

En relación con el expediente en tramitación denominado “**SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)**”, a adjudicar por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, nº de expediente **ECON/0000059/2023**, se han recibido las siguientes **consultas** referidas al PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS por parte de empresas interesadas en la licitación:

1. En la página nº 36 del PCAP Apartado 17 (Plazo de Ejecución para el LOTE 3) se especifica que la Etapa de Pleno Servicio empezaría el 1 de Enero de 2024. El problema es que la fecha de entrega del concurso es el 12 de enero de 2024. ¿Me podrían confirmar si las fechas son correctas?

**Respuesta:**

La fecha de inicio de la ejecución del contrato se indicará en la resolución de adjudicación. En dicha resolución se reajustará la distribución de importes por anualidades

La Cláusula 23 del PCAP establece que “*cuando debido a la tramitación del expediente de contratación, se retrasase la fecha inicialmente prevista para el comienzo de la ejecución del contrato, de forma que resulte imposible el cumplimiento de las anualidades previstas, el Órgano de Contratación podrá adecuar el número y la distribución de las mismas*”

2. En la página nº 25 del PCAP correspondientes a los CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS (Hasta 10 puntos) CRITERIO NÚMERO 2.- Número de horas adicionales: Hasta 10 puntos, si se suman todos los puntos desde el subapartado 2.1 al 2.6 nos salen 9 puntos y no 10 puntos. ¿Nos lo podrían confirmar?

**Respuesta:**

Corregido el PCAP.

3. 6.12. Volumetrías, página 89: Distribución mensual y por día de la semana de llamadas y tickets.

**Respuesta:**

En el dossier de información adicional se incluyen las llamadas y tickets por semana.

4. 6.12. Volumetrías, página 89: Distribución horaria de llamadas y tickets.

**Respuesta:**

En la nueva versión del dossier de información adicional se incluye la distribución horaria del mes de octubre.

5. 6.12. Volumetrías, página 89: Número de llamadas recibidas y tickets críticos en horario de guardia.

**Aclaración:**

La información se puede extraer del documento de volumetrías por horas diarias.

**6. 6.12. Volumetrías, página 89: Tiempo Medio de Operación (TMO) de las llamadas y tickets por tipología de servicio.**

**Respuesta:**

La información sobre el TMO de las llamadas está incluida en el informe de seguimiento, el TMO de los tickets por tipología no aplica.

**7. 6.12. Volumetrías, página 89: Distribución de llamadas y tickets según los diferentes servicios del lote 1.**

**Respuesta:**

En el informe de seguimiento están incluido los datos por piloto en un día concreto.

**8. Volumetrías, página 89: Podrían proporcionar un volcado de tickets de los últimos 12 meses relativos al ámbito de servicio del Lote 1 con, al menos, la información sobre:**

Fecha apertura, resolución y cierre

Tiempo de resolución

Grupo creador y resolutor del ticket

Tipología de servicio.

Categoría (en sus diferentes niveles)

**Respuesta:**

En la nueva versión del dossier de información adicional se incluyen los datos de tickets recibidos en Octubre.

**9. 6.7.3 Otras herramientas aportadas por Madrid Digital, página 79: Con respecto a la herramienta de Gestión de Incidentes en Sanidad, ¿podrían precisar los detalles de la solución (versión de producto, etc.)?**

**Respuesta:**

Esta herramienta es la que utiliza CESUS para la recogida de tickets, el CAU utiliza dicha herramienta como cliente dando de alta incidencia en ella.

**10. CLÁUSULA 1.- características del contrato. 8. criterios objetivos de adjudicación del contrato. lote 3. "criterios cualitativos evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas" los criterios 2.1 a 2.6 deben sumar 10 puntos, y suman 9: criterio 2.1: 3 pts.; criterio 2.2: 2 pts.; criterio 2.3: 1 pts.; criterio 2.4: 1 pts.; criterio 2.5: 1 pts. y criterio 2.6: 1 pts.**

**Respuesta:**

Corregido el PCAP.

**11. Garantía Provisional. ¿Nos pueden aclarar si se ha de presentar garantía provisional? ¿En qué plazo será devuelta la misma?**

**Respuesta:**



Conforme al PCAP.

**12. Lote 3. Tipo de Servicio.** Entendemos que todos los perfiles son remotos salvo algunos que puedan tener una presencialidad local. ¿Qué perfiles deberían tener presencialidad local y en que porcentaje?

**Respuesta:**

La presencialidad quedará sujeta a las necesidades del servicio con, a priori, prevalencia del trabajo remoto.

**13. PPT apartado 6.5.3.** Conforme se indica en el apartado "6.5.3 Perfiles de los diferentes miembros del equipo" del PPT, se asigna un grupo profesional mínimo y obligatorio a cada perfil del servicio del Lote 1. Entendemos que el definir la categoría es una condición que marca automáticamente el salario mínimo de esos recursos con respecto al convenio de referencia (Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública), y que por tanto no se podrán cotizar recursos con salarios inferiores a los indicados, independientemente de que el adjudicatario estuviera adscrito a éste u otro convenio.

**Respuesta:**

Correcto. La categoría de convenio es indicativa si se pertenece al convenio y al área que se marca en el PPT, en caso de que no se perteneciera al convenio y al área marcada, la obligación de cumplir con los perfiles requeridos será la salarial.

**14. PPT ficha I.3.4 página 291.** En la ficha de comunicaciones de voz (telefonía fija y móvil) se indica que el área de voz de Madrid Digital será quien pueda facilitar dispositivos, apoyo y equipos y dispositivos necesarios para la resolución de las incidencias que surjan. Sin embargo, en la misma página se indica "Los dispositivos y accesorios es responsabilidad del adjudicatario, el cual deberá reparar o sustituir el material averiado por otro del mismo modelo de la misma serie y gama o superior, para garantizar que el servicio se continúe prestando adecuadamente.". Nuestro entendimiento es que será MD quien facilite los dispositivos y accesorios para sustituir el material averiado. ¿Es correcto nuestro entendimiento?

**Respuesta:**

Madrid Digital o uno de sus proveedores facilitarán los dispositivos y accesorios para sustituir el material averiado.

**15. PPT apartado 5.3.** En el apartado 5.3 del PPT "Provisión de servicios llave en mano" se indica que los precios ofertados para la provisión y posterior gestión de los servicios e infraestructuras solicitados deben incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de los mismos (obra civil, infraestructuras, ingeniería, permisos, tasas, canalizaciones, cableados de interconexión, elementos de administración / repartidores, adecuación de red eléctrica, adecuación de climatización, etc.). Dado que la casuística de obra civil y resto de actuaciones es complementemente variable en función de las ubicaciones ¿se puede asumir que, en cualquier caso, el coste de estas



actuaciones estará limitado al presupuesto con el que se dota el servicio de alta de los "Espacios TI" según la tabla "Servicios cuota variable" del PCAP Página 11?

**Respuesta:**

Correcto.

**16. PPT ficha I.4.2 página 327. Según la ficha de servicio "Soporte a la Conectividad", será responsabilidad del adjudicatario la reparación o sustitución de cualquier elemento que forma el cableado estructurado. Entendemos que el adjudicatario deberá proveer dichos elementos. ¿Es correcto?**

**Respuesta:**

Correcto.

**17. 1.21 PCAP / 8.3 del PPT. 46 del PCAP / 166 del PPT. 1º y 2º de la cl 1.21 del PCAP y 5º de la cl 8.3 del PPT. La cláusula 1.21 del PCAP establece que no hay prestaciones susceptibles de no subcontratación. Entendemos que no hay prohibición a la subcontratación del equipo base del Lote 3 y que, en caso de subcontratación, los perfiles subcontratados que formen parte del equipo base también deberán disponerse en exclusiva de acuerdo a la cláusula 8.3. del PPT. ¿Es correcto?**

**Respuesta:**

Es correcto.

La cláusula 1 apartado 21 del PCAP establece que no hay prestaciones que no sean susceptibles de subcontratación, es decir, todos los servicios objeto del contrato son susceptibles de subcontratación, siempre teniendo en cuenta que el adjudicatario del contrato puede concertar con terceros la realización parcial del mismo siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el *Artículo 215 de la LCSP*, quedando obligado al cumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en los *Artículos 216 y 217* del mismo texto legal. (Cláusula 30.- Subcontratación PCAP)

**18. 15.4 del PCAP. 78 del PCAP. 5º de la cl. 15.4 del PCAP. De acuerdo con el último párrafo de la cláusula 15.4. del PCAP. "Si el licitador ha recurrido a otras empresas para acreditar capacidades, deberá aportar la documentación referida en los apartados anteriores de dichas empresas, así como el compromiso por escrito de las entidades, que demuestre que dispone efectivamente para la ejecución del contrato de la solvencia y medios declarados." entendemos que la solvencia técnica o profesional exigida de la cláusula 1.6. del PCAP podría ser acreditada con el compromiso por escrito de las entidades (licitador y tercero) en la que la suma de certificados incluidos en dicho compromiso cumpla con la solvencia técnica mínima exigida y que en conjunto demuestren la disponibilidad efectiva para la ejecución del contrato de la solvencia y medios declarados. ¿Es correcto?**

**Respuesta:**

Según se indica en el PCAP los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o,



a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

La suma de certificados aportados deberá cumplir con la solvencia técnica mínima exigida.

Tal y como indica el art. 75 de la LCSP, cuando una empresa desee recurrir a las capacidades de otras entidades, demostrará al poder adjudicador que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de dichas entidades. El compromiso a que se refiere el párrafo anterior se presentará por el licitador que hubiera presentado la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145, previo requerimiento cumplimentado de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 150.

**19. 15.4 del PCAP. 78 del PCAP. 5º de la cl. 15.4 del PCAP. De acuerdo con el último párrafo de la cláusula 15.4. del PCAP "Si el licitador ha recurrido a otras empresas para acreditar capacidades, deberá aportar la documentación referida en los apartados anteriores de dichas empresas, así como el compromiso por escrito de las entidades, que demuestre que dispone efectivamente para la ejecución del contrato de la solvencia y medios declarados." Entendemos que la para acreditar la solvencia técnica o profesional exigida de la cláusula 1.6. del PCAP es suficiente con el compromiso por escrito de las entidades (licitador y tercero) en la que la suma de certificados incluidos en dicho compromiso cumpla con la solvencia técnica mínima exigida? ¿es correcto? En caso negativo, por favor, detallen qué es necesario aportar adicionalmente.**

**Respuesta:**

Según se indica en el PCAP los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

La suma de certificados aportados deberá cumplir con la solvencia técnica mínima exigida.

Tal y como indica el art. 75 de la LCSP, cuando una empresa desee recurrir a las capacidades de otras entidades, demostrará al poder adjudicador que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación a tal efecto del compromiso por escrito de dichas entidades. El compromiso a que se refiere el párrafo anterior se presentará por el licitador que hubiera presentado la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145, previo requerimiento cumplimentado de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 150.

**20. 1. 6 del PCAP. 14 del PCAP. 3º de la cl. 1.6 del PCAP. Para la solvencia técnica o profesional del punto 2) de la cláusula 1.6, se refiere a los códigos CPV para el lote 3, se ha de acreditar 1.500.000 en servicios similares indistintamente en cualquiera de los dos CPVs? En el caso de sector privado, ¿se entiende que los servicios a acreditar se han de corresponder con la referencia descriptiva del CPV?**

**Respuesta:**

Sí

Tal y como se indica en el Pliego, la relación aportada ha de estar referida a servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el licitador y los que constituyen el objeto del contrato, la coincidencia con los tres primeros dígitos del/de los código/s CPV del contrato.



**21. Apartado 8.2.3.1 Descripción de los trabajos a realizar, del PPT. Pág. 164. Párrafo 3. En la descripción de los trabajos a realizar del Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital está la Preparación de planes operativos para la implementación de medidas de ciberseguridad en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital ¿Cuál será el alcance de los planes operativos? ¿Con que frecuencia se prepararán estos planes operativos? ¿Quién será responsable de su aprobación y ejecución?**

**Respuesta:**

El alcance de los planes operativos, la frecuencia de elaboración y revisión, así como la responsabilidad asociada a su aprobación y ejecución se definirá una vez comience el contrato. En todo caso la responsabilidad de la aprobación de los mismos corresponderá a Madrid Digital.

**22. Apartado 8.2.3.1 Descripción de los trabajos a realizar, del PPT. Pág. 164. Párrafo 3. En la descripción de los trabajos a realizar del Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital está el Asesoramiento técnico para el diseño y la puesta en marcha de las medidas ¿Nos puede facilitar información sobre la tipología de consultas y el tipo de solicitante?**

**Respuesta:**

Las medidas, así como el asesoramiento técnico para el diseño y puesta en marcha de las mismas se definirán una vez comience el contrato.

