CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012600289 – SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE PARA LA TIENDA "SHOPIFY" DE METRO DE MADRID.

Consulta 1:

Tope de evolutivos (PPT 4.2). El mantenimiento evolutivo de complejidad pequeña (hasta 24 horas) y media (hasta 60 horas) está incluido en la cuota mensual de mantenimiento y soporte (1.500 €/mes). ¿Hay un número máximo de peticiones o de horas de evolutivo por mes o por año, o el único límite es el de horas por petición?

Respuesta 1:

En relación con su consulta, les informamos de que no se establece un número máximo de peticiones de mantenimiento evolutivo ni un límite de horas mensual o anual. No obstante, cada actuación deberá ajustarse a las condiciones y niveles de complejidad definidos en el apartado 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT). La valoración del esfuerzo y la clasificación de cada solicitud se realizarán de acuerdo con lo previsto en dicho apartado, correspondiendo a Metro de Madrid la validación final del alcance y de su clasificación.

Consulta 2:

Partidas alzadas (PCP, apartado 27, nota **). ¿Se confirma que el importe del «Servicio mensual de mantenimiento y soporte» (54.000 €) y el de «Configuración y uso de Shopify Apps» (14.400 €) no se pueden modificar, y que la única partida que admite baja es el «Servicio mensual Shopify Plus»?

Respuesta 2:

En relación con su consulta, les informamos de que no es correcto. Los licitadores deberán cumplimentar los precios unitarios ofertados correspondientes a las tres partidas incluidas en el modelo de Oferta Económica, pudiendo ofertar a la baja los tres. En ningún caso los precios unitarios ofertados podrán superar los precios unitarios de licitación establecidos para cada partida, de acuerdo a lo establecido en el apartado 27 del cuadro de características del contrato del Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP).

Consulta 3:

Cuota actual de Shopify Plus y apps (PPT 2.1 y Excel de oferta). ¿Cuál es la cuota mensual vigente de Shopify Plus de la cuenta de Metro y qué apps hay contratadas, con su coste? ¿El precio unitario de 2.100 €/mes corresponde a esa cuota?

Respuesta 3:

En relación con su consulta, les informamos de *que* el importe máximo de licitación correspondiente al «Servicio mensual Shopify Plus» es de 2.100 €/mes durante 36 meses, de acuerdo con lo establecido en el modelo de Oferta Económica. Respecto al contrato vigente no podemos facilitar ninguna información.

Consulta 4:

Asistencia presencial (PPT 4.1 y 4.5). ¿Con qué frecuencia se prevé la presencia en las tiendas físicas (Sol, Plaza de Castilla, Ópera, Chamartín, Nave de Motores) o la formación presencial? ¿Los desplazamientos se consideran incluidos en la cuota?

Respuesta 4:

En relación con su consulta, les informamos de que no se establece una frecuencia determinada para la prestación de asistencia presencial. Esta tendrá carácter puntual cuando resulte necesaria para la correcta ejecución del contrato, incluyendo actuaciones relacionadas con las tiendas físicas o la resolución de incidencias. Asimismo, la formación podrá impartirse de forma presencial u online, en función de las necesidades de Metro de Madrid. Los desplazamientos que resulten necesarios para la prestación del servicio se consideran incluidos en el precio ofertado y no darán lugar a facturación adicional.

Consulta 5:

Incidencias críticas (PPT 4.1). El SLA de resolución de 24 horas o menos desde la comunicación, ¿corre también en sábados, domingos y festivos?

Respuesta 5:

En relación con su consulta, les informamos de que el plazo máximo de resolución de las incidencias críticas es de 24 horas desde su comunicación. Dicho plazo se computará de forma continuada y no quedará limitado a días hábiles, por lo que incluirá sábados, domingos y festivos.

Consulta 6:

Certificado de partner (PCP, apartado 24.b). ¿Qué se admite como equivalente a la certificación de partner o instalador de Shopify Plus firmada electrónicamente por el fabricante? Si se acude a una UTE o al artículo 75 de la LCSP, ¿basta con que el certificado esté a nombre de la empresa que aporta esos medios?

Respuesta 6:

En relación con su consulta, les informamos de que a los efectos de acreditar el cumplimiento del requisito previsto en el apartado 24.b) del PCP, se admitirá como equivalente a la certificación de partner o instalador de Shopify Plus un documento acreditativo expedido y firmado electrónicamente por Shopify, siempre que permita verificar de forma fehaciente la condición exigida.

