

Madrid, 8 de julio de 2019

**Exclusiones en la fase de valoración técnica de las ofertas correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, del SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 2 Y APOYO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA WINDOWS DE SERVIDORES Y DEL SERVICIO DE HELP DESK DEL CENTRO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y MONITORIZACIÓN DE INSTALACIONES Y TELECOMUNICACIONES (COMMIT) PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID (Licitación 6011900149) (Lotes 1 y 2)**

**Metro de Madrid S.A., una vez examinadas las ofertas técnicas presentadas a esta licitación, ha acordado la exclusión de las siguientes empresas licitadoras, por los motivos que, en cada caso, se indican a continuación, en cada uno de los dos lotes.**

Las empresas referidas son las siguientes:

**LOTE 1:**

Por no cumplir el contenido mínimo del apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

- SANDAV CONSULTORES, S.L.

**LOTE 2:**

Por no cumplir el contenido mínimo del apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

- EUPRAXIA IT SERVICES, S.L.
- EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U.
- INFOSER NEW TECHNOLOGIES, S.L.

Por no alcanzar el umbral de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

- NETCHECK, S.A.

A continuación, se expone el resultado del análisis de las ofertas técnicas correspondientes a las citadas empresas licitadoras:

**LOTE 1.- Servicio de soporte de nivel 2 y apoyo a la administración de la plataforma Windows.**

**En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece que la oferta técnica para el LOTE 1 deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:**

*El licitador deberá incluir la información que se indica a continuación:*

- *Deberá presentar una oferta técnica a fin de constatar que se cumplen los requerimientos establecidos en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.*  
*El equipo de trabajo que aporte el Contratista para la realización de los trabajos debe componerse de los siguientes perfiles: Interlocución del Servicio a nivel operativo y Técnico.*
- *Relación nominal del personal que el licitador se compromete a adscribir a los trabajos, con currículum vitae del personal asignado, haciendo constar el nombre y apellidos, la formación, experiencia y perfil profesional de cada persona.*

*Deberá aportar información sobre el número mínimo de personas que intervendrán en el servicio (presencial, guardias y sustituciones), junto con su formación, experiencia y perfil profesional y será la cifra de referencia mínima a cumplir en la vigencia del Contrato. Los perfiles mínimos que deberán presentar son los especificados en el apartado 4.4.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.*

El apartado 4.4.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas al que se hace referencia es el siguiente:

*En este capítulo se recoge la propuesta de organización de los trabajos que permite una distribución óptima de funciones, para conseguir el cumplimiento de los objetivos marcados.*

*Los perfiles mínimos que deberán presentar son los siguientes:*

#### **TÉCNICOS**

*Requerimientos:*

*2 años de experiencia como mínimo en al menos una de las siguientes tecnologías:*

- *Administración de Windows Server 2012 o superior*
- *Administración de Active Directory 2012 o superior*
- *Administración de Microsoft Exchange 2013 o superior*

*El nivel de administración será el correspondiente al que se adquiere en la formación oficial de cada una de las tecnologías anteriormente citadas.*

*Por otro lado, se valorará que:*

- *o dispongan de formación oficial en cada una de las tecnologías anteriores*
- *o dispongan de experiencia superior a 2 años (pueden ser concurrentes) en cada una de las siguientes tecnologías en:*
  - *Microsoft SQL*
  - *Administración IIS*
  - *Fundamentos de redes (TCP / IP y Domain Name System - DNS)*
  - *Scripting.*
  - *EMC Networker v8 o superior*
  - *Microsoft Sharepoint 2013 o superior*
  - *Nº mínimo de recursos requeridos: Dos (2), con disponibilidad del 100%*

*Las titulaciones académicas y profesionales habrán de ser, necesariamente, españolas, o estar homologadas en el ámbito de la Unión Europea. Se incluirá Currículum de cada una de las personas asignadas del personal técnico y mandos intermedios en el que se indique la experiencia, titulaciones, etc., necesarios para la perfecta ejecución de las tareas encomendadas.*

- *Descripción detallada del plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio, que incluya todos aquellos detalles que se consideren necesarios para la correcta comprensión de la totalidad de procesos incluidos en el servicio.*

- Descripción clara del plan de traspaso o reversión con la descripción de la metodología utilizada, la descripción del equipo encargado de esta tarea y responsabilidades, así como, los criterios de fin de traspaso o reversión.

