

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: 811 / 2024

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la ContrataciónExp.: ECON/000179/2020 – Lote 1  
ECON/000176/2021 (PN35)

## 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 4 de diciembre de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades octubre 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 4 de diciembre 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 10 de diciembre 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 **octubre 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 4 de diciembre 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:

#### 1.6.4 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 octubre de 2024, en las soluciones entregadas de consultas (NRS01), se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 consulta con 1 rechazo.

#### **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 octubre de 2024 para el indicador MTR04, se han propuesto para el cómputo de penalización 2 incumplimientos.

#### **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 octubre de 2024 para el indicador MSEG02, se han propuesto para el cómputo de penalización 13 incumplimientos. Para el indicador MSEG04, se han propuesto para el cómputo de penalización 14 incumplimientos.

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 12.003,09 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  $n(i, t)$ :

$n(i, t)$	$0\% \leq n \leq 5\%$	$5\% < n \leq 15\%$	$15\% < n \leq 25\%$	$25\% \leq n$
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/consultas**: 1009
- Número total de soluciones del tipo **incidentes/consultas** con **1** rechazo: 1  $\rightarrow$  Factor REZ  $\rightarrow$   $1/1009 = 0,09\% \rightarrow$  Factor REZ = 0,05

Por lo tanto, el **Factor REZ** evaluado para incidentes consultas (NRS01) es de **0,05**

$$Penalidad NRS01 = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,05 = 421,16 \text{ €}$$

### 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
<b>MTR04</b>	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:

$$Penalización = CF * \sum_i (W * F)$$

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): 2 → IS = 2, por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,75.

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

<b>Penalidad MTR04 = 421.161,07 € x 0,01 x 0,75 = 3.158,71 €</b>
--

### 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
<b>MSEG02</b>	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:

$$Penalización = CF * \sum_i (W * F)$$

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): 13  
→  $4 \leq IS$ , por tanto, el Factor de corrección ( $F$ ) = 1.

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

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

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	$3 \leq IS < 6$	$6 \leq IS < 10$	$10 \leq IS$

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 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): 14 →  $10 \leq IS$ , por tanto el Factor de corrección ( $F$ ) = 1.


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

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

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

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
NRS01	Rechazos incidentes consultas	421,16 €
MTR04	Nº de Ventanas de Transporte ordinarias o extraordinarias transportadas ocasionando incidentes en el sistema	3.158,71 €
MSEG02	Nº de Incumplimientos en Normativa Política de acceso: paso de Roles a producción (sin medición de impacto)	4.211,61 €
MSEG04	Nº de Requisitos Incumplidos, del procedimiento que regula la asignación de Roles y Perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de información.	4.211,61 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		12.003,09 €

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNANDEZ -   
Fecha: 2024.12.11 20:24