



En Madrid, 9 de marzo de 2022.

Corrección de errores del Pliego de Condiciones Particulares que rige la Licitación 6012200043, para su adjudicación por procedimiento abierto.

Metro de Madrid, S.A. comunica que, en relación con la licitación 6012200043– SERVICIO DE LICENCIAS DE MICROSOFT INSTALADAS EN LOS PUESTOS CLIENTE DE METRO Y EN LOS SERVIDORES DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (DERECHO DE USO, MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIONES Y SOPORTE ESPECIALIZADO), convocada a través del Perfil del Contratante del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid con fecha 21 de febrero de 2022, mediante procedimiento abierto, se procede a realizar las siguientes correcciones de errores:

En el apartado “36. Penalidades” del Pliego de Condiciones Particulares:

▪ **Donde dice:**

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por ciento del importe anual del contrato**
Gravedad 1 (Catastrófica)			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	1 hora	30 minutos	1% (2x24h)
Gravedad 2 (Crítica)			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	2 horas	2 horas	0,5 % (1x24h)
Gravedad 3 (Urgente)			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	4 horas	4 horas	0,50%
Gravedad 4 (Importante)			
“Respuesta inicial” por parte de un ingeniero de soporte técnico después del “reconocimiento”	24 horas	8 horas	0,50%

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

** Se aplicará este porcentaje a cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso (ej. Incidencia de Gravedad 1, por cada 30 min. de retraso se aplicará una penalización del 1%, con un máximo de dos penalizaciones al día).



- Debe decir:

		Incumplimiento	Penalización
Nivel de servicio	Compromiso de soporte	Retraso*	Tanto por mil del importe anual del contrato**
Gravedad 1 (Catastrófica)			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	1 hora	30 minutos	1‰ (2x24h)
Gravedad 2 (Crítica)			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	2 horas	2 horas	0,5‰ (1x24h)
Gravedad 3 (Urgente)			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	4 horas	4 horas	0,50‰
Gravedad 4 (Importante)			
"Respuesta inicial" por parte de un ingeniero de soporte técnico después del "reconocimiento"	24 horas	8 horas	0,50‰

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

** Se aplicará a cada una de las veces que se supere el tiempo de retraso (ej. Incidencia de Gravedad 1, por cada 30 min. de retraso se aplicará una penalización del 1‰, con un máximo de dos penalizaciones al día).