



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012000365 - ACUERDO MARCO PARA LOS SUMINISTROS DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA METRO DE MADRID.

Consulta 1:

En el punto 25 del PCAP donde se indica cómo debe ir estructurada la memoria técnica pone que se hable del sistema interno que se tenga implementado para la gestión de incidencias. En este caso, ¿valdría un "Helpdesk" mediante e-mail o tiene que ser un programa de asistencia? Actualmente estamos trabajando así con el Senado y nos está dando muy buen resultado.

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se indica:

"Procedimiento propuesto para la gestión de los trámites necesarios e incidencias entre Metro y la empresa fabricante o distribuidora de los productos que se liciten."

Atendiendo a este enunciado, como criterio mínimo, serían igualmente válidos los métodos "Helpdesk" mediante e-mail o un programa de asistencia.

No obstante, deberá tenerse en cuenta a la hora de redactar la memoria el siguiente criterio cualitativo incluido en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

Gestión con proveedores (Máximo 4 puntos)

- *No dispone de gestión de trámites e incidencias entre Metro y la empresa fabricante o distribuidora de los productos del alcance. 0 puntos*
- *Dispone de gestión de los trámites e incidencias entre Metro y las empresas desarrolladoras o distribuidoras de los productos del alcance y presentará informe trimestral coherente, completo y con nivel de detalle medio. 2 puntos*
- *Dispone de gestión de los trámites e incidencias entre Metro y las empresas desarrolladoras o distribuidoras de los productos del alcance y presentará informe de seguimiento trimestral coherente, completo y con nivel de detalle alto. 4 puntos*

En Madrid, a 23 de diciembre de 2020.