**23. Apartado 8.2.3.1 Descripción de los trabajos a realizar, del PPT. Pág. 164. Párrafo 4. En la descripción de los trabajos a realizar del Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital está la Preparación de planes operativos para la implementación de medidas destinadas a garantizar la privacidad y la protección de datos en el ámbito del Puesto de Trabajo Digital ¿Cuál será el alcance de los planes operativos? ¿Con que frecuencia se prepararán estos planes operativos? ¿Quién será responsable de su aprobación y ejecución?**

**Respuesta:**

El alcance de los planes operativos, la frecuencia de elaboración y revisión, así como la responsabilidad asociada a su aprobación y ejecución se definirá una vez comience el contrato. En todo caso la responsabilidad de la aprobación de los mismos corresponderá a Madrid Digital.

**24. Apartado 8.2.3.1 Descripción de los trabajos a realizar, del PPT. Pág. 164. Párrafo 4. En la descripción de los trabajos a realizar del Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital está el Asesoramiento técnico, normativo y organizativo para el diseño y la puesta en marcha de las medidas ¿Nos puede facilitar información sobre la tipología de consultas y el tipo de solicitante?**

**Respuesta:**



Las tipologías de las consultas, así como el tipo de solicitante estarán relacionadas con los elementos que intervienen en la seguridad de las soluciones de puesto de trabajo digital y serán definidas una vez se comience el contrato.

**25. Apartado 8.7.1 Acuerdos de Nivel del Servicio sobre las peticiones realizadas a la Oficina, del PPT. Pág 179. Párrafo 1. En el apartado 8.7.1 se establece un tiempo máximo de respuesta a Solicitud de informe sobre ciberseguridad, protección y privacidad de datos, o marco normativo, para el dimensionamiento del servicio ¿Podría facilitarnos volumetrías y tipologías de peticiones en el ámbito de la ciberseguridad?**

**Respuesta:**

Las volumetrías y tipologías de las peticiones en el ámbito de la Ciberseguridad serán definidas una vez comience el contrato. En todo caso estarán relacionadas con la seguridad en el ámbito del puesto de trabajo digital.

**26. ¿cuál es la duración del Lote 4? ¿34 o 36 Meses? De acuerdo a lo indicado en la página 36 del PCAP: "LOTES 1, 2 y 4: Durante la ejecución del contrato se deberán cumplir los siguientes plazos parciales para los LOTES 1 y 2 de conformidad con lo señalado en el Pliego de Prescripciones Técnicas: 2 meses de transición" No se incluye el Lote 4, pero en el título sí aparece. En la página 8, el presupuesto para el año 2024 es el mismo que para los años 2025 y 2026, de lo que se deduce son 36 meses. En la página 47 el PCAP se dice "LOTE 4. El adjudicatario del LOTE 4 podrá facturar los servicios realizados desde el primer día de ejecución del contrato". Según esto, serían 36 meses de facturación.**

**Respuesta:**

La duración es de 36 meses.

**27. En la página 9 del PCAP se indica que el valor de licitación de los servicios para Servicios de proximidad TI (Lote 2), para el componente Variable es de 303.019,69 €. Sin embargo el cálculo mediante el precio unitario detallado en la pág. 11 del PCAP y los volúmenes detallados en la pág. 152 del PPT resulta muy superior (539.647€) sólo considerando el alta. Alta de espacio; Espacio TI Tipo 1= Alta de taquilla 21.621,0 euro x (1 + 1 + 1) = 64.863 euro; Alta de espacio; Espacio TI Tipo 2= Alta de taquilla 30.887,6 euro x (1 + 1 + 0) = 61.775 euro; Alta de espacio; Espacio TI Tipo 3= Alta de taquilla 37.008,7 euro x (1 + 0 + 0) = 37,009 euro; Alta de espacio; Taquilla TI = Alta de taquilla 30.000,0 euro x (3 + 3 + 2) = 240.000 euro; Alta de espacio; Expendedor TI = Alta de taquilla 34.000,0 euro x (2 + 2 + 0) = 136.000 euro. Necesitamos una aclaración de que cifras considerar**

**Respuesta:**

El presupuesto es función de las unidades estimadas de los conceptos por el importe de éstos.

**28. En la página 9 del PCAP se indica el valor de licitación de los Proyectos de transformación e innovación(Lote 2), para el cálculo del componente Variable es de 1.266.126 €. Si embargo, el cálculo mediante el precio unitario detallado en la página 12 del PCAP y los volúmenes indicados en la página 152 del PPT resulta mucho mayor durante los 3 años del servicio. Ya solo un perfil es mucho más alto del total. Técnico Especialista = 24 Euro**



por Hora x (2.477 horas x 10 meses + 2.477 horas x 12 meses + 2.477 horas x 12 meses) = 2.021.232 €. Necesitamos una aclaración de que cifras considerar

**Respuesta:**

Es cuota variable donde el número de horas es el término no fijo.

**29. ¿bajo qué perfil de los servicios de cuota variable se facturarían las horas de los 2 consultores CON-FARO asociados al servicio de Herramientas/Transformación que forman parte del equipo base (ver página 69 del PPT)? Según la página 90, parece deberían ir contra la partida de jefe de proyecto ("Jefe de proyecto. Horas de los perfiles de consultor, Consultor de Proyectos de mejora y transformación y Jefe de Proyecto"). Sin embargo, en la tabla de la página 91, a este concepto sólo se le asignan 576 horas, totalmente insuficiente para cubrir estos recursos.**

**Respuesta:**

El perfil a facturar es el de Analista/Programador.

Las tarifas asociadas a los perfiles están detalladas en la página 90 del PPT - Cláusula 6,12,1 apartado 2 Servicios de Cuota variable

**30. En la ilustración 6.5-2 (página 50) del PPT en el área de Provisión de accesos se indica entre otros perfiles, 8 técnicos. Sin embargo, en la tabla de equipo base de la página 69, Servicio de Provisión de Accesos se indican 7 técnicos del perfil TEC-PA. ¿Cuál es el dato correcto?**

**Respuesta:**

El dato correcto es 8 TEC-PA

**31. Flujo f3. Recoge las IPCs que son escaladas a Nivel 2 y que al no ser resueltas en ese nivel se escalan al nivel 3. Pág. 20. Párrafo 4. Según el PPT (pág. 40), entre las actividades a realizar en el L1 está la "Recepción, registro, atención, gestión y resolución de I/P/C/Q (incidencias, peticiones, consultas y quejas) relativas al uso, evolución, provisión y deficiencias de uso y disponibilidad de los servicios prestados por Madrid Digital". ¿Todas las IPC no resueltas por N1, escaladas a N2 y no resueltas en este nivel, son susceptibles de ser escaladas posteriormente a N3 desde N2? ¿Pueden clarificar la tipología de IPCs que pueden ser escaladas de este modo a N3, y los criterios de escalado?, ¿Pueden facilitar volumetrías de estas IPCs?, ¿Aplica algún SLA a este tipo de IPCs?**

**Respuesta:**

¿Todas las IPC...?

- No. Hay incidencias que sí pueden escalarse a N3 y otras no será necesario

¿Pueden clarificar...?

- Se pueden escalar tickets de N2 a N3 si el ticket se considera responsabilidad de este grupo

¿Pueden facilitar ...?

- La información con el detalle solicitado se entregará al adjudicatario final



¿Aplica algún SLA...?

- TTRAMIT e INDICESOL

**32. Flujo f4. Recoge las IPCs que se escalan directamente a nivel 3 desde el nivel 1 porque el nivel 2 no tiene competencia para su resolución (p.e. incidencias de desarrollo de aplicaciones). Pág. 20. Párrafo 5. Según el PPT (pág. 93), los servicios incluyen "El servicio Soporte de Segundo Nivel de infraestructuras TIC distribuidas y Soporte de Segundo Nivel a los incidentes. Se entiende como infraestructuras distribuidas a todo el equipamiento (tal como: switches LAN, Access Points WIFI, servidores, elementos de interconexión –cableado, switches-) que se encuentra en cualesquiera edificios y ubicaciones atendidas por la Agencia". ¿Este tipo de I/P/C pueden ser escaladas a N3? ¿Pueden clarificar la tipología de IPCs que pueden ser escaladas de este modo a N3, y los criterios de escalado?, ¿Pueden facilitar volumetrías de estas IPCs?, ¿Aplica algún SLA a este tipo de IPCs?.**

**Respuesta:**

¿Este tipo de IPC...?

- Se pueden escalar si el ticket se considera responsabilidad de un grupo N3

¿Pueden clarificar ...? ¿Pueden facilitar ...?

- La información con el detalle solicitado se entregará al adjudicatario final

¿Aplica algún SLA...?

- TTRAMIT e INDICESOL

**33. Lote 3. Servicio de Puesto de Trabajo. Pág. 161. Párrafo 3. Generación de maquetas. Confirmar que la ejecución del despliegue de nuevas maquetas está fuera del alcance del Lote 3.**

**Respuesta:**

Corresponde a actividades incluidas en el Lote 3 la definición técnica de las maquetas así como el despliegue, o el apoyo al mismo desarrollado por otros grupos, de nuevas maquetas mediante herramientas de gestión remota del puesto de trabajo.

**34. Lote 3. Servicio de Puesto de Trabajo. Pág. 161. Párrafo 4. Gestión de parches de seguridad y actualización de S.O. y otras aplicaciones. Confirmar que la ejecución del despliegue de parches de seguridad, actualizaciones de S.O. y otras aplicaciones está fuera del alcance del Lote 3.**

**Respuesta:**

Corresponde a actividades incluidas en el Lote 3 el despliegue de los parches de seguridad, actualizaciones del sistema operativo y otras aplicaciones mediante herramientas de gestión remota del puesto de trabajo.

**35. Lote 3. Servicio de Puesto de Trabajo. Pág 161. Párrafo 8. Administración de dispositivos instalados. Confirmar que este proceso se limita a la configuración y parametrización de**



**los sistemas de gestión de ordenadores personales bajo Windows, no de la base de ordenadores instalada.**

**Respuesta:**

La administración de los dispositivos instalados se extiende a todos los equipos de la base instalada incluidos en el alcance del contrato. Incluye la configuración y parametrización de los sistemas de gestión remota, así como el despliegue e implantación de las configuraciones y aplicaciones en los puestos de trabajo.

**36. Lote 3. Servicio de Movilidad. Pág. 162. Párrafo 1. Generación de maquetas para dispositivos móviles. Confirmar que la ejecución del despliegue de nuevas maquetas está fuera del alcance del Lote 3..**

**Respuesta:**

El despliegue de las nuevas maquetas en los dispositivos móviles se realizará mediante herramientas de gestión remota tipo MDM y las actividades derivadas están incluidas en el alcance del Lote 3.

**37. Lote 3. Servicio de Movilidad. Pág. 162. Párrafo 1. Gestión de parches de seguridad y actualización de S.O. Confirmar que la ejecución del despliegue de parches de seguridad y actualizaciones de S.O. está fuera del alcance del Lote 3.**

**Respuesta:**

El despliegue de los parches de seguridad y actualizaciones del sistema operativo en los dispositivos móviles se realizará mediante herramientas de gestión remota tipo MDM y las actividades derivadas están incluidas en el alcance del Lote 3.

**38. Lote 3. Servicio de Movilidad. Pág. 162. Párrafo 1. Administración de la base instalada. Confirmar que este proceso se limita a la configuración y parametrización de los sistemas de gestión los dispositivos, o incluye la configuración y parametrización de los dispositivos.**

**Respuesta:**

La administración de la base instalada incluye la parametrización y configuración de las herramientas de gestión remota, así como el despliegue a los dispositivos de la base instalada.

**39. Lote 3. Servicio de Audiovisuales. Pág. 162. Párrafo 2. Administración de la base instalada. Confirmar que este proceso se limita a la configuración y parametrización de los sistemas de gestión los dispositivos, o incluye la configuración y parametrización de los dispositivos.**

**Respuesta:**

La administración de la base instalada incluye la parametrización y configuración de las herramientas de gestión remota, así como el despliegue a los dispositivos de la base instalada.



**40. Lote 3. Estimaciones y volumetría de los servicios. Pág 181. Párrafo 2. Se indica: "En el caso de los Proyectos de innovación y Proyectos de transformación, y dado que estos proyectos se consideran "llave en mano", el hito final no será valorado en ningún caso en menos del 75% del coste total del proyecto". Para el resto de tareas correspondientes a la parte variable entendemos que no existe esta restricción, ¿correcto?**

**Respuesta:**

Correcto.

**41. "En el PCAP, Cláusula 1, Punto 22 (RÉGIMEN DE PAGOS), respecto a la Cuota Variable se indica: ""Mensualmente se certificarán aquellos servicios bajo demanda finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes objeto de facturación, en función del número de horas ejecutadas"" según los precios indicados en el Apartado 3, el cual establecen unas tarifas/hora. ¿La facturación de cuota variable depende exclusivamente de los trabajos efectuados o se podrá facturar independientemente de la ejecución de estos por las tareas ongoing de los recursos asignados a este equipo?**

**Respuesta:**

Se podrán facturar por las tareas realizadas mensualmente por los recursos asignados al equipo variable, sin perjuicio de que puedan existir otras necesidades cuyo pago se realice a la finalización de los trabajos.

