

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: 691 / 2024

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000247/2022 (PN006)

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”**, mediante escrito de fecha 24 de octubre de 2024 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades correspondientes al mes de julio 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 24 de octubre 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 25 de octubre 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 **julio 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 24 de octubre de 2024, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE 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, siendo tres de ellos los medidos en el mes de Julio 2024.

Primer ANS medido:

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 julio de 2024 no se ha cumplido ese ANS en 3 trabajos realizados del tipo de servicio:

Mantenimiento Correctivo.

Segundo ANS medido:

1.9 ANS sobre el Procedimiento de Encargos de Servicios Planificables

A continuación, se describen los ANS y penalidades aplicables a los encargos Planificables con cargo tanto a la Cuota Fija como la Cuota Variable descritos en la “CLÁUSULA 8- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES” del Pliego de Prescripciones técnicas durante la fase de Pleno Servicio. Aplican a todos los encargos planificables de todos los Servicios, tanto de criticidad normal, como crítica.

Estos encargos tienen una primera fase de elaboración de valoración con un plazo de entrega, y posteriormente, una vez aceptados por parte de Madrid Digital, tienen una fecha de inicio y una fecha de entrega acordadas. El indicador mide el retraso producido en la entrega de la valoración, el inicio y el fin de la ejecución, así como la calidad de las valoraciones y de las entregas.

El adjudicatario tiene obligación de responder, como se requiere en la “CLÁUSULA 8 - ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las penalizaciones se calcularán para cada uno de los encargos cerrados en el mes, sumando el total de penalizaciones por cada uno de ellos y aplicándose en el mismo periodo de facturación.

En concreto se revisa el siguiente indicador:

1.9.2 Indicador del retraso en Entrega en Encargos Planificables (ENC01)

Mide la desviación producida en el retraso en la entrega de cada uno de los encargos Planificables. Este indicador se calcula cada mes, durante la fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario está obligado a realizar los encargos con la calidad requerida en la “CLÁUSULA 8- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES” del Pliego de Prescripciones Técnicas, en cuanto a comportamiento funcional, relación de entregables y, en casos de desarrollos, integración en la línea base de mantenimiento.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada; **se ha producido incumplimiento de un día hábil en uno de los trabajos entregados en el servicio en este mes.**
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada

- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Y el tercer ANS revisado, se indica a continuación

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

- **Se ha producido rechazo en el mes de Julio en uno de los trabajos entregados, que ha supuesto nueva solución: 'TR_0000000446 - No guarda correctamente el texto de la justificación de las competencias.'**

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 945,17 euros, IVA no incluido**, que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

Primer ANS revisado:

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

En este caso, el tipo de servicio es el de Mantenimiento correctivo, con un Pte Referencial de 5 horas.

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 3 trabajos se resolvieron en **38 horas** cuando deberían haberse resuelto en 15 horas (5*3). Esta desviación supone **23 horas/3 trabajos: 7,6 de promedio de tiempo de esfuerzo (Pte) en el mes de la medición.**

Así:

$$ITE(t) = \frac{(7,6-5)}{5} * 100 = 53,33\%$$

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 53,33%, 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 €

Segundo ANS revisado:

1.9.1 Indicador de retraso en la Valoración/planificación de Encargo Planificable (ENC01)

Mide la desviación producida en las fechas de entrega de la valoración. Este indicador se calcula cada mes para cada uno de los encargos cerrados en ese mes, durante la fase de Pleno Servicio.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de respuesta, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado en la "CLÁUSULA 8- ENCARGOS PLANIFICABLES Y NO PLANIFICABLES" del Pliego de Prescripciones Técnicas para la valoración del encargo.

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

$$Penalidad = DR * 8 * 2 * THP$$

Donde:

DR nº de días laborables de incumplimiento de respuesta: 1 día de incumplimiento

THP Tarifa Hora de Penalización: 37,72 €

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada Se detectó incumplimiento en el encargo TR_0000000287 - Consultoría de ajuste de Ecuación y Priorización, en la evaluación del desempeño, que fue entregado con un día de retraso sobre su fecha fin planificada.

Penalización ENC01= $1 * 8 * 2 * 37,72 \text{ €} = 603,52 \text{ €}$

Tercer ANS revisado:

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

- Se ha producido 1 rechazo en el mes de Julio en uno de los trabajos entregados, que ha supuesto nueva solución: **TR_0000000446** - No guarda correctamente el texto de la justificación de las competencias.

El factor REZ obtenido es del 0,05 por ser un único rechazo.

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

Tabla 1: Factor REZ ($n(i, t)$) para los indicadores NRS

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: 31.059,20 €

Factor REZ: 0,05

Penalización NRS: $31.059,20 \text{ €} * 0,02 * 0,05 = 31,06 \text{ €}$

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

Indicador	Descripción	Importe IVA no incluido
ITE04	Tiempo máximo de esfuerzo mantenimiento correctivo	310,59
ENC01	Retraso en la valoración/planificación de encargo planificable	603,52
NRS	Rechazos incidentes correctivos	31,06
Importe Penalidad (IVA no incluido)		945,17€

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2024.10.29 18:43