



Madrid, 17 de enero de 2022.

Ratificación de las ofertas técnicas en relación a la firma electrónica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID (Licitación 6012100332).

Metro de Madrid, S.A., una vez examinadas las ofertas técnicas presentadas a esta licitación, ha acordado solicitar las siguientes ratificaciones de oferta a las empresas que a continuación se relacionan:

En el apartado 25. “Oferta técnica” del cuadro resumen del PCP, se indica lo siguiente:

“¿Es necesaria oferta técnica? Sí.

¿Se exige contenido mínimo de la oferta técnica? Sí.

La oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:

- Propuesta de cómo se va a realizar la formación durante la ejecución del contrato.
- Propuesta de uniformidad, de acuerdo con el punto 8.8 del PPT”.

En el apartado 27. “Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica” del cuadro resumen del PCP, se indica lo siguiente:

“Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

- Propuesta de Organización de los trabajos: **12 Puntos.**

Planes de transición, prestación del servicio y devolución (punto 3.1 del PPT)	4 puntos
Procedimiento de adaptabilidad y flexibilidad ante cualquier petición de cambios: horarios, agentes o tareas (punto 5.1 del PPT).	3 puntos
Mecanismos de coordinación y seguimiento y reporte de la actividad (punto 3.3 del PPT)	5 puntos

- Propuesta de Organización de los recursos humanos: **9 puntos.**

Plan de organización de los recursos humanos detallado, de acuerdo al punto 8 del PPT (rotación, absentismo, formación)	6 puntos
Plan de control de asistencia del personal (punto 8.5 del PPT).	3 puntos



▪ Calidad y gestión: **9 Puntos.**

Plan de calidad que garantice los estándares de calidad exigidos en el punto 7.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas	7 puntos
Modelo de informe sobre los aspectos requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (punto 7.3 del PPT).	2 puntos

Para cada uno de los criterios y subcriterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Valoración de cada criterio	Puntuación
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto	100%
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio	50%
La información es incoherente y/o incompleta y/o con un nivel de detalle bajo	0%

En el apartado 41. “Presentación de ofertas” del cuadro resumen del PCP, se indica lo siguiente:

“El incumplimiento del requisito de firma electrónica de los documentos que constituyen la oferta presentada que deban ser firmados electrónicamente supondrá la exclusión de la oferta de la empresa licitadora, previo periodo de subsanación por **plazo de tres días naturales** en su caso. **Para el caso de que sea la oferta técnica la que se haya presentado sin la firma electrónica** o dicha firma electrónica no sea válida, **se requerirá**, para solventar esta circunstancia, **la aportación del documento de ratificación de oferta conforme al anexo V del PCP**, con la firma electrónica reconocida del representante del licitador”.

En la condición 5.3. “Presentación de las ofertas por medios informáticos” del PCP, se indica lo siguiente:

“Los documentos deberán firmarse electrónicamente por el representante legal del licitador, de acuerdo con lo indicado en el apartado 41 del cuadro resumen del PCP”.

LICITADORES	REQUERIMIENTOS
EULEN, S.A.	<p>La oferta técnica que presentó la empresa EULEN, S.A. no están firmada electrónicamente, como se pide en el PCP.</p> <p>A efectos de dar cumplimiento al presente requerimiento, la empresa EULEN, S.A. deberá presentar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Anexo V “Ratificación de la Oferta Técnica en Relación a la Firma Electrónica”, del PCP, debidamente cumplimentado y firmado electrónicamente por el representante o apoderado de la empresa.