**42. En el caso de depender de los trabajos efectuados, máxime cuando en el primer año de contrato el equipo de trabajo ha de permanecer estable sin reducción de recursos ¿El equipo extendido dedicado a los servicios de cuota variable podrá tener otras dedicaciones más allá del objeto del presente pliego y/o ser asignado internamente, total o parcialmente por el adjudicatario a cualesquiera otros proyectos y/o servicios velando por siempre por los ANS marcados por Madrid Digital?**

**Respuesta:**

El primer año la dedicación de los recursos a los servicios objeto del contrato será en exclusiva. El resto de años, será necesario cumplir con los ANS y las necesidades marcadas por Madrid Digital.

**43. En el punto 6.5.2.8 Aumento o disminución del equipo de trabajo indica ""El equipo Extendido forma parte de la partida variable por lo que el incremento o decremento irá ligado al cumplimiento de los ANS y a la realización de trabajos demandados por Madrid Digital."" sin embargo, en el punto 6.5.2.8 Equipo Base de Prestación del Servicio, indica que durante el primer año el equipo extendido debe estar formado por 27 recursos + 1 tiempo parcial y no puede reducirse, lo que de cara al RÉGIMEN DE PAGOS del PCAP anterior, nos genera la siguiente pregunta. ¿Quiere decir que el primer año el adjudicatario facturará íntegramente la partida referente al equipo extendido ya que el equipo estará íntegramente asignado independientemente de cualquier casuística?"**

**Respuesta:**

Sí, excepto las bajas que se puedan producir en este equipo hasta que sean cubiertas.



44. "El ANS ROT-INDICE indica en su cálculo (pag 378 de PCAP) que ""Se exige que el 100% de los recursos del equipo base estén cubiertos.  $N^{\circ}$  de Recursos Equipo Base  $\geq N^{\circ}$  Equipo Base mínimo definido en el pliego"" Sin embargo, en el pliego se indica que el segundo y tercer año se podrán adecuar los recursos base manteniendo los niveles de servicio y calidad. La reducción de equipo estaría en contraposición al cumplimiento de este ANS. ¿Sería adecuado considerar un redactado diferente para este ANS que contemple las diferentes circunstancias de los años 1, 2 y 3?"

**Respuesta:**

No. Se podrá el reducir el equipo siempre que se cumplan los ANS. Una vez finalizado el primer año de contrato el equipo Base será el definido como Equipo de Gobierno y el personal perteneciente al equipo Extendido fijado por MD.

45. "En el PCAP, Cláusula 1, Punto 17, Pág 35, PLAZO DE EJECUCIÓN, se concreta un inicio del Servicio el 1 de enero del 2024 hasta el 31 de diciembre del 2026, comenzando 2 meses de Transición desde el 1 de enero. En el PCAP, Cláusula 17, Pág 81 se indica ""El contrato se adjudicará en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la apertura de las proposiciones"". En el Portal de Contratación Pública, Expediente ECON/000059/2023, se refleja la siguiente información:

- Fecha y Hora Límite de presentación de oferta: 12 de enero del 2024 23:59.
- Apertura del sobre técnico: 19 de enero de 2024 a las 11:00 h.
- Apertura oferta económica: 7 de marzo de 2024 a las 11:00 h.

Las fechas de presentación de oferta y de apertura de sobres serían, bajo esta información, posteriores al inicio del Servicio. ¿Podrían confirmar las fechas de inicio del Servicio? En el caso de ser correctas ¿Podrían confirmar las fechas y plazos de presentación de oferta, adjudicación y apertura de sobres?"

**Respuesta:**

La fecha de inicio de la ejecución del contrato se indicará en la resolución de adjudicación. En dicha resolución se reajustará la distribución de importes por anualidades

La Cláusula 23 del PCAP establece que "*cuando debido a la tramitación del expediente de contratación, se retrasase la fecha inicialmente prevista para el comienzo de la ejecución del contrato, de forma que resulte imposible el cumplimiento de las anualidades previstas, el Órgano de Contratación podrá adecuar el número y la distribución de las mismas*"

46. "En el PCAP, Cláusula 1, Punto 3 PRESUPUESTO BASE, LOTE 1 Pág 9, se indican unos Importes Unitarios por Cuota y Perfil.

Esta tabla, está alineada con el PPT Apartado 6.12.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA & VARIABLE, Pág 90 - 91 donde, además, estos perfiles se complementan (en líneas generales) con los Servicios con los que se relacionan y se aportan unas estimaciones de horas anuales de dedicación para estos perfiles.

Entendemos que los FTEs se calculan versus 1.920 horas anuales, obteniendo un total de 206,5 FTEs.

Esta cifra no corresponde con el Equipo Base indicado en el PPT apartado 6.5.4 Pág 69-70 que suma 201



**¿Podrían aclarar cuál es el error de 5,5 en este cálculo? ¿Podemos entender que 206,5 FTEs se estima que podrán cubrirse con los 201 recursos referenciados bajo los cálculos iniciales del pliego?**

**Respuesta:**

Desconocemos cómo han efectuado ustedes el cálculo. Como información adicional les indicamos que la cuota fija incluye una partida de 33,000 € mensuales para el alquiler del Centro de Servicios.

**47. En la página 121-122 del PPT aparece una tabla con los perfiles y el número de recursos que conforman el equipo base.**

**El servicio afectado es “Despliegues, logística inversa y Coordinación de Proyectos”. En dicho cuadro aparece la siguiente estructura:**

- RODLIP: 1
- ROS: 2
- TES/TSP: 4

**Un poco más atrás, en la página 100-101 aparece la siguiente información relativa al equipo base para este mismo servicio:**

- RODLIP: 1
- CDIS: 1 (depende del RODLIP)
- CTLI: 1 (depende del RODLIP)
- ROS: al menos 1 (depende del RODLIP)
- TES/TSP: 4 (2 de cada, dependientes del RODLIP)

**¿Cuál información es la correcta?.**

**Respuesta:**

Ver rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas

**48. 3 PCAP. Pág. 12. Párrafo 2. En la tabla de la pagina 12 donde se hace el desglose de los servicios de cuota fija para el lote 3, sale un total de 154.560 €/mes para 8 meses y 194.240 €/mes a partir del 1/9/2025; sin embargo, al hacer la suma para el conjunto de los meses , el año 25 la suma es de 2.013.440 € y sin embargo en el desglose para el lote 3 de la pagina 8 pone 2.011.852,80, nos pueden aclarar la discrepancia?**

**Respuesta:**

Se corrige el error en el PCAP.

**49. PPT. L2. 7.3.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio. Pág. 121. Aclarar porque en la tabla que se referencia en esta página aparecen hasta 269 recursos, mientras que en la descripción de la página 99 (punto 7.3.1 organización) apenas se llega a los 173.**

**Respuesta:**



El punto 7.3.1 está pensado para explicar a los licitadores como se deben organizar los recursos, haciendo referencia en algunos casos al número de ellos, pero no de forma exhaustiva; sin embargo, en el apartado 7.3.4 si se detalla de forma concreta el número de recursos.

**50. PPT. L2. 7.3.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio. Pág. 121. En relación al Centro de Soporte Remoto que se solicita en el Lote 2, ¿pueden clarificar cuales de los perfiles de la tabla de la página 121 deben trabajar permanentemente en dicho Centro remoto?**

**Respuesta:**

Los perfiles que permanentemente trabajen en el Centro de Soporte Remoto (sin perjuicio de la posibilidad de realizarse en modo Teletrabajo) son los siguientes:

RO (Responsables Operativos)

CZTM (Coordinador de zona de técnicos móviles)

TS (SR) (Técnicos de Sistemas de Soporte Remoto)

CSR (Coordinador de Soporte Remoto)

TEC (Técnicos Especialistas en Comunicaciones) (Sólo los Remotos)

TS (Técnicos de Sistemas) del Servicio de Soporte Avanzado

TES (Técnicos Especialistas de Sistemas)

TEA (Técnicos Especialistas en Aplicaciones)

GCON (Gestor de Contenidos)

TAD (Técnico Administrativo)

**51. PPT. L2. 7.3.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio. Pág. 121. En relación a la tabla de la página de la tabla 121 ¿pueden aclarar qué perfiles y número de recursos estarán trabajando en permanentemente en una sede de cliente y cuantos deberán tener movilidad entre sedes de cliente?**

**Respuesta:**

En sede permanente de cliente:

TS (SPF) (Técnicos de Sistemas de Soporte Presencial Fijo) 122

CCE (Coordinadores de Centros Especiales) 5

Entre sedes de cliente:

TS (SPM) (Técnicos de Sistemas de Soporte Presencial Móvil) 24

TEC (Técnicos Especialistas en Comunicaciones) (Sólo los de trabajo Presencial) 9

TEIC (Técnicos Especialistas en Infraestructuras de Cableado) 4

**52. PPT. L2. 7.3.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio. Pág. 121. En relación a la pregunta anterior ¿pueden identificar si para el desplazamiento de los técnicos entre**



**sedes será Madrid Digital quien facilite los vehículos? ¿Cuál es la cantidad de vehículos actualmente asignados al servicio'**

**Respuesta:**

No, no será Madrid Digital quien facilite los vehículos

**53. ANEXO II\_b DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 2.1.xlsx. L2. ¿Los despliegues del año 2022-23 se han realizado con personal adicional al explicitado en la tabla de página 121 del pliego de prescripciones técnicas? Es decir, ¿las horas que figuran en este anexo son horas adicionales a los equipos mencionados en el ppt?**

**Respuesta:**

Tal como se observa en el Pliego de Cláusulas Técnicas del ECON/000206/2017, Despliegues (que es una parte del servicio de Despliegues e Implantaciones) es un servicio PDD, lo que quiere decir que sólo tiene una asignación mínima en cuanto al Equipo Base y las actividades están ejecutadas por técnicos cuyo dimensionamiento está a cargo del proveedor en función de los trabajos a realizar, generando la facturación en función de ese variable. Las horas están incluidas según los distintos perfiles del epígrafe: 'Despliegues e Incorporación de Actividad y Servicios', aunque hay que tener en cuenta que ha habido modificación al alza sobre lo indicado en la tabla del Pliego, de ahí que se recomienda hacer el dimensionamiento del equipo de trabajo del nuevo pliego en función de la volumetría real que hemos incluido en el Dossier, no la inicial del ECON 206.

**54. ANEXO II\_d DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 3.3.1.xlsx. L2. Confirmar que la información de dotaciones reflejadas en este documento, representan las dotaciones entregadas e instaladas a cliente durante 2022-2023**

**Respuesta:**

Se confirma

**55. ANEXO II\_d DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 3.3.1.xlsx. L2. En caso que la respuesta anterior sea afirmativa, indicar si el equipo de trabajo con el que se realizan estas dotaciones es adicional a explicitado en la tabla 121 del pliego y adicional a personal co el que se realizan los despliegues.**

**Respuesta:**

Al igual que en la pregunta 53, el licitador debe de tener en cuenta que el Equipo Base en un mínimo que se exige para las actividades de organización y gestión de los Servicios, pero se debe de realizar un dimensionamiento de los recursos necesarios logísticos y humanos que se precisen para las dotaciones que realmente se precisen, cuya facturación es variable (en función de las dotaciones mensuales).

**56. ANEXO II\_e DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 3.3.2.xlsx. L2. ¿A qué se refieren las cantidades de este fichero? ¿Son instalaciones de Videoconferencias previstas? ¿Planta actual?**

**Respuesta:**

Es la planta actual



**57. ANEXO II\_e DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 3.3.2.xlsx. L2. Se menciona en este documento que en 2024 se abordará la instalación de 187 instalaciones adicionales. ¿Estas instalaciones se deberán abordar con personal adicional al explicitado en la tabla de la página 121 del pliego de prescripciones técnicas?**

**Respuesta:**

No se abordarán con los 15 técnicos TEAV especialmente dedicados al servicio de salas de vistas, sino con otros técnicos de perfil similar, pertenezcan o no al equipo base.

**58. ANEXO II\_f DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 3.4\_5.xlsx. L2. En la tabla figura una tabla en la que se especifican "Horas de Técnico". ¿Estas horas se deberán abordar con personal adicional al explicitado en la tabla de la página 121 del pliego de prescripciones técnicas?**

**Respuesta:**

Se trata de personal adicional al equipo base (véase la pregunta 79)

**59. ANEXO II\_h DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 4 Incidencias.xlsx. L2. ¿Cuál es la tipología de las incidencias que figuran en este fichero? ¿Cuál es el grupo resolutor que se encarga de ellas?**

**Respuesta:**

Incidencias de los Servicios de Puesto de Trabajo Digital.

