

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: 002 / 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000197/2022 Lote 1
ECON/000043/2024 (PN1)

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, EVOLUCIÓN, DESARROLLO, PRESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS Y DE LA OFICINA TÉCNICA DE GESTIÓN Y SUPERVISIÓN - LOTE 1”** mediante escrito de fecha 17 de diciembre de 2025 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades correspondientes a los meses: **DE OCTUBRE 2024 A MARZO 2025** en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **NTT DATA SPAIN, S.L.U.**, con NIF: B82387770, el 28 de marzo de 2024. 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 16 de diciembre 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 5 de enero de 2026. 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 **NTT DATA SPAIN, S.L.U.**, adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 16 de diciembre de 2025, 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 En el Anexo VI - ANS y Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas* que rige el contrato, se definen los parámetros que son computables para el cálculo de Penalizaciones en base a los parámetros del servicio que el Adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los Servicios Prestados.

Cada una de las métricas indica la Fase de aplicación, su definición, la fórmula para calcularla y han sido medidos mensualmente y acordados en los correspondientes Comités de Seguimiento y Control.

En el *Apartado 22.- Régimen de pagos, del Pliego de Cláusulas Administrativas*, se indica que las penalizaciones se realizarán con periodicidad semestral.

Bajo estas premisas, a continuación, se detallan los parámetros que han sido objeto de incumplimiento, y por tanto de penalización, en los meses comprendidos entre **octubre de 2024 y marzo de 2025**.

B01 – Servicios No Planificables - Criticidad Alta no entregado en tiempo

El objetivo de este indicador es la resolución en el plazo establecido de los Servicios No Planificables de criticidad ALTA de tipo Mantenimiento Correctivo, Consulta Funciona y/o Técnica, Consulta de Datos y Adaptación Menor.

Se miden los Servicios afectados cuya entrega ha sido aceptada por Madrid Digital en el periodo de medición.

Para la medición, se consideran de manera independiente cada uno de los niveles de relevancia ORO (4 horas), PLATA (8 horas) y BRONCE (20 horas).

Mes	Indicador	Contrato	Componente de Mantenimiento de la Cuota Variable Mensual (€)	Relevancia	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Tiempo Objetivo Medio (h)	Tiempo Real Medio (h)	Valor Objetivo	Factor de Tramo	Peso	Factor de Bonificación	Incumplimiento (€)	Bonificación (€)	Penalización (€)
Noviembre 2024	B01	ECON/000197/2022	132.226,92 €	ORO	28	89,66	3,66	2,60	95,00	0,75	0,06	0,58	5.950,21 €	3.433,35 €	2.516,86 €
Enero 2025	B01	ECON/000197/2022	105.416,92 €	ORO	32	90,63	2,00	9,14	96,00	0,50	0,06	0,00	3.162,51 €	0,00 €	3.162,51 €

Ver anexo para el detalle de los incumplimientos.

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

Para los ANS que afectan al LOTE 1, de acuerdo con lo establecido en el *Anexo VI – ANS y Penalidades del Pliego de Cláusulas Administrativas* que rige el contrato, la penalidad total a aplicar, es el resultado de sumar la penalidad calculada para cada uno de los ANS.

Aplicadas las fórmulas establecidas en la definición de los **ANS**, la **propuesta de penalidad asciende a un total de 5.679,37 euros, IVA, no incluido**, para el periodo comprendido entre los meses de **octubre de 2024 y marzo de 2025** que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

B01 – Servicios No Planificables - Criticidad Alta no entregado en tiempo

La penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$\text{PENALIZACIÓN_B01 (Euros)} = \text{Incumplimiento} - \text{Bonificación}$$

Siendo:

CmCV mensual = Componente de Mantenimiento de la Cuota Variable mensual.

Incumplimiento = *CmCV mensual* * *Peso* * *Ft* (Factor de Tramo)

Bonificación = *CmCV mensual* * *Peso* * *Fb* (Factor de Bonificación) * *Ft* (Factor de Tramo)

El valor de *Fb* (Factor de Bonificación) lo determina:

TmedReq = ORO: 4 horas / PLATA: 8 horas / BRONCE: 20 horas.

TmedReal = Tiempo medio de resolución del Universo de Medida.

Condición	Factor Bonificación (Fb)	Efecto
$TmedReal \geq TmedReq$	0	Anula bonificación
$TmedReal \leq 1/2 TmedReq$	1	Anula penalización
Resto casos	$-(2/TmedReq) * TmedReal + 2$	Reduce penalización

ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)			
B01			0,00	0,50	0,75	1,00
v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)	ORO	6%	100 ≥ v > 95	95 ≥ v > 90	90 ≥ v > 80	v ≤ 80
	PLATA	4%				
	BRONCE	2%				

Para el mes de **noviembre 2024** se calculó:

Componente de Mantenimiento de la Cuota Variable mensual: 132.226,92 euros

Relevancia: ORO

Peso: 0,06

Ft (Factor de Tramo): 0,75

Fb (Factor de Bonificación): 0,58

PENALIZACIÓN_B01: 2.516,86 euros

Para el mes de **enero 2025** se calculó:

Componente de Mantenimiento de la Cuota Variable mensual: 105.416,92 euros

Relevancia: ORO

Peso: 0,06

Ft (Factor de Tramo): 0,50

Fb (Factor de Bonificación): 0,00

PENALIZACIÓN_B01: 3.162,51 euros

B01: Cuantía total de la penalidad a aplicar: 5.679,37 euros, IVA no incluido.

El desglose del importe total se presenta en el siguiente cuadro:

PENALIZACIÓN SEMESTRE OCTUBRE 2024 - MARZO 2025				
ANS	DESCRIPCIÓN	NOVIEMBRE 2024	ENERO 2025	TOTAL (IVA no incluido)
B01	Servicios No Planificables - Criticidad Alta no entregado en tiempo	2.516,86 €	3.162,51 €	5.679,37 €

Por tanto, la penalidad aplicable para el periodo comprendido entre los meses de octubre de 2024 marzo de 2025 asciende a un total de **5.679,37 euros (IVA no incluido)**.

Madrid, a fecha de firma

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PRESUPUESTOS Y RÉGIMEN JURÍDICO

(P.D. de la Consejera Delegada,

Resolución Nº: 4 /2026, de 08 de enero, por la que se delega la firma por período determinado)

Firmado digitalmente por: GOMEZ SANTAMARIA FRANCISCO
Fecha: 2026.01.09 12:32

ANEXO

RELACIÓN DE ENCARGOS QUE CAUSAN PENALIZACIÓN

Semestre: octubre 2024 - marzo 2025

A continuación, se listan los encargos que han causado penalización en los distintos ANS por cada mes del periodo semestral que forma parte de la propuesta de penalización.

B01 - Servicios No Planificables - Criticidad Alta no entregado en tiempo

Año	Mes	WO	Descripción WO
2024	Noviembre	WO0000000393985	INCIDENCIA CRÍTICA EN CENSOS
2024	Noviembre	WO0000000398349	Listado provisional/definitivo de candidatos/as al Consejo Escolar Publicable
2024	Noviembre	WO0000000402839	AMPA errónea
2025	Enero	WO0000000412233	[CMMQ]Incidencia Informes psicopedagógicos/Modificación
2025	Enero	WO0000000419825	EOI_Activar desde SOBRES DE MATRÍCULA no está habilitado "Matricular en el curso de admisión"
2025	Enero	WO0000000422195	[JNJQ]Incidencia ERROR AL ELIMINAR MATRÍCULA DE 1º CICLO DE E. INFANTIL 1º CICLO.WO0000000421503