

ACLARACIONES A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN RELATIVA AL CONTRATO SG-3/2022 “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID.”

En respuesta a la solicitud de aclaración de una empresa interesada, acerca de los Pliegos del expediente SG-3/2022 denominado “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID.” se procede a la publicación de tales cuestiones, así como de la aclaración proporcionada por el Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid para los posibles interesados:

- 1. ¿Podrían indicarnos dónde se ubicarían las personas que forman parte del equipo telefónico y del equipo telemático?, ¿Sería en las instalaciones del CRTM o en las del adjudicatario?***

En el pliego no se hace referencia a “equipo telefónico”, sino “equipo de atención telemática y apoyo a quejas y sugerencias”. En todo caso, el personal se ubicará en instalaciones del CRTM, sin perjuicio de las posibilidades de teletrabajo en determinados casos. En ningún caso está previsto el uso de las instalaciones del adjudicatario para ubicar al personal, salvo al jefe de proyecto, cuya dedicación no es del 100%.

- 2. ¿Es necesario que el adjudicatario aporte algún tipo de infraestructura técnica, de redes, de comunicaciones, herramientas de CTI...?***

No. la infraestructura técnica y comunicaciones generales, hardware y software, serán aportadas por el CRTM. Solo se contempla que la empresa adjudicataria aporte telefonía móvil de aquellos roles necesarios, tal como se indica en el PPTP y garantice la conectividad del personal cuando ejerza su labor en forma de teletrabajo.

- 3. En la memoria económica, página 7, adjuntan el cuadro 4.5.1, en el que por categorías, realizan el reparto de costes hasta el total de 2.903.970,65 (lote 1). A continuación de ese cuadro, adjuntan el cuadro agrupado por capítulos en el que desgranar dicho importe entre el servicio de atención, los materiales y el servicio técnico. ¿ Nos podrían confirmar que el importe de servicio técnico más coordinación, 286.966,80 euros al año, corresponde al servicio técnico que requieren en el pliego administrativo página 13 (1+10+10)?***

No. En la memoria económica se indica cómo se ha llegado a la estimación del coste del contrato y los precios de licitación de cada una de las unidades del servicio. El



precio de dichas unidades y la cantidad de ellas, determinan el presupuesto de licitación (según las estimaciones indicadas en la mencionada memoria) y durante la ejecución determinarán (en función de lo realmente ejecutado) el valor de las certificaciones del contrato (una vez afectado por la baja ofertada). El capítulo de Coordinación y Asistencia Técnica (CAT), agrupa a las unidades siguientes: “Jefe de proyecto”, “coordinadores” y “Responsables de equipo”. En la estimación del presupuesto y en coherencia con lo indicado en PPTP, se ha estimado un Jefe de proyecto al 20% de dedicación, 3 coordinadores y 3 responsables de equipo al 100% de dedicación.

A lo que se hace referencia en la página 10 es a la adscripción de medios personales que el licitador debe demostrar disponer incluso en fase de oferta; es decir debe contar en su organización con esas personas concretas y adscribirlas al contrato. En fase de ejecución deberá disponer de los recursos humanos necesarios para el desarrollo del mismo; aunque puede no disponer de ellas en el momento de la oferta. Así, además del Jefe de Proyecto que debe estar adscrito ya en fase de licitación, para ejecutar el contrato se ha estimado que debe contar con 3 coordinadores y 3 responsables de equipo, aunque en fase de licitación aún no las identifique. Además, a lo largo del contrato este número de personas podría variar en función de las necesidades que surjan; todo ello tal cómo establecen los pliegos.

4. *¿Qué tipo de control de presencia tienen en la actualidad? ¿Tienen contratado con otra empresa o a través de una aplicación / programa, y el modo es a través de huella dactilar o con tarjeta?*

Las empresas licitadoras deben proponer en su oferta técnica cómo plantean dicho asunto para control interno y justificación de cara a certificaciones. Las empresas actuales disponen de sus propias aplicaciones de fichaje y control. (Mediante fichaje a través del ordenador). También realizan control físico mediante inspecciones internas. Además, el CRTM realiza controles diversos para verificar dichas cuestiones, tal como el logado en las aplicaciones de trabajo e inspecciones físicas.

ÁREA DE CONTRATACIÓN

Consorcio Regional de Transportes Públicos
Regulares de Madrid