Los grupos resolutores son los de Soporte al Puesto de Trabajo Digital, Conectividad, Servicios Colaborativos y Audiovisuales

**60. Anexo IIb - volumetrías de despliegues. En el anexo IIb de las volumetrías de despliegues se indican unas 5.500 horas de dedicación de los técnicos. ¿Estas horas son adicionales a las del equipo mínimo solicitado en despliegues y logística inversa, etc..?**

**Respuesta:**

Ver contestación a la pregunta 53.

**61. Dossier adicional Volumetrías eventos audiovisuales. ¿Las 6.060 horas de esfuerzo técnico para los "eventos audiovisuales" indicadas en este anexo podemos considerarlas como adicionales al equipo base de 15 Técnicos TEAV?**

**Respuesta:**

Sí, son adicionales al equipo base.

**62. PCAP. Pág. 8. "Solicitamos aclaración sobre el número de recursos por perfil que se han considerado en el presupuesto de la cuota fija diferenciándolos por servicio:**



**A) Servicios de soporte técnico. Entendemos que en la cuota fija se han incluido 113 rrhh aprox**

**B) Servicios de Gestión de Cdd, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa. Entendemos que se han incluido 22 rrhh en la cuota fija de este servicio.**

Le agradeceríamos que nos confirmaran si nuestra interpretación es correcta, en caso negativo, les agradeceríamos nos facilitaran la relación de rrhh por perfil, servicio y subservicio que han sido considerados en el presupuesto de la cuota fija en cada caso (A y B)"

**Respuesta:**

A) Correcto

B) Correcto

**63. "PCAP. Criterios de valoración económica - Lote 2". Pág.19. En esta página se indica que para la aplicación de la fórmula económica del LOTE 2 se tendrán en cuenta las unidades estimadas en la cláusula 6.12 del PPT sin embargo esta cláusula es del LOTE 1, ¿Cuál aplicaría al lote 2?**

**Respuesta:**

Se corrige error en el PCAP.

**64. "PCAP Precios - Lote 2". Pág. 9. En la pag 9 del PCAP se indica una valoración para el servicio de proximidad de TI de unos 303.019,69 euros. En el modelo económico se diferencian los conceptos "Alta" y "Por centro". Solicitamos aclaración sobre si el importe unitario del concepto "por centro" (ej: 3.118€, 6.172€, 9.226€, 1.000€ y 1.500€) se refiere a la cuota unitaria mensual o es el total anual en cada caso."PCAP. Criterios de valoración económica - Lote 2". Pág.19. En esta página se indica que para la aplicación de la fórmula económica del LOTE 2 se tendrán en cuenta las unidades estimadas en la cláusula 6.12 del PPT sin embargo esta cláusula es del LOTE 1, ¿Cuál aplicaría al lote 2?**

**Respuesta:**

Ver respuesta a pregunta 27 y rectificación del PCAP

**65. "PCAP Precios - Lote 2". Pág. 9. En la pag. 9 del PCAP se indica una valoración para el servicio de proximidad de TI de unos 303.019,69 euros. En el modelo económico se diferencian los conceptos "Alta" y "Por centro". Solicitamos aclaración sobre si el importe unitario del concepto "por centro" (ej: 3.118€, 6.172€, 9.226€, 1.000€ y 1.500€) se refiere a la cuota unitaria mensual o es el total anual en cada caso.**

**Respuesta:**

Ver respuesta a pregunta 27 y rectificación del PCAP

**66. Precios - Lote 2". Pág. 9. En la pag. 9 del PCAP se indica una valoración para el servicio de proximidad de TI de unos 303.019,69 euros. Realizando calculos con los precios unitarios y el modelo de presentación de oferta no conseguimos obtener este importe multiplicando los precios máximos indicados para cada ítem. ¿Podrían indicarnos el desglose de ese cálculo? Les agradeceríamos confirmaran tanto las unidades a tener en**



cuenta por cada ítem del servicio de proximidad IT (Espacio TI Tipo 1, 2, 4, Taquillas y Expendedores) como los importes unitarios a tener en cuenta para obtener el total del máximo de licitación previsto para este servicio de 303.019€.

**Respuesta:**

Ver respuesta a pregunta 27 y rectificación del PCAP

**67. "PCAP Precios - Lote 2". Pág. 9.** Entendemos que el presupuesto asociado a los técnicos asignados a los Espacios TI de Tipo 1, 2 y 3 está incluido en la cuota fija de los Servicios de Soporte Técnico y Servicios de Apoyo y Control (salvo Mantenimiento HW) y están repercutidos en los servicios variables de Proximidad TI. Por favor, confirmar si es correcta esta interpretación.

**Respuesta:**

Los servicios de continuidad incluyen en la cuota los recursos necesarios para su prestación.

**68. "PCAP Precios - Lote 2". Pág. 9.** En el caso de que el presupuesto asociado a los técnicos asignados a los Espacios TI de Tipo 1, 2 y 3 estuviera incluido en la cuota fija de los Servicios de Soporte Técnico y Servicios de Apoyo y Control (salvo Mantenimiento HW) ¿cómo se ajustaría su dimensionamiento en caso de que se incorporen más espacios a lo largo de la duración del contrato?

**Respuesta:**

Se paga una cuota mensual por espacio.

**69. "PCAP Precios - Lote 2". Pág. 9.** En la pag 9 del PCAP se indica una valoración para el servicio de uso de audiovisuales de 572.932,30 euros. Analizando el modelo de presentación de oferta hemos obtenido ese importe tras multiplicar las tarifas máximas por el número de meses pero no por el número de días. Entendemos que el precio se calcula multiplicando la tarifa precio día de uso por el número de meses, ¿es correcto? ¿De ser así quiere eso decir que el alquiler de cada dispositivo será de 1 vez al mes o de todo el mes completo?

**Respuesta:**

El importe se obtiene de multiplicar el número de días de uso en el mes por el precio del servicio.

**70. "PCAP Precios - Lote 2 PPT Volumetrías - Lote 2 " "Pág. 10 y Pág. 152" "En el PCAP se indica la siguiente información sobre los servicios de Soprote a Complejo Tipo A, B, C, D, E, F y G**



<b>SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIOS DE APOYO</b>	Soporte a Complejo Tipo A (1 Técnico Especialista)	Por complejo	3.040,00 €
	Soporte a Complejo Tipo B (2 Técnicos Especialistas)	Por complejo	6.080,00 €
	Soporte a Complejo Tipo C (3 Técnicos Especialistas)	Por complejo	9.120,00 €
	Soporte a Complejo Tipo D (4 Técnicos Especialistas)	Por complejo	12.160,00 €
	Soporte a Complejo Tipo E (5 Técnicos Especialistas)	Por complejo	15.200,00 €
	Soporte a Complejo Tipo F (6 Técnicos Especialistas)	Por complejo	18.240,00 €
	Soporte a Complejo Tipo G (7 Técnicos Especialistas)	Por complejo	21.280,00 €

En el PPT 147 del PPT no coincide el número de técnicos a asignar por cada tipo de Centros. Entendemos que la información correcta es la indicada en el PCAP, por favor, confirmar si esta interpretación es correcta

**Respuesta:**

Ver rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas

**71. "PCAP Precios - Lote 2 PPT Volumetrías - Lote 2 " "Pág. 9 y Pág. 152" "Entendemos que al Servicio ""Proyectos de transformación e innovación"" al que se le ha asignado un presupuesto de 1.266.126€ se le han asignado las siguientes unidades:**

Concepto	Unidad	Precio Unitario	Unidades Mes 202	Unidades Mes 202	Unidades Mes 202
Consultor	Por hora	46,00 €	172,00	172,00	172,00
Coordinador	Por hora	45,00 €	172,00	172,00	172,00
Técnico Especialista	Por hora	24,00 €	2.477,00	2.477,00	2.477,00
Técnico Soporte	Por hora	19,00 €	1.471,00	1.471,00	1.471,00
Document/ Agente	Por hora	17,00 €	344,00	344,00	344,00

Les agradeceríamos nos confirmaran la información facilitada sobre el total estimado para el servicio, unidades mensuales a considerar y precios unitarios por perfil ya que si consideramos los indicados en los pliegos administrativo y técnico el total para este servicio ascendería a 3.702.500€ aprox"

**Respuesta:**

Ver rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas

**72. "PPT Consideraciones de carácter general referidas a las herramientas de la agencia". Pág. 19. En el último párrafo de este punto se menciona que si el proveedor aporta algún tipo de herramienta, está obligado a realizar el mantenimiento necesario hasta 1 año después de la finalización del contrato. ¿Esta cláusula se aplica también a la herramienta de monitorización del PTD que se solicita en el puto 7?6.?**

**Respuesta:**

No.

**73. "PPT Plan de traslado". Pág. 26. Con respecto al plan de traslado/stock, se menciona que si es necesario trasladar físicamente algún elemento, este corre a cargo del adjudicatario. Podrían ampliar la información en cuanto a que elementos podrían ser necesario su traslado, Por conocer cantidad, peso y espacio de ocupación.**



**Respuesta:**

Se añade en el Dossier una tabla con los equipos por tipo que actualmente están almacenados en el CdD, actualmente la volumetría es cercana a los 2.500 pallets europeos que se indican en la página 126.

En el momento del traslado, el número de activos será menor ya que se ha hecho un acopio extraordinario en el último trimestre de 2023 justo para minimizar la recepción de equipamiento en el periodo de transición además de que se trataría de optimizar el reciclaje de los activos de segunda mano obsoletos, pero no se puede saber con exactitud.

**74. PPT Lote 2 - 5.6.2.0 Ejecución de la Transición de Salida. Pág. 31 "En este apartado indican en un párrafo que ""El adjudicatario se compromete a ejecutar la transición de salida durante dos meses "" y unos párrafos más abajo indican que esta fase tendrá una duración mínima de tres meses. ¿Podrían aclarar y detallar cual es la duración de esta fase? ¿Cuál es la penalización por cada día de retraso?"**

**Respuesta:**

Ver rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas

**75. "PPT Aumento o disminución del equipo base". Pág. 113. En esta página se indica "Equipo mínimo prestador de los servicios identificado en cada uno de ellos como Equipo Base (7.3.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio)" y en la 14 un ANS ROT-INDICE: el adjudicatario estará obligado a mantener el número de recursos y perfiles definidos en el Pliego como Equipo Base., sin embargo en la pag 113 se indica: "Variaciones en eficiencia y productividad por parte del proveedor durante todo el ciclo de prestación del servicio" dentro del apartado "aumento o disminución del equipo base". ¿Quiere esto decir que se puede disminuir el equipo base solicitado en base a nuestra eficiencia en el servicio?**

**Respuesta:**

Es posible, pero no sólo para disminuirlo, también puede ser para aumentarlo.

**76. "PPT Control del equipamiento del equipo base". Pág. 113. Se indica que el equipo de gobierno lo forman el CGS y los RGS, sin embargo, en la pag 102 se incluye dentro de este equipo al RO, ROS Y CGS. De cara a la adscripción de medios para la adjudicación, ¿Entendemos que solo hay presentar los CVs del CGS y de los 2 del RGS del Equipo de Gobierno?**

**Respuesta:**

Ver rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas

**77. "PPT Equipo Base - Lote 2". Pág. 113. En esta página se indica "haciendo en tal caso mención a las nomenclaturas de los grupos profesionales del citado Convenio en dicho pliego" sin embargo no vemos especificado en esos perfiles dicha clasificación como si lo vemos en los perfiles del LOTE 1. ¿Es necesario que los perfiles del LOTE 2 pertenezcan a algún grupo y nivel concreto del convenio a la hora de asignar un Salario Mínimo o Máximo? ¿en caso afirmativo a que grupo y nivel correspondería cada perfil?**



**Respuesta:**

Ver rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas

**78. "PPT Organización - Lote 2". Págs. 100 y 122. En la pag 122 no se indica como parte del equipo base los roles de CDIS Y CTLI, sin embargo en la pag 100 se indican como parte del equipo base esas figuras. ¿Es correcto que deben de formar parte del equipo base y de la cuota fija del servicio?**

**Respuesta:**

Ver rectificación del Pliego de Prescripciones Técnicas

**79. "PPT Ficha de servicios de soporte a eventos audiovisuales". Págs. 114 y 289. En esta ficha indican un perfil con la nomenclatura TEEM, este perfil no le vemos indicado en la tabla de perfiles de la página 114. ¿Sería un perfil adicional al equipo base?, ¿Qué requisitos técnicos debe de tener este perfil?**

**Respuesta:**

Serán perfiles adicionales al equipo base probablemente (especialistas en eventos multimedia), pero con los requisitos técnicos similares a un TEAV.

**80. "PPT Ficha de servicios de Comunicaciones de Voz (Telefonía fija y Móvil)". Págs. 114 y 297. En esta ficha indican perfiles con la nomenclatura TEDG, TEH y TEF, estos perfiles no los vemos indicados en la tabla de perfiles de la página 114. ¿Serían perfiles adicionales al equipo base?, ¿Qué requisitos técnicos deben de tener estos perfiles?**

**Respuesta:**

Dos de los perfiles fueron modificados y otro eliminado en el listado final. Los perfiles principales serían CDIS, PLS y TS y sería recomendable conocimientos de TEC (comunicaciones) TEIC (cableado).

