



Madrid, 9 de septiembre de 2021

Exclusiones en la fase de valoración técnica de las ofertas correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, del 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 (Licitación 6012100118)

Una vez realizada la valoración técnica de las ofertas presentadas a esta licitación, Metro de Madrid S.A. ha acordado la exclusión de las ofertas correspondientes a los siguientes licitadores, por los motivos que se indican a continuación:

- **COS MANTENIMIENTO, S.A.**
- **EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U.**
- **INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.**
- **IZERTIS, S.A.**

En el apartado 25. 'Oferta técnica', del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece lo siguiente:

¿Es necesaria oferta técnica? Sí

¿Se exige contenido mínimo de la oferta técnica? Sí

- 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, teniendo en cuenta los criterios relativos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- El licitador presentará en su oferta una descripción clara del número de personas que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato y su distribución horaria para una semana tipo, que debe cumplir una cobertura mínima garantizada de acuerdo con lo establecido en el apartado *10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas* del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 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 de los apartados 4.4.3 y 4.4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 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.
- Declaración responsable de la empresa licitadora según el modelo del Anexo XI de este PCP. En dicho anexo se deberá cumplimentar la siguiente información:
 - Respecto el perfil de Supervisor del Servicio: Se completarán con SI/No los valores indicados con los que se calculará su valoración ponderada ajustando la valoración de cada criterio con el peso que se le ha asignado,
 - Respecto el perfil de Operador de Help Desk: Para cada uno de los perfiles ofertados en el contrato, se completarán con SI/NO los valores indicados con los que se calculará su valoración ponderada ajustando la valoración de cada criterio con el peso que se le ha asignado,



Nota: esta declaración deberá aportarse de forma obligatoria incluso en los casos en que la empresa licitadora oferte la opción a las que corresponden 0 puntos.

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.

Nota: Será excluida de la licitación aquella proposición que no incluya los documentos indicados como contenido mínimo en este cuadro resumen del PCP.

Tras el examen de las ofertas técnicas, a continuación se expone lo referente a los criterios de contenido mínimo del apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que no cumplen las ofertas técnicas de los cuatro licitadores que se indican:

COS MANTENIMIENTO, S.A.:

CRITERIO 3. Descripción clara del número de personas y su distribución horaria para una semana tipo.

Presenta en su oferta técnica una descripción clara del número de personas que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato.

Presenta en su oferta técnica la distribución horaria de las personas (apartado 2.4.1 EQUIPO DE TRABAJO Y DISTRIBUCIÓN HORARIA) para una semana tipo que no cumple con lo establecido en el apartado 10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas del Pliego de Prescripciones Técnicas, por el siguiente motivo:

- Incluye solamente 10 trabajadores (así denominados) que corresponden con los 10 operadores de Help Desk propuestos en el Anexo XI, asignados a sus horarios establecidos de mañana (7:00-15:00), mañana especial (9:00-17:00), tarde (15:00-23:00) y noche (23:00-7:00) para jornadas laborables y de fin de semana, pero no incluye al Supervisor del servicio, del que no se puede determinar si su distribución horaria y asignación a turno establecido cumple con lo establecido en el apartado 4.4.2 Organización del grupo de trabajo del Pliego de Prescripciones Técnicas que expone que *“Sólo habrá un único Supervisor del Servicio, que obligatoriamente cumplirá un horario de lunes a viernes laborables, que se inicie a las 8:00 y finalice a las 17:00”*. No se muestra en la distribución horaria ningún trabajador adicional con horario asignado que pueda corresponder al Supervisor de Servicio.

La oferta técnica **no cumple** este requisito de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por COS MANTENIMIENTO, S.A. no cumple todos los criterios exigidos de contenido mínimo.

EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U.:

CRITERIO 3. Descripción clara del número de personas y su distribución horaria para una semana tipo.

Si bien presenta en su oferta técnica una descripción clara del número de personas que

Cavanilles, 58. 28007 Madrid
Tel.: 91 379 88 00
www.metromadrid.es



destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato, no presenta el cuadrante que muestre la distribución horaria para una semana tipo de las personas y que permita determinar que cumple la cobertura mínima garantizada de acuerdo con lo establecido en el apartado 10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La oferta técnica **no cumple** este requisito de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U. no cumple todos los criterios exigidos de contenido mínimo.

INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.:

CRITERIO 3. Descripción clara del número de personas y su distribución horaria para una semana tipo.

Presenta en su oferta técnica una descripción clara del número de personas que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato.

Presenta en su oferta técnica la distribución horaria para una semana tipo de las personas que no cumple con lo establecido en el apartado 10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas del Pliego de Prescripciones Técnicas, por los siguientes motivos:

- Propone una distribución de las personas en turnos distintos a los que están establecidos en apartado 10.10 Cuadrante de cobertura de perfiles por turnos y tipos de jornadas del Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación del servicio, que son mañana (7:00-15:00), tarde (15:00-23:00) y noche (23:00-7:00) tanto en jornadas laborables como en jornadas de fin de semana. Específicamente:
 - Distribuye los operadores en los siguientes horarios variados para las jornadas laborables: 6:00-13:00, 7:00-14:00 o 8:00-15:00 variable, 7:00-15:00, 10:00-18:00, 11:00-19:00, 13:00-21:00, 15:00-23:00 o 16:00-24:00 variable y 23:00-7:00 o 24:00-8:00 variable.
 - Propone 4 turnos en jornadas de fin de semana: 23:00-5:00 o 24:00-6:00 variable, 5:00-11:00 o 6:00-12:00 variable, 11:00-17:00 o 12:00-18:00 variable y 17:00-23:00 o 18:00-24:00 variable.
- En turno de mañana, hay franjas horarias en las que no se cumple la cobertura mínima garantizada de 5 operadores de Help Desk en turno de mañana (7:00-15:00) de jornadas laborables, según está establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Concretamente, propone entre 2 y 4 (variable, sin precisar) operadores en la franja horaria 7:00-8:00 y 4 operadores en la franja horaria 14:00-15:00.