A continuación, se expone el resultado del análisis de la oferta técnica de la siguiente empresa:

#### **SANDAV CONSULTORES, S.L.**

La oferta técnica para el LOTE 1 que presenta esta empresa NO CUMPLE con todos los requisitos exigidos como contenido mínimo del apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, en relación con el apartado 4.4.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Presenta una relación nominal con nombre y apellidos, con el currículo de las personas que va a asignar, junto con su formación y experiencia profesional. Aporta información sobre el número mínimo de personas que intervendrán en el servicio: 2 técnicos para el servicio presencial.

En la tabla siguiente se muestra la experiencia de los recursos que va a asignar:

REQUERIMIENTOS	TÉCNICO MC	TÉCNICO JAPL
2 años de experiencia como mínimo en al menos una de las siguientes tecnologías		
Administración de Windows Server 2012 o superior	SI	SI
Administración de Active Directory 2012 o superior	SI	SI
Administración de Microsoft Exchange 2013 o superior	SI	NO

En los Pliegos de esta licitación, se solicita que cada uno de los técnicos tiene que tener 2 años de experiencia como mínimo en al menos una de las tecnologías que se enumeran: Windows Server 2012 o superior, Active Directory 2012 o superior o Microsoft Exchange 2013 o superior, cumpliéndolo los técnicos presentados.

Por lo tanto, esta empresa cumple con los requisitos mínimos exigidos en el apartado 25 del cuadro resumen en relación con el apartado 4.4.6 del Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto a la experiencia mínima de los 2 años de experiencia en al menos una de las tecnologías indicadas en dicho apartado.

Sin embargo, con respecto a los siguientes requisitos de contenido mínimo exigidos en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

- **Descripción detallada del plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio, que incluya todos aquellos detalles que se consideren necesarios para la correcta comprensión de la totalidad de procesos incluidos en el servicio.**

No presenta un plan sobre las fases de preparación y toma de servicio, donde explique cómo va a realizar la fase de transición, la transición propiamente dicha, la prestación del servicio regular.

- **Descripción clara del plan de traspaso o reversión con la descripción de la metodología utilizada, la descripción del equipo encargado de esta tarea y responsabilidades, así como, los criterios de fin de traspaso o reversión.**

No presenta un plan sobre el traspaso o reversión del servicio, donde explique cómo va a realizar la reversión.

En la siguiente tabla, se refleja en resumen el resultado del análisis de la oferta técnica de SANDAV CONSULTORES, S.L. en relación con los requisitos de contenido mínimo establecidos:

Requisito	SANDAV
Presenta Oferta Técnica	SI
<b>Técnicos:</b>	
· Presenta relación nominal, con nombre y apellidos, del personal que el licitador se compromete a adscribir a los trabajos	SI
· Aporta información del nº mínimo de recursos que intervendrán en el servicio	SI
· Los recursos tienen 2 años de experiencia como mínimo en al menos una de las tecnologías enunciadas	SI
· Presenta descripción detallada del plan de toma de servicio	NO
· Presenta descripción clara del plan de reversión del servicio	NO
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>NO</b>

Por lo anteriormente expuesto, la oferta técnica de SANDAV CONSULTORES, S.L. **NO CUMPLE** con el **contenido mínimo** exigido, por lo que no procede realizar sobre la misma la valoración prevista en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares con los criterios establecidos en el mismo.

