



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012100118 – SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 1 DE CENTRO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y MONITORIZACIÓN DE INSTALACIONES Y TELECOMUNICACIONES (COMMIT) PARA LA PLATAFORMA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID

Consulta 1:

¿Se puede prestar el servicio íntegramente desde las instalaciones del proveedor?

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que tendrán que tener en cuenta lo expuesto en el apartado “4.2 Ámbito de aplicación” del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la licitación, donde se dice:

[El Servicio se prestará normalmente en puestos de operador habilitados en la sala de COMMIT, cuya ubicación vigente es el Parque Empresarial Cristalia, si bien pueden establecerse puestos en alguna ubicación alternativa y también remotamente en modo teletrabajo...]

En consecuencia, la ubicación normal de prestación del servicio será la sala COMMIT en el Parque Empresaria Cristalia. Los puestos en ubicaciones alternativas y remotamente en teletrabajo se consideran ubicaciones extraordinarias debido, por ejemplo, a situaciones excepcionales de prestación del servicio como es la situación de pandemia COVID:

- Ubicaciones en instalaciones de Metro de Madrid.
- Teletrabajo en domicilio del personal.

Respecto a la ubicación alternativa, igualmente se refiere a que el centro COMMIT pudiera cambiar de ubicación dentro de las instalaciones de Metro de Madrid.

No se considera la deslocalización del servicio en instalaciones de proveedor.

Consulta 2:

El proveedor tendrá acceso al sistema de SATA: en concreto, acceso a las grabaciones y a las estadísticas generadas en el CMS.

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que el supervisor del servicio tiene acceso al sistema de grabaciones de llamadas y al sistema de informes del sistema AVAYA

En Madrid, a 21 de abril de 2021.