

## ACLARACIÓN A CONSULTAS DE LICITADORES

**Expediente A/SER-010911/2024**

**“SERVICIOS DE OPERACIÓN, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL H. G. U. GREGORIO MARAÑÓN”.**

Para general conocimiento de los interesados en la licitación se publica la respuesta dada por la Unidad Promotora de este expediente, a las consultas realizadas por la empresa **DXC Technology Spain, S.A.**:

1.- En la página 16 del PCAP en el punto 10. Letra C) se indica la documentación a presentar en el Sobre N° 3, y en concreto *“Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas: el licitador presentará un documento de autoevaluación de los criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas que incluya la documentación específica, que se debe anexar a tal efecto en el mismo documento, que justifique fehacientemente cada uno de los ítems.”*

Entendemos que estos criterios hacen referencia a la tabla de la página 11 del PCAP *“9.2.1. Otros criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas”*. En esta tabla, se especifica el primer criterio como: *“Propuesta de servicio de extensión de Nivel 1 de monitorización y atención de llamadas y resolución de incidencias en dependencias del adjudicatario cuando solo hay uno o dos perfiles Nivel 2 operación y soporte: unidad de puesto de trabajo en el Hospital cumpliendo todos los Acuerdos de Nivel de Servicio. - apartado PPT 2.3.4.3”*

No obstante, en el punto 2.8. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS LOTE 1 del PPT se solicita, dentro de los apartados de la propuesta técnica que se describa:

**“3. Descripción de servicio propuesto (30 páginas en total)**  
*(...) Se describirá expresamente si se incluye el servicio de nivel 1 de monitorización y atención de llamadas y resolución de incidencias en dependencias del adjudicatario cuando solo hay un perfil Nivel 2 operación y soporte: unidad de puesto de trabajo en el Hospital. Se describirá claramente el tipo de servicio, la transición entre niveles en todos los casos, la metodología empleada, los cambios de turno y la información como se transmitirá; para su valoración subjetiva.”*

La aclaración que solicitamos es confirmar por su parte si la inclusión de ese detalle de extensión de servicio de Nivel 1 en la oferta técnica sobre N° 2, no sería descalificatoria del proceso al tratarse de un criterio valorable en el sobre N° 3. ¿Se debe incluir la información únicamente en el sobre n° 3? ¿Debemos en ese caso incluir algún tipo de detalle explicativo en ese sobre n° 3?. Por favor indiquen cómo debemos proceder.

*Respuesta:*

*La inclusión del detalle de extensión de servicio de Nivel 1 en la oferta técnica (sobre n°2) no descalifica del proceso.*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1277739971288795666657**

*Lo que se va a puntuar en el sobre 3 son Criterios evaluables automáticos por aplicación de fórmulas y el hecho de haber visto documentación con anterioridad, en el sobre 2, que posteriormente se vaya a puntuar en el sobre 3 no modifica esa valoración.*

*En el sobre 3 habría que incluir de nuevo la documentación relativa a los criterios que se vayan a valorar.*

Madrid, 26 de abril de 2024

LA JEFA DE SECCIÓN DE  
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Fdo.: Nieves Carrión Sánchez



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **127773997128795666657**