**LOTE 2.- Servicio de soporte de nivel 1 de Help Desk del Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) para la plataforma de los Sistemas Informáticos de Gestión de Metro.**

En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece que la oferta técnica para el LOTE 2 deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:

*El licitador deberá incluir la información que se indica a continuación:*

- *La documentación correspondiente descriptiva del contenido y alcance del desarrollo a realizar, por la que se demuestre su perfecta comprensión del mismo, así como los métodos a emplear y su capacitación técnica, según lo especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.*
- *Una propuesta de organización de los trabajos, acorde con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.*
- *El licitador presentará en su oferta una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato, indicando el personal que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato y su distribución horaria para una semana tipo, teniendo en cuenta los criterios relativos a aspectos descritos en el PPT.*
- *Descripción detallada de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo, en especial si se proponen mejoras en plazos de incorporación de nuevos recursos, plazos de sustitución de recursos, periodo de carencia, no facturable, en estos supuestos, siguiendo las especificaciones de los apartados 5.1.4.3 y 5.1.4.4 del PPT.*

- *Descripción clara de un plan de traspaso o reversión para la fase de finalización de la prestación de servicio, tal y como se detalla en el PPT: Incluirá descripción de la metodología utilizada, la descripción del equipo encargado de esta tarea y responsabilidades, así como los criterios de fin de traspaso o reversión.*
- *Personal asignado, con currículum vitae del personal que el licitador se compromete a adscribir a los trabajos, haciendo constar la experiencia de cada persona en proyectos similares. Los perfiles que deberán presentar son los especificados en el apartado 5.1.4.1 y 5.1.4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.*

A continuación, se expone el resultado del análisis de las ofertas técnicas correspondientes a las siguientes empresas:

### **EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U.**

La oferta técnica para el LOTE 2 que presenta esta empresa NO CUMPLE con todos los requisitos de contenido mínimo exigidos en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, exponiéndose seguidamente el resultado de su análisis:

#### **Documentación correspondiente descriptiva del contenido y alcance del desarrollo a realizar**

La oferta de esta empresa incorpora documentación descriptiva del contenido y alcance del desarrollo que la misma va a realizar para cubrir el servicio, incluyendo los métodos que va a emplear y su capacitación técnica, por la que demuestra su perfecta comprensión del mismo, según lo especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **Propuesta de organización de los trabajos**

La oferta de esta empresa incorpora una propuesta de organización de los trabajos que está de acuerdo con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **Descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato**

La oferta de esta empresa incorpora una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato que tiene en cuenta los criterios relativos a aspectos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, indicando el personal que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato y su distribución horaria para una semana tipo.

#### **Descripción detallada de medidas para eventuales modificaciones del equipo de trabajo**

La oferta de esta empresa no establece una descripción detallada de las medidas a aplicar para sustituir un recurso en el servicio objeto de la contratación. Si bien esta empresa expone su política general de gestión de Recursos Humanos, no describe detalladamente dichas medidas relativas a la modificación del equipo de trabajo. Por lo tanto, esta política de gestión de Recursos Humanos no es suficiente para dar cumplimiento a este requisito.

Además de lo anterior, la oferta de esta empresa tampoco da cumplimiento al plazo de 15 días de preaviso para sustitución de algunos de los miembros del equipo, que se exige en el apartado 5.1.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares. La oferta no indica expresamente un plazo mínimo de sustitución, sino que indica textualmente "*mínimo plazo posible*" (apartado 5.2. SUSTITUCIÓN, de su oferta).

Por lo tanto, no se da cumplimiento a este requisito.

### **Descripción clara de un plan de traspaso para la fase de finalización de la prestación de servicio**

La oferta de esta empresa no establece el plazo no superior a las ocho semanas ni inferior a las cuatro semanas de la Fase de Reversión del servicio que se exige en el apartado 5.3.3.3 Fase de finalización de la prestación del Pliego de Prescripciones Técnicas, en relación con el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, puesto que la empresa indica en su oferta únicamente una duración de 10 días (apartado 3.5. FASE DE REVERSIÓN, de su oferta).

Por lo tanto, no se da cumplimiento a este requisito.

### **Personal asignado, con CV del personal que el licitador se compromete a adscribir a los trabajos**

La oferta de la empresa incorpora el currículum vitae del personal que asignará a los trabajos, reflejándose en ellos la experiencia con la que cuentan cada uno de ellos en proyectos similares. Dichos perfiles se corresponden con los especificados en el apartado 5.1.4.1 y 5.1.4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que esta oferta cumple con los requisitos exigidos para el personal asignado al contrato.

