



Madrid, 11 de agosto de 2020

**Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE TRUSTEDX (Licitación 6012000143).**

**Metro de Madrid S.A., una vez realizada la valoración técnica de la oferta presentada por la empresa ENTRUST DATACARD EUROPE, S.L.U. a esta licitación, ha acordado, su exclusión por los motivos que se indican a continuación:**

Analizada la documentación aportada por la empresa **ENTRUST DATACARD EUROPE, S.L.U.** en su oferta técnica, se constatan una serie de incumplimientos a los requerimientos establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen la licitación y que pasamos a detallar:

- El apartado 4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (*HORARIO DE ACTUACIÓN*) indica expresamente lo que sigue:

*“El servicio de mantenimiento de las licencias de TrustedX descritas en este pliego, se prestará mediante correo electrónico y teléfono durante el horario laboral de Entrust Datacard Europe S.L. El horario de actuación debe cubrir al menos las siguientes franjas horarias:*

- *De lunes a jueves de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:30h*
- *Viernes de 9:00h a 15:00h”*

La licitadora presenta en su oferta técnica un servicio telefónico en banda horaria EST de América y no en la de Europa que es la requerida para la presente licitación.

- El apartado 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas (*NIVEL DE SERVICIO*) indica expresamente lo que sigue:

*“El servicio de soporte atenderá las incidencias priorizando en función de la situación del sistema, en horario laborable. Se establecen los siguientes niveles:*

- a) ***Crítica***, cuando hay una pérdida de funcionalidad clave del sistema impidiendo su funcionamiento.  
*El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.*  
*La atención a la incidencia será inmediata y continua.*



- b) **Urgente**, cuando hay una pérdida de funcionalidad parcial o degradación en el sistema, pero no impide su funcionamiento.  
El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.  
La atención a la incidencia tendrá un tiempo máximo de 3 días laborables.
- c) **Normal**, cuando la incidencia no afecta a la operativa básica del sistema.  
El tiempo máximo de respuesta será de 2 horas una vez comunicado la incidencia por el cliente.  
La atención a la incidencia tendrá un tiempo máximo de 10 días laborables.

*Este nivel de situación se indicará por Metro al contratista."*

La licitadora detalla en su oferta técnica (documento **KeyOne and TrustedX Maintenance and Support Services Offering Schedule**) los niveles de servicio severidad 1, 2 y 3 equiparables a los contemplados en el Pliego de Prescripciones Técnicas como crítica, urgente y normal, estableciendo para cada uno de los niveles unas condiciones dependiendo del tipo de contrato asignado (*silver, gold o platinum*). En base a lo anterior, la licitadora no indica expresamente ni el tipo de contrato ni el nivel de servicio de entre los detallados anteriormente que correspondería a Metro de Madrid en la licitación que nos ocupa.

- En el apartado 31 (*Penalizaciones*) del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se indica expresamente lo que sigue:

*"Supuestos en los que procederá la penalidad y cuantía de las penalidades:*

- a. *El incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral, en particular el incumplimiento o retraso reiterado en el pago de los salarios, conllevará una penalidad económica del 2% del precio del contrato cuando se produzca el tercer incumplimiento.*
- b. *Las penalizaciones se gradúan en atención al incumplimiento de los niveles de servicio y en función de su gravedad.*

		Incumplimientos	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe total del contrato**
<b>Gravedad Crítica</b>			
"Respuesta inicial" por parte de un técnico de soporte después del "reconocimiento"	2 horas	1 hora	0,50 % (2x24h)***



<i>Tiempo de resolución después de la notificación de la incidencia</i>	<i>1 día</i>	<i>8 horas</i>	<i>0,25 % (1x24h)***</i>
<b>Gravedad Urgente</b>			
<i>"Respuesta inicial" por parte de un técnico de soporte después del "reconocimiento"</i>	<i>2 horas</i>	<i>4 hora</i>	<i>0,25 % (1x24h)***</i>
<i>Tiempo de resolución después de la notificación de la incidencia</i>	<i>3 días</i>	<i>1 día</i>	<i>0,25 %</i>
<b>Gravedad Normal</b>			
<i>"Respuesta inicial" por parte de un técnico de soporte después del "reconocimiento"</i>	<i>2 horas</i>	<i>1 día</i>	<i>0,25 %</i>
<i>Tiempo de resolución después de la notificación de la incidencia</i>	<i>10 días</i>	<i>4 días</i>	<i>0,1 %</i>

\* Tiempo por encima del compromiso de soporte y a partir del cual se aplica la penalización

\*\* Se aplicará este porcentaje cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso en una incidencia (ej. En el primer caso, por cada 2 horas de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).

\*\*\* En los casos de gravedad crítica se aplicarán 2 penalizaciones al día como máximo. En el resto, 1 al día como máximo.

*Nota: la cuantía máxima de las penalizaciones aplicables, de forma individual o conjuntamente, no podrá ser superior al 10% del precio anual del contrato.*

Partiendo de la base de que la empresa **ENTRUST DATACARD EUROPE, S.L.U.** no indica expresamente en su oferta técnica el tipo de contrato (*silver, gold o platinum*) a asignar a Metro de Madrid, la licitadora no cumple con lo requerido en cuanto al tiempo de resolución de las incidencias al ser superior al requerido, ya que para el contrato silver el tiempo de resolución para la gravedad crítica (severidad 1) es de 2 días y para la gravedad urgente (severidad 2) el tiempo de resolución es de 5 días.

En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en la condición 6.4 del Pliego de Condiciones Particulares, la oferta presentada no es apta técnicamente y queda **excluida** del procedimiento.