

Madrid, 10 de enero de 2019

Exclusiones en la fase de valoración técnica de las ofertas correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un “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 6011800200) (LOTES 1 y 2)

Metro de Madrid S.A., una vez realizada la valoración técnica de las ofertas presentadas a esta licitación, ha acordado las siguientes exclusiones, correspondientes a cada uno de los dos lotes, por los motivos que se indican a continuación:

LOTE 1:

En el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece con respecto a este lote lo siguiente:

¿Es necesaria oferta técnica? Sí

¿Se exige contenido mínimo de la oferta técnica? Sí, deberá presentarse en formato PDF, según se indica a continuación para cada uno de los lotes

LOTE 1

Se deberá presentar una oferta técnica a fin de constatar que se cumplen los requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Deberá incluirse en la oferta técnica la información detallada de los recursos personales que se asignarán para la correcta prestación de este servicio. En esta información deberá hacer constar, al menos, su formación, experiencia y perfil profesional. Asimismo, deberá incluir toda la información necesaria, relativa al conocimiento y experiencia, con el suficiente nivel de detalle para que sea posible verificar que los candidatos cumplen con todos los requisitos exigidos.

Los perfiles mínimos que deberán presentar son los siguientes:

- **Responsable de Servicio:** Requerimientos mínimos:
 - Experiencia: Certificado PMP o la siguiente experiencia mínima: Responsabilidad en la gestión, control y calidad en la ejecución de proyectos, así como, gestión de clientes y equipos de trabajo, relacionados con Plataformas TI, con una experiencia mínima de 3 años.
 - Disponibilidad 100%
 - Las funciones a desempeñar por este Rol están descritas en el apartado 4.1.2 *Responsable de Servicio* del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **Técnicos in-situ:** Requerimientos mínimos:
 - Haber realizado formación oficial con la documentación que así lo acredite o 2 años de experiencia en la prestación continuada de un servicio de soporte especializado según lo especificado en el punto 4.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
 - Disponibilidad 100%
 - Las certificaciones requeridas son:
 - MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) Windows Server 2016
 - MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) SQL 2016 Database Administration
 - MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) Messaging o MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) Productivity.

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.

Se analizará si cada uno de los perfiles mínimos anteriores cumple con todos los requisitos mínimos exigidos para cada uno de ellos en este apartado. En caso de que no se presente la documentación necesaria de todos los perfiles especificados o que la de alguno de los perfiles no cumpla con el mínimo establecido, supondrá la exclusión de la oferta de la empresa licitadora.

Los currículos vitae deberán contener toda la información necesaria para realizar la valoración técnica conforme a los criterios de valoración establecidos en el apartado 27 del cuadro resumen. La responsabilidad de incluir toda la información que permita la valoración será responsabilidad del licitador, de forma que, se considerará que toda la información no incluida en los currículos vitae no existe y por tanto no será tomada en cuenta en la valoración.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas, se establece, en relación con el perfil de Técnicos in-situ, lo siguiente:

Requerimientos:

Haber realizado formación oficial con la documentación que así lo acredite o 2 años de experiencia como mínimo, sobre los siguientes temas:

- Administración de Windows Server 2012 o superior
- Administración de Active Directory 2012 o superior
- Administración de Microsoft Exchange 2013 o superior
- Microsoft SQL Server 2012 o superior
- Administración de IIS
- Fundamentos de redes (TCP / IP y Domain Name System - DNS).

A continuación se expone el resultado del examen de la oferta técnica presentada al LOTE 1 de esta licitación:

QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L.

En el punto 2.1.4.1. *Responsable de Servicio* y en el punto 2.1.4.2. *Técnico de Nivel 2 y apoyo a la administración de las Plataforma Windows*, de la oferta técnica presentada por QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L., no se señala que los medios humanos que presentan hayan realizado la formación oficial, por lo que se pasa a evaluar si tienen 2 años de experiencia como mínimo sobre los temas anteriormente citados, y el resultado de esta comprobación es el siguiente:

TEMAS	RESPONSABLE SERVICIO EN SU ROL DE TÉCNICO	TÉCNICO
Administración de Windows Server 2012 o superior	SI	NO
Administración de Active Directory 2012 o superior	NO	NO
Administración de Microsoft Exchange 2013 o superior	NO	NO
Microsoft SQL Server 2012 o superior	NO	NO
Administración de IIS	NO	NO
Fundamentos de redes (TCP/IP y Domain Name System - DNS)	NO	SI

El análisis de la oferta técnica presentada por QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. se resume en la siguiente tabla, en la que se refleja el cumplimiento de los requerimientos establecidos:

