

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: 726 / 2024

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000179/2020 – Lote 1
ECON/000176/2021 (PN34)

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 13 de noviembre de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades septiembre 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 12 de noviembre 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 13 de noviembre 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 **septiembre 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 12 de noviembre de 2024, 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:

1.6.12 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 septiembre de 2024 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 septiembre de 2024 para el indicador MSEG02, se han propuesto para el cómputo de penalización 5 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 septiembre de 2024, en las soluciones entregadas de planificables, se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 trabajo 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.

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 penalizaciones 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 6.738,58 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de los siguientes ANS:

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 → 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.

Penalidad MTR04 = 421.161,07 € x 0,01 x 0,5 = 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 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): $5 \rightarrow 4 \leq IS$, por tanto, el Factor de corrección (F) = 1.

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

Penalidad MSEG02 = 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 1 rechazo: 1 → Factor REZ → 0% < 1,54% < 5% ((1/65) * 100 = 1,54%) → Factor REZ = 0,05

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

Penalidad ENC03 = 421.161,07 € x 0,02 x 0,05 = 421,16 €
--

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

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
MTR04	Nº de Ventanas de Transporte ordinarias o extraordinarias transportadas ocasionando incidentes en el sistema	2.105,81 €
MSEG02	Política de acceso – paso de roles a producción (sin medición de impacto)	4.211,61 €
ENC03	Nivel de Rechazos de encargos planificables	421,16 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		6.738,58 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2024 11 14 11:36