CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012600262 – SERVICIO DE AYUDA Y ASISTENCIA AL SOPORTE DE NIVEL 2 DE LA PLATAFORMA DE SERVIDORES WINDOWS

Consulta 1:

Servicio de guardia fuera del horario presencial
Los apartados 4.3 y 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) indican que el servicio de guardia técnica será prestado «por el mismo personal» / «por los integrantes del equipo técnico asignado a Metro».
¿Debe interpretarse que la guardia la realizarán exclusivamente los técnicos adscritos al servicio presencial o sería admisible que participaran otros técnicos cualificados del adjudicatario, siempre que se garanticen los niveles de servicio exigidos?

Respuesta 1:

En relación con su consulta, les informamos de que el servicio de guardia debe ser prestado por los integrantes del equipo técnico asignado, lo que es lo mismo, por el mismo personal presencial.

Consulta 2:

Actuaciones presenciales fuera de jornada
Para los casos urgentes o críticos atendidos durante el servicio de guardia
¿Se requiere desplazamiento presencial en determinados tipos de incidencias, o la atención es exclusivamente remota? En caso de requerirse, ¿existe un tiempo máximo de personación?

Respuesta 2:

En relación con su consulta, les informamos de que las intervenciones durante el servicio de guardia técnica se realizarán median acceso remoto.

Consulta 3:

¿Cuáles serían las ubicaciones habituales de dichas actuaciones?

Respuesta 3:

En relación con su consulta, les informamos de que la ubicación principal sería la sede de Metro de Madrid en la Avenida Asturias, 4.

Consulta 4:

Ubicación de la prestación presencial
El apartado 5.1 del PPT indica que el servicio se prestará «en dependencias asignadas por Metro»
¿Podrían indicar la ubicación o ubicaciones previstas?

Respuesta 4:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 3.

Consulta 5:

¿Los técnicos de ambos turnos desarrollarán su actividad en el mismo centro de trabajo?

Respuesta 5:

En relación con su consulta, les informamos de que es correcta la interpretación.

Consulta 6:

¿Se prevén desplazamientos habituales entre distintas dependencias de Metro durante la jornada?

Respuesta 6:

En relación con su consulta, les informamos de que no se contemplan desplazamientos entre dependencias durante la jornada.

Consulta 7:

Volumetría de incidencias de guardia
El apartado 9.3.2 del PPT indica una media de 30 incidencias anuales fuera de la jornada laboral. ¿Sería posible facilitar una distribución orientativa de dichas incidencias por:
· criticidad,
· franja horaria de ocurrencia,
· necesidad o no de desplazamiento presencial?

Respuesta 7:

En relación con su consulta, les informamos de que las incidencias comunicadas fuera de la jornada laboral estarán vinculadas a la afectación de servicios críticos y, por tanto, tendrán la consideración de incidencias de criticidad alta.
Al producirse fuera del horario presencial de prestación del servicio, no les será de aplicación el SLA establecido para dicho horario. No obstante, estas incidencias deberán ser atendidas en un plazo máximo de 2 horas desde su comunicación, no habiendo necesidad de desplazamiento.

franja horaria	número de incidencias
18:00–20:00	8
20:00–22:00	4
22:00–00:00	6
00:00–02:00	5
02:00–04:00	4
04:00–06:00	2
06:00–07:00	1
TOTAL	**30**

Consulta 8:

Estadísticas históricas de operación
Además de los totales anuales del apartado 9.3.1 del PPT (2.021 incidencias y 10.940 peticiones en 2025), ¿podrían facilitar para el ejercicio 2025:
· la distribución mensual de incidencias y peticiones,
· su clasificación por tipología y criticidad,
· los tiempos medios de resolución,
· el volumen aproximado de actividades de apoyo a la administración de la plataforma Windows de servidor (apartado 4.4 del PPT)?

Respuesta 8:

En relación con su consulta, a continuación les facilitamos las siguientes tablas con la información solicitada. Por otra parte, les indicamos que la criticidad depende de varios factores

como el solicitante (si es VIP o no) y del servicio afectado. Por otra parte, les informamos de que las actividades de apoyo son 31

Mes de 2025	**Incidencias**	**Peticiones**	**Tiempo medio de resolución de peticiones (minutos)**
Enero	246	1.079	32
Febrero	157	1.060	8
Marzo	146	1.005	6
Abril	224	1.115	8
Mayo	225	1.010	8
Junio	224	1.051	9
Julio	134	987	5
Agosto	97	540	6
Septiembre	155	817	8
Octubre	180	908	6
Noviembre	111	692	8
Diciembre	122	676	17
Total anual / Media anual ponderada	**2.021**	**10.940**	**≈ 10,30**

Tipología de petición	Número de peticiones
Alta / modificación de usuario en dominio	4.190
Baja de máquina en dominio	1.202
Administración de Exchange	986
Alta / modificación de máquina en dominio	668