**81. "PPT Dimensionamiento del equipo prestador". Pág. 122 ¿El rol de Coordinador de Seguridad SEG sería otro perfil que formaría parte del equipo base del proyecto a dedicación completa?**

**Respuesta:**

El SEG es un Coordinador que depende directamente del CGS, es por eso que no está en la tabla de la página 122 ya que no pertenece ni al Equipo Base de Soporte Técnico ni al de Proyectos y Despliegues. Pero forma parte del conjunto de recursos preciso para el Servicio a dedicación completa

**82. "PPT Dimensionamiento del equipo prestador". Pág. 122. De los 269 recursos del equipo base, más el CGS, los 2 RGS, el CDIS, el SEG y el CTLI indicados en la pág. 121 y 122 (que no pueden ser compartidos con otros clientes según lo indicado en la pág. 95 del PPT)**



**¿podrían indicarnos cuales forman parte del servicio de cuota fija y cuáles del servicio de cuota variable?**

**Respuesta:**

Todos los recursos indicados en el Dimensionamiento del equipo prestador son parte de los Servicios de Cuota Fija.

**83. "PPT Dimensionamiento del equipo prestador". Pág. 122. En la tabla de la pág. 122 del PPT se solicitan 5 perfiles TED para el servicio de Soporte Avanzado, este tipo de perfil lo describen en la tabla de la pág. 121 como "Técnico especialista documentalista" sin embargo en las fichas de este servicio de las páginas 337 y 349 se solicitan técnicos de desarrollo de aplicaciones. ¿cuál sería el perfil correcto?**

**Respuesta:**

Es un error de siglas. El perfil TED corresponde a Técnico Especialista en Desarrollo del que se solicitan 5 perfiles dentro del subservicio de Desarrollo de Herramientas.

El perfil TEA no existe

Para el subservicio de Gestión Documental, Administrativa y Formación los perfiles requeridos son: 1 RO (Responsable Operativo), 1 GCON (Gestor de Contenidos) y 3 TAD (Técnicos Administrativos)

**84. "PPT Requisitos mínimos del CdD". Pág. 127 ¿Podrían indicarnos el valor aproximado del material a almacenar en el CdD de cara a establecer la prima del seguro?**

**Respuesta:**

Ver respuesta a la pregunta 73. En cuanto al valor económico por ítem, recomendamos la consulta a los AM 02/20 y AM 05/18 de contratación centralizada.

**85. "PPT Tipología del WIC". Pág. 132. En el punto 7.5.2.3 Tipología del WIC. Ante la solicitud del acondicionamiento del espacio. ¿Las licencias de obra, serán facilitadas por la consejería o tendrán que ser gestionadas por el proveedor?**

**Respuesta:**

En caso de requerirse el adjudicatario deberá gestionarlas.

**86. "PPT 7.6.2 Requisitos de la plataforma". Pág. 135. Necesitamos confirmar que la solución de monitorización del puesto debe cumplir todos y cada uno de los requisitos detallados en el punto 7.6.2. no siendo así entendemos que la propuesta no sería válida. ¿Es así?**

**Respuesta:**

Los requisitos son siempre obligatorios.

**87. "PPT Lote2 7.6 Servicios de Monitorización del PTD y de la experiencia de usuario del PTD". Pág. 135. En este punto se indica "Madrid Digital requiere la propiedad de la subscripción relativa a la herramienta de gestión de la experiencia de usuario que se proponga para este servicio". ¿Significa esto que no es posible suministrar estas licencias en modalidad MSP?. La modalidad MSP implica que la información de**



**monitorización será facilitada por el proveedor de servicio, sin acceso directo a la herramienta por parte de la Agencia.**

**Respuesta:**

La Agencia debe ser el titular de la subscripción y tener acceso a toda la herramienta

**88. "PPT Servicios de Gestión del CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa.". Pág. 153. ¿De las volumetrías de dotaciones básicas, simples y complejas podemos deducir que de forma diaria habrá ubicaciones que reciban más de 1 dotación, básica, simple o compleja? ¿o por el contrario pudiera ser que de los más de 200 dotaciones diarias irían todas a diferentes ubicaciones?**

**Respuesta:**

Se añade en el Dossier una tabla con la información de la volumetría de número de activos dotados por orden de distribución

**89. "PPT - lote 2 I.2.1 Ficha de servicio de despliegues (traslados y actuaciones) párrafo 1 de la descripción detallada". Pág. 236. La ficha del servicio de despliegues indica "Una modalidad donde las actividades son facturadas por las horas dedicadas para su resolución y tienen sus propios acuerdos de nivel de servicio." Esta indicación quiere decir que estos servicios se facturan en base a los precios unitarios de los perfiles profesionales indicados en la tabla de perfiles profesionales de la pág. 12 del PCAP?**

**Respuesta:**

Correcto, las volumetrías estimadas están incluidas en la tabla que está en las páginas 150 a 153 del PPT.

**90. "PPT Ficha de servicio de dotación de puesto de trabajo". Pág. 243. ¿Podrían indicarnos de las dotaciones que esperan realizar forma mensual cuantas corresponden a centros donde hay técnicos destinados y cuantas a centros estandar o centros sin técnico asignado?**

**Respuesta:**

No es una información relevante ya que el Servicio de Dotaciones no debe utilizar a los técnicos residentes para instalar los equipos, deben ser técnicos distintos.

**91. Ficha de servicios audiovisuales". Pág. 276 ¿Podrían indicarnos las sedes en las que estarán destinados los 15 Técnicos de audiovisuales?**

**Respuesta:**

Se dimensionará al principio del contrato, pero normalmente será en las sedes más grandes, donde más salas de vista hay.



**92. "PPT Ficha de servicios de soporte a eventos audiovisuales". Pág. 287. ¿Qué horario y duración en días suelen tener de media los eventos audiovisuales indicados en esta ficha?**

**Respuesta:**

Por la volumetría se puede deducir que la media de duración es de casi un día cada evento. El horario es variable.

**93. "PPT Ficha de servicio de soporte al puesto de trabajo digital". Pág. 306. ¿Podrían indicarnos la marca de los PC's de 0 a 4 años con el fin de optimizar el proceso de gestión de garantías?**

**Respuesta:**

HP y Lenovo.

**94. "PPT Ficha de servicio de soporte al puesto de trabajo digital". Pág. 306. " Entendemos que el espacio y el equipamiento para los técnicos de soporte presencial fijo (SPF) serán facilitados por la Agencia. Por favor, confirmar."**

**Respuesta:**

Sí

**95. "PPT Ficha de servicio de soporte al puesto de trabajo digital". Pág. 306. ¿Nos podrían indicar la ubicación de los 3 centros SPM?**

**Respuesta:**

Los centros donde prestarán soporte los técnicos SPM (Soporte Presencial Móvil) no son 3 sino 4617 en el momento de publicación del pliego. Si la pregunta se refiere a los 3 CZTM (Coordinadores de zona de Técnicos Móviles) que gestionan y organizan el trabajo de los técnicos SPM y que se dividen en 3 zonas (Madrid Capital, Madrid Norte y Madrid Sur, no tres centros), estos 3 coordinadores prestarán su servicio en el Centro de Soporte Remoto

**96. "PPT Organización del servicio de Soporte al puesto digital - LOTE 2". Pág. 307. Entendemos que de los 122 (SPF) habrá 5 que harán labores de Coordinación de esos centros especiales y que por lo tanto no hay que aumentar el número de perfiles a 122+5 coordinadores. ¿Es correcto?**

**Respuesta:**

No, los 5 coordinadores están incluidos en los 122 técnicos.

**97. "PPT Organización del servicio de Soporte al puesto digital - LOTE 2". Pág. 307. En este punto se indica "El listado de estos centros, así como el número y el turno de técnicos (y coordinadores) que prestarán el Servicio, se adjuntan en el Anexo dentro del apartado Centros Especiales" sin embargo en el anexo "ANEXO II\_g DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 4 Centros" no vemos esa información, ¿Nos la podrían Indicar?**



**Respuesta:**

Se informará de este detalle al adjudicatario final

**98. "PPT Resolución de incidentes hardware - Lote 2". Pág. 314. En este apartado se indica "El alcance de este servicio son los elementos que forman el Puesto de Trabajo Digital. En el Dossier de Información Adicional se encuentra la volumetría actual" No somos capaces de sacar dicha información del fichero de informe de seguimiento del LOTE 1. ¿Podrían facilitarnos información detallada del registro de tickets del último año de la herramienta de Ticketing?**

**Respuesta:**

Lo que se indica en el pliego es que en el Dossier de Información Adicional se encuentra la volumetría actual de los Elementos que forman el Puesto de Trabajo Digital, no la información detallada del registro de tickets.

**99. "PPT Resolución de incidentes hardware - Lote 2". Pág. 314. En este fichero "ANEXO II\_h DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 4 Incidencias" entendemos que están todas las incidencias a realizar por el personal del LOTE 2? De todas ellas cual es el porcentaje de incidencias de centros con técnicos destinados fijos y de centros sin técnicos fijos? ¿Cuántas corresponderían a incidencias HW?, ¿cuántas corresponderían a incidencias HW con pieza de recambio?, ¿de las incidencias HW cuántas serían de centros con técnicos destinados fijos?**

**Respuesta:**

No se dispone del detalle solicitado

**100. PPT. 8.2.1.2 Seguimiento y control. Pág. 157. ¿Nos podrían indicar qué herramientas se utilizan actualmente para realizar el seguimiento y control económico? ¿Se trata de herramientas comerciales / de mercado o desarrollos realizados internamente por Madrid Digital o los proveedores actuales del servicio?**

**Respuesta:**

No hay herramientas específicas, es una actividad y escenario nuevo.

**101. PPT. 8.2.1.2 Seguimiento y control. Pág. 157. ¿Permiten las herramientas de seguimiento y control económico realizar descargar del dato en bruto para ser explotado en otras herramientas?**

**Respuesta:**

No hay herramientas específicas, es una actividad y escenario nuevo.

**102. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar el número de licencias Microsoft 365 a nivel**



global? ¿Nos podrían indicar el tipo de licencia Microsoft 365 y su volumetría por cada tipo?

**Respuesta:**

Actualmente Madrid Digital cuenta con 117.384 licencias de herramientas de colaboración y productividad Microsoft 365. La distribución es entre los tipos E3/E5, E1 y F3.

**103. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar los tipos de versiones Windows y volumetría de cada?**

**Respuesta:**

Actualmente la base instalada se distribuye entre Windows 8.1 y Windows 10, aunque estamos en proceso de migración a W10. Se espera que para el inicio del contrato la base instalada sea principalmente W10.

**104. PPT.8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿En que punto esta la migración a Microsoft 365, usuarios migrados, correo, sharepoint etc...?**

**Respuesta:**

Actualmente se ofrecen distintos servicios de productividad y colaboración basados en herramientas Microsoft 365, respecto a la migración de buzones de correo a la nube, alcanza más de 50.000 y existe un uso extendido de Teams, Onedrive y Sharepoint online.

**105. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Todos los equipos Windows clientes están administrados por SCCM?**

**Respuesta:**

Todos los equipos Windows cliente conectados a la red corporativa o mediante un acceso remoto securizado deben estar gestionados mediante MECM.

**106. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Se esta usando Intune para la administración/gestion de dispositivos? ¿Si es así, esta hibridado SCCM con Intune?**

**Respuesta:**

Actualmente no se está utilizando Intune para la gestión remota de los dispositivos.

**107. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. Windows Analytics esta deprecado, ¿qué solución se está usando para la monitorización de los dispositivos?**

**Respuesta:**



La herramienta de gestión y administración de los dispositivos Windows es Microsoft Endpoint Configuration Manager. Además, se utilizan diversos scripts ejecutados mediante Directorio Activo que permiten obtener información de la planta de equipos.

**108. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar la versión de SCCM? ¿Nos podrían indicar la arquitectura desplegada de SCCM?**

**Respuesta:**

Actualmente la versión de MECM es 2309 (5.00.9122). La arquitectura instalada consiste en un servidor central con dos servidores primarios que atienden los entornos institucional y sanitario. Existen distintos puntos de distribución que permiten desplegar software sin saturación de la red, así como una instalación del rol CMG para la gestión de equipos a través de Internet.

**109. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Cuántas aplicaciones están homologadas/paquetizadas?**

**Respuesta:**

Todo el software que se instala en los equipos se certifica para garantizar su correcto funcionamiento en los equipos, y cuando se precisa su despliegue en un número relevante de equipos se procede a su paquetización.

**110. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar la versión de los controladores de dominio? ¿Nos podrían indicar el nivel funcional del directorio activo?**

**Respuesta:**

Existen controladores de dominio en Windows Server 2012R2 y Windows Server 2022. El nivel funcional del dominio es 2008R2.

