



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:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS /4.2 Ámbito de aplicación

¿Es correcto entender que los usuarios VIP que indican (115) se encuentran todos en el edificio del parque Empresarial Cristalia?

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que existen varias ubicaciones de Metro de Madrid en las que se encuentran los usuarios VIP y, el Parque Empresarial Cristalia sólo es una de ellas. El número de usuarios VIP es orientativo y puede cambiar (o haber cambiado) debido a cambios organizativos.

Consulta 2:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS /4.1 Antecedentes

En el caso de desplazamientos a otras sedes para atender a usuarios VIP ¿pueden indicar cuáles son?

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que el objeto de esta licitación no es la atención presencial de usuarios, sino la atención telefónica y remota (atención de primer nivel), tal y como se índice en el apartado “5. Naturaleza, objeto y régimen jurídico del contrato” del cuadro resumen de Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación. En consecuencia, no se plantean desplazamientos para la atención presencial de usuarios, tampoco de usuarios VIP. Por otro lado, el tratamiento de usuarios VIP es principalmente realizado por grupos de segundo nivel, los cuales no son objeto de esta licitación.

Consulta 3:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS /4.2 Ámbito de aplicación

¿Disponen de alguna solución (SCCM/ECM) implementada que permita operar con las funcionalidades indicadas?



Respuesta 3:

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

- *“Aplicaciones de conexión a escritorio remoto basado en Microsoft System Center Configuration Manager y DameWare.”*

Por lo que, Microsoft SCCM está implementado en la plataforma. El servicio de COMMIT Sistemas Informáticos sólo usa una parte limitada de la funcionalidad completa, en concreto, la conexión remota a equipos para realizar las actividades de resolución de primer nivel.

Por otra parte, en el mismo apartado del propio documento mencionado anteriormente se dice:

- *“Repositorio de documentación basado en Microsoft SharePoint.”*

Por lo que, Microsoft SharePoint es la plataforma utilizada en el servicio de COMMIT Sistemas Informáticos como repositorio común con los grupos de segundo nivel para consultar la documentación del proceso (procedimientos de actuación para resolución de incidencias y peticiones).

Consulta 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS /4.3.2 Actividades de recepción, registro...

¿Pueden facilitar el tiempo medio (AHT) de los casos registrados por tipología de actuación, Incidencias y peticiones?

Respuesta 4:

En relación a su consulta, informarles de que esos tiempos no están calculados. Asimismo, indicar que el tiempo de resolución de incidencias generales y peticiones generales está repartido entre el grupo de primer nivel (COMMIT) y todos los grupos de segundo nivel.

Sólo para las incidencias de primera instancia tratadas exclusivamente por COMMIT no se registra el tiempo de actuación.

Consulta 5:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS /4.4.1 Perfiles técnicos

Por favor, confirmar si se tiene que incluir CVs del equipo en la oferta

Respuesta 5:

En relación a su consulta, informarles de que tendrán que tener en cuenta lo expuesto en el apartado “25. Oferta técnica” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación, donde se dice:

[...La valoración técnica se realizará exclusivamente con la información contenida en la declaración mencionada anteriormente por lo que en el caso de aportar algún CV de los perfiles profesionales no serán tenidos en consideración ninguno de ellos para la valoración técnica de las ofertas...]



No obstante lo anterior, en la fase de acreditación de requisitos se tendrá que tener en cuenta entre otras cosas lo expuesto en el apartado “24. Adscripción de medios personales” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación, donde se dice:

[...Para acreditar su efectiva disposición de estos medios, los licitadores deberán aportar la declaración responsable incluida como anexo IV del PCP como parte de la documentación administrativa, indicando que cumplen las condiciones exigidas...

...Al licitador que haya presentado la mejor oferta, y en todo caso a cualesquiera otros licitadores si se considera necesario durante la tramitación del procedimiento, se le requerirá la aportación de los documentos siguientes:..]

En Madrid, a 26 de abril de 2021.