

Madrid, 6 de octubre de 2023.

Aclaraciones a la oferta técnica 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 6012300209).

Metro de Madrid, S.A., una vez examinadas las ofertas técnicas presentadas para la presente licitación, ha acordado solicitar las siguientes aclaraciones a las empresas que a continuación se relacionan:

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:

Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible, es decir, 12 operadores y 1 supervisor (sin dar información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles), para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del PPT: 10 puntos.

Se valorará la adecuada organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible:

- **10 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle alto de la composición de dicho equipo de trabajo destinado a la ejecución del servicio, las funciones y las tareas asignadas a cada persona o perfil y la descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo (sustitución e incorporación de recursos).
- **5 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa de la composición de dicho equipo con un nivel de detalle medio que no define las funciones y tareas asignadas a cada persona o perfil. Sí define la descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo (sustitución e incorporación de recursos).
- **0 puntos.** Se realiza una descripción que presenta incoherencias con respecto a lo requerido en el apartado 4.4 del PPT y/o es incompleta porque no se detalla la composición de dicho equipo, ni las funciones de cada persona o perfil, ni define la descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo (sustitución e incorporación de recursos).

Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT, en concreto los plazos y las condiciones de ejecución durante las diferentes fases del contrato (fase de preparación y toma del servicio, fase de transición, fase de ejecución y fase de finalización de la prestación del Contrato): 10 puntos.

Se valorará si la descripción es coherente, completa y detallada respecto a lo requerido en el PPT:

- **10 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle alto del plan de trabajo, que define para cada una de las fases de la ejecución del servicio la duración, las acciones a realizar, y las personas responsables de realizarlas, así como la metodología y compromisos para la adquisición del servicio al inicio del contrato y su transferencia al final.
- **5 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa del plan de trabajo, con un nivel de detalle medio que no define la duración, acciones y personas responsables para cada una de las fases. Sí define la metodología y compromisos para la adquisición del servicio al inicio del contrato y su transferencia al final.
- **0 puntos.** Se realiza una descripción que presenta incoherencias con respecto a lo requerido en el apartado 6 del PPT y/o es incompleta porque no define la duración, acciones y personas responsables para cada una de las fases, ni define la metodología y compromisos para la adquisición del servicio al inicio del contrato y su transferencia al final.

Para realizar la valoración de estos criterios se considera que:

- La información es completa si se incluye la descripción de todos los elementos solicitados en los apartados 4.4 y 6 del PPT.
- La información es coherente si se realiza una descripción lógica, consecuente y que guarda concordancia en su contenido.
- La información tiene un nivel de detalle alto cuando se desarrollan todas las particularidades y aspectos específicos de forma minuciosa”.

En el apartado 4.4.2 “Organización del grupo de trabajo” del PPT, se indica lo siguiente:

“El licitador presentará en su oferta una descripción de su organización para cumplir con el alcance del contrato. El grupo de trabajo deberá estar compuesto al menos por 1 Supervisor del Servicio y 12 Operadores.

El Supervisor del Servicio obligatoriamente cumplirá un horario de lunes a viernes laborables, que se inicie a las 8:00 y finalice a las 16:00 horas.

Los Operadores estarán distribuidos en los diferentes turnos, garantizando siempre la cobertura mínima establecida, en función del tipo de día.

La cobertura de Operadores del servicio recomendada y la mínima garantizada, por turno y tipo de jornada, será la siguiente:

Cobertura de Operadores	Recomendada	Mínima garantizada	
		Lunes a jueves	Viernes
Jornada normal			
<i>Mañana (07:00-15:00)</i>	7	6	5
<i>Mañana especial (09:00-17:00)</i>	1	1	1
<i>Tarde (15:00-23:00)</i>	1	1	1
<i>Noche (23:00-07:00)</i>	1	1	1
Jornada especial			
<i>Mañana (07:00-15:00)</i>	4	4	4
<i>Mañana especial (09:00-17:00)</i>	0	0	0
<i>Tarde (15:00-23:00)</i>	1	1	1
<i>Noche (23:00-07:00)</i>	1	1	1
Jornada no laborable			
<i>Mañana (07:00-15:00)</i>	1	1	1
<i>Tarde (15:00-23:00)</i>	1	1	1
<i>Noche (23:00-07:00)</i>	1	1	1

NOTA: Los tipos de jornada y turno están explicados en el apartado 6.2. Horarios de prestación de este documento.

El Contratista tomará las medidas adecuadas para que, en periodos de vacaciones, incapacidad temporal u otra circunstancia que provoque que el personal habitual no se encuentre disponible, se disponga de personal sustituto con capacitación suficiente para desempeñar las funciones descritas anteriormente, a fin de proporcionar continuidad a las actividades del Servicio. Metro será notificado sobre cualquier variación de personal que a este respecto se produzca, al objeto de dar cumplimiento en materia de prevención laboral y control de accesos”.

En el apartado 6.3. “Fases de la prestación del servicio” del PPT, se indica lo siguiente:

“El alcance y los términos de las condiciones de prestación del servicio son de aplicación para el periodo determinado desde la fecha de formalización del contrato hasta la fecha fin de prestación del servicio, si bien se identifican a continuación tres fases en las que por la naturaleza de las mismas, hay ciertas consideraciones que deberán ser tenidas en cuenta por el Contratista”.



