



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 indica que el plazo de duración del contrato es de 3 años, sin embargo en el gráfico de la página 16 de las fases de la prestación del servicio se detallan las fases de preparación y transición con 1 y 2 semanas previas y la ejecución del servicio con 3 años pero a continuación en la descripción indica para la fase de preparación y toma del servicio "Tendrá una duración máxima de 1 semana dentro de la vigencia del contrato que se corresponderá con las tres semanas anteriores al inicio de la fase de ejecución." y para la fase de transición "Tendrá una duración máxima de 2 semanas dentro de la vigencia del contrato que se corresponderá con las tres semanas anteriores al inicio de la fase de ejecución.." ¿Podrían indicarnos si están dentro de la vigencia de los 3 años de duración y por tanto se facturan o si son 3 semanas adicionales al inicio que no serán facturables?

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de tendrán que tener en cuenta lo expuesto en el apartado "6.1 Plazo de ejecución de los trabajos" del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la licitación, donde se dice:

[El plazo de ejecución para la realización de los trabajos será de tres años más dos posibles prórrogas de 6 meses de duración máxima cada una, iniciándose al día siguiente de la firma del acta de inicio de los trabajos. Dentro de la vigencia del contrato, habrá un periodo previo a la ejecución del servicio para adquisición de conocimiento, preparación, y transición hasta la toma completa del servicio, que comprenderá tres semanas anteriores al inicio de la ejecución del contrato, momento en que se deberá haber finalizado el traspaso entre el Contratista actual y el nuevo Adjudicatario y deberá prestarse el servicio contratado en su globalidad. El periodo de preparación no tendrá facturación asociada ya que estos trabajos están incluidos en el precio del contrato.]

Consulta 2:

En el ANEXO XI DECLARACIÓN OFERTA TÉCNICA: CRITERIO MEDIOS HUMANOS indica para el Operador de Help Desk una fila Certificaciones solicitadas (20%) sin embargo en el PPT indica que se valorará "Formación y/o certificaciones oficiales acreditadas en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows, en alguna de las versiones 7, 8, 10, Server", ¿podrían aclararnos si es necesaria certificación oficial o si con formación es puntuable también?



Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que el criterio establecido en el apartado “27. Evaluación de las ofertas” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación donde se dice:

[...Certificaciones oficiales de Microsoft. acreditadas en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows, en alguna de las versiones 7, 8, 10, Server...]

Se refiere a certificaciones oficiales en alguno de los contenidos indicados de algunas de las versiones especificadas, no se refiere a formación. Por lo tanto, sólo se valorarán certificaciones oficiales, la formación no es puntuable.

Asimismo, para cumplir con la correcta presentación de la oferta tendrán que tener en cuenta en este sentido, lo especificado en el apartado “24. Adscripción de medios personales” del cuadro resumen del mismo documento.

Consulta 3:

¿Para puntuar a máximos en certificaciones de los operadores de Help Desk, es válido con presentar una certificación o cuántas certificaciones deben tener para puntuar a máximos?

Respuesta 3:

En relación a su consulta, informarles de que la puntuación para este criterio está definida en el apartado “27- Evaluación de las ofertas” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación, donde se dice:

[...Certificaciones oficiales de Microsoft. acreditadas en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows, en alguna de las versiones 7, 8, 10, Server

Peso PCERT = 20%.

Se asignará valor CERT = 1 si presenta las certificaciones solicitadas,

Se asignará valor CERT = 0 si no las presenta...]

De lo que se concluye que, la puntuación es igual a 0 si no se acredita ninguna certificación, e igual a 1 si se acredita una, varias o todas las certificaciones

Consulta 4:

Entendemos que los criterios valorables que indica conocimientos (en ITIL, herramientas de gestión, informática) son conocimientos que pueda demostrar el técnico, pero en ningún caso se requiere ninguna formación y/o cursos, ¿es correcta esta interpretación?

Respuesta 4:

En relación a su consulta, informarles de que en el apartado “27. Evaluación de las ofertas” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación, en concreto, en la sección “Criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas - Equipo de trabajo:”, se establecen 3 criterios relativos a conocimientos:



- Conocimientos de ITIL en el nivel básico Foundation de v2 o Basic Level de V3:
- Conocimientos en el uso de herramientas de gestión (ticketing) como Operador de Help Desk:
- Conocimientos de informática a nivel Usuario / Usuario Avanzado.

Los criterios se refieren sólo a conocimientos debidamente acreditados, no a formación.

Consulta 5:

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

Entre los perfiles del servicio, ¿el proveedor debe suministrar operadores de SCCM?

Respuesta 5:

En relación a su consulta, informarles de que en la documentación proporcionada no se indica que el proveedor deba suministrar operadores de SCCM.

Asimismo, indicar 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.”*

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.

Consulta 6:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS/ 10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas

¿Es correcto entender que en la actualidad, el número de recursos asignados al servicio son 10 agentes más un supervisor?

Respuesta 6:

En relación a su consulta, informarles de que no se solicita un número concreto de recursos asignados. La propuesta de equipo de trabajo debe ser diseñada por la empresa licitadora para el servicio que está licitando. El equipo de trabajo debe cumplir tanto las características de capacitación como la cobertura mínima indicada en el apartado “10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas” del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la licitación.

Consulta 7:

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS/ 6.4 Oferta Técnica

De la lectura del PCAP, la Oferta Técnica debe de incluir estos 3 documentos separados con estas nomenclaturas:

- Descripción del plan de trabajo de la organización del personal destinado a la prestación del servicio
- Descripción del plan según los plazos y condiciones de ejecución de los trabajos
- Equipo de Trabajo



Respuesta 7:

En relación a su consulta, informarles de que tendrán que tener en cuenta lo expuesto en el apartado "6.4 Oferta técnica" del cuadro resumen del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la licitación, donde se dice:

[Cuando así se exija en el apartado 25 del cuadro resumen del PCP, los licitadores deberán incluir su oferta técnica adecuada a los requisitos que, en su caso, se especifiquen en el PPT.

Dicha oferta deberá incluir todos los documentos establecidos en dicho apartado del cuadro resumen del PCP. Dichos documentos, presentados por separado, habrán de encabezarse en letras mayúsculas con idéntico título a aquel con el que se denominan en el cuadro resumen...]

Consulta 8:

¿Podrían indicarnos el importe máximo de penalizaciones que se ha aplicado en un año?

Respuesta 8:

En relación a su consulta, informarles de que la información solicitada no aplica para la correcta presentación de la oferta objeto de la licitación.

Consulta 9:

¿Podrían indicarnos concretamente, qué certificaciones oficiales acreditadas en Administración / Configuración / Implantación / Soporte de Microsoft Windows, en alguna de las versiones 7, 8, 10, Server son las que se consideran para puntuar?

Respuesta 9:

En relación a su consulta, informarles de no se solicita ninguna certificación concreta. Este criterio se refiere a certificaciones oficiales, debidamente acreditadas en alguno de los contenidos indicados de las versiones especificadas. Se solicita al menos una certificación en alguno de los ámbitos indicados.

En Madrid, a 30 de abril de 2021.