

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA HPE (SERVIDORES, BLADE Y SOFTWARE ASOCIADO) DEL ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA EL PERIODO 2021-233

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

02 de diciembre de 2019



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DESCRIPCION.....	3
3.1	DURACIÓN DEL SERVICIO	3
3.2	DESCRIPCIÓN.....	3
3.3	DESCRIPCIÓN CUALITATIVA.....	4
3.4	NIVELES DE SERVICIO (SLA).....	5
3.5	VERSIONES MEJORADAS DEL SOFTWARE.....	6
3.6	EQUIPO DE SOPORTE ASIGNADO.....	7
3.7	REVISIÓN INICIAL DEL ENTORNO	7
3.8	SOPORTE A ACTIVIDADES DE METRO.....	8
3.9	DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA	9
4.	OFERTA TÉCNICA	11
5.	OFERTA ECONÓMICA.....	11
6.	VARIACIONES DEL CONTRATO	12
6.1	DISMINUCIONES	12
6.2	ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE UN ELEMENTO O PARTE DE ÉL	13
6.2.1	Upgrades Competitivos	13
7.	CONDICIONES ESPECIALES A TENER EN CUENTA.....	13
7.1	RECURSOS HUMANOS	13
8.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS ..	14
8.1	CONFIDENCIALIDAD	14
8.2	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	14

Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer, las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la licitación del Soporte y Mantenimiento del entorno hardware y software HPE, del Área de Sistemas de Información (ASI) de Metro de Madrid, S.A.

2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de garantizar el Soporte y Mantenimiento del entorno hardware y software HPE del Área de Sistemas de Información (ASI) de Metro de Madrid, S.A. Esto supone además, el soporte técnico especializado y la constante optimización de la plataforma.

3. DESCRIPCION

3.1 DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración del servicio será de 24 meses.

3.2 DESCRIPCIÓN

Metro de Madrid, dispone de sistemas informáticos de gestión que proporcionan servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año. Están ubicados en distintos Centros de Metro de Madrid, S.A.

Debido a ello, determinados entornos objeto de esta licitación, tienen que estar disponibles permanentemente. Esta característica hace necesario dotar a este hardware y software de una cobertura de mantenimiento que soporte tan elevada disponibilidad, para así lograr que los posibles impactos en el usuario sean mínimos.

Los diferentes elementos del entorno están altamente relacionados entre sí, por ello, se ha estimado conveniente agruparlos en un único Contrato de Mantenimiento por los siguientes motivos:

- Facilidad en la comunicación de incidencias, estableciendo un único teléfono de contacto para todos los avisos.
- Eliminar el efecto de desviación de responsabilidades.
- Visión global del entorno por parte de los técnicos de mantenimiento.

Por ello, cuando se notifique una incidencia, el Adjudicatario será el responsable único de la resolución de la misma, independientemente del elemento en el que resida el problema, o de si está en varios elementos. Con esto se trata de evitar que se deriven responsabilidades entre áreas de conocimiento y que exista un único interlocutor para METRO.

También, se desea reseñar que ocasionalmente ocurren incidencias en la instalación que son difíciles de diagnosticar, y por ello, de asignar responsabilidades. Como existen varios contratos de mantenimiento diferentes al relacionado con este Pliego y para otras Áreas de responsabilidad, se requiere bajo este Contrato (al igual que para el resto), que cuando ocurra una incidencia en la instalación que no se pueda determinar la responsabilidad exacta, que sean todas las empresas mantenedoras las que tengan abierta incidencia, para que integrando el conocimiento de las partes se pueda llegar a un diagnóstico y la consecuente resolución por la parte afectada.

Esto significa que, cuando ocurra una incidencia cuyo diagnóstico/resolución pueda involucrar a varias empresas mantenedoras, el Adjudicatario no se podrá desvincular del problema, hasta que se resuelva la incidencia. Con ello, se busca la máxima colaboración e integración de conocimiento entre las partes para llegar a la resolución del problema.

