

ACLARACIONES

1 ACLARACIÓN 1

En el PCAP en el ANEXO VIII “SOBRE ELECTRÓNICO Nº 3.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS” en su página 76 y en el ANEXO IX-B OFERTA POR FÓRMULAS NO ECONÓMICAS en su página 82, aparece la tabla “Capacitación técnica adicional del equipo de trabajo propuesto (Lote 1)”, en la que hay que cumplimentar el “Porcentaje de Perfiles que cumplen el criterio”. En estas tablas no aparecen certificaciones que sí están en la tabla “Capacitación técnica adicional del equipo de trabajo propuesto” del apartado “CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FORMULAS” de la página 85, concretamente “Porcentaje de Perfiles TM/TMe con certificación MS-500 Microsoft 365 Security Administration”, “Porcentaje de Perfiles TM/TMe con certificación Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate” y “Porcentaje de Perfiles TM/TMe con certificación Microsoft 365 Fundamentals MS-900”. Esta situación se da también para las tablas del Lote 2.

Pregunta: ¿La tabla de la página 76 y 82 son correctas? o ¿Le faltan las certificaciones de la tabla de la página 85? Entendemos que al ser las tablas de capacitación técnica del lote 1 y 2 las mismas, su respuesta afectará a ambos lotes.

Respuesta:

La tablas del Anexo VIII deben sustituirse por las siguientes:

Capacitación técnica adicional del equipo de trabajo propuesto (Lote 1)

Criterio	Perfiles	N.º de Perfiles Estimados	Porcentaje de Perfiles que cumplen el criterio
Certificación ITIL Expert	RS	1	
Certificación PMP	RS	1	
Certificación CAPM o PMP	CS	3	
ITIL Intermediate	CS	3	
ITIL Foundation	TM,TMe	45	
TSDI con certificación LPIC o MCP	TSDI	3	
Certificación MS-500 Microsoft 365 Security Administration	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Fundamentals MS-900	TM,TMe	1	

El licitador deberá adjuntar copia de las certificaciones para el porcentaje de perfiles indicado en la tabla anterior. Además, el adjudicatario deberá garantizar el porcentaje de certificaciones ofertado respecto al número de perfiles existentes durante la ejecución del expediente

Capacitación técnica adicional del equipo de trabajo propuesto (Lote 2)

Criterio	Perfiles	N.º de Perfiles Estimados	Porcentaje de Perfiles que cumplen el criterio
Certificación ITIL Expert	RS	1	
Certificación PMP	RS	1	
Certificación CAPM o PMP	CS	2	
ITIL Intermediate	CS	2	
ITIL Foundation	TM,TMe	42	
TSDI con certificación LPIC o MCP	TSDI	1	
Certificación MS-500 Microsoft 365 Security Administration	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Fundamentals MS-900	TM,TMe	1	

La tabla del Anexo IX-B de la página 82 correspondiente a la capacitación técnica adicional del equipo de trabajo propuesto del Lote 1 se debe sustituir por:

Criterio	Perfiles	N.º de Perfiles Estimados	Porcentaje de Perfiles que cumplen el criterio
Certificación ITIL Expert	RS	1	
Certificación PMP	RS	1	
Certificación CAPM o PMP	CS	3	
ITIL Intermediate	CS	3	
ITIL Foundation	TM,TMe	45	
TSDI con certificación LPIC o MCP	TSDI	3	
Certificación MS-500 Microsoft 365 Security Administration	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Fundamentals MS-900	TM,TMe	1	

La tabla del Anexo IX-B de la página 83 correspondiente a la capacitación técnica adicional del equipo de trabajo propuesto del Lote 2 se debe sustituir por:

Criterio	Perfiles	N.º de Perfiles Estimados	Porcentaje de Perfiles que cumplen el criterio
Certificación ITIL Expert	RS	1	
Certificación PMP	RS	1	
Certificación CAPM o PMP	CS	2	
ITIL Intermediate	CS	2	
ITIL Foundation	TM,TMe	42	
TSDI con certificación LPIC o MCP	TSDI	1	
Certificación MS-500 Microsoft 365 Security Administration	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate	TM,TMe	2	
Certificación Microsoft 365 Fundamentals MS-900	TM,TMe	1	

2 ACLARACIÓN 2

En la página 76, justo debajo de las tablas de “Capacitación técnica adicional del equipo de trabajo propuesto” para el Lote 1 y 2, se indica que “El licitador deberá adjuntar copia de las certificaciones para el porcentaje de perfiles indicado en la tabla anterior” .

Pregunta: Estas copias de las certificaciones, ¿hay que entregarlas en el Sobre 3 o se presentan cuando se solicite la documentación definitiva

Respuesta: Los licitadores deberán entregar una copia de las certificaciones en el sobre 3

3 ACLARACIÓN 3

En el PPT se exige una experiencia mínima para los perfiles requeridos (por ejemplo, para los técnicos de microinformática se indica que deberá ser de 7 años). Sin embargo, en el Anexo XV del PCAP -página 96- se establecen periodos inferiores de experiencia (por ejemplo, 1 año respecto al Técnico de Microinformática). De modo que, ¿Qué experiencia debemos tomar como referencia para el cumplimiento de los requisitos exigidos?