Por todo lo expuesto, la oferta técnica de EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U. **NO CUMPLE** con el **contenido mínimo** exigido, por lo que no procede realizar sobre la misma la valoración prevista en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares con los criterios establecidos en el mismo.

### **EUPRAXIA IT SERVICES, S.L.**

La oferta técnica para el LOTE 2 que presenta esta empresa **NO CUMPLE** con todos los requisitos de contenido mínimo exigidos en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, exponiéndose seguidamente el resultado de su análisis:

#### **Documentación correspondiente descriptiva del contenido y alcance del desarrollo a realizar**

La oferta de esta empresa incorpora documentación descriptiva del contenido y alcance del desarrollo que la misma va a realizar para cubrir el servicio, incluyendo los métodos que va a emplear y su capacitación técnica, por la que demuestra su perfecta comprensión del mismo, según lo especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **Propuesta de organización de los trabajos**

La oferta de esta empresa incorpora una propuesta de organización de los trabajos que está de acuerdo con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **Descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato**

La oferta de esta empresa incorpora una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato que tiene en cuenta los criterios relativos a aspectos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, indicando el personal que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato y su distribución horaria para una semana tipo.

#### **Descripción detallada de medidas para eventuales modificaciones del equipo de trabajo**

La oferta de esta empresa no establece una descripción detallada de las medidas a aplicar para sustituir un recurso en el servicio objeto de la contratación. Si bien esta empresa

expone su política general de gestión de Recursos Humanos, no describe detalladamente dichas medidas relativas a la modificación del equipo de trabajo. Por lo tanto, esta política de gestión de Recursos Humanos no es suficiente para dar cumplimiento a este requisito.

Además de lo anterior, la oferta de esta empresa tampoco da cumplimiento al plazo de 15 días de preaviso para sustitución de algunos de los miembros del equipo, que se exige en el apartado 5.1.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares. La oferta indica expresamente como parte de dicha política general de gestión de Recursos Humanos un "*Plazo mínimo de un mes de preaviso de rescisión para todas las nuevas contrataciones*" (apartado 1.4.1.6. *Disposiciones de reducción del factor de rotación*, de su oferta).

Por lo tanto, no se da cumplimiento a este requisito.

#### **Personal asignado, con CV del personal que el licitador se compromete a adscribir a los trabajos**

La oferta de esta empresa incorpora el currículum vitae del personal que asignará a los trabajos, reflejándose en ellos la experiencia con la que cuentan cada uno de ellos en proyectos similares. Dichos perfiles se corresponden con los especificados en el apartado 5.1.4.1 y 5.1.4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que esta oferta cumple con los requisitos exigidos para el personal asignado al contrato.

Por todo lo expuesto, la oferta técnica de EUPRAXIA IT SERVICES, S.L. **NO CUMPLE** con el **contenido mínimo** exigido, por lo que no procede realizar sobre la misma la valoración prevista en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares con los criterios establecidos en el mismo.

#### **INFOSER NEW TECHNOLOGIES, S.L.**

La oferta técnica para el LOTE 2 que presenta esta empresa **NO CUMPLE** con todos los requisitos de contenido mínimo exigidos en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, exponiéndose seguidamente el resultado de su análisis:

##### **Documentación correspondiente descriptiva del contenido y alcance del desarrollo a realizar**

La oferta de esta empresa incorpora documentación descriptiva del contenido y alcance del desarrollo que la misma va a realizar para cubrir el servicio, incluyendo los métodos que va a emplear y su capacitación técnica, por la que demuestra su perfecta comprensión del mismo, según lo especificado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

##### **Propuesta de organización de los trabajos**

La oferta de esta empresa incorpora una propuesta de organización de los trabajos que está de acuerdo con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

##### **Descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato**

La oferta de esta empresa incorpora una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato que tiene en cuenta los criterios relativos a aspectos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, indicando el personal que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato y su distribución horaria para una semana tipo.