Requisito	QUENTAL TECHNOLOGIES S.L.
Responsable de Servicio:	
· Presenta currículum	SI
· Certificado PMP	NO
· O experiencia mínima: Responsabilidad en la gestión, control y calidad en la ejecución de proyectos, así como, gestión de clientes y equipos de trabajo, relacionados con Plataformas TI, con una experiencia mínima de 3 años.	SI
· Disponibilidad del 100%	SI
Técnicos in-situ:	
· Presenta currículos	SI
· Haber realizado formación oficial con la documentación que así lo acredite	NO
· O 2 años de experiencia en la prestación continuada de un servicio de soporte especializado según lo especificado en el punto 4.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.	NO
· Disponibilidad del 100%	SI
· Las certificaciones requeridas son	
o MCSA Windows Server 2016	NO
o MCSA SQL 2016 Database Administration	NO
o MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) Messaging o MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert) Productivity	NO
CUMPLIMIENTO	NO

Por tanto, la oferta técnica de QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. no cumple el contenido mínimo establecido, en cuanto a los perfiles del equipo de trabajo, en el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

LOTE 2:

En el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece con respecto a este lote el contenido mínimo siguiente:

- LOTE 2

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 siguientes criterios relativos a aspectos descritos en el PPT.
- Contendrá una 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 del apartado 5.1.4.3 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, especificando la dedicación de cada uno de ellos, haciendo constar la experiencia de cada persona en proyectos similares.

Los perfiles mínimos que deberán presentar son los siguientes:

- Supervisor del Servicio: Requerimientos mínimos:
 - Titulación en ingeniería Técnica, Superior o Grado en Informática o Telecomunicaciones o graduado en enseñanzas universitarias oficiales equivalentes.
 - Experiencia: 3 años desarrollando tareas de Responsable de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI.
 - Disponibilidad: de acuerdo a lo indicado en el apartado 5.1.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas y según horario podría ser presencial o telefónica.
 - Las capacidades y conocimientos exigidos y las funciones a realizar son las indicadas en el apartado 5.1.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Agentes de Help Desk: Requerimientos mínimos:
 - Formación Profesional Grado Medio, Técnico o Técnico Auxiliar en Informática.
 - Experiencia: 2 años desarrollando tareas como Agente de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI.
 - Disponibilidad 100%
 - Las capacidades y conocimientos exigidos y las funciones a realizar son las indicadas en el apartado 5.1.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se cumplirá todo lo detallado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, para los perfiles del grupo de trabajo.

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.

Se analizará si cada uno de los perfiles mínimos anteriores cumple con todos los requisitos mínimos exigidos para cada uno de ellos en este apartado. En caso de que no se presente la documentación necesaria de todos los perfiles especificados o que la de alguno de los perfiles no cumpla con el mínimo establecido, supondrá la exclusión de la oferta de la empresa licitadora.

Los currículos vitae deberán contener toda la información necesaria para realizar la valoración técnica conforme a los criterios de valoración establecidos en el apartado 27 del cuadro resumen. La responsabilidad de incluir toda la información que permita la valoración será responsabilidad del licitador, de forma que, se considerará que toda la información no incluida en los currículos vitae no existe y por tanto no será tomada en cuenta en la valoración.

A continuación se expone el resultado del examen de las cuatro ofertas técnicas presentadas al LOTE 2 de esta licitación:

AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L.U.

Ha presentado currículos para todos los perfiles, si bien no todos ellos cumplen los requisitos mínimos establecidos, concretamente para los criterios:

- El recurso del perfil *Supervisor de Help Desk* no presenta experiencia mínima requerida.
- 1 recurso del perfil *Agente de Help Desk* presenta titulación no española y no se ha manifestado si está homologada en el ámbito de la Unión Europea.
- 6 recursos del perfil *Agente de Help Desk* no presentan experiencia mínima requerida.

Por tanto, la oferta técnica de AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L.U. no cumple el contenido mínimo establecido, en cuanto a los perfiles del equipo de trabajo, en el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

SOLUCIONES LOGISTICAS Y MANTENIMIENTOS, S.L.

No ha presentado ningún currículo, sino que hace una descripción o enumeración de características de distintos puestos, pero sin presentar currículos de personas que propongan para realizarlos. Adicionalmente, en su oferta técnica, la empresa SOLUCIONES LOGISTICAS Y MANTENIMIENTOS, S.L. indica expresamente al respecto (en el apartado 4 CURRICULUM VITAE): *“Los CV del personal asignado serán entregados en el caso de ser adjudicatarios.”*.

