

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: 420 / 2024

Unidad Administrativa  
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000247/2022 (PN002)

## 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, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SOBRE LA PLATAFORMA ERP SAP EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**" "**SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SOBRE LA PLATAFORMA ERP SAP EN LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID**", mediante escrito de fecha 24 de junio de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades correspondientes al mes de marzo de 2024 en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **INETUM ESPAÑA, S.A.**, NIF: A-28855260, el 9 de octubre 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 21 de junio 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 26 de junio de 2024, se ha 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 21 de junio de 2024, en los siguientes términos:

### Justificación de la imposición de la penalidad:

En el *Anexo IX.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones*, 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:

### 1.3.6 Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)

*Con estos indicadores se quiere asegurar que la degradación del conocimiento del equipo prestador del servicio por falta de formación, transmisión del conocimiento, rotaciones excesivas u otros factores, no afecta al tiempo medio de dedicación de esfuerzo a la resolución de incidentes de tipo incidencias y consultas.*

*El objetivo a cumplir es que la ratio entre el promedio de esfuerzo neto de referencia invertido en la resolución de los incidentes, por tipo de incidente y el esfuerzo medio invertido en el mes de aplicación de este indicador, no puede ser mayor de los valores fijados en este apartado.*

Para ello de tomará como universo de medida:

- El tiempo de esfuerzo neto se considera el tiempo incurrido en solucionar un trabajo por todos los intervinientes en el mismo, solo y exclusivamente a la resolución del incidente. Este tiempo se corresponde con la suma del esfuerzo dedicado, en horario de prestación de servicio, en los trabajos mientras se encuentran en ejecución.

No se corresponde con el plazo o periodo en el que el trabajo se encuentra en ejecución, pues este suele ser más amplio y comprende tiempos del equipo entre escalados y otras tareas de gestión o tiempos a la espera de obtención de respuesta a consultas de más información del incidente.

- En los casos de no conformidades del usuario con la solución, admitidas estas no conformidades por MD, el tiempo de esfuerzo neto invertido será la suma del tiempo de esfuerzo del primer trabajo y del trabajo correspondiente a la admisión de la no conformidad hasta su completa resolución. El tiempo necesario para la evaluación de si aplica o no la admisión de la no conformidad entrará en este cómputo en el caso de ser admitida la reapertura.

Por cada tipo de incidente se calculará el promedio mensual de esfuerzo neto invertido por el Adjudicatario, considerando todos los trabajos cerrados en el mes de medición. Para la contabilización del esfuerzo, se tendrá en cuenta el punto anterior en el caso del trabajo de reapertura.

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

Durante el mes de marzo de 2024 no se ha cumplido ese ANS en **24 trabajos** realizados del tipo de servicio **Incidencias de Seguridad lógica y Asignación de permisos/roles**.

#### Cálculo de la penalidad propuesta:

De acuerdo con lo establecido en el Anexo IX.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones, 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 310.59 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

#### 1.3.6 Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)

Este indicador se aplica durante toda la Fase de Pleno Servicio, cada mes.

El promedio de tiempo de esfuerzo (*pte*) se calcula de la siguiente forma:

$$pte(i) = \frac{(\sum \text{Tiempo de esfuerzo neto}(i))}{N^{\circ} \text{ total de incidentes}(i)}$$

Los tipos de incidentes a medir y el promedio de tiempo máximo de esfuerzo (*pte*) de referencia por tipo de incidente serán los siguientes:

TIPO DE SERVICIO	PTE REFERENCIAL TIEMPO MEDIO DE ESFUERZO INICIAL (HORAS)
Incidencias de Seguridad lógica y Asignación de permisos/roles	0,7
Actualización de datos	3
Mantenimiento correctivo	5
Consultas funcionales y/o técnicas/ consultas de datos	2

Para cada uno de los tipos de incidente (*t*) se obtiene el porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo

$$ITE(t) = \frac{(Pte \text{ mes medición} - Pte \text{ referencial})}{Pte \text{ referencial}} * 100$$

En este caso:

Los 24 trabajos se resolvieron en 32 horas cuando deberían haberse resuelto en 16,8 horas (24\*0,7). Esta desviación supone 32 horas/24 trabajos: 1,33 de promedio de tiempo de esfuerzo (Pte) en el mes de la medición.

Así:

$$ITE(t) = \frac{(1,33-0,7)}{0,7} * 100 = 90\%$$

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PESO (W)	FACTOR DE TRAMO (FT)			
			0	0,5	0,75	1
ITE(t)	ITE(t)= Porcentaje de desviación del tiempo máximo de esfuerzo	0,01	0 % < nr ≤ 15 %	15% < nr ≤ 25%	25% < nr ≤ 40%	nr > 40%

El ITE calculado del 90%, correlaciona con un factor de tramo del 1 al ser un % mayor al 40%

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

$$Penalización(t) = CF * Peso(W) * \sum_t Factor\ de\ Tramo$$

Donde:

- CF** Importe de la Cuota Fija mensual resultado de la adjudicación: 31.059,20 €
- Peso (W)** El establecido para el indicador en la tabla. ANS sobre el Servicio de Mantenimiento y Evolución de los Sistemas de Información: 0,01
- t** Cada tipología de incidente/servicio: factor de tramo obtenido igual a 1

Penalización ITE01: 31.059,20 € (Cuota fija mensual) \* 0,01( peso ans) \* 1 (factor tramo) = 310,59 €

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

Indicador	Descripción	Importe IVA no Incluido
ITE01	Indicadores sobre el Tiempo máximo de Esfuerzo por tipología de incidente (ITE)	310,59 €
Importe Penalidad (IVA no Incluido)		310,59 €

Madrid, a fecha de firma  
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA  
Fecha: 2024 06 27 11 04