3.3 DESCRIPCIÓN CUALITATIVA

Los servicios que se solicitan son los siguientes:

- Recepción de notificaciones de avería en un número de teléfono único de contacto. Adicionalmente, también se podrán abrir incidencias a través de sistemas de monitorización remota, correo electrónico o entornos web.
- Asistencia para la resolución de problemas durante 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, según los niveles de soporte contemplados en el anexo **“Oferta Mto HPE 2021-2023 v 1 0.xlsx”**. Esto implica que es obligatorio que se disponga de una estructura de Técnicos de Mantenimiento disponibles para la resolución de problemas hardware y software de los equipos, a cualquier día y hora, 365 días al año. No es válido por lo tanto un servicio de atención 24 h de primer nivel y que el segundo nivel solo esté disponible en un determinado horario.
- Monitorización remota de los equipos 24x7, detección automática de problemas y notificación automática de incidencias mediante las plataformas HPE Insight Remote Support y HPE OneView, ya instaladas en METRO.
- Se admite que en el caso de incidencias software la asistencia sea telefónica en un primer nivel, pero que deberá pasar a presencial en cualquier momento, siempre que la importancia del asunto así lo requiera. El criterio de importancia o criticidad del problema lo determinará METRO, según lo determinado en el apartado **3.4 Niveles de Servicio**.
- Obligación de disponer de una estructura logística de repuestos suficientes y disponibles en todo momento para la resolución de los problemas de los equipos durante cualquier día y hora del año. Todos los costes derivados del aprovisionamiento, mantenimiento y gestión de esa logística serán por cargo del Adjudicatario, por lo que los repuestos serán suministrados sin ningún coste adicional a Metro. Los plazos máximos de recepción en METRO de los repuestos estarán en función del nivel de prioridad de la incidencia, del modo en el que más adelante se detalla.

- Soporte técnico a METRO en las acciones o proyectos en los que este entorno esté implicado. Esta actividad se describe más profundamente en el apartado **3.8 Soporte a Actividades de Metro**.
- Elaboración de informes de incidencias. Una vez resuelta la incidencia se elaborará un informe, contemplando: incidencia, motivo, resolución, si ya se ha producido y medidas preventivas a adoptar.
- A efectos de referencia, se señala que las horas establecidas para los mantenimientos que puedan afectar a sistemas productivos son de lunes a viernes, de 3 a 5 de la madrugada, o durante los fines de semana a cualquier hora que METRO determine. El mismo horario se aplicará a mantenimientos correctivos no urgentes.
- Mantenimiento preventivo software.
 - Comprobación periódica de la existencia de nuevas versiones, parches y actualizaciones.
 - Detección de las condiciones de actualización, indicando las implicaciones y pormenores de cada proceso de cambio, tanto a nivel del propio equipamiento como del resto de la plataforma y del sistema de gestión y su dimensionamiento con las distintas versiones del producto.
 - Documentar los beneficios que se obtienen con dichas versiones. Estos documentos se proporcionarán a Metro que estudiará su conveniencia.
 - Elaboración del plan de introducción de actualizaciones en el sistema de producción.
 - Ejecución de la actualización.
 - Creación de los procedimientos de vuelta atrás en caso de fallo de la actualización y las garantías de realizar las actualizaciones sin interrupción ni pérdida del servicio.

3.4 NIVELES DE SERVICIO (SLA)

El servicio estará disponible 24 h 365 días. Se establecen niveles de prioridad para la atención de incidencias, dependiendo de la gravedad que dicha avería implique en el servicio prestado a los usuarios de METRO. Por ello, ese nivel de prioridad lo establecerá METRO para cada caso y se notificará al dar de alta la incidencia:

Prioridad 1 – Caída del sistema (CRITICA)

Atención técnica inmediata, el tiempo de atención de la incidencia debe ser de 15 minutos como máximo. Proceso de priorización tratamiento y matrices de escalado prioritarias para incidencias críticas. Implica soporte presencial antes de 4 horas, desde que se abre la incidencia con el fabricante hasta la presencia de un técnico especializado en las instalaciones de Metro.

Prioridad 2 – El sistema no funciona a pleno rendimiento (IMPORTANTE)

Desde la apertura de incidencia se recibirá soporte presencial antes de 4 horas si es requerida por METRO para restablecer el funcionamiento normal del producto.

Prioridad 3 – Avería que no influye en el funcionamiento normal del sistema

Desde la apertura de incidencia se trabajará en el diagnóstico y se acordará soporte presencial y ventana de intervención según las necesidades de Metro acorde a los niveles de servicio.