**111. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar el número de escritorios virtuales (AVD)? ¿Nos podrían indicar el número de aplicaciones publicadas en AVD?**

**Respuesta:**

Actualmente el número de escritorios virtuales en producción alcanza un volumen de unos 200 y unas 5 aplicaciones publicadas en AVD.

**112. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar la versión de MDT? ¿Cuántas imágenes/maquetas se están manteniendo?**

**Respuesta:**

La versión del MDT es 8456.1000 y existen 49 maquetas distribuidas con sistema operativo Windows 8.1, 10 y 11.



**113. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿las maquetas están personalizadas por tipo de colectivo? ¿Existe un perfilado de usuarios?**

**Respuesta:**

Las maquetas se dirigen por entorno de usuarios, principalmente en el ámbito institucional y sanitario, aunque existen algunos colectivos específicos que cuentan con una versión particular, como sucede con las bibliotecas, los bomberos o algunos hospitales. No existe un perfilado de usuarios para el despliegue de las maquetas.

**114. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar si el despliegue actual se realiza con MDT o SCCM integrado?**

**Respuesta:**

Actualmente el despliegue de la maqueta en equipamiento nuevo se realiza con el MDT y la actualización del sistema operativo en los equipos en producción se realiza mediante IPU (Inplace Upgrade) y Refresh integrado con MECM (Microsoft Endpoint Configuration Manager).

**115. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Todos los equipos se actualizan por WSUS integrado con SCCM o solución stand-alone?**

**Respuesta:**

Todos los equipos gestionados actualizan los parches de seguridad con MECM (Microsoft Endpoint Configuration Manager).

**116. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. Cuándo se refiere a “Soluciones de seguridad de los sistemas operativos Windows”, ¿a cuáles en concreto y versiones se refiere?**

**Respuesta:**

Las soluciones de seguridad refieren a las distintas configuraciones de seguridad que se realizan en el sistema operativo y las aplicaciones, así como a elementos adicionales como son el EDR, sistemas de cifrado de los datos en reposo (Bitlocker), sistemas de seguridad hardware con el TPM 2.0, etc.

**117. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar la volumetría de dispositivos móviles por plataforma (IOS-Android)?**

**Respuesta:**

Actualmente existen registrados en el MDM unos 15000 dispositivos con sistema operativo Android y 800 con sistema operativo iOS.



**118. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar las versiones de sistema operativo de los dispositivos móviles (IOS-Android)?**

**Respuesta:**

Los dispositivos Android se distribuyen desde la versión 9 a la 13 y en el caso de dispositivos iOS se reparten entre la versión 16 y 17.

**119. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Nos podrían indicar el número de aplicaciones que existen en Workspace One?**

**Respuesta:**

Actualmente existen publicadas 10 aplicaciones internas y 203 públicas.

**120. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. ¿Workspace ONE es on premise o cloud? ¿Y que version?**

**Respuesta:**

Actualmente la plataforma MDM se basa en la solución Workspace One en nube. La versión es 23.6.0.8 (2306).

**121. PPT. 8.2.2 Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica. Pág. 160. Cuándo se refiere a “seguridad de dispositivos móviles”, ¿a cuáles en concreto y versiones se refiere?**

**Respuesta:**

La monitorización del MDM en cumplimiento de las directivas de seguridad definidas, así como el estudio de la seguridad de las nuevas versiones de iOS y Android para revisar y actualizar la configuración definida en el MDM. También se incluyen aplicaciones específicas como la VPN.

**122. PPT. 8.2.3 Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital. Pág. 164. ¿ Sería posible conocer cuántos controles están actualmente desplegados para securizar los puestos de trabajo y los ámbitos de actuación?**

**Respuesta:**

Los puestos de trabajo deben cumplir con los controles definidos en el ENS y la norma ISO 27001.

**123. PPT. 8.2.3 Grupo de apoyo al gobierno de la Ciberseguridad y Marco Normativo en el Puesto de Trabajo Digital. Pág. 164. ¿ Cuándo fue la última fecha que se efectuó una auditoría sobre los controles desplegados para securizar los puestos de trabajo?**



**Respuesta:**

Actualmente Madrid Digital tiene en su ámbito la certificación ISO 27001 y ENS y se está renovando durante este mes de diciembre de 2023.

**124. PPT. 8.3.1.0 Tipología de perfiles. Pág. 167. En lo referido certificaciones en sistemas de gestión de calidad o similar para el perfil de Ingeniero de Calidad, ¿Cabría como certificación conforme al requerimiento la vinculada a ITIL / ISO 20000 ?**

**Respuesta:**

Si.

**125. PPT. 8.9 ESTIMACIONES Y VOLUMETRÍA DE LOS SERVICIOS. Pág. 180. Con respecto al cuadro de volumetrías máximas estimadas, por el contexto del cuadro y la información del PCAP (pág. 12) se podría entender que refleja el porcentaje anual de meses en los que cada concepto, y su cuota correspondiente, es vigente. Por ejemplo:**

- El equipo base de innovación es vigente en el 67% de los meses del año 2025 con cuota fija máxima de 63.040,00 €/mes
- El equipo base Sop. Tec. Esp. y Consultoría Tecnológica es vigente en el 33% de los meses del año 2025 con cuota fija máxima de 102.720,00 €/mes
- ¿Podrían clarificar si esta interpretación es la correcta?

**Respuesta:**

Ver rectificación del PCAP.

**126. PPT. I.4.3. Ficha de Servicio de Soporte Avanzado. Pág. 347. Aparte de Panda como herramienta usada como antivirus/EDR, ¿qué otras herramientas de seguridad perimetral sobre los endpoints tienen desplegado (DLP, bitlocker, defender de Microsoft, etc.)?**

**Respuesta:**

Los puestos de trabajo cuentan con diversas herramientas de seguridad, en el propio puesto cuentan con bitlocker (en fase de implantación), bastionado mediante políticas locales y de Directorio Activo, firewall de windows activo, lista blanca para la ejecución únicamente del software autorizado, configuración de UEFI segura, etc.

**127. Teniendo en cuenta la obligación de aplicar lo establecido en el art.20 del Convenio de Contact Center al que está suscrita nuestra empresa, en relación a la subrogación del personal, necesitamos contar con el detalle de las condiciones contractuales del personal adscrito al Lote 1 en la actual empresa prestataria: salarios de cada trabajador, tipo de contrato, antigüedad en la empresa, antigüedad en el servicio, acuerdos personales, modalidad de trabajo, etc**

**Respuesta:**



La empresa que actualmente presta el servicio correspondiente al Lote 1 no se rige por el **Convenio Colectivo del Sector de Contact Center**, por tanto, tal y como se indica en el apartado 24 de la cláusula 1 del PCAP, no procede facilitar información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad. El Convenio por el que se rige no contempla la subrogación.

**128. Se indica que el Servicio de Atención y Soporte y de Gestión de Accesos se deben prestar 24x7, ¿podrían detallar el dimensionamiento del servicio por franja horaria?**

**Respuesta:**

Servicio de Atención y Soporte: dimensionamiento mínimo salvo que para el cumplimiento de los ANS sea necesario un nuevo dimensionamiento:

\* 5 personas hasta las 23:00

\* 1 a partir de las 23:00 hasta las 7:00

Provisión de Acceso: dependerá de las peticiones críticas que lleguen fuera de horario.

**129. ¿Podrían indicarnos a qué grupo profesional pertenecen el Técnico Consultor FARO, el Consultor de Seguridad y Provisión de Accesos y el Consultor de Servicios de Gestión de Quejas y Sugerencias de Usuarios y Ciudadanos y Mejora de la Experiencia de Usuario?**

**Respuesta:**

Estos perfiles no están sujetos a un grupo profesional mínimo en el convenio de consultoría, deberán cumplir con los requerimientos solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas

**130. Comprobamos que el importe resultante de multiplicar el número de horas anuales por categoría por los importes unitarios, no coincide con el importe anual correspondiente a la parte variable del presupuesto anual. En concreto, encontramos una desviación de 396.000 € con respecto al presupuesto anual. Por favor, solicitamos aclaración.**

**Respuesta:**

Para el cálculo de los costes variables anuales deben tener en cuenta:

\* Las horas anuales indicadas en el Pliego de Cláusulas Técnicas, cláusula 6,12

\* Los costes unitarios por perfil indicados en el Pliego de cláusulas Administrativas Particulares, cláusula 3 - Precios Unitarios Lote 1.

**131. ¿Se dispone de un syllabus del contenido formativo del LOTE 1, que contemple el número de horas de formación inicial?**

**Respuesta:**

No.



**132. En el apartado 6.5.2.8.3 "Aumento o disminución del Equipo General", se habla de cobertura con los servicios bajo demanda para incrementos puntuales de actividad. ¿Qué periodo de tiempo y volúmenes implican dichos incrementos puntuales?**

**Respuesta:**

Dependerá de la evolución del servicio. Dichos aumentos se comunicarán con tiempo para poder adecuar el equipo a las necesidades.

**133. ¿Podrían facilitar las Curvas de Eventos junto con sus respectivos AHT de los diferentes servicios del LOTE 1?**

**Respuesta:**

En el dossier de información adicional se muestran indicadores y volumetrías, entre los que se encuentra el TMO.

**134. "En el PPT, punto 6.5.1, se aporta la organización en recursos del equipo de trabajo (Págs 49 & 50). Sin embargo, en el punto 6.12.1 (Pág 91) se concreta ""No son certificables ningún tipo de ausencias (vacaciones, permisos, bajas, ...)"" ¿Se han de estimar recursos adicionales para cubrir 1.920 horas anuales por FTE o estas ausencias se considera que pueden cubrirse con la organización de recursos aportada en el pliego?"**

**Respuesta:**

El punto en el que se indica que "No son certificables ningún tipo de ausencias (vacaciones, permisos, bajas, ... se refiere al apartado 2 del punto 6.12.1, que son servicios de cuota variable.

En caso que las bajas se produzcan en la cuota fija, los recursos adicionales podrán ser necesarios para el cumplimiento de ANS.

**135. En el PPT, punto 6.2.3 (Pág 42) se hace alusión a un Servicio de guardia, el cual entendemos que se define en el punto 6.4.1.0 (Pág 44) como sigue: ""Equipo destinado a la prestación del servicio en 24x7, cuando el resto del personal no presta servicio"". ¿Podemos entender que este servicio de guardia se refiere a personal presencial prestando servicio de ongoing fuera del horario laboral con las mismas responsabilidades y alcance que dentro de este horario laboral o hemos de entender que es un servicio de guardia de disponibilidad reactivo y resolutivo remotizado bajo demanda lanzado mediante algún proceso concreto por definir?"**

**Respuesta:**

Es un equipo con las mismas responsabilidades y alcance que dentro del horario laboral.

**136. ANEXO VII - MODELO DE CURRICULUM VITAE, página 422 del PPT. Se solicita Nombre y Apellidos del Equipo Prestador del Servicio. Por protección de datos, bajo normativa Compliance, puede ser complicado facilitar datos personales de terceros a Madrid Digital. ¿Es requerimiento para cumplir los requisitos del presente pliego que**



estos CVs vayan cumplimentados con Nombre y Apellidos o se podría obviar esta información por los motivos dados?"

**Respuesta:**

El licitador **propuesto como adjudicatario**, con carácter previo a la adjudicación deberá entregar los curriculum correspondientes a los profesionales que componen el equipo de Gobierno: RGS, RS, SU, y COOR. Para ello se utilizará el modelo incluido en el ANEXO VII del PPT, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de titulación, formación y actividad profesional), **identificando a las personas** que compondrán el equipo de Gobierno.

**137.** En el PPT, punto 6.12.1 Estimaciones y volumetrías de los Servicios, apartado 2, Págs 90 - 91 se especifica lo siguiente: ""Para los servicios variables, con carácter mensual el proveedor emitirá un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar"", con referencias al equipo de servicios variables, tareas y horas e iniciativas POMS de Transformación y Mejora. En el PCAP, Cláusula 1, Punto 22 RÉGIMEN DE PAGOS, Pág 47, se especifica para los Servicios de Cuota Variable ""Mensualmente se certificarán aquellos servicios bajo demanda finalizados, entregados, validados y aceptados por la Agencia en el mes objeto de facturación, en función del número de horas ejecutadas por cada uno de los perfiles realizados"" ¿Cómo se efectuarán tales validaciones? ¿Cabe la posibilidad de realizar esfuerzos en horas de recursos asignados a cuota variable que puedan no llegar a ser facturados por cualquier casuística? ¿Se depende de terceros para la consecución, ejecución y conclusión de iniciativas y/o demandas de Transformación y Mejora que impacten en la no facturación de esfuerzos realizados?"

**Respuesta:**

Todas las horas efectivamente realizadas por el adjudicatario son facturables.