### **Descripción detallada de medidas para eventuales modificaciones del equipo de trabajo**

La oferta de esta empresa no da cumplimiento al plazo de 15 días de preaviso para sustitución de algunos de los miembros del equipo. que se exige en el apartado 5.1.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas en relación con el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares. La oferta indica expresamente *“En caso de rotaciones no deseadas de los técnicos del servicio o cambios en los mismos existirá un periodo de tres semanas hasta que el técnico entrante consiga los conocimientos precisos para el desarrollo de sus actividades.”* (apartado 6.4.4 INCORPORACIÓN DE TÉCNICOS CON SOLAPAMIENTO, de su oferta), lo que no cumple el plazo preciso de 15 días expuesto en el Pliego.

La oferta también indica *“En caso de baja de personal, INFOSER sustituirá el técnico en el servicio con la mayor celeridad posible sin que el servicio pueda verse afectado.”* (apartado 6.4.2 SUSTITUCIONES Y REEMPLAZOS DEL SERVICIO, de su oferta), que no expresa compromiso en plazos ni en metodología.

Por lo tanto, no se da cumplimiento a este requisito.

### **Descripción clara de un plan de traspaso para la fase de finalización de la prestación de servicio**

La oferta de esta empresa menciona la devolución del servicio sin describir de forma clara un plan de reversión del mismo. La oferta indica *“Finalmente, el Cierre del proyecto se alcanzará en función del alcance fijado con METRO y en función del plazo máximo establecido en los pliegos.”* y también *“HITO DE FINALIZACIÓN 2: Comunicación de la próxima finalización del Servicio e inicio del proyecto de devolución.”* (apartado 6.2.5 PLANIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO, de su oferta), pero no documenta el plan detallado, o proyecto de devolución mencionado, ni indica metodología, plazo de devolución, equipo responsable y criterios.

Por lo tanto, no se da cumplimiento a este requisito.

### **Personal asignado, con CV del personal que el licitador se compromete a adscribir a los trabajos**

La oferta de la empresa incorpora el currículum vitae del personal que asignará a los trabajos, reflejándose en ellos la experiencia con la que cuentan cada uno de ellos en proyectos similares. Dichos perfiles se corresponden con los especificados en el apartado 5.1.4.1 y 5.1.4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que esta oferta cumple con los requisitos exigidos para el personal asignado al contrato.

Por todo lo expuesto, la oferta técnica de INFOSER NEW TECHNOLOGIES, S.L. **NO CUMPLE** con el **contenido mínimo** exigido, por lo que no procede realizar sobre la misma la valoración prevista en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares con los criterios establecidos en el mismo.

**En el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establecen los criterios de valoración técnica por los que serán valoradas las ofertas técnicas correspondientes al LOTE 2, que son los siguientes:**



## **LOTE 2**

### **Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:**

#### **Descripción del plan de trabajo de la organización del personal destinado a la prestación del servicio sobre lo requerido en el PPT: 7,5 puntos**

Se valorará la adecuada organización del grupo de trabajo cumpliendo lo indicado en el apartado 5.1.4. del Pliego de Prescripciones Técnicas):

- 7,5 puntos. Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle alto.
- 4 puntos. Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle medio.
- 0 puntos. Se realiza una descripción que presenta incoherencias y/o es incompleta.

#### **Descripción del plan según los plazos y condiciones de ejecución de los trabajos requeridos en el PPT: 7,5 puntos**

Se valorará que en la descripción presentada se describa claramente el plan de trabajo detallado que deberá cumplir con los plazos y condiciones de ejecución de los trabajos, incluyendo la fase de preparación y toma del servicio, la fase de transición, la fase de ejecución y la fase de finalización de la prestación del Contrato (según apartado 5.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas):

- 7,5 puntos. Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle alto.
- 4 puntos. Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle medio.
- 0 puntos. Se realiza una descripción que presenta incoherencias y/o es incompleta.