Se plantean los siguientes niveles de soporte en cuanto a los diferentes elementos incluidos en este Pliego:

Nivel de Soporte	Descripción
24x7 6h CTR*	Es el nivel reservado a los elementos más críticos de la infraestructura. Se requiere atención técnica inmediata. Se exige el restablecimiento del servicio antes de 6 horas, desde la notificación por parte de Metro de Madrid, por cualquier vía que se establezca, cualquier día del año.
24x7x4	<p>Este nivel está reservado a elementos importantes de la infraestructura, que bien se encuentran en alta disponibilidad, por lo que en caso de incidencia el servicio se sigue prestando, o bien soportan aplicaciones/servicios de menor criticidad.</p> <p>Para este nivel de servicio asegurará un tiempo máximo de respuesta de cuatro horas, desde el momento de notificación, cualquier día del año.</p>
9x5-NBD**	Es el nivel reservado a los elementos no críticos sin impacto en los sistemas productivos. En caso de incidencia se asegura que el soporte se prestará como máximo durante el siguiente día laborable.

* Call To Repair

** Next Business Day

3.5 VERSIONES MEJORADAS DEL SOFTWARE

Metro tendrá derecho a recibir cualquier versión, parche, mejora, firmware, etc., implementada por HPE para el hardware y software bajo el Contrato y en el momento en que se comercialice. Las mejoras y la documentación del software estarán disponibles a través de descarga electrónica.

3.6 EQUIPO DE SOPORTE ASIGNADO

La empresa licitadora asignará un equipo experimentado que será responsable de la ejecución de los servicios de mantenimiento.

El equipo asignado a Metro realizará las labores de soporte y mantenimiento, y trabajará proactivamente para aumentar la disponibilidad de los sistemas.

De entre todo el equipo que pueda estar asignado, deberá haber al menos dos tipos de perfil asignados a la cuenta de Metro:

Responsable de la Cuenta: Su misión es asegurar la satisfacción de Metro en la implantación de los servicios, así como, identificar las necesidades de Metro para asegurarse de que el servicio dado coincide con sus expectativas. Entre sus funciones destacamos:

- Supervisar la actividad del equipo asignado a Metro.
- Controlar la buena ejecución de la prestación.
- Controlar que el contenido de la prestación coincide con lo pactado.
- Será responsable del control de calidad del servicio, así como, de la identificación y propuesta de mejoras o cambios que puedan requerir las nuevas situaciones.
- Será conocedor de todas las modificaciones realizadas en los equipos críticos.
- Gestiona y asegura la comunicación entre los integrantes del equipo de soporte.
- Asegura la calidad del desempeño del equipo.

Ingeniero de Soporte Proactivo: Su misión es colaborar con el equipo técnico de METRO, realizando servicios proactivos que incidan en la mejora continua de los sistemas, y en ayudar a la definición y puesta en marcha de los nuevos proyectos para asegurar la disponibilidad y compatibilidad de la plataforma. Se requiere que este perfil sea especialista en servidores y blades, y conocimientos de cabinas P2000. Entre sus funciones destacamos:

- Gestión de los cambios.
- Análisis de riesgo de los sistemas y disponibilidad de los mismos.
- Inventario software y hardware de los sistemas.

Ambos perfiles podrían ser desempeñados por la misma persona.

3.7 REVISIÓN INICIAL DEL ENTORNO

Se realizará un análisis inicial de toda la plataforma incluida en la presente licitación. Dada la amplitud de la plataforma incluida en la presente licitación, para esta revisión inicial se ha

estimado una duración de 5 jornadas que no se imputará en ninguno de los ítems de la hoja de cálculo del anexo.

De este análisis saldrán una serie de recomendaciones cuya implementación, Metro de Madrid y el Adjudicatario, priorizarán para su realización con cargo a las jornadas proactivas incluidas en la presente oferta.

En el supuesto de que la revisión inicial no ocupe las 5 jornadas, las jornadas sobrantes se añadirán a las dedicadas a *3.8 Soporte a Actividades de Metro*.

3.8 SOPORTE A ACTIVIDADES DE METRO

Dada la importancia de los elementos contemplados en el presente Contrato de Mantenimiento, además del Soporte Reactivo es necesario un Soporte Proactivo que permita realizar determinadas tareas sobre los diferentes elementos del contrato con la finalidad de mantener un óptimo estado de mantenimiento de los mismos.

Existen dentro de la actividad diaria del entorno, acciones u operativas que implican al mantenedor, como pueden ser, por ejemplo:

- Actualización de firmware.
- Cortes planificados de corriente.
- Pruebas de contingencia, etc.

Se debe implicar al mantenedor en los cambios de configuración de los elementos, para que conozca exactamente y en todo momento el estado de la plataforma.