La oferta técnica **no cumple** este requisito de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. no cumple todos los criterios exigidos de contenido mínimo.

IZERTIS, S.A.:

CRITERIO 1. Propuesta de organización de los trabajos.

Presenta en su oferta técnica una propuesta de organización de los trabajos, que no cumple los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas por el siguiente motivo:

- No cumple lo indicado en el apartado 4.2 Ámbito de aplicación del Pliego de Prescripciones Técnicas como parte del alcance técnico para la prestación del servicio, que expone:

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

- Adicionalmente y relacionado con lo anterior, se recibió la siguiente consulta aclaratoria y se publicó la correspondiente respuesta:

Consulta:

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

Respuesta:

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 Crystalia, 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 Crystalia. 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.

- El incumplimiento de este criterio se debe a que en el apartado 4.2. Cuadrante de cobertura del servicio de la oferta propone, en contra de lo expuesto anteriormente, unas condiciones de prestación del servicio que no forman parte del alcance expuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas durante la Fase de Ejecución del servicio:
 - La prestación del servicio en puestos de operadores de Help Desk de dependencias propias de la empresa, fuera de la ubicación establecida de Metro de Madrid (sala COMMIT) para los turnos de tarde (15:00-23:00) y



noche (23:00-7:00) de jornadas laborables, y para los 3 turnos de mañana (7:00-15:00), tarde (15:00-23:00) y noche (23:00-7:00) en jornadas de fines de semana y festivos. Estas condiciones de prestación del servicio no forman parte del alcance expuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas.

La oferta técnica **no cumple** este requisito de contenido mínimo.

CRITERIO 2. Descripción clara de su organización.

Presenta en su oferta técnica una descripción de su organización que no cumple con todo el alcance del contrato y no tiene en cuenta todos los criterios relativos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. El motivo es el mismo expuesto para el CRITERIO 1:

- El incumplimiento de este criterio se debe que la oferta propone unas condiciones de prestación del servicio que no forman parte del alcance expuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas durante la Fase de Ejecución del servicio:
 - o La prestación en puestos de operadores de Help Desk de la ubicación establecida de Metro de Madrid (sala COMMIT) solamente durante el turno de mañana de días laborables.
 - o La prestación del servicio en puestos de operadores de Help Desk de dependencias propias de la empresa, fuera de la ubicación establecida de Metro de Madrid (sala COMMIT) para los turnos de tarde (15:00-23:00) y noche (23:00-7:00) de jornadas laborables, y para los 3 turnos de mañana (7:00-15:00), tarde (15:00-23:00) y noche (23:00-7:00) en jornadas de fines de semana y festivos. Estas condiciones de prestación del servicio no forman parte del alcance expuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas.

La oferta técnica **no cumple** este requisito de contenido mínimo.

CRITERIO 3. Descripción clara del número de personas y su distribución horaria para una semana tipo.

No presenta en su oferta técnica una descripción clara del número de personas que destinará a las distintas tareas de mantenimiento incluidas en el alcance del contrato, por el siguiente motivo:

- No es claro el número preciso de personas propuestas para la prestación del servicio porque:
 - o Para el turno de mañana, en la declaración responsable según el modelo del Anexo XI propone 8 operadores de Help Desk, mientras que en el apartado 4.3.1.2. Operadores de Help Desk de la oferta técnica propone 9 operadores de Help Desk, para el turno de mañana.
 - o Para los turnos de tarde y noche de jornadas laborables y para los turnos de mañana, tarde y noche de fin de semana, no precisa el número de personas que destinaría a la prestación del servicio en dichos turnos.

La oferta técnica **no cumple** este requisito de contenido mínimo.



CRITERIO 6. Declaración responsable de la empresa licitadora, perfiles de Supervisor del Servicio y de Operador de Help Desk.

No presenta en la declaración responsable según el modelo del Anexo XI del Pliego de Condiciones Particulares de su oferta técnica, información sobre los criterios de capacitación para cada uno de los perfiles que propone. Si bien presenta dicha información para las personas propuestas que prestarían servicio como Supervisor y como Operadores en turno de mañana, no la presenta para las personas que prestarían servicio como Operadores en los turnos de tarde y noche de jornadas laborables y de turnos de mañana, tarde y noche de fin de semana.

La oferta técnica **no cumple** este requisito de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por IZERTIS, S.A. no cumple todos los criterios exigidos de contenido mínimo.

En el apartado 25. 'Oferta técnica', del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se establece lo siguiente:

Nota: Será excluida de la licitación aquella proposición que no incluya los documentos indicados como contenido mínimo en este cuadro resumen del PCP.

Y la condición 6.4. 'Oferta técnica', del Pliego de Condiciones Particulares, dispone:

Será excluida de la licitación aquella proposición que no incluya los documentos indicados como contenido mínimo en el apartado 25 del cuadro resumen del PCP, así como aquellas proposiciones que sean consideradas inviables desde el punto de vista técnico por no alcanzar el umbral de suficiencia establecido al efecto o por no cumplir los requerimientos del PPT.

En consecuencia, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado 25. 'Oferta técnica', del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, y en la condición 6.4. 'Oferta técnica', del citado Pliego, las ofertas presentadas por los licitadores COS MANTENIMIENTO, S.A., EXPERIS MANPOWERGROUP, S.L.U., INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U. e IZERTIS, S.A. quedan excluidas de este procedimiento de licitación.