

NÚMERO: 373 / 2025

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000150/2021 (PN002)

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

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 SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**, mediante escrito de fecha 13 de mayo 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades correspondientes al periodo de facturación noviembre 2024 – marzo 2025 en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.**, NIF: A78053147, el 31 de agosto de 2023.

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 mayo de 2025, 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.

Dicho plazo concluyó el 28 de mayo de 2025. Finalizado el mismo, **no se ha recibido alegación alguna al respecto** por parte de la empresa contratista.

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 **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 12 de mayo de 2025, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE PENALIDAD

En el Anexo III – Descripción de ANS del Pliego de Prescripciones Técnicas y la Cláusula 1 Apartado 20.- Penalidades del 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**. Asimismo, en dicho Anexo se definen, entre otros, el siguiente ANS:

III.2.5 Rotación de Recursos (ROT)

Mide las rotaciones del equipo base del adjudicatario y recoge:

- El número de cambios del personal del adjudicatario no planificados en el mes. Rotación no planificada es aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el apartado de control de rotación del presente Pliego.
- El número de ausencias de recursos sin cubrir. El número de ausencias de recursos sin cubrir es aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el capítulo de Control de Rotación del presente Pliego.
- La rotación planificada simultanea por servicio

Este indicador se evalúa en el mes en que se produce la salida o ausencia del recurso.

Durante el mes de noviembre 2024, se han producido rotaciones en el equipo base que no han sido sustituidas en el tiempo establecido en el ANS, tal y como se recoge en el Acta del Comité de Seguimiento del Contrato del mes de noviembre.

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

De acuerdo a lo establecido en la Cláusula 1 Apartado 20.- Penalidades del *Pliego de Cláusulas Administrativas* que rige el contrato, las penalidades se calcularán sumando todos los indicadores que se detallan en el Anexo III del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de los **ANS**, **la propuesta de penalidad asciende a un total de 4.652,94 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de la aplicación del siguiente ANS:

III.2.5 Rotación de Recursos (ROT)

El adjudicatario está obligado a realizar las rotaciones del equipo base teniendo en cuenta las siguientes métricas:

- El número de cambios del personal del adjudicatario no planificados en el mes. En el apartado de control de rotación del Pliego de Prescripciones Técnicas, se establece que el adjudicatario deberá informar y sustituir al recurso saliente con una antelación de 15 días.
- El número de ausencias de recursos sin cubrir.
- La rotación planificada simultanea por servicio

Los niveles de servicio recogidos en el Pliego son los siguientes:

- N° de cambios de recursos no planificados: Ninguno
- N° de ausencias de recursos sin cubrir que sean 5 días.
- Rotación planificada simultánea 1 recurso

El cumplimiento del ANS requiere el cumplimiento de las tres métricas indicadas.

Durante el mes de noviembre de 2024, se han producido rotaciones *No planificadas* de recursos, al no haber sustituido los recursos que causan baja con el tiempo mínimo de 15 días requerido en el ANS.

Según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas del contrato, para los servicios incluidos dentro de la CUOTA FIJA, la siguiente tabla muestra el porcentaje de penalización asociada al incumplimiento de los mismos sobre el máximo porcentaje de penalización que será como máximo del 10% de la facturación mensual de la cuota fija (servicio mínimo requerido):

ANS	%
TT Tiempo de Tramitación	25%
TR Tiempo de Resolución	25%
REA Reaperturas	15%
REC Reclamaciones	15%
ROT Rotación de Recursos	20%

Por tanto, la fórmula para el cálculo de las penalizaciones de este apartado es:

Penalización = (CUOTA FIJA*10%) * 20%

El importe de la Cuota Fija es de 232.647,22 €/mes, IVA no incluido

Por tanto, la penalidad aplicable para el periodo de noviembre de 2024 es:

ANS	Periodo	Importe Cuota Fija/mes (Sin IVA)	Porcentaje penalidad máxima aplicable	% Penalización para ANS Rotación	Importe penalización (Sin IVA)
ROT	Noviembre -24	232.647,22 €	10%	20%	4.652,94 €

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2025.05.30 16:17