Por ello, METRO podrá solicitar asesoramiento técnico y se pactará entre las partes la presencia física para las actuaciones dentro de este entorno. Estas actuaciones podrán derivarse de cualquier actividad propia de la plataforma y que, estrictamente hablando, pudieran ser ajenas al propio mantenimiento de la infraestructura, objeto del Contrato.

Esto es, Metro solicita la presencia in-situ de Ingenieros de software y/o de hardware, en el caso de que se manipule alguno de dispositivos por cambio, ampliación, modificación o traslado de alguno de sus componentes. Si la modificación en el dispositivo incluye cambio de versiones de firmware, de parámetros o de software, será necesario:

Primero: el estudio por parte de la citada empresa de todas las necesidades para restablecer el servicio después de la modificación de los citados componentes.

Segundo: la presencia en las oficinas de Metro de un Ingeniero de primer o segundo nivel, dependiendo de la criticidad del servicio que realice las tareas relacionadas, tanto con hardware, como con el software.

Tercero: un seguimiento durante los días posteriores al cambio que estará determinado en el estudio realizado en el punto primero y que puede ser in-situ u online, dependiendo de la

criticidad del sistema a tratar y que en cualquier caso si se produjera una incidencia, deberán presentarse en las oficinas de Metro hasta el total restablecimiento del servicio.

Este tipo de servicio, así como, cualquiera derivado de la necesidad de realizar actividades preventivas se realizará **en el horario que señale METRO**. Esto es debido a que la actividad de la plataforma funciona 24 horas al día, los siete días de la semana. Ello da lugar a que las intervenciones en los servidores críticos se hagan siempre en horarios que no afecten al servicio y definidos de antemano por METRO, tras llegar a acuerdos con los Departamentos Usuarios.

Este epígrafe es aplicable para toda la plataforma, independientemente de que el elemento a intervenir esté, o no, en garantía.

Dentro del mantenimiento proactivo de los equipos, se considera necesaria la permanente actualización del nivel de firmware de los elementos asociados, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante. Dicho nivel se revisará y actualizará si fuera necesario en los primeros 60 días de este Contrato y se repetirá al menos una vez a lo largo del mismo.

Estas acciones son independientes de la actividad pura de incidencias, averías o mantenimiento general.

En todo caso, estos servicios proactivos forman parte fundamental del Contrato de Mantenimiento, de tal manera, que no se aceptará en ningún caso que existan sobrecostes adicionales.

Se estima que para estos servicios proactivos serán necesarias un mínimo de **20 jornadas**. En la hoja de cálculo anexa que se tiene que rellenar, se reflejará el coste total de todas las jornadas.

Se considera que cada jornada de servicio profesional consta de 8 horas en horario laboral. Para el cómputo de dichas jornadas se tendrá en cuenta:

- Si la presencia en Metro es menor o igual a 4 horas, se computará media jornada.
- Si la presencia en Metro es superior a 4 horas, se computará una jornada.
- Las actuaciones realizadas en horario nocturno o fin de semana serán multiplicadas por un baremo de 1,5.

Estas acciones son independientes de la actividad pura de incidencias, averías o mantenimiento general.

Se valorará la posibilidad de utilizar las jornadas profesionales para transferencia de conocimiento, en las instalaciones de Metro de Madrid, sobre el software objeto de esta licitación mediante una conversión 1 a 1

3.9 DESCRIPCIÓN CUANTITATIVA

La plataforma a mantener está distribuida en diferentes Centros de la Empresa. A continuación, se presenta el desglose según tipo y modelo de los mismos:

TIPO ELEMENTO \ MODELO	CANTIDAD
CABINA	1
MSA P2000 G3	1
CHASIS	4
BLADE SYSTEM C7000 ENCLOSURE	4
iPDU	4
HP Modular Power Distribution Units	4
PDU	18
HP Modular Power Distribution Units	18
SERVIDOR	103
PROLIANT BL460c Gen10	20
PROLIANT BL460c Gen8	9
PROLIANT BL460c Gen9	20
PROLIANT DL360 G5	3
PROLIANT DL360 G6	4
PROLIANT DL360 G7	13
PROLIANT DL360 Gen9	4
PROLIANT DL360p Gen10	4
PROLIANT DL360p Gen8	9
PROLIANT DL380 G4	1
PROLIANT DL380p Gen10	6
PROLIANT DL380p Gen8	7
PROLIANT DL380 Gen9	3
SWITCH ETHERNET	2
HPE FF 5940 48XGT 6 QSFP+ Switch	2
VIRTUAL CONNECT	8
HP VC FLEXFABRIC 20/40 F8 MODULE	8
Software ARCSERVE BACKUP	1
CA ARCserve Backup for Windows	1
Software DataProtector	4
HP Data Prot Mgr of Managers Windows LTU	1
HP Data Prot One Drv UNIX/NAS/SAN LTU	1
HP Data Prot On-line Backup Windows LTU	1
HP Data Prot Start Pk Windows DVD & LTU	1
Total general	145