### **Criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas:**

Equipo de trabajo: 5 puntos

Se valorará el equipo de trabajo a partir de las cualificaciones que presentan los recursos del equipo propuesto en cuanto a los criterios indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Supervisor del Servicio. Se valorará su cualificación puntuando los siguientes criterios con los valores indicados y se calculará su valoración ponderada ajustando la valoración de cada criterio con el peso que se le ha asignado.
  - Titulación: Ingeniería técnica, superior o grado en Informática o Telecomunicaciones o de graduado en enseñanzas universitarias oficiales equivalentes. Peso PTIT = 30%, Valor TIT = 1 (presenta) o 0 (no presenta).
  - Experiencia profesional de 3 años desarrollando tareas de Responsable de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI. Se admite que parte de la experiencia sea en un puesto con mayor grado de especialización, como, por ejemplo, Responsable de Soporte in situ, Responsable de Soporte de puestos ofimáticos. Peso PEXP = 40%, Valor EXP = 1 (presenta) o 0 (no presenta).

- Conocimientos de ITIL en el nivel básico Foundation de v2 o Basic Level de V3. Peso PITIL = 10%, valor ITIL = 1 (presenta) o 0 (no presenta).
- Conocimientos en el uso de herramientas de gestión (ticketing) como Agente / Operador de Help Desk. Peso PHERR = 10%, Valor HERR = 1 (presenta) o 0 (no presenta).
- Conocimientos de informática a nivel Usuario / Usuario Avanzado. Peso PINF = 10%, Valor INF = 1 (presenta) o 0 (no presenta).

Una vez asignadas las valoraciones, se calculará la valoración del Supervisor del Servicio como la suma de las valoraciones ponderadas de cada criterio:

$$SUP = TIT * PTIT + EXP * PEXP + ITIL * PITIL + HERR * PHERR + INF * PINF$$

- Agentes de Help Desk. Se valorará la cualificación de cada Agente de Help Desk puntuando los siguientes criterios con los valores indicados y se calculará su valoración ponderada ajustando la valoración de cada criterio con el peso que se le ha asignado.
  - Titulación: Formación Profesional grado medio, Técnico o Técnico Auxiliar en Informática. Peso PTIT = 30%, Valor TIT = 1 (presenta) o 0 (no presenta).
  - Experiencia profesional de 2 años desarrollando tareas como Agente de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI. Se admite que parte de la experiencia sea en un puesto con mayor grado de especialización, como, por ejemplo, Técnico de Soporte in situ, Técnico de Soporte de puestos ofimáticos. Peso PEXP = 40%, Valor EXP = 1 (presenta) o 0 (no presenta).
  - Certificaciones oficiales de Microsoft. acreditadas en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows, en alguna de las versiones 7, 8, 10, Server. Peso PCERT = 20%, valor CERT = 1 (presenta) o 0 (no presenta).
  - Conocimientos de ITIL en el nivel básico Foundation de V2 o Basic Level de V3. Peso PITIL = 5%, Valor ITIL = 1 (presenta) o 0 (no presenta).
  - Conocimientos de herramientas de gestión (ticketing) como Agente / Operador de Help Desk. Peso PHERR = 5%, Valor HERR = 1 (presenta) o 0 (no presenta).

Una vez asignadas las valoraciones, se calculará la valoración de cada Agente de Help Desk como la suma de las valoraciones ponderadas de cada criterio:

$$AG = TIT * PTIT + EXP * PEXP + CERT * PCERT + ITIL * PITIL + HERR * PHERR$$

La valoración definitiva del grupo de agentes de Help Desk se calculará como el promedio de todas las valoraciones de todos los agentes. GRHD = (Suma de valoraciones AG) / NumAG.

Equipo de trabajo. Una vez calculadas las valoraciones del Supervisor del Servicio (SUP) y del grupo de Agentes de Help Desk (GRHD), se calculará la valoración final del Equipo de Trabajo (EQUIPO), asignando pesos a ambas y ajustando el resultado a un valor entre 0 y 5:

$$EQUIPO = (20\% * SUP + 80\% * GRHD) * 5$$

A continuación, se expone el resultado de la valoración de la oferta técnica, efectuada de acuerdo con los criterios establecidos en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, correspondiente a la empresa:

### NETCHECK, S.A.

El resultado del análisis de la oferta técnica de esta empresa para el LOTE 2 figura en la tabla que se inserta a continuación, en la que se refleja la valoración realizada de la forma indicada en cada uno de las dos formas de evaluación establecidas para dicho lote:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

- Valoración de los 2 criterios cualitativos mediante juicios de valor, asignando los valores 7,50, 4,00 o 0,00.

Criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas:

- Asignación de valores 0 (presenta) o 1 (no presenta) a las cualificaciones de los perfiles para los currículos presentados. A partir de estos valores, se ofrecen los cálculos resultantes por aplicación de la fórmula.

A continuación, se inserta la tabla mencionada, con el resultado de la valoración de la oferta técnica correspondiente a la empresa NETCHECK, S.A.:

Criterios cualitativos mediante juicios de valor: PLAN DE TRABAJO						
Plan de trabajo - Organización del Personal (7,50/4,00/0,00)						0,00
Plan de trabajo - Plazos y condiciones de ejecución (7,50/4,00/0,00)						0,00
Criterios cualitativos mediante fórmulas: EQUIPO DE TRABAJO						
Criterios SUPERVISOR DE HELP DESK						20,00%
Criterio	TIT	EXP	INF	ITIL	HERR	
Ponderación	30%	40%	10%	10%	10%	
Valoraciones						SUP
Supervisor	0	1	1	0	1	0,60
Valoración SUPERVISOR DE HELP DESK						0,60
Criterios AGENTES DE HELP DESK						80,00%
Criterio	TIT	EXP	CERT	ITIL	HERR	
Ponderación	30%	40%	20%	5%	5%	
Valoraciones						AG
Agente 1	1	1	0	0	1	0,75
Agente 2	1	1	0	0	1	0,75
Agente 3	1	1	0	1	1	0,80
Agente 4	1	1	0	0	1	0,75
Agente 5	1	1	0	0	1	0,75
Agente 6	0	1	0	0	1	0,45
Agente 7	1	1	0	0	1	0,75
Valoración AGENTE DE HELP DESK (GRHD)						0,71
Valoración EQUIPO (Ponderado, ajustado 0 a 5)						3,46
TOTAL Valoración criterios cualitativos						3,46

El detalle de la valoración de los *Criterios cualitativos mediante juicios de valor: PLAN DE TRABAJO*, es el siguiente:

*Plan de trabajo - Organización del Personal:*

- Se presenta una incoherencia con la organización del personal propuesta en la oferta de la empresa. El número total de 7 personas para el equipo propuesto de agentes de Help Desk es insuficiente para cumplir el servicio solicitado dando cobertura en tres turnos de 8 horas, durante días laborables y fines de semana, en periodos normales y periodos extraordinarios (periodos vacacionales, fines de semana), y cumpliendo siempre la normativa laboral vigente. Con un equipo de 7 personas, se puede dar cobertura en periodos normales con 2 o 3 personas en turno de mañana y con 1 o 2 personas en los de tarde y noche y, en periodos extraordinarios, se puede dar cobertura con 0 o 1 personas en los 3 turnos de mañana, tarde y noche. Con la organización de personal propuesta en la oferta de la empresa, se producirá falta de cobertura en turnos y no es posible dar cumplimiento al volumen de servicio informado en los anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas (6.2 Datos relativos al Lote 2) relativos a llamadas entrantes, atendidas, gestión de correos, registro de casos, actividades con intervención de agentes de COMMIT. Por tanto, la descripción de *Plan de trabajo - Organización del Personal* presenta incoherencias y la puntuación asignada es 0,00.