Respuesta: La experiencia que se debe tomar como referencia es la establecida en el Anexo XV del PCAP de la página 96.

4 ACLARACIÓN 4

Del mismo modo, en el PPT se exige una serie de certificaciones para cada uno de los perfiles requeridos. Ahora bien, en el PCAP se establece como criterio de valoración (página 87) el porcentaje de perfiles con las certificaciones exigidas en el PPT. De modo que, ¿Es un requisito obligatorio que cada uno de los perfiles propuestos tengan dichas certificaciones?

Respuesta: No. Sólo deberán tener las certificaciones el porcentaje de técnicos que el licitador indique en las tablas de los anexos Anexo VIII y IX-B.

5 ACLARACIÓN 5

En el PCAP (página 88) en relación al criterio de los Acuerdos de Niveles de Servicio surgen dos cuestiones:

a) ¿Se admiten unidades de tiempo inferiores a las declaradas en cada indicador del ANS o valores inferiores a la unidad en los diferentes indicadores?

Respuesta:

Para el Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm), se deberá ofertar valores iguales o superiores. Para el Tiempo Máximo Requerido (TM), se deberá ofertar valores iguales o inferiores.

6 ACLARACIÓN 6

En cuanto al “tiempo de aceptación de demanda de un perfil” . En el PPT (página 50) se establece una definición de “tiempo de aceptación” , el cual, entendemos que incluye el tiempo de aceptación de perfil por parte de Sandetel. Si es así, el licitador no puede predecir el tiempo que va a necesitar el órgano requirente para aceptar un perfil. ¿Podrían aclarar este extremo?

Respuesta: El tiempo desde que SANDETEL recibe la propuesta del perfil por parte del adjudicatario y da su aceptación a la misma queda excluido de este cálculo

7 ACLARACIÓN 7

En la página 75 del PCAP se advierte que será motivo de exclusión la incorporación de referencias en la oferta técnica (sobre 2) a Reducción de tiempos sobre los ANS Exigidos. Ahora bien, ¿Y si se incluyen nuevos tiempos no establecidos en los pliegos? ¿Sería motivo de exclusión?

Respuesta: No

8 ACLARACIÓN 8

Hemos detectado que en el Anexo VII del PCAP (página 74) sobre los aspectos valorables del lote 1 y 2 que se detallan, se incluye “Descripción del servicio de envío” . Sin embargo, dicho servicio no aparece descrito en el Anexo I del PCAP (página 50) ni tampoco en punto 15 del PPT (página 58). ¿Podrían aclarar este extremo?

Respuesta: La información estructurada para el Lote 2 descrita en el Anexo VII del PCAP debe ser la siguiente:

Lote 2

1. Descripción del servicio de asistencia en campo correctiva.
2. Descripción del servicio de asistencia en campo preventiva.
3. Descripción del servicio de inventario.
4. Descripción del servicio de administración de infraestructuras.
5. Descripción del servicio de evolución tecnológica.

6. Currículos del equipo propuesto en formato europeo.

7. Acuerdos de nivel de servicio.

8. Plan de formación detallada para cada uno de los perfiles.

9. Plan de transición y reversión de los servicios.

9 ACLARACIÓN 9

Una empresa que presente oferta al Lote 1 y 2, ¿puede presentar el mismo conjunto de certificaciones para ambos lotes? Ya que en fase de presentación de oferta no se sabe aún si resultaría adjudicatario, o por el contrario, ¿hay que presentar certificaciones, que son nominales al ser de los técnicos y por tanto únicas, distintas para cada lote?

Respuesta: El licitador que se presente a ambos lotes deberá presentar certificaciones únicas para cada lote

10 ACLARACIÓN 10

Para evitar valores anormales o desproporcionados en los criterios de valoración por fórmulas, se establecen los siguientes umbrales en varios de los criterios de valoración:

Lote 1

- Tiempo de aceptación: Tiempo mínimo de 30 minutos
- Tiempo de reparación: Tiempo mínimo de 0.5 días laborales
- Tiempo de Solución: Tiempo mínimo de 0.5 días laborales
- Tiempo de aceptación de demanda de almacenamiento: Tiempo mínimo de 0.5 días laborales
- Tiempo de aceptación de demanda de un perfil: Tiempo mínimo de 4 días laborales

Lote 2

- Tiempo de aceptación: Tiempo mínimo de 30 minutos
- Tiempo de Solución: Tiempo mínimo de 0.5 días laborales
- Tiempo de aceptación de demanda de un perfil: Tiempo mínimo de 4 días laborales

Por otro lado, para todos los perfiles de ambos lotes se establece un límite de 250 horas de formación.

11 ACLARACIÓN 11

Referente a los criterios de sobre 3 sobre formación del equipo de trabajo (Lote1), ¿hay que especificar en el anexo el número de horas y nº de certificaciones por perfil unitario o por el total de perfiles de cada categoría?. Por ejemplo: para el perfil CS si se desean ofertar 10h de formación y 1 certificación, los valores a completar en el anexo serían 10h y 1cert o 30h y 3cert

Respuesta: el número de horas y certificaciones se refiere a cada perfil, es decir, para cada técnico que se oferte para cada perfil, se deberá ofrecer esa formación en cuanto a número de horas y número de certificaciones.