4. OFERTA TÉCNICA

Además de la información requerida en el Pliego de Condiciones Particulares, se deberá aportar la siguiente información de carácter eminentemente técnico en la oferta:

- Descripción cualitativa de la oferta (Apartado: *3.3 Descripción Cualitativa*).
- Descripción detallada del equipo de soporte que prevé dedicar (Apartado *3.6 Equipo de soporte asignado*).
- Descripción de los niveles de prioridad y niveles de soporte ofertados (Apartado *3.4 Niveles de Servicio (SLA)*).
- Indicación explícita del número de jornadas destinadas a la revisión inicial. (Apartado *3.7 Revisión inicial del entorno*).
- Indicación explícita del número de jornadas destinadas a servicios proactivos (Apartado *3.8 Soporte a Actividades de Metro*).
- Currículos anónimos de las personas asignadas a la ejecución de este contrato.

La ausencia de alguno de los ítems, o su deficiente descripción supondrá la exclusión de la oferta.

5. OFERTA ECONÓMICA

Se deberá especificar en la oferta económica el presupuesto detallado para todo el servicio e importe total.

Esto implica que se deberá desglosar el coste del servicio por elemento y mes. El detalle requerido deberá ser la explicación de costes por cada uno de los elementos, según el desglose en el fichero Excel anexo “**Oferta Mto HPE 2021-2023 v 1 0.xlsx**” que se facilitará junto con el resto de la documentación. Esta información deberá aportarse en la misma hoja de cálculo del anexo.

El licitador debe aportar los siguientes datos, por elemento:

- Coste total a lo largo de la vigencia del Contrato.
- Desglose mensual durante la vigencia del Contrato a efectos de cálculo de cuota de pago.
- Desglose anual correspondientes a los años 2021, 2022 y 2023.

Se recuerda que la oferta total de cada licitador será el importe que resulte de los cálculos que realiza la hoja de cálculo, en la que se deben rellenar los datos de importes mensuales por elemento, sumando para los 24 meses de duración del Contrato, o para la duración particular de cada elemento.

La hoja de cálculo anexa se elaborará asumiendo el comienzo del Contrato a partir del 1 de abril de 2021. La fecha definitiva de comienzo del Contrato nunca será anterior dicha fecha: 1 de abril de 2021.

Se tiene que presentar una proposición económica en donde se encuentren presupuestadas todas y cada uno de los elementos descritos anteriormente de forma individualizada, utilizando para ello el fichero Excel adjunto.

6. VARIACIONES DEL CONTRATO

Durante la vigencia del Contrato podrán producirse modificaciones del alcance del Contrato. Podrán producirse altas y bajas de elementos, así como modificaciones en los niveles de soporte definidos para los mismos. Dado que el importe total del Contrato no puede superar el importe de adjudicación, las modificaciones que a priori puedan suponer un incremento de coste, como el alta de nuevos elementos o el incremento del nivel de soporte de un elemento ya incluido en el Contrato, deberán ir asociadas a bajas o reducciones en el nivel de soporte de otros elementos que compensen ese incremento.

Así mismo, la modificación de estos servicios de mantenimiento asociada a la baja de elementos no podrá alcanzar en ningún caso un decremento superior al 20 por ciento (20%) del precio de adjudicación del Contrato.

Para que pueda llevarse a cabo la modificación de los elementos o tipo de soporte contemplados en esta licitación, será requisito necesario el que METRO comunique por escrito al Contratista, utilizando para ello el correo electrónico, la operación u operaciones de mantenimiento afectadas, los equipos a los que afecta la modificación, alcance y sus consecuencias económicas. Todas las modificaciones se realizarán por periodos de meses naturales.