Por tanto, la oferta técnica de SOLUCIONES LOGISTICAS Y MANTENIMIENTOS, S.L. no cumple el contenido mínimo establecido, en cuanto a los perfiles del equipo de trabajo, en el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L.

Ha presentado currículos para todos los perfiles, si bien no todos los perfiles presentados cumplen los requisitos mínimos establecidos, concretamente para los criterios:

- El recurso del perfil *Supervisor del Servicio* no presenta conocimientos de ITIL.
- 3 recursos del perfil *Agente de Help Desk* no presentan titulación requerida.
- 1 recurso del perfil *Agente de Help Desk* no presenta experiencia mínima requerida.
- 5 recursos del perfil *Agente de Help Desk* no presentan formación oficial y certificación en Windows 10.
- 9 recursos del perfil *Agente de Help Desk* no presentan conocimientos de ITIL.
- 3 recursos del perfil *Agente de Help Desk* no presentan conocimientos de herramientas de ticketing.

Por tanto, la oferta técnica de QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. no cumple el contenido mínimo establecido, en cuanto a los perfiles del equipo de trabajo, en el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. - SERMICRO

Ha presentado currículos para todos los perfiles, si bien no todos los perfiles cumplen los requisitos mínimos solicitados, concretamente para los criterios:

- 3 recursos del perfil *Agente de Help Desk* no presentan experiencia mínima requerida.
- 12 recursos del perfil *Agente de Help Desk* no presentan formación oficial y certificación en Windows 10. En su oferta técnica, la empresa licitadora indica expresamente al respecto (apartado 3.3.2 Windows 10, página 29): *“Además de la experiencia en entorno Windows 10 requerida, que ya poseen los técnicos de soporte propuestos, SERMICRO garantiza que todos los técnicos recibirán formación oficial en Windows 10 y acceso al examen de certificación oficial durante la Fase de Preparación y Toma de Servicio.”*

Por tanto, la oferta técnica de SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. - SERMICRO no cumple el contenido mínimo establecido, en cuanto a los perfiles del equipo de trabajo, en el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

El análisis de las cuatro ofertas técnicas correspondientes a este LOTE 2 se resume en la siguiente tabla, en la que se refleja el cumplimiento de los requerimientos establecidos:

Requisito	AIRON	SLM	QUENTAL	SERMICRO
Supervisor del Servicio:				
Presenta currículo	SI	NO	SI	SI
Titulación: Ingeniería técnica, superior o grado en Informática / Telecomunicaciones o graduado en enseñanzas universitarias oficiales equivalentes	SI	-	SI	SI
Experiencia: 3 años desarrollando tareas de Responsable de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI	NO	-	SI	SI
Conocimientos ITIL Foundations V3	SI	-	NO	SI
Conocimiento y experiencia en el uso de herramientas de gestión (ticketing) como Agente / Operador / Administrador	SI	-	SI	SI
Conocimientos (entre 0 y 1) Informática a nivel Usuario / Usuario Avanzado	SI	-	SI	SI
Disponibilidad del 100%	SI	-	SI	SI
Agentes de Help Desk:				
Presenta currículos	SI	NO	SI	SI
Titulación: Formación Profesional grado medio, Técnico o Técnico Auxiliar en Informática	NO	-	NO	SI

Requisito	AIRON	SLM	QUENTAL	SERMICRO
Experiencia: 2 años desarrollando tareas como Agente de Help Desk / Service Desk / Call Center para Servicios relacionados con plataformas TI	NO	-	NO	NO
Conocimientos y certificación: Formación y certificación oficiales acreditadas (o asimilables) en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows 10	SI	-	NO	NO
Conocimientos ITIL Foundations V3	SI	-	NO	SI
Conocimientos en herramientas de gestión (ticketing) como Agente / Operador de Help Desk.	SI	-	NO	SI
Disponibilidad del 100%	SI	-	SI	SI
CUMPLIMIENTO	NO	NO	NO	NO

Al no haber cumplido ninguna de las ofertas analizadas, tanto para el LOTE 1 como para el LOTE 2, el contenido mínimo establecido en el apartado 25. Oferta técnica, del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, y resultar por tanto no aptas técnicamente, no procede realizar la valoración técnica prevista con los criterios contenidos en el apartado 27. Evaluación de las ofertas, del cuadro resumen del citado Pliego.

En consecuencia, y 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 de QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. (para el LOTE 1) y de AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L.U., QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L., SOLUCIONES LOGISTICAS Y MANTENIMIENTOS, S.L. y SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. - SERMICRO (para el LOTE 2), quedan excluidas de este procedimiento de licitación.