

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: 413 / 2026

Unidad Administrativa
Área de Gestión de la Contratación

Exp.: ECON/000063/2024 (PN001)

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 "**CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE LMS CORNERSTONE ONDEMAND LEARNING SUITE Y MÓDULO PERFORMANCE**", mediante escrito de fecha 15 de junio de 2026 se cursó comunicación del inicio de la tramitación de **expediente de imposición de penalidades: Abril 2025 a Marzo 2026** en el contrato de referencia, suscrito con la empresa **CORNERSTONE ONDEMAND EUROPE LIMITED**, VAT ID. N° 10593722 (NIF: N0028541A, el 30 de diciembre 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 12 de junio 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.

Con fecha 29 de junio, se he 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 **Abril 2025 a Marzo 2026**.

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 **CORNERSTONE ONDEMAND EUROPE LIMITED** adjudicataria del contrato, de la penalidad propuesta por el Responsable del Contrato en fecha 12 de junio de 2026, en los siguientes términos:

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE PENALIDAD

El Pliego de Prescripciones Técnicas en su **Cláusula 4 "OTROS REQUERIMIENTOS"** indica que el alcance del contrato será la cesión del derecho de uso de licencias de la plataforma tecnológica "Learning Suite" para la formación y el aprendizaje colaborativo en modo SaaS (Software as a Service) en las infraestructuras del proveedor (CSOD), con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, considerándose que en cualquier momento los usuarios que puedan operar en el ecosistema no superen el valor de 200.000. Se incluirán, además, licencias de integración (APIs), de acuerdo, entre otros, a los siguientes requisitos:

- Prestación en modo SaaS en las infraestructuras proporcionadas por CSOD, con acceso a través de Internet mediante navegador web o equivalente, aplicaciones móviles o equivalentes en función de la evolución tecnológica que se produzca, con disponibilidad en al menos 3 entornos (stage, pilot y producción).
- El adjudicatario asegurará la disponibilidad (24*7) de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato en el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos

suponga un cambio de denominación, y siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales, según la consideración de la Agencia.

Dentro del periodo analizado **abril 2025 a marzo 2026** se han producido los siguientes casos de Gravedad 3, Prioridad 1 G3/P1:

CaseNumber	Subject	Priority	CreatedDate	ClosedDate	duración
1371597	En la ficha de los grupos, en el Histórico de Modificación, aparece tanto en creador como en modificado el mismo usuario para todos los grupos.	Severity 3 Priority 1	30/04/2025	25/06/2025	55,97
1375357	No se publican cursos online	Severity 3 Priority 1	08/05/2025	03/09/2025	118,14
1378813	La página de los informes no carga y los navegadores indican un problema de seguridad	Severity 3 Priority 1	15/05/2025	04/07/2025	49,79
1407956	Crear Outbound SSO	Severity 3 Priority 1	17/07/2025	30/10/2025	105,01
1463861	Insights. Periodicidad de actualización de los mismos	Severity 3 Priority 1	24/11/2025	02/03/2026	98,03
1497525	Problemas ws piloto CSOD.	Severity 3 Priority 1	12/02/2026	18/03/2026	33,75

El Pliego de Prescripciones Técnicas en la **CLÁUSULA 6ª - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES** se define el siguiente ANS:

IP-1. Corrección de defectos:

A efectos de las licencias y APIs de integración se define el concepto de "Defecto", que es un defecto técnico de la aplicación de Cornerstone y/o de aquellas porciones de integraciones de software que estén bajo el control del adjudicatario. Los Defectos se dividen en dos categorías generales: graves (Gravedad 1 y Gravedad 2) y leves (Gravedad 3). El adjudicatario, con arreglo a las definiciones y los parámetros siguientes, establecerá la "Gravedad" de todo Defecto tras investigar la solución del problema conjuntamente con la Agencia:

Defectos graves

- a. *Gravedad 1 (G1): Un Defecto que provoca al menos una de las situaciones siguientes:*
 - i. *la dirección URL de Cornerstone no funciona o*
 - ii. *los usuarios autorizados por la Agencia no pueden iniciar sesión en la aplicación de Cornerstone después de varios intentos. La "Gravedad 1" no incluye el tiempo de inactividad para realizar tareas de mantenimiento.*
- b. *Gravedad 2 (G2): Un Defecto que provoca cualquiera de las situaciones siguientes:*
 - i. *no se puede acceder a un módulo completo de la aplicación (por ejemplo, Learning Cloud, Extended Enterprise Cloud, etc.);*
 - ii. *no se imparte ningún curso, ni se puede asignar, ni lanzar;*
 - iii. *no se procesa ninguna transacción en ninguna cola;*
 - iv. *ningún informe de la aplicación produce ningún dato o los datos no se han actualizado en menos de veinticuatro (24) horas;*
 - v. *no se inicia ninguna tarea.*
 - vi. *lentitud en el servicio debida a las infraestructuras de Cornerstone que no permita navegar entre pantallas*
 - vii. *no se pueden crear registros de nuevos usuarios*

	G1	G2
Notificación Inicial	Una (1) hora a través de un Informe de Incidente	
Actualizaciones de estado	Cada dos (2) horas hasta la resolución o según se indique en el Informe de Incidente	
Resolución	Máximo de doce (12) horas	Máximo de veinticuatro (24) horas

Defectos leves

- c. Gravedad 3 (G3): Un Defecto en una o más funciones de la aplicación. En el caso de los Defectos de "Gravedad 3", la Agencia establecerá la prioridad para resolver el Defecto (es decir, Prioridad 1 (P1), Prioridad 2 (P2)).
- i. Prioridad 1 = Una característica destacada que se utiliza habitualmente e importante para el negocio, y que, al no funcionar, impide que varios usuarios avancen en tareas importantes. No hay una solución alternativa.
- ii. Prioridad 2 = Una característica que no funciona, pero no impide a varios usuarios avanzar en las tareas importantes. Existe una solución alternativa.

	G3/P1	G3/P2
Apertura del caso	Al enviar la notificación	
Diagnóstico/validación	Máximo de cuatro (4) días hábiles	Máximo de seis (6) días hábiles
Actualizaciones de estado	Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de la web de soporte	
Resolución	Máximo de treinta (30) días naturales	Máximo de sesenta (60) días naturales
Escalado	Se podrá escalar un defecto G3/P1 al Responsable Internacional de Asistencia Técnica de Productos presentando una declaración escrita del impacto relacionado con el Defecto. El adjudicatario podrá convenir en acelerar el plazo de resolución del Defecto tras una evaluación del riesgo y el impacto.	N/A

Importe de penalidad:

En caso de que el adjudicatario no haya cumplido con sus obligaciones de "Resolución" para G3/P1 y G3/P2 que se establecen anteriormente, la Agencia notificará dicho incumplimiento de inmediato al Licitador por escrito. Si, transcurridos cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de dicha notificación de incumplimiento, el adjudicatario aún no ha resuelto el problema, la Agencia tendrá derecho, como recurso único y exclusivo a tal efecto, a una penalidad que se aplicará en la siguiente factura, equivalente a 1/365 de la cuota anual del Software (1.548,19 € sin incluir IVA), de conformidad con lo establecido en el Contrato

CÁLCULO DE LA PENALIDAD PROPUESTA

Durante el mes de abril de 2025 al mes de marzo de 2026 se produjeron 6 casos, gravedad 3 prioridad 1, de mal funcionamiento de las funciones y servicios del Ecosistema que impactaron en los procesos diarios de los usuarios del mismo.

En consecuencia, la penalidad asociada a este ANS se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$\text{PENALIZACIÓN_IP-1 (Euros)} = 1.548,19 \times \text{número de casos}$$

Por tanto, para el periodo analizado, que se produjo una parada dichos servicios, se calculó:

$$\text{PENALIZACIÓN_IP-1 (Euros)} = 1.548,19 \times 6 = 9.289,14 \text{ euros}$$

IP-1= 9.289,14 €

Aplicada la fórmula establecida en la definición del ANS, la propuesta de penalidad asciende a un total de **9.289,14 € euros, IVA no incluido.**

Madrid, a fecha de firma
LA CONSEJERA-DELEGADA

Firmado digitalmente por: ELENA LIRIA FERNÁNDEZ - 
Fecha: 2026.06.30 22:27