6.1 DISMINUCIONES

Podrá producirse una disminución en el mantenimiento contratado por reducción del número de equipos o por el nivel de soporte recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas cuando se decidiera alguna de estas circunstancias:

- En el marco de los planes de renovación de equipos que lleva a cabo METRO, haya de procederse a la sustitución de alguno o algunos de los citados equipos, por cuanto dicha sustitución hace innecesario el mantenimiento del nuevo equipo, hasta tanto en cuanto se produzca su salida de garantía.
- Baja definitiva de sistemas o subsistemas, con la consiguiente disminución del número de equipos a mantener.
- Modificación del nivel de soporte de alguno de los equipos.
- Se pueda asumir con medios propios los trabajos de mantenimiento de alguno o algunos de los equipos relacionados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Es posible que, desde la publicación de esta licitación hasta el momento de entrada en vigor del Contrato, se produzca la baja de algún elemento de los contemplados en el presente Pliego. En ese caso, dicho elemento y su coste de mantenimiento asociado se eliminaría de la hoja Excel, generándose en ese caso un nuevo importe mensual, lógicamente, inferior a la inicial.

Dado que la oferta contempla el coste por elemento y duración a partir del día 1 del mes siguiente a la fecha de comunicación de baja, se descontará el importe correspondiente al mantenimiento de ese elemento hasta la finalización del Contrato. Esto supondrá el cálculo de una nueva cuota de mantenimiento para los meses siguientes.

6.2 ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE UN ELEMENTO O PARTE DE ÉL

En caso de que, durante la ejecución del Contrato, el Adjudicatario considere que por motivos técnicos y/o de calidad del servicio de mantenimiento es necesario el cambio de parte de la infraestructura por una de similares características, este cambio podrá ser realizado siempre y cuando Metro de Madrid lo acepte, y bajo revisión individual.

6.2.1 UPGRADES COMPETITIVOS

Cuando se realice una operación de upgrade competitivo, es decir, que se adquiere un elemento de más prestaciones a cambio de un coste y un elemento existente, se contemplará a efectos del mantenimiento como un alta del elemento nuevo, en el caso de que se adquiriera sin garantía, y una baja del que se retira.

7. CONDICIONES ESPECIALES A TENER EN CUENTA

7.1 RECURSOS HUMANOS

Es responsabilidad del Adjudicatario disponer del número de recursos necesarios para la realización de los servicios solicitados. Evidentemente deberá estar cubierta toda la gama de elementos hardware y software objeto de esta licitación por dichos recursos.

Cualquier modificación que se produzca de los recursos personales indicados en la oferta, le deberá ser comunicada a METRO tan pronto como ésta sea conocida por el ADJUDICATARIO, debiendo detallar las funciones o tareas asignadas. En ese caso, se propondrá un sustituto que deberá tener al menos la cualificación solicitada en estos Pliegos.

Metro de Madrid, se reserva el derecho a efectuar una entrevista para comprobar las cualificaciones del personal asignado al servicio. De esa forma, para cada perfil se evaluarán las que correspondan al rol a desempeñar.

En el caso de que, durante la vigencia del Contrato, METRO considere que alguna de las cualificaciones necesarias no se cumple podrá solicitar el cambio del recurso asignado.

Esta evaluación de recursos se podrá realizar en cualquier momento, desde la adjudicación hasta la finalización del servicio.

Igualmente, Metro podrá solicitar el cambio de un recurso cuando el trato ofrecido no sea el esperado.

El Adjudicatario deberá mantener perfectamente formado a los recursos personales asignados al servicio en la totalidad de las tecnologías que se utilicen, o estén previstas ser utilizadas.

En el caso de subcontratar algún servicio en otra empresa, se requiere la misma información de dicha empresa y del personal asignado al servicio.

8. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La oferta técnica deberá aportar información suficiente y detallada que permita constatar durante la fase de valoración técnica, el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

La oferta técnica, también incluirá un currículum vitae (CV) por cada uno de los perfiles solicitados. En relación con este punto, es importante que en la información facilitada en cada uno de los CV exista el suficiente nivel de detalle, que permita cotejar la formación, experiencia y conocimiento de las personas propuestas con los perfiles solicitados. Estos CV's se corresponderán con las personas que la empresa, en caso de resultar adjudicataria, asignaría a este servicio.

La inexistencia de información suficiente que posibilite la verificación del cumplimiento de alguno de los requisitos, supondrá que la oferta técnica sea calificada como "no solvente", siendo excluida de la fase de valoración económica.

No asignar al servicio a alguno de los perfiles propuestos en la oferta facultará a Metro a la rescisión del Contrato, sin que el Adjudicatario pueda exigir compensación alguna.

8.1 CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del Adjudicatario en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como, aquella información a la que el Adjudicatario pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, viniendo obligado a cumplir lo indicado dentro de las Condiciones Generales, en materia de confidencialidad y Protección de Datos de Carácter Personal.

8.2 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.