*Plan de trabajo - Plazos y condiciones de ejecución:*

- Se presentan incoherencias en la redacción de la oferta de la empresa que muestran confusión respecto a la comprensión del servicio y las condiciones de ejecución del mismo:
  - o La oferta de la empresa indica que desarrollará cómo proceso la “*Recepción de eventos del sistema de monitorización*” (apartado 3.4 Procesos operativos, de su oferta), cuando no hay tal sistema de monitorización en COMMIT, los agentes de Help Desk no realizan tal actividad, no está indicado en el lote 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas y se trata de una actividad realizada por técnicos de nivel 2, lo que está indicado en el lote 1 del citado Pliego.
  - o La oferta de la empresa indica que desarrollará cómo proceso el “*Soporte en el desarrollo de herramientas de apoyo a los usuarios*”, cuando no es parte de las tareas incluidas en el servicio que se solicita y no está indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
  - o En la oferta de la empresa se mencionan diferentes perfiles técnicos no sólo de nivel 1, sino también de nivel 2 y nivel 3, técnicos externos, técnicos de microinformática, sin quedar siempre claro a qué organización pertenecen (NETCheck, Metro de Madrid, otros).
  - o En la oferta de la empresa se menciona a ASI (se supone que el Área de Sistemas de Información de Metro de Madrid) como posible cliente de los servicios ofertados y como responsable de las decisiones en la gestión del mismo (apartado 4.2.1 Fase de preparación del servicio, apartado 4.2.2 Fase de Transición (Adquisición del conocimiento), de su oferta), cuando el cliente y gestor de los servicios relativos al lote 2 es exclusivamente COMMIT. Sólo se menciona COMMIT en el título de la oferta tanto en la portada como en la cabecera de cada página, pero nunca en el contenido de la misma.
  - o En la oferta de la empresa se menciona SGTIC como otro posible cliente de los servicios, y aparece como inicio de dos flujogramas de proceso (apartado 4. Ejecución de Tareas y apartado 5. Procedimentación, de su oferta), sin explicar de qué organización se trata.
  - o En la oferta de la empresa se menciona “La Metro” (se han contabilizado 86 ocurrencias) como otro posible cliente de los servicios.

- La oferta de la empresa indica “*Establecer el nivel del servicio*” (apartado 4.2.2 Fase de Transición (Adquisición del conocimiento), de su oferta), cuando el nivel de servicio está definido y establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas a través de los SLA’s.
- La oferta de la empresa indica “*Asegurar la transferencia ordenada del conocimiento, activos y/o personal*” (apartado 4.2.2.1 Objetivos de la fase de Transición, de su oferta), cuando no se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas que se vayan a transferir personas desde el servicio actual prestado por personal de Metro de Madrid a la empresa adjudicataria, ni que COMMIT realice gestión de activos que la empresa adjudicataria deba recibir.

Por tanto, la descripción de *Plan de trabajo - Plazos y condiciones de ejecución* presenta incoherencias y la puntuación asignada es 0,00.

En consecuencia, la valoración de los *Criterios cualitativos mediante juicios de valor: PLAN DE TRABAJO*, correspondiente a la oferta técnica de la empresa NETCHECK, S.A., es de 0,00 puntos.

De conformidad con lo reflejado en la tabla anteriormente inserta, que contiene el resultado del análisis de la oferta técnica de NETCHECK, S.A., la valoración de los *Criterios cualitativos mediante fórmulas: EQUIPO DE TRABAJO*, correspondiente a dicha oferta, es de 3,46 puntos.

Como resultado de dicha valoración, la puntuación total de la oferta técnica de la empresa NETCHECK, S.A. es de 3,46 puntos.

En el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece el umbral de suficiencia consistente en que las ofertas técnicas tienen que igualar o superar ( $\geq$ ) los 10 puntos para ser calificadas como aptas o técnicamente aceptables.

La puntuación total (3,46 puntos) de la oferta técnica de la empresa NETCHECK, S.A. no alcanza los 10 puntos establecidos como umbral de suficiencia técnica, por lo que resulta ser no apta técnicamente.

**En consecuencia, de conformidad con lo establecido en el apartado 25. ‘Oferta técnica’, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, así como en la condición 6.4. ‘Oferta técnica’, del citado Pliego, las ofertas correspondientes a las empresas licitadoras SANDAV CONSULTORES, S.L. (para el LOTE 1), EUPRAXIA IT SERVICES, S.L. (para el LOTE 2), EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U. (para el LOTE 2) e INFOSER NEW TECHNOLOGIES, S.L. (para el LOTE 2) quedan excluidas de este procedimiento de licitación.**

**Asimismo, y de conformidad con lo establecido en el apartado 27. ‘Evaluación de las ofertas’, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, así como en las condiciones 6.4. ‘Oferta técnica’ y 8.3. ‘Apertura y valoración de la oferta técnica’, del citado Pliego, la oferta correspondiente a la empresa licitadora NETCHECK, S.A. (para el LOTE 2) queda excluida de este procedimiento de licitación.**