**138.** P En el PPT, apartado 6.4.1.1 Provisión de Accesos, Pág 45, se indica: ""Será indiferente el motivo por el que se hace la petición, es decir, que se trate de una petición individual o masiva (...), proyecto o campaña""¿Se podría valorar la posibilidad de estudiar durante la transición casos frecuentes que por tipo de petición masiva o acumulación de esta tipología necesiten de un tratamiento excluyente y exclusivo, para evitar desborde y/o saturación del Servicio que pudiera impactar en los ANS o, por el contrario, este riesgo se ha de asumir y los posibles impactos derivados en penalidades por masificación han de ser asumidos por el adjudicatario?"

**Respuesta:**

Madrid Digital estudiará los casos puntuales de desbordamiento.

**139.** Para poder realizar un estudio económico específico, necesitaríamos saber a qué perfiles del Equipo Base indicado en el PPT apartado 6.5.4 Pág 69-70, corresponden ante la tabla del PPT Apartado 6.12.1 SERVICIOS DE CUOTA FIJA & VARIABLE, Pág 90 - 91. Puesto que ""Jefe de Proyecto"" ""Analista/Programador"" ""Operador"" y ""Consultor"" no se ven reflejados en el Equipo Base ni en la descripción de los perfiles PPT 6.5.3 Págs 61-67, y para los de ""Agente"" y ""Coordinador"" obtenemos un número divergente en número de perfiles/recursos requeridos entre ambas tablas.



**Respuesta:**

Las tarifas asociadas a los perfiles están detalladas en la página 90 del PPT - Cláusula 6,12,1 apartado 2 Servicios de Cuota variable.

**140. ¿Cuál es el horario de servicio del Lote 4? Contamos con la referencia de horario expuesto en la página 39 del PPT (5.11 HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO), pero en el apartado concreto del Lote 4 no hace referencia al horario del servicio para este Lote.**

**Respuesta:**

Tal y como se indica en el Pliego, con carácter general se prestará el servicio durante el “horario habitual” de 7:30 a 18:00

**141. ¿La cantidad de número de perfiles estimados de los equipos por consejerías son mínimos? Nos referimos a las volumetrías por consejería expuestas en la página 195 del PPT.**

**Respuesta:**

Tal y como se indica en el Pliego, son estimaciones iniciales que se revisarán y concretarán al inicio del contrato.

**142. Agradeceremos nos ayuden a entender, por qué en esta tabla existe un número total de horas equivalentes a 220 FTEs (estimación de 1800 horas a la año por FTE), mientras que en el resto de tablas y gráficas con dimensionado del lote 1 (pag 49, pag 50y pag 69 del pliego de prescripciones técnicas) se contabilizan un máximo de 202 recursos.**

**Respuesta:**

Los cálculos se han realizado con 1.920 horas anuales.

**143. 6.5.2.8.3 Aumento o disminución del Equipo General: Para este equipo se ha estimado una actividad de 3.500 tickets de FARO abiertos/gestionados y de 2.700 llamadas por día laborable. (70.000 tickets y 54.000 llamadas que totalizan 124.000 interacciones mensuales)." ¿Existe un desglose de los tickets por categoría (Credenciales, Aplicaciones, etc)?**

**Respuesta:**

Los datos de volumetrías se encuentran en el dossier de información adicional. Existe una segunda versión que se ha completado con más volumetrías

**144. 5.5.4.1 Gestión y flujos de operaciones de soporte: Cifrar nº de tickets y tipología; Identificar nº de contactos que entregan por canal y franja horaria.**



**Respuesta:**

Los datos de volumetrías se encuentran en el dossier de información adicional. Existe una segunda versión que se ha completado con más volumetrías

**145. 6.4.1.4 Gestión de Herramientas (Herramientas/Transformación).** Es el encargado de dar servicio y mantenimiento en lo referente a las herramientas que utilizan los servicios anteriormente citados tanto para el procedimiento de soporte como para el seguimiento del servicio" ¿Cuál es el alcance de este servicio? ¿Nos debemos hacer cargo de desarrollos, mantenimiento y evoluciones de las herramientas que requiera acceder a código, etc?

**Respuesta:**

Sí, exceptuando desarrollos en FARO

**146. 6.6.1 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Prestación del Servicio¿ La línea de comunicaciones VPN con Madrid Digital la costea la Agencia?**

**Respuesta:**

La línea de comunicaciones sí.

**147. 6.7.2.0.2.1 Sistema de gestión de incidencias, peticiones y consultas (FARO/ FARO Soporte) ¿Es un solución en la nube?¿Actualmente se administra directamente desde el servicio?¿Con un proveedor de servicios adicional?**

**Respuesta:**

En la actualidad no es una solución en la nube. En la parte de FARO por parte del equipo se realiza todo lo referente al procedimiento de soporte.

Todo lo que no tenga que ver con el procedimiento de soporte, lo realiza un equipo externo al contrato.

**148. 6.7.2.0.2.2 Centralita en la nube, actualmente ODIGO ¿Es un solución en la nube?¿Actualmente se administra directamente desde el servicio?¿Con un proveedor de servicios adicional?**

**Respuesta:**

Es una solución en la nube y se administra desde el servicio y el mantenimiento lo da un proveedor externo al servicio y al contrato.

**149. 6.7.2.0.2.3 Portal de Atención del Servicio (Pendiente Construcción).** Se indica que la aplicación está en desarrollo, pero que adicionalmente el adjudicatario será el



responsable de su evolución. ¿Eso significa que tendremos que asumir el código fuente de la herramienta una vez esté entregada y encargarnos de su mantenimiento correctivo/evolutivo?

**Respuesta:**

Actualmente no se ha iniciado el desarrollo. En el momento de su implantación se administrará desde el servicio y el mantenimiento lo dará un proveedor externo al servicio y al contrato.

**150. 6.7.2.0.2.4 Chatbot Portal del Usuario (FARObot). ¿Sobre qué herramienta comercial está desarrollando el chatbot?**

**Respuesta:**

Power Virtual Agent dentro de Teams.

**151. 6.7.2.0.2.4 Chatbot Portal del Usuario (FARObot). Se menciona un mantenimiento y evolución por parte de adjudicatario...¿eso significa que asumiremos el código fuente para su mantenimiento correctivo/evolutivo?**

**Respuesta:**

Sí.

**152. 6.7.4 Herramientas aportadas por el Adjudicatario. "Herramientas de implementación remota de software" ¿Qué funcionalidades requiere dicha herramienta?**

**Respuesta:**

Entre otras, conexión a otro equipo, instalación de software desatendido, y otras que el adjudicatario considere necesarias para la prestación del servicio.

**153. En el apartado 1.1.2. Ficha de Servicio de Gestión de Accesos", y en concreto en la página 207 del pliego técnico, se hace referencia a "Implantación de RPA en los procesos de provisión en los que sea posible implementarlos". A este respecto, necesitaríamos conocer si existen proyectos RPA actualmente que se requieran mantener por parte del proveedor del lote I? Si es así ¿En qué tecnologías están desarrolladas**

**Respuesta:**

No existen proyectos de RPA actualmente.

**154. En el apartado 1.1.2. Ficha de Servicio de Gestión de Accesos", y en concreto en la página 205 del pliego técnico, se hace referencia a "se desarrollen propuestas de mejora y automatización de cara agilizar la gestión y evitar errores derivados de la ejecución**



manual de las tareas”, referenciando en el apartado 6.7.3 Otras herramientas aportadas por Madrid Digital, concretamente en la página 80, el grupo de herramientas para su gestión. A este respecto, necesitamos conocer:

- Posibilidad de integración vía API
- De no existir en alguna de ellas la integración API, solicitamos manuales operativos de usuario para la gestión y/o capturas de pantalla de cómo se realizan esos procesos de manera manual para cada una de ellas

**Respuesta:**

Existe posibilidad de integración vía API con otros sistemas dentro de Madrid Digital.

**155. Automatización.** En el apartado “6.7.1 Introducción”, y en concreto en la página 75 del pliego técnico, hace referencia a la automatización y a su vez en el apartado 6.7.2.0.2 Centralita en la nube, actualmente ODIGO, página 77 del pliego técnico, referencia que la plataforma de telefonía es ODIGO. A este respecto, necesitamos conocer:

- Que en caso de que el proveedor aporte una plataforma de automatización de voz adicional a ODIGO, confirmar que los costes derivados del enrutamiento del tráfico de voz a dicho entorno mediante interconexión SIP corre por cuenta de la Comunidad de Madrid.
- Posibilidad de utilizar la conexión de la red privada virtual descrita en el apartado 7.4.2 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Soporte Remoto, en concreto en la pág. 128 del pliego técnico, que se contempla que despliegue la CAM para el enrutamiento de tráfico de voz de forma privada entre el sistema de automatización ubicado en dependencias del proveedor y los entornos del entorno ODIGO

**Respuesta:**

No se entiende la pregunta. Destacamos que para Odigo se está desarrollando una integración con FARO.

La integración con otra plataforma de automatización de voz debería ser a través de API con Odigo y el coste del enrutamiento le corresponde al adjudicatario.

**156. Telefonía.** En el apartado 6.5.3 Perfiles de los diferentes miembros del equipo, y en concreto en la página 61, en concreto en la descripción de los perfiles de Responsable Servicios Herramientas Transformación, hace referencia explícita a “\*Conocimientos y experiencia en las herramientas BMC-ITSM, Centralitas en la nube ODIGO”. A este respecto necesitamos concretar si estos colaboradores deben tener certificación de la plataforma ODIGO para el cumplimiento del requerimientos de perfiles, o únicamente los conocimiento y experiencia requerida.

**Respuesta:**

No necesitan certificación, solamente conocimiento y experiencia.

**157. CRM.** En el apartado 6.7.2.0.2.3 Portal de Atención del Servicio (Pendiente Construcción), y en concreto en la página 75 del pliego técnico, hace referencia a las



integraciones entre el portal de atención y el actual sistema de gestión de tickets REMEDY. A este respecto, necesitamos conocer:

- \* Versión del actual entorno REMEDY que tiene desplegado la CAM para la prestación del servicio CAU objeto de la presente licitación.
- \* Mecanismos que dispone actualmente o se dispondrá por parte de la CAM para permitir las integraciones consideradas respecto a gestión de Sincronización de datos de usuarios, Gestión de tickets y CMDB.
- \* Catálogo de servicios actual del servicio CAU para identificar la oferta de servicios de la operación

**Respuesta:**

- Versión actual de Remedy está recogido en el apartado 6.7.2.0.2.1
- Las integraciones se podrán realizar via API y vía BUS.
- El catálogo de servicios actual es que se recoge en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

**158.** En el dossier de información adicional, en su apartado 5 Herramientas utilizadas en la prestación del servicio, referencia la aplicación de envío de SMS. A este respecto, necesitamos concretar:

- \* Si esta plataforma se podrá proponer por parte del usuario para gestión de nuevos casos de uso de envío de SMS.
- \* En caso de que se pueda utilizar, los mecanismos que aporta de integración para el envío de los mensajes.

**Respuesta:**

Esta plataforma consiste en un excel, donde se informan los números de teléfono y el texto a enviar. Posteriormente, hay un proceso que lee del excel y envía los mensajes.

**159.** Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Prestación del Servicio ...dos terminales de Fax. Pregunta: ¿Aporta Madrid Digital una numeración existente para estos Faxes o aporta el proveedor numeración nueva? ¿Se podría plantear opción de Fax to Mail? ¿Nos podrían facilitar volumen de Faxes?

**Respuesta:**

Madrid Digital aporta los números y se puede plantear la opción de Fax to Mail. El volumen de faxes es de unos 5 fax al mes.

**160.** 6.4. Modelo de Prestación del Servicio Pregunta: ¿Cuál sería la duración de la formación inicial específica (herramientas y operativas propia de Madrid Digital) para cada uno de los servicios: Atención y soporte, provisión de accesos, backoffice...?

**Respuesta:**

No se dispone de una estimación exacta. El periodo de transición se considera tiempo suficiente para recibir la formación en todos los servicios.



**161. Pregunta sobre las condiciones del personal actual: La actividad o servicios que prestará el personal no varía entre un contrato y otro por lo que en aplicación del art 20 del Convenio de Contact Center todos los trabajadores actuales del servicio con una antigüedad superior a 6 meses, tendrían que ser subrogados. Debido a este motivo necesitamos disponer de los datos de los trabajadores que actualmente presta el servicio. No es necesario datos personales de nombres, apellidos, dni.....pero si por recurso los siguientes datos (adjuntamos tabla ejemplo**

Trabajador	Categoría	Puesto	Horas de jornada anual	SB anual	Pluses adicionales	Observaciones (posible guarda legal, excedencia, baja medica....)
1						
2						
3						
4						
....						

Nota: en el caso de pluses adicionales necesitaríamos el desglose de plus por columna

### **Respuesta:**

La empresa que actualmente presta el servicio correspondiente al Lote 1 no se rige por el **Convenio Colectivo del Sector de Contact Center**, por tanto, tal y como se indica en el apartado 24 de la cláusula 1 del PCAP, no procede facilitar información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad. El Convenio por el que se rige no contempla la subrogación.

