

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: 120 / 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000179/2020 – Lote 1
ECON/000176/2021 (PN46)

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 18 de febrero de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades diciembre 2025 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 18 de febrero de 2026, 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 19 de febrero de 2026, 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 diciembre 2025.**

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 18 de febrero de 2026, 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:

1.6.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula del *Pliego de Cláusulas Técnicas* (tiempo máximo de resolución de incidentes).

Existirán cuatro indicadores, cada uno de ellos mide diferentes aspectos sobre el tiempo máximo de resolución de incidentes:

- **IRS01:** número de incidentes críticos abiertos en el período evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptados por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes).

- IRS02: número de incidentes normales abiertos en el período evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptados por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes).
- IRS03: % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes críticos.
- IRS04: % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes normales.

En el mes de diciembre de 2025, para el indicador IRS01, se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incidente crítico sin respuesta o fuera de tiempo.

En el mes de diciembre de 2025, para el indicador IRS03, se ha propuesto para el cómputo de penalización 1 incidente crítico que ha superado el tiempo máximo de resolución.

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 diciembre de 2025, para el indicador MSEG04, se han propuesto para el cómputo de penalización 4 incumplimientos.

1.7.2 Indicadores sobre la Disponibilidad de Sistemas de Información (ITDS)

Con estos indicadores se mide las paradas de sistemas en producción. La medición se realiza al menos una vez cada diez minutos. Se considera parada si cualquiera de los sistemas (aplicaciones, módulos, componentes técnicos) que componen el ámbito de actuación, no está disponible durante 5 minutos y no está planificado.

Existirán dos indicadores:

- ITDS02: Número de paradas (IS) de sistemas de información.
- ITDS03: Tiempo acumulado por parada, en horas (IS) de sistemas de información.

Durante el mes de diciembre de 2025, se produjo una parada no planificada durante 37 minutos en el sistema PO.

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 21.058,06 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de los siguientes ANS:

1.6.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula del *Pliego de Cláusulas Técnicas* (tiempo máximo de resolución de incidentes).

En concreto, para el indicador IRS01, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS01	IRS01 = IS = Número de incidencias críticas abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (tiempo máximo de resolución de incidentes)	0,02	IS = 4	n/a	1 ≤ IS < 2	2 ≤ IS

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

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

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 incidentes críticos abiertas en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas por Madrid Digital (IS): 1 → 1 ≤ 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.

Penalidad IRS01 = 421.161,07 € x 0,02 x 0,75 = 6.317,42 €

En concreto, para el indicador IRS03, se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
IRS03	IRS03 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes críticas.	0,02	IS = 0	0% < IS < 50%	50% ≤ IS < 75%	75% ≤ IS

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

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

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**.

La fórmula para el cálculo del % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución para incidentes normales (IS) es:

$$IS = [(TEX - NEX * \text{tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos}) / NEX * \text{tiempo para la resolución de una incidencia normal en segundos}] * 100$$

Donde:

- TEX** Suma de los tiempos en ejecución y resto de estados computables de todos los TRs que han superado el tiempo máximo de resolución en segundos
- NEX** Número de TRs que han excedido el tiempo máximo de resolución

- $NEX = 1$
- $TEX = 69.682$ segundos
- Tiempo para la resolución de una incidencia crítica en segundos: 14.400 segundos
- $IS = [(69.682 - 14.400) / 14.400] * 100 = 383,90\% \rightarrow 75\% \leq IS$, por tanto, el Factor de corrección (F) = 1

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

$$\text{Penalidad IRS03} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 1 = 8.423,22 \text{ €}$$

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 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): $4 \rightarrow 3 \leq IS < 6$ por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,5

Por lo tanto, el **Factor de Corrección (F)** da un valor de 0,5.

$$\text{Penalidad MSEG04} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,01 \times 0,5 = 2.105,81 \text{ €}$$

1.7.2 Indicadores sobre la Disponibilidad de Sistemas de Información (ITDS)

Con estos indicadores se quiere medir las paradas de sistemas en producción. La medición se realizará al menos una vez cada diez minutos. Se considera parada si cualquiera de los sistemas (aplicaciones, módulos, componentes técnicos) que componen el ámbito de actuación, no está disponible durante 5 minutos y no está planificado.

En concreto, para el indicador ITDS03 se define:

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)			
			0	0,5	0,75	1
ITDS03	Tiempo acumulado por parada, en horas (IS) de sistemas de información	0,02	IS≤0,5	0,5<IS≤2	2<IS≤6	6<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.

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**.

- Tiempo de parada (IS): 37 minutos = 0,61 horas → 0,5 < IS ≤ 2 por tanto, el Factor de corrección (F) = 0,5

Por lo tanto, el Factor de Corrección (F) da un valor de 0,5.

$$\text{Penalidad ITDS03} = 421.161,07 \text{ €} \times 0,02 \times 0,5 = 4.211,61 \text{ €}$$

Por tanto, la penalidad aplicable para el período del mes de **diciembre de 2025** será:

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
IRS01	N.º incidentes críticos sin respuesta o fuera de tiempo	6.317,42 €
IRS03	% Desviación tiempo máximo incidentes críticos	8.423,22 €
MSEG04	N.º de Requisitos Incumplidos, del procedimiento que regula la asignación de Roles y Perfiles dentro de la política de accesos a los Sistemas de información	2.105,81 €
ITDS03	Acumulado de tiempo de parada No Planificada de Sistemas de Información	4.211,61 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		21.058,06 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNÁNDEZ ELENA
Fecha: 2026.02.27 11:39