Asimismo, en caso de recurrirse a una Unión Temporal de Empresas (UTE) o a la integración de solvencia con medios de otras entidades al amparo del artículo 75 de la LCSP, la titularidad del certificado de Partner/instalador de Servicio Shopify Plus o equivalente podrá corresponder a la empresa que aporte efectivamente los medios o la solvencia exigida, debiendo cumplirse en todo caso los requisitos y condiciones previstos en la normativa de contratación pública y en la documentación que rige la presente licitación.

Consulta 7:

Solvencia técnica (PCP, apartado 21). Para los contratos de mantenimiento y soporte de plataformas e-commerce con Shopify Plus para tiendas online y tiendas físicas integradas (96.000 € en conjunto), ¿se aceptan contratos en los que la parte de tienda física sea Shopify POS u otro canal omnicanal de Shopify Plus?

Respuesta 7:

En relación con su consulta, les informamos de que sí se considerará válida, a estos efectos, la experiencia adquirida en contratos de mantenimiento y soporte de plataformas Shopify Plus que incluyan la integración de la operativa de tienda física mediante Shopify POS. En consecuencia, la acreditación de la experiencia exigida podrá realizarse mediante contratos en los que la funcionalidad de tienda física se preste a través de Shopify POS integrado con Shopify Plus.

Consulta 8:

Reuniones de seguimiento (PPT 6). ¿Son presenciales en avenida de Asturias 4, 28029 Madrid, o pueden ser telemáticas?

Respuesta 8:

En relación con su consulta, les informamos de que las reuniones de seguimiento se celebrarán, con carácter general, de forma telemática. No obstante, cuando las necesidades del servicio así lo requieran, Metro de Madrid podrá solicitar la celebración de reuniones presenciales en sus dependencias.

Consulta 9:

ENS (anexo IV). Al estar la tienda en Shopify Plus (SaaS), ¿el órgano considera que el objeto entra en el ámbito del Esquema Nacional de Seguridad y, en tal caso, con qué nivel?

Respuesta 9:

En relación con su consulta, les informamos de que los trabajos objeto del contrato no se encuentran incluidos en el ámbito de aplicación del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). En consecuencia, no resulta de aplicación una categorización de nivel de seguridad en el marco de dicho esquema para el objeto de la presente licitación.

Consulta 10:

Línea base y anexo de ciberseguridad (PPT 3). ¿El documento de línea base y el de requisitos de ciberseguridad para proveedores se facilitan en el perfil del contratante o hay que solicitarlos? En la documentación publicada figura solo una referencia al anexo de ciberseguridad.

Respuesta 10:

En relación con su consulta, les informamos de que el documento de línea base y los requisitos de ciberseguridad para proveedores tienen carácter confidencial, por lo que no serán publicados en el perfil del contratante. Para acceder a dicha documentación será necesario haber manifestado interés en la licitación, momento a partir del cual podrá descargarse el referido documento a través de la aplicación informática para la gestión de las licitaciones denominada SRM (Supplier Relantionship Management).

Consulta 11:

Facturación de Shopify Plus y apps (PCP, apartado 29; PPT 2.1). La cuota de Shopify Plus y las apps las paga primero el contratista. ¿En qué plazo se abona la certificación mensual?

Respuesta 11:

En relación con su consulta, les informamos de que, de acuerdo a lo establecido en el apartado "29. Forma de pago del precio" del cuadro de características del contrato del PCP, las certificaciones mensuales de los trabajos remitidas por el contratista, serán abonadas con arreglo a lo establecido en los pliegos que rigen la licitación y a la legislación vigente.

Consulta 12:

Manifestación de interés y UTE (PCP 5.3 y 6.3). Si dos empresas se presentan con compromiso de constituirse en UTE (anexo X), ¿debe manifestar interés y darse de alta en SRM cada una de ellas, o basta con el trámite de una?

Respuesta 12:

En relación con su consulta, les informamos de que basta que una de las empresas que conforman el compromiso de constituirse en UTE, manifieste interés y acceda a la aplicación informática para la gestión de las licitaciones denominada SRM (Supplier Relantionship Management).

En Madrid, a 18 de noviembre de 2026.