

RELACIÓN DE ACLARACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APORTADA POR LOS LICITADORES PARA EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO N.º 218/2020 PARA EL SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN TECNOLÓGICA INTEGRAL DE CENTRO DE CONTACTO.

Con fecha 20 de mayo de 2021, se publicó en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid una Nota Informativa en virtud de la cual se solicitaba a las empresas licitadoras al presente procedimiento de licitación que presentasen las aclaraciones de la documentación de especificaciones técnicas requeridas en la citada Nota.

Una vez analizadas las aclaraciones de la documentación de especificaciones técnicas presentadas por las empresas licitadoras al presente procedimiento de licitación, los aspectos susceptibles de ampliación de aclaración encontrados en la citada documentación son los siguientes:

PROSODIE IBÉRICA, S.L.

ÚNICO.- En el apartado 6 A) 3 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se establece:

*“3. **Alcance funcional y técnico** de la solución propuesta conforme a los requerimientos del apartado 3 del PPT dando respuesta de forma detallada a toda la información solicitada y acreditando el cumplimiento de los requisitos requeridos.”*

Asimismo, en el apartado “3.2.6 Puesto de teletrabajo” del Pliego de Prescripciones Técnicas se dispone lo siguiente:

“El puesto de usuario en la modalidad de teletrabajo constará de aplicación para la gestión del puesto, auriculares y conexión estándar de internet, o línea VPN o equivalente, que asegure el cumplimiento del estándar PCI-DSS y los indicadores de calidad y rendimiento requeridos en el punto 5 del presente PPT. (Auricular + accesorios + software con webRTC + conexión). La conexión deberá permitir el acceso a otras aplicaciones a demanda de Canal de Isabel II. Los auriculares deberán ser de alta gama, diadema, monoaurales, con cable y cancelador de ruido.

El Adjudicatario proveerá de la conexión a la ubicación de los puestos de teletrabajo en los domicilios de las personas que designe Canal de Isabel II dentro de la “Fase 1: Transición” descrita en el punto 6.1 del presente PPT.

Para cubrir las necesidades iniciales y la posible rotación de personal durante la vigencia del contrato, el Adjudicatario deberá prever la instalación y conexión de un total de 50 puestos de teletrabajo a demanda de Canal de Isabel II y en un plazo máximo de 15 días naturales desde que se le solicite. En caso de prórroga se preverán 10 puestos de teletrabajo por año. Durante la vida del contrato el Adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de 22 conexiones de manera simultánea.

El adjudicatario correrá con los gastos que se deriven de la configuración, puesta en marcha y

mantenimiento de los puestos de teletrabajo, tanto en la aplicación, como en la conexión. En el modelo de proposición económica del Anexo II del PCAP se solicita oferta para 50 puestos de teletrabajo y para el mantenimiento de 22 conexiones de manera simultánea”

Por otro lado, en el apartado “5.3. Localización de los puestos” del Pliego de Prescripciones Técnicas al que se remite este apartado, dice lo siguiente:

“Los puestos de Supervisor/Administrador y Agente estarán ubicados en las oficinas centrales. No obstante, debe incluir la posibilidad de que puedan estar presentes en otras ubicaciones y en dos tipos de circunstancias:

(...)

- Acceso individual de todos los puestos a través de una conexión segura o VPN para trabajadores en teletrabajo, cuyo coste será a cargo del adjudicatario.

(...)”

Aclaración: De la documentación aportada por la empresa licitadora para aclarar sus especificaciones técnicas, no puede deducirse si el coste de “*acceso individual de todos los puestos a través de una conexión segura o VPN para trabajadores en teletrabajo*” será asumido por la empresa licitadora en caso de resultar adjudicataria.

Teniendo en cuenta lo anterior, **la empresa licitadora deberá aclarar la citada cuestión, indicando expresamente si el coste de “acceso individual de todos los puestos a través de una conexión segura o VPN para trabajadores en teletrabajo” será a cargo de ésta en caso de resultar adjudicataria.**

Por favor, procedan a presentar la referida documentación **antes de las 14.00 horas del tercer día hábil computado a partir del día hábil siguiente a la publicación en el tablón de anuncios electrónico del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid** a través de la Plataforma de Licitación Electrónica. Tfno. 91.545.10.00

Firmado por Daniel Duque Velasco / A86488087 el día
09/06/2021

El Secretario de la Mesa de Contratación.