**162. ¿Nos podrían concretar los requisitos de los equipos para la maqueta y/o equipos homologados? ¿Y los requisitos de seguridad requeridos?**

### **Respuesta:**

Quando se realiza una adquisición de equipamiento se lleva a cabo un estudio de necesidades e identificación de requisitos que conducen a la definición del perfil de equipo que se necesita. Actualmente los equipos homologados cuentan con una CPU Intel i5 de 13ª generación, 16 GB de memoria RAM, 1 TB de almacenamiento en estado sólido, TPM 2.0 y controladores compatibles para Windows 10/11 64 bits. La versión UEFI debe permitir securizar el equipo para evitar riesgos de seguridad como el arranque mediante medios extraíbles no autorizados, acceso a la configuración sin contraseña, etc.

**163. 6.7.4 Herramientas aportadas por el Adjudicatario. A este respecto, es necesario que el adjudicatario aporte al inicio del contrato, al menos, las siguientes herramientas,...: Pregunta: En la maqueta POB a aportar por Madrid Digital se indica que se suministrarán herramientas ofimáticas y los equipos irán en Dominio. También se indican en varias fichas que se hará uso de Teams. ¿Qué tipo de licencia O365 se requiere (con o sin paquete ofimático y/o Teams)? ¿Aportará el adjudicatario las licencias para trabajar en Dominio de Madrid Digital?**

**Respuesta:**

El actual proveedor tiene la licencia MicroSoft 365 Empresa Estándar. Cuando se necesiten licencias que estén en el DA de Madrid Digital, ésta las proveerá.

**164. 6.7.4 Herramientas aportadas por el Adjudicatario. A este respecto, es necesario que el adjudicatario aporte al inicio del contrato, al menos, las siguientes herramientas,...:v. Power BI. Pregunta: Misma pregunta para Power BI que con O365, ¿Aporta el adjudicatario las licencias y se integrará en Dominio y entorno PowerBI de Madrid Digital**

**Respuesta:**

En este caso, al estar en nuestra red, las proporciona Madrid Digital

**165. 6.7.4 Herramientas aportadas por el Adjudicatario. A este respecto, es necesario que el adjudicatario aporte al inicio del contrato, al menos, las siguientes herramientas,...: Herramientas de control remoto. Pregunta: Como se indica en varias fichas que se utiliza Teams como herramienta de comunicación interna del servicio, ¿es posible utilizar Teams, ya que es una de sus funcionalidades, como herramienta de control remoto?**

**Respuesta**

En principio no se tiene contemplado Teams. En todo caso siempre se utilizará una herramienta en la que el usuario autorice el control del equipo, no está permitido utilizar herramientas que puedan tomar el control remoto del puesto sin la autorización del usuario.

**166. 6.7.4 Herramientas aportadas por el Adjudicatario. A este respecto, es necesario que el adjudicatario aporte al inicio del contrato, al menos, las siguientes herramientas,...: Herramientas de control remoto. Herramientas de implementación remota de software. Pregunta: En la página 340 del mismo pliego se indica que en servicio se utiliza la herramienta MS SCCM para control de equipo e instalación remota de software. ¿Las herramientas que se piden para estas funcionalidades al proveedor son para uso del servicio CAU o para equipos del proveedor? Si es para el CAU, ¿podemos utilizar el mismo SCCM aportando licencias o debe ser otra solución de mercado? Esto podría verse afectado por perfiles y políticas de Dominio**

**Respuesta**

Son para Servicio CAU. Habría que aportar licencias por parte del adjudicatario para SCCM.

**167. Según el modelo de oferta económica, se debe concretar un % de bajada general, que se aplicará por igual a cada uno de los precios unitarios de la licitación, ¿nos podrían confirmar?**

**Respuesta:**

Tal y como se indica en la cláusula 4 del PCAP, la baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación de un mayor número de unidades de los servicios de cuota variable del contrato.



**168. Facturación de los servicios Precios Unitarios Importe Mensual Servicios de Cuota Fija. ¿Este servicio se facturará exclusivamente por la cuota fija “importe mensual”? Si no es así ¿qué parte y alcance de este servicio se podrá facturar igualmente por los precios hora unitarios detallados para Jefe de Proyecto, Coordinador atención y Soporte Usuarios, ¿Analista programador, Operador de Soporte o Agente CAU? No entendemos en qué casos se podrán facturar precios hora para los servicios de cuota fija y con qué alcance.**

**Respuesta:**

El Servicio de Cuota Fija se paga por el concepto “importe mensual”, que es un importe fijo al mes.

**169. Facturación de los servicios Precios Unitarios Importe Mensual Servicios de Cuota Fija. ¿el importe de la cuota fija se facturará mensualmente independientemente de las volumetrías entrantes?**

**Respuesta:**

Sí.

**170. Facturación de los servicios Precios Unitarios Importe Mensual Servicios de Cuota Fija. Para el perfil de Analista Programador se establece un precio/ máxima de 26€ sin IVA ¿Este concepto qué perfiles incluye y en qué alcance para cada uno de ellos?**

**Respuesta:**

Las tarifas asociadas a los perfiles están detalladas en la página 90 del PPT - Cláusula 6,12,1 apartado 2 Servicios de Cuota variable.

**171. Lote 1: Facturación de los servicios Precios Unitarios Importe Mensual Servicios de Cuota Variable. Entendemos que los servicios de cuota variable se facturarán en su totalidad por los precios unitarios máximos de licitación, pero este preciarío no coincide con todos los perfiles asignados a estos servicios.**

**Respuesta:**

Las tarifas asociadas a los perfiles están detalladas en la página 90 del PPT - Cláusula 6,12,1 apartado 2 Servicios de Cuota variable.



**172. Lote 1: Pliego Técnico, Horario.** Se concreta un horario laboral para este lote, de lunes a viernes (7:30 a 18:30), con carácter general. ¿Se deben tener en cuenta la prestación de algún festivo de la Comunidad de Madrid en este horario?

**Respuesta:**

Como se indica en el apartado 6.2.3. del PPT “*se debe cubrir el servicio en aquellas fiestas locales en las que sea día laborable para cualquiera de los centros contemplados dentro del ámbito de prestación del servicio*”

**173. Lote 1: Pliego Técnico, 6.5.4 Dimensionamiento del Equipo Prestador del Servicio.** En este apartado se especifican los perfiles y el número de recursos por perfil, ¿Excepto aquellos perfiles que concretan a Tiempo Parcial, se ha estimado el resto de los perfiles y el número de recursos a tiempo completo?

**Respuesta:**

Sí.

**174. Lote 1: Pliego Técnico, Formación inicial.** Se requiere el número de horas de formación inicial necesario para uno de los perfiles necesarias para poder incorporarse al servicio, especialmente para el perfil de Agente ¿Nos podrían orientar para estimar los esfuerzos y costes de la formación inicial en el servicio concreto de Madrid Digital para cada uno de los perfiles, especialmente para el perfil Agente?

**Respuesta:**

Se estima que unas 3 semanas podría ser suficiente.

**175. Lote 1: Volumetrías** ¿Se ha tenido en cuenta para el cumplimiento de los ANS, una volumetría de 124.000 interacciones totales mes, siendo una errata lo que concreta en la página 38 del pliego PCAP de 142.000 interacciones?

**Respuesta:**

La cifra correcta son 124.000 interacciones.

**176. Lote 1: Volumetrías**

Las volumetrías mensuales estimadas de 70.000 tickets y 54.000 llamadas, que totalizan 124.000 interacciones mensuales no concuerdan con las volumetrías del “REGISTRO TICKETS REMEDY-FARO 2016-202310”, donde los últimos años, vienen aquí registradas unas volumetrías mes de promedio,

¿Nos podrían aclarar este punto y si las volumetrías IPC REGISTRADAS POR CANAL DE ENTRADA TIPO Y AÑO de este archivo es la volumetría total real de interacciones entrantes, o bien hay otras gestiones no contempladas en este archivo?



	2020	2021	2022	2023
<b>IPC REGISTRADAS POR CANAL DE ENTRADA TIPO Y AÑO</b>	481.634	524.610	579.496	511.580
Media Mes	40.136	43.718	48.291	51.158

**Respuesta:**

Las 124.000 iteracciones están por encima de los valores actuales en previsión de un aumento de la demanda.

**177. Lote 1: volumetrías por franja horaria y día de la semana**

Dado que no podemos extraer del documento adjunto "Informe de Seguimiento" ni se concreta en el archivo "REGISTRO TICKETS REMEDY-FARO 2016-202310", información numérica extendida, se requiere información numérica de las interacciones por franja horaria y día de la semana, especialmente de los canales telefónico y correo electrónico, para una evaluación adecuada de cumplimiento de la exigencia de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

**Respuesta:**

En el dossier de información adicional actualizado se encuentra dicha información.

**178. Lote 1: Tiempo medio de Gestión.** Dado que no podemos extraer del documento adjunto "Informe de Seguimiento" información numérica extendida, para poder evaluar los tiempos medios de la gestión de los IPCs, ¿nos podrían concretar tiempos medios de los servicios actuales, y por lo menos los tiempos medios del año 2022, para la atención de Consulta, Incidencia y Petición?

**Respuesta:**

En el dossier de información adicional actualizado se encuentra dicha información.

**179. Lote 1: Necesitamos conocer si el acceso a todas las aplicaciones aportadas por Madrid Digital se realizará a través del cliente VPN que se nos proporcionaría a los adjudicatarios o bien hay alguna de las aplicaciones que no es accesible a través de internet o de la VPN y requiere otro tipo de conexión.**

**Respuesta:**

En la actualidad casi todas las aplicaciones son accesibles a través de internet o VPN. En caso de que no estuvieran accesibles, se utilizará ISLA.



**180. Lote 1: Para la conexión de VPN, se solicita el acceso a través de certificado digital ¿existe la posibilidad de conexión a la VPN usando parámetros de configuración de IPSec en lugar del certificado digital?**

**Respuesta:**

La conexión VPN debe ser tipo “site to site” con los requerimientos de seguridad que conlleva incluido certificado digital.

**181. Lote 1: ¿Qué requerimientos de ancho de banda se consideran necesario para el acceso a todas las aplicaciones por puesto de agente?**

**Respuesta:**

El mínimo ancho de banda recomendado es 300 Mbits/s.

**182. Lote 1: ¿Qué requisitos técnicos necesitaran los equipos informáticos para el acceso a todos los aplicativos proporcionados?**

**¿Qué modelo de Portátil o PC de sobremesa es el compatible para el servicio y con la maqueta de puesto ofimático básico que Madrid digital proporciona?**

**Respuesta:**

Los equipos homologados este año son Portátiles: HP Probook 640 G9 y Dynabook Tecra A50, y sobremesa Lenovo M75s Gen2.

**183. Lote 1: ¿Debemos proporcionar los adjudicatarios, o hacernos cargo de su coste, de alguna licencia de los aplicativos que proporciona Madrid Digital?**

**Respuesta:**

No.

**184. Lote 1: ¿Es necesario para el servicio que todos los agentes tengan cuenta de office365 y Teams proporcionada por el adjudicatario?**

**Respuesta:**

No es obligatorio, pero sí recomendable.

**185. Lote 1: respecto al canal de entrada Autoservicio, se quiere ampliar más información, como alcance de registro, campos, parametrización, etc., para evaluar propuestas de automatización.**

**Respuesta:**

El canal del Autoservicio es DWP de ITSM.



**186. Lote 1: Referente a los evolutivos en los aplicativos, hay un gran número de aplicaciones que aporta Madrid Digital.**

- ¿Debemos hacernos cargo de la evolución de esos aplicativos, del mantenimiento y de su gestión?
- ¿Recibiríamos formación de las numerosas aplicaciones aportadas por Madrid Digital, o debemos conocer todas estas aplicaciones, alguna de ellas puede ser de desarrollo interno?
- ¿Recibiríamos formación también de ODIGO para poder efectuar los cambios en las configuraciones de la centralita que indica el pliego, así como de configuración de ODIGO?
- ¿Podríamos conocer el volumen estimado de evolutivos y migraciones al año?

**Respuesta:**

En el apartado 6.7.2.0 aparece la descripción de las herramientas y las actividades a realizar por parte del adjudicatario.

Respecto a las aplicaciones aportadas por MD, se recibirá formación sobre la forma en que están implementadas. Para aquellas aplicaciones en las que los perfiles tengan un conocimiento de ellas, la formación será sobre su arquitectura/parametrización. Para el resto, la formación será de uso.

No tenemos el dato del número de evolutivos y migraciones al año.

**187. Lote 1: Respecto al Plan de Optimización y Mejora del Servicio (POMS) y el Plan de Transformación:**

**¿Qué responsabilidad tiene el Lote 1 sobre el POMS, diferentes del resto de Lotes?**

**¿Quién evoluciona las herramientas de Madrid Digital?**

**¿Quién realiza los desarrollos y propone las mejoras y evolutivos?**

**¿Hacia dónde se está pensando llevar los evolutivos del Transformación? ¿Implicaría RPA, Biometría de