 → 10 ≤ IS, por tanto el Factor de corrección (F) = 1

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

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

1.13.2 Indicador sobre Retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC02)

Este indicador mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos planificables.

Para cada uno de los encargos planificables, se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Los indicadores se calculan de la siguiente forma:

$$n (\%) = \frac{DR}{E} * 100$$

Donde:

DR nº de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.

E Estimación en días hábiles del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).

La penalización será conforme a la siguiente tabla **FACTOR DE ACEPTACIÓN DE ENCARGOS FAE (n)**:

% Desviación de tiempo (n)	Prioridad del encargo		
	Crítica	Normal	Especial
$n \leq 5\%$	10 %	2 %	No aplica
$5\% < n \leq 15\%$	15 %	5 %	
$15\% < n \leq 25\%$	20 %	10 %	
$25\% < n \leq 50\%$	40 %	20 %	
$50\% < n \leq 75\%$	60%	30%	
$75\% < n \leq 100\%$	80%	40%	

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

$$\text{Penalización} = H * THPC * FAE(n)$$

Donde:

H es el número de horas estimadas del encargo

THPC es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor (40,49 euros/hora).

De esta forma:

Número total de encargos planificables con retraso: 3

- TR_0000042900 (prioridad normal)
 - Horas estimadas del encargo: 132
 - E = 38d
 - DR = 102d
 - $n(\%) = (DR/E) * 100 = (102/38) * 100 = 268,42\% \geq \text{Factor FAE}(n) = 40\%$
- TR_0000061103 (prioridad normal)
 - Horas estimadas del encargo: 1
 - E = 4d
 - DR = 2d
 - $n(\%) = (DR/E) * 100 = (2/4) * 100 = 50\% \rightarrow \text{Factor FAE}(n) = 20\%$
- TR_0000061621 (prioridad normal)
 - Horas estimadas del encargo: 1
 - E = 4d

- $DR = 1d$
- $n(\%) = (DR/E) \cdot 100 = (1/4) \cdot 100 = 25\% \rightarrow \text{Factor FAE}(n) = 10\%$

Penalidad de cada trabajo:

TR_0000042900 (prioridad normal)

$$\text{Penalización} = H * THPC * FAE(n)$$

Donde:

H es 132 horas
THPC es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor (40,49 euros/hora)
FAE (n) es de 40%

$$\text{Penalización} = 132 \times 40,49 \text{ €} \times 0,4 = 2.137,87 \text{ €}$$

TR_0000061103 (prioridad normal)

$$\text{Penalización} = H * THPC * FAE(n)$$

Donde:

H es 1 hora
THPC es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor (40,49 euros/hora)
FAE (n) es de 20%

$$\text{Penalización} = 1 \times 40,49 \text{ €} \times 0,2 = 8,10 \text{ €}$$

TR_0000061621 (prioridad normal)

$$\text{Penalización} = H * THPC * FAE(n)$$

Donde:

H es 1 hora
THPC es la Tarifa Hora en Penalidades de Consultor (40,49 euros/hora)
FAE (n) es de 10%

$$\text{Penalización} = 1 \times 40,49 \text{ €} \times 0,1 = 4,05 \text{ €}$$

$\text{Penalidad ENC02} = 2.137,87\text{€} + 8,10\text{€} + 4,05\text{€} = 2.150,02\text{€}$
--

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:

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

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**: 64
- Número total de soluciones del tipo **planificables** con **1** rechazo: 2 → Factor REZ → $0\% < 3,12\% < 5\%$ ($(2/64) * 100 = 3,12\%$) → Factor REZ = 0,05
- Número total de soluciones del tipo **planificables** con **2** rechazos: 1 → Factor REZ → $0\% < 1,56\% < 5\%$ ($(1/64) * 100 = 1,56\%$) → Factor REZ = 0,15

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para encargos planificables (ENC03) da un valor de **0,20** (0,05 + 0,15).

Penalidad ENC03 = 421.161,07 € x 0,02 x 0,20 = 1.684,64€

Por tanto, la penalidad aplicable para el período del mes de **marzo de 2024** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
NRS02	Nivel de Rechazos de soluciones a incidentes (incidencias/correctivos)	421,16 €
MSEG01	Política de acceso – definición de roles y perfiles	4.211,61 €
MSEG02	Política de acceso – paso de roles a producción	4.211,61 €
MSEG04	Política de acceso a los sistemas de información	4.211,61 €
ENC02	Retraso en Entrega en Encargos Planificables	2.150,02 €
ENC03	Nivel de Rechazos de encargos planificables	1.684,64 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		16.890,65€

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2024 06 03 19 01