



## CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012400358 – SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN SIAR (SISTEMA INTEGRAL DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS) DE METRO DE MADRID.

---

### Consulta 1:

En referencia al equipo de trabajo y, en concreto, a la figura del Gestor del Servicio; en el PCP, página 11, se indica que los medios personales a aportar son 3 con dedicación al 100%, según la siguiente distribución:

1 consultor experto Java+ ODM: 100% de dedicación

1 consultor experto: 100% de dedicación

1 gestor del servicio: 100% de dedicación

Sin embargo, en la página 7 del PPT se indica:

Prestación continuada: 2 recursos presenciales (al menos 1 de Java+ODM)

Prestación puntual de consultor experto: trabajos demandados que requieran colaboración puntual de un técnico especializado

Y en la página 8 se indica “el contratista determinará y nombrará, de entre los recursos presentados, un Gestor del Servicio”.

En este sentido, no nos queda claro si el gestor del servicio es un recurso adicional a los 2 consultores, y con dedicación del 100%, tal y como entendemos del PCP, o si es uno de los 2 recursos presentados para la prestación continuada que adopta adicionalmente el rol de gestor.

### Respuesta 1:

En relación con su consulta, les informamos de que tal y como se deduce de la nota incluida en el apartado “24. Adscripción de medios personales y materiales” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige la presente licitación, entre los recursos presentados, los dos perfiles de consultores expertos, el contratista podrá determinar la figura del gestor del servicio.

### Consulta 2:

En el PPT, capítulo 5.5, se habla de la gestión de casos

¿a qué se refieren por este término? ¿a Incidencias? ¿a solicitudes de soporte? ¿a los desarrollos de componentes? ¿a las peticiones de cambio? ¿A todo?

### Respuesta 2:



En relación con su consulta, les informamos de que se refiere a todo.

En Madrid, a 04 de noviembre de 2024.