Alta / baja / modificación de recurso de almacenamiento	651
Configuración de hardware / software — Administración de Sistemas	645
Alta / baja / modificación de objeto Exchange	587
Solicitud / recopilación de información — Administración de Sistemas	487
Alta / modificación de usuario en SGBD	289
Actualización de licencias — Administración de Sistemas	177
Operaciones de backup / restore	160
Asignación de permisos Full Control sobre buzón de correo	158
Alta / baja / modificación de objeto virtual	143
Retirada de permisos Full Control sobre buzón de correo	137
Administración de DNS	109
Liberación de espacio / establecimiento de cuota	68
Alta / baja / modificación de usuario en aplicación — Administración de Sistemas	60
Administración de DHCP	50
Alta / modificación de impresora en Windows	41
Administración de DA	24
Alta / baja / modificación del servicio de mejora de impresión	23
Asignación de IP	15
Administración de sites de SharePoint	12
Creación de Equipos de Teams	10
Verificación de funcionamiento — Administración de Sistemas	10
Administración de Teams	9
Baja de impresora en Windows	8
Baja de impresora en gestión de consumibles	6
Alta / baja / modificación de usuario en Gestión Documental	3
Petición en curso —denominación del informe—	2
Otras tareas de administración	2
Administración de Shares	2
Otros	6
Total	10.940

Consulta 9:

Inventario de infraestructuras incluidas en el alcance
¿Podrían proporcionar una estimación cuantitativa actualizada de los principales elementos incluidos en el alcance del apartado 4.4 del PPT, tales como?
· servidores físicos,
· máquinas virtuales,
· buzones de Exchange (on-premise y Online),
· entornos/sitios SharePoint,
· equipos gestionados mediante SCCM/Intune,
· otras plataformas relevantes incluidas en el soporte

Respuesta 9:

En relación con su consulta, a continuación, les facilitamos la siguiente información:

- Servidores físicos: 656.
- Máquinas virtuales: 1.260.
- Buzones de Exchange (on-premise y Online): 16.478 on-premise y 41 Online.
- Entornos/sitios SharePoint: 568 sitios de SharePoint Online. 174 onpremise y más de 2.000 sites personales.
- Equipos gestionados mediante SCCM/Intune: 4.398.
- Otras plataformas relevantes incluidas en el soporte:
  - Power Platform.
  - Microsoft 365 Admin Center.
  - Microsoft Entra Admin Center.
  - Exchange Online.
  - SharePoint Online.
  - Endpoint Manager / Intune.
  - Microsoft 365 Defender Portal.
  - Compliance Portal / Purview, incluyendo retención, DLP y auditoría.
  - herramientas de backup: Veeam, Commvault y Networker

Consulta 10:

Programas oficiales de Microsoft
Respecto al criterio 3 del apartado 27 del Cuadro de Características del PCP (Unified Support Broker, Microsoft 365 FastTrack Ready y Microsoft Cybersecurity Investment Program – CSI), el pliego indica que la valoración se realizará exclusivamente con la declaración del Anexo XIII. La acreditación deberá hacerse mediante documentación emitida por Microsoft o por otro medio de prueba válido.
¿Basta con la declaración del Anexo XIII en la oferta, o debe adjuntarse ya la documentación acreditativa? En este último caso, ¿en qué carpeta de SRM?

Respuesta 10:

En relación con su consulta, les informamos de que se ha publicado el documento "Corrección de errores 1", el cual da respuesta a la consulta planteada.

Consulta 11:

Si la acreditación se exige posteriormente, ¿en qué momento del procedimiento?

Respuesta 11:

En relación con su consulta, les informamos de que aplica la misma respuesta que la proporcionada en este documento para la consulta n.º 10.

Consulta 12:

Además del certificado o la carta emitidos por Microsoft, ¿qué otros documentos se considerarían válidos? Por ejemplo, contratos de partner o acreditaciones en Microsoft Partner Center.

Respuesta 12:

En relación con su consulta, les informamos de que serán considerados válidos los certificados emitidos por Microsoft y/o contratos de partner o acreditaciones en Microsoft Partner Center referidos a cada uno de los programas oficiales de Microsoft que coincidan con los programas oficiales de Microsoft.

Consulta 13:

Les planteamos una consulta sobre la acreditación de la experiencia de los perfiles (apartados 24 y 27.2 del PCP).
El pliego admite como acreditación los certificados de empresa, la vida laboral «o cualquier otro documento que justifique la experiencia solicitada». Para preservar la privacidad de los candidatos, ¿se considera suficiente el currículo firmado por el propio técnico, con el detalle de empresas, fechas y tecnologías gestionadas, junto con una declaración responsable del representante legal del licitador que garantice su veracidad? En ese caso, la documentación de soporte (certificados de empresa o vida laboral) se aportaría si se resulta adjudicatario o cuando Metro de Madrid la requiera.
Si no fuera suficiente, ¿se admite la vida laboral con los datos personales no relevantes ocultados (DNI, número de afiliación, domicilio), manteniendo visibles las empresas y los periodos de alta?

Respuesta 13:

En relación con su consulta, les informamos de que a efectos de la acreditación de lo requerido en los apartados 24 y 27.2 del cuadro de características del contrato del PCP, la información que aparezca en los CV o vida laboral, en su caso, deberá ser lo más completa posible, con detalle suficiente que permita la comprobación de los requisitos exigidos y con respeto a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos que se encuentre en vigor. Asimismo, para la presentación de la oferta por SRM habrán de aportar en la carpeta n.º 3 la documentación requerida al respecto en el apartado 27 del cuadro resumen, y de resultar ser la mejor oferta, habrán de aportar la documentación requerida en el apartado 24 del cuadro resumen a requerimiento de Metro.

En Madrid, a 04 de noviembre de 2026.

Avenida de Asturias, 4 28029 Madrid
T: 91 379 88 00
www.metromadrid.es