En el apartado 6.3.2 “Fase de transición” del PPT, se indica lo siguiente:

“Esta fase tiene su inicio a la finalización de la fase “Preparación y toma del Servicio”. En esta fase, el contratista deberá aportar la totalidad de recursos, que prestarán el servicio adquiriendo el conocimiento de forma progresiva, guiado por los Operadores actuales, para alcanzar la necesaria y suficiente capacidad en el puesto. El contratista deberá optimizar el funcionamiento de las áreas y procesos establecidos en la estrategia de servicio presentada y aprobada en la fase anterior.

En esta fase no serán de aplicación las penalizaciones que se produzcan por incumplimientos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), si bien se procederá al cálculo de los mismos a través de los indicadores establecidos, si bien, con el fin de garantizar la evolución positiva de los procesos, podrán ser de aplicación otras penalizaciones distintas definidas en el pliego.

- **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.**
- Se procurará la coincidencia entre el prestatario actual del Servicio, que estará prestando el servicio en su fase de finalización de su prestación, y el nuevo Adjudicatario, siempre que no exista interdependencia, ni jerárquica ni funcional, entre los trabajadores de ambas empresas.
- Una vez finalizada esta fase se dará inicio a la ejecución completa del servicio”.

En el apartado 6.3.4 “Fase de finalización de la prestación” del PPT, se indica lo siguiente:

“Ya sea en el caso de finalización normal del contrato o en el caso de que no existiese voluntad y/o entendimiento mutuo sobre la continuidad del servicio, y siempre que resulte procedente, durante la fase de finalización del servicio, con una **duración prevista no superior a las ocho semanas ni inferior a las cuatro**, el Contratista deberá colaborar activamente con la Dirección del Servicio de Metro y deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y del conocimiento de cada uno de los procesos, los procedimientos y normativas existentes y configuración de las distintas herramientas de gestión desde el Contratista al personal de Metro o a una tercera empresa, si da lugar, permitiendo la progresiva incorporación de los técnicos en la realización de las tareas diarias.

En la oferta se ha de describir el plan de traspaso o reversión, con la 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.

Durante esta fase se deberá mantener y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes, así como finalizar todos los trabajos y tareas en curso registradas hasta el último día de contrato inclusive.

El incumplimiento de la misma con las garantías y niveles de calidad establecidos por la Dirección del Servicio de Metro dará lugar a las penalizaciones reflejadas en el apartado 36 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares”.

LICITADOR	REQUERIMIENTO
<p>QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L.</p>	<p>La oferta técnica que presentó la empresa QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. no se considera formalmente correcta, por el siguiente motivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> En la “Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del PPT” no está indicado claramente el horario del “Supervisor del Servicio”. Por un lado, en el apartado 2.1.1 “Descripción de los Perfiles” se indica “Cumplirá un horario de lunes a viernes laborables que se inicia a las 08:00 y finaliza a las 17:00. Si bien estará sujeto a las necesidades del servicio”. Por otro lado, en el apartado 2.1.2 “Organización del Servicio” por lo que se indica en una tabla se deduce que “el horario es hasta las 17:00 por el reparto del tiempo en el turno de tarde, 2 horas, por lo tanto, de 15:00 a 17:00”. Por último, en el apartado 2.1.3 “Distribución horaria para una semana tipo” se indica en una tabla que “el horario de supervisión de 8:00 a 15:00”. <p>A efectos de dar cumplimiento al presente requerimiento, la empresa QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. deberá presentar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anexo a la oferta técnica donde se indique claramente el horario del “Supervisor del Servicio” ofertado, sin incluir ningún otro tipo de información adicional que pueda modificar la oferta técnica inicial y firmado electrónicamente por su representante legal.
<p>TOWER CONSULTORES, S.L.</p>	<p>La oferta técnica que presentó la empresa TOWER CONSULTORES, S.L. no se considera formalmente correcta, por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> En la “Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT” no está indicado claramente la duración de la “fase de Transición”. Por un lado, en la página 14 del apartado 5 “Fase de Transición” se indica “Los tiempos del Plan de Transición se adaptarán a la fecha de finalización del servicio de la empresa saliente y el comienzo de la prestación del servicio de Tower, en caso de resultar adjudicataria, cuya duración máxima se estima de dos semanas”. Por otro lado, en la página 16 del apartado 5 “Fase de Transición” se indica que “Esta fase de preparación y transición, cuya duración máxima está prevista en un mes, concluye con el Hito de transferencia del Servicio y el Informe de recepción del Servicio”. En la “Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT” no está indicado claramente la duración de la “fase de finalización de la prestación”. En el apartado 7 “Fase de Devolución” se indica “Tower prolongará la finalización del servicio sin coste para el Metro, para garantizar la correcta y ordenada devolución del servicio. El Plan se ajustará a los tiempos entre la finalización del servicio de Tower, en caso de resultar adjudicataria, y la nueva empresa entrante”.

	<p>A efectos de dar cumplimiento al presente requerimiento, la empresa TOWER CONSULTORES, S.L. deberá presentar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Anexo a la oferta técnica donde se indique claramente la duración de las fases “de Transición” y “de finalización de la prestación” ofertadas, sin incluir ningún otro tipo de información adicional que pueda modificar la oferta técnica inicial y firmado electrónicamente por su representante legal.
--	---