

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: 088 / 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000192/2022 – Lote 1
ECON/000108/2024 (PN01)

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 “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, SOPORTE, ADMINISTRACIÓN, INSTALACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS TIC SOBRE LA PLATAFORMA BMC HELIX ITSM Y LA CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS BMC HELIX ITSM EN MODALIDAD SAAS (Software as a Service) (LOTE1)” mediante escrito de fecha 27 de enero de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de expediente de imposición de penalidades meses mayo a octubre 2025 en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.** (N.I.F. A-28472819), el 28 de junio 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 26 de enero 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.

Dicho plazo concluyó el 11 de febrero 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 **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.** adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 26 de enero de 2026, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE PENALIDAD

En el Anexo VI.- Acuerdos de Nivel de Servicio 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 la Cláusula 1 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 mayo y octubre de 2025:

C01 - Servicios No Planificables - Criticidad Alta

Año	Mes	WO	Descripción WO
2025	Septiembre	WO0001000015190	Problemas de lentitud y no carga de campos en HELIX

D01 - Servicios Bajo Demanda - Propuesta Técnica Retraso

Año	Mes	WO	Descripción WO
2025	Octubre	WO0000000474989	Documento DER TST0106

CALCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

De acuerdo con lo establecido en el Anexo VI.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas que rige el contrato, para los ANS que afectan al **LOTE 1**, 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 **4.669,57 euros (IVA no incluido)**, para el período comprendido entre los meses de **mayo a octubre de 2025**, que se obtiene de la suma de los siguientes ANS:

C01:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																									
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Incumplimiento – Corrección</p> <p>CF mensual = Cuota Fija mensual</p> <p>Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)</p> <p>Corrección = CF mensual * Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo)</p>																									
FACTOR DE CORRECCIÓN	<div><ul style="list-style-type: none">TmedReq = ORO: 4 horas / PLATA: 8 horas / BRONCE: 20 horasTmedReal = tiempo medio de resolución del <u>Universo de Medida</u></div> <table><tr><th>Condición</th><th>Factor Corrección</th><th>Efecto</th></tr><tr><td>TmedReal >=TmedReq</td><td>0</td><td>Anula corrección</td></tr><tr><td>TmedReal <= ½TmedReq</td><td>1</td><td>Anula penalización</td></tr><tr><td>Resto casos</td><td>-(2/TmedReq) *TmedReal + 2</td><td>Reduce penalización</td></tr></table>	Condición	Factor Corrección	Efecto	TmedReal >=TmedReq	0	Anula corrección	TmedReal <= ½TmedReq	1	Anula penalización	Resto casos	-(2/TmedReq) *TmedReal + 2	Reduce penalización													
Condición	Factor Corrección	Efecto																								
TmedReal >=TmedReq	0	Anula corrección																								
TmedReal <= ½TmedReq	1	Anula penalización																								
Resto casos	-(2/TmedReq) *TmedReal + 2	Reduce penalización																								
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th colspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><td>C01</td><td></td><td></td><td>0,00</td><td>0,50</td><td>0,75</td><td>1,00</td></tr><tr><td rowspan="3">v = % ítems que cumplen el criterio (entregados en plazo)</td><td>ORO</td><td>6%</td><td rowspan="3">100 >= v > 95</td><td rowspan="3">95 >= v > 90</td><td rowspan="3">90 >= v > 80</td><td rowspan="3">v <= 80</td></tr><tr><td>PLATA</td><td>4%</td></tr><tr><td>BRONCE</td><td>2%</td></tr></table>	ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)				C01			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%
ID	Peso		Factor de Tramo (Ft)																							
C01			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%																								

En el mes de septiembre de 2025 se detectan las penalizaciones según relevancia:

Indicador	Cuota Fija Mensual (€)	Relevancia	Nº de Encargos	% de Encargos Cumplidos	Tiempo Objetivo Medio (h)	Tiempo Real Medio (h)	Factor de Tramo	Peso	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Corrección (€)	Penalización (€)
C01	62.260,96	BRONCE	1	100,00	20,00	0,97	0,00	0,02	1,00	0,00	0,00	0,00
C01	62.260,96	ORO	3	66,67	4,00	30,29	1,00	0,06	0,00	3.735,66	0,00	3.735,66

El universo de medida está compuesto por 3 encargos de criticidad alta y relevancia ORO. Dado que el incumplimiento se dio en un solo encargo de los 3 que componen el universo (WO0001000015190):

- **Porcentaje de cumplimiento: $2*100/3= 60,67\%$**

Por tanto:

- **Factor de tramo = 1**

Ya que el tiempo medio real superó al tiempo objetivo medio (30,29 horas > 4 horas):

- **Factor de corrección: 0** - Se anula la corrección

En consecuencia, se aplica un **peso del 6%**. Llevando los valores a la fórmula de corrección:

$$\text{Incumplimiento} = \text{CF mensual} * \text{Peso} * \text{Ft (Factor de Tramo)}$$

$$\text{Incumplimiento} = 62.260,96 * 0,06 * 1 = 3.735,66€$$

D01:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN																	
FÓRMULA DE CÁLCULO	<p>Penalización = Incumplimiento – Corrección</p> <p>CF mensual= Cuota Fija mensual</p> <p>Incumplimiento = CF mensual * Peso * Ft (Factor de Tramo)</p> <p>Corrección = CF mensual * Peso * Fb (Factor de Corrección) * Ft (Factor de Tramo)</p>																	
FACTOR DE CORRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none">• TmedReq = tiempo medio de entrega de Propuestas Técnicas requerido por Madrid Digital para el <i>Universo de Medida</i>.• TmedReal = tiempo medio real de entrega de las Propuestas Técnicas para el <i>Universo de Medida</i>. <p>- Universo de medida (1.)</p> <p>Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta el instante en que se realiza la última entrega de la Propuesta Técnica.</p> <p>- Universo de medida (2.)</p> <p>Tiempo que va desde el instante de asignación del servicio al Adjudicatario hasta la fecha final del <i>Periodo de Medición</i>.</p> <table><tr><th>Condición</th><th>Factor de Corrección (Fb)</th><th>Efecto</th></tr><tr><td>TmedReal >= TmedReq</td><td>0</td><td>Anula corrección</td></tr><tr><td>TmedReal <= ½ TmedReq</td><td>1</td><td>Anula penalización</td></tr><tr><td>Resto casos</td><td>-(2/TmedReq) * TmedReal + 2</td><td>Reduce penalización</td></tr></table>	Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto	TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección	TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización	Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización					
Condición	Factor de Corrección (Fb)	Efecto																
TmedReal >= TmedReq	0	Anula corrección																
TmedReal <= ½ TmedReq	1	Anula penalización																
Resto casos	-(2/TmedReq) * TmedReal + 2	Reduce penalización																
FACTOR DE PENALIZACIÓN	<table><tr><th>ID</th><th rowspan="2">Peso</th><th colspan="4">Factor de Tramo (Ft)</th></tr><tr><th>D01</th><th>0,00</th><th>0,50</th><th>0,75</th><th>1,00</th></tr><tr><td>v = % ítems que cumplen el criterio (% de Propuestas Técnicas en plazo)</td><td>3%</td><td>100 >= v > 95</td><td>95 >= v > 90</td><td>90 >= v > 85</td><td>v <= 85</td></tr></table>	ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)				D01	0,00	0,50	0,75	1,00	v = % ítems que cumplen el criterio (% de Propuestas Técnicas en plazo)	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85
ID	Peso	Factor de Tramo (Ft)																
D01		0,00	0,50	0,75	1,00													
v = % ítems que cumplen el criterio (% de Propuestas Técnicas en plazo)	3%	100 >= v > 95	95 >= v > 90	90 >= v > 85	v <= 85													

La autenticidad de este documento se puede comprobar en <https://gestiona.comunidad.madrid/csv> mediante el siguiente código seguro de verificación

En el mes de octubre de 2025 se detectan las penalizaciones:

Indicador	Cuota Fija Mensual (€)	Tiempo Medio Requerido (días)	Nº de Encargos	% de Valoraciones en Plazo	Factor de Tramo	Peso	Tiempo Medio Utilizado (días)	Factor de Corrección	Incumplimiento (€)	Penalización (€)
<u>D01</u>	62.260,96	28,79	14	92,86	0,50	0,03	29,36	0,00	933,91	933,91

El universo de medida lo componen 14 encargos, siendo 1 de ellos el que incumple por no entregar en la fecha requerida de valoración (WO0000000474989) derivando en:

- **Porcentaje de cumplimiento = 13*100/14 = 92,86%**

Por tanto:

- **Factor de tramo: 0,5**
- **Peso: 0,03 (Según se indica en el pliego)**

Según se observa en el detalle del universo de encargos que componen el ANS D01 en octubre:

Encargo	Prioridad	Estado	Motivo del Estado	Fecha Requerida de Valoración	Fecha de Asignación	Tiempo Requerido	Fecha Entrega de Valoración	Fecha Aceptación Valoración	Fecha entrega valoración - Fecha asignación	Tiempo Real	Valoración en Plazo
WO0000000473247	Media	Cerrado	Cierre de sistema	10/10/2025	12/07/2025 19:40:02	90	10/10/2025	10/10/2025	90	90	Sí
WO0000000474989	Baja	Cerrado	Cierre de sistema	04/07/2025	01/07/2025 12:33:58	3	17/07/2025	23/07/2025	16	16	No
WO0000000485313	Media	Cerrado	Cierre de sistema	30/09/2025	30/06/2025 11:29:23	92	30/09/2025	30/09/2025	92	92	Sí
WO0000000491922	Media	Cerrado	Cierre de sistema	17/10/2025	12/07/2025 19:53:15	97	16/10/2025	16/10/2025	96	96	Sí
WO0000000491924	Media	Cerrado	Cierre de sistema	10/10/2025	12/07/2025 20:15:28	90	10/10/2025	10/10/2025	90	90	Sí
WO0001000016323	Media	Cerrado	Cierre de sistema	09/09/2025	09/09/2025 11:50:26	0	09/09/2025	09/09/2025	0	0	Sí
WO0001000027288	Media	Cerrado	Cierre de sistema	23/10/2025	03/10/2025 12:31:50	20	23/10/2025	23/10/2025	20	20	Sí
WO0001000030327	Media	Cerrado	Cierre de sistema	14/10/2025	10/10/2025 09:27:57	4	13/10/2025	14/10/2025	3	3	Sí
WO0001000031070	Alta	Cerrado	Cierre de sistema	13/10/2025	13/10/2025 13:39:58	0	13/10/2025	13/10/2025	0	0	Sí
WO0001000033547	Media	Cerrado	Cierre de sistema	22/10/2025	17/10/2025 13:15:51	5	21/10/2025	22/10/2025	4	4	Sí
WO0001000036453	Media	Cerrado	Cierre de sistema	24/10/2025	24/10/2025 17:28:13	0	24/10/2025	24/10/2025	0	0	Sí
WO0001000036547	Media	Cerrado	Cierre de sistema	24/10/2025	24/10/2025 15:49:02	0	24/10/2025	24/10/2025	0	0	Sí
WO0001000036549	Media	Cerrado	Cierre de sistema	24/10/2025	24/10/2025 15:54:57	0	24/10/2025	24/10/2025	0	0	Sí
WO0001000036599	Media	Cerrado	Cierre de sistema	29/10/2025	27/10/2025 11:59:18	2	27/10/2025	28/10/2025	0	0	Sí

se obtiene que:

- **Tiempo medio requerido = 28,78 días**
- **Tiempo medio utilizado = 29,36 días**

Por tanto:

- **Factor de corrección: 0 - Se anula la corrección**

Calculando el incumplimiento:

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

Incumplimiento = 62.260,96 * 0,03 * 0,5 = 933,91 €


Por tanto, la propuesta de penalidad asciende a:

- **Septiembre 2025 Servicios No planificables-Criticidad Alta (ANS C01) = 3.735,66 euros (IVA no incluido).**
- **Octubre 2025 Servicio Bajo Demanda-Propuesta Técnica Retraso (ANS D01) = 933,91 euros (IVA no incluido).**

ANS	DESCRIPCIÓN	sep-25	oct-25	Total
C01	Servicios No Planificables- Criticidad Alta	3.735,66 €		3.735,66 €
D01	Servicios Bajo Demanda- Propuesta Técnica Retraso		933,91 €	933,91 €
Total (IVA no incluido)		3.735,66 €	933,91 €	4.669,57 €

Total: 4.669,57 euros (IVA no incluido).

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - 
Fecha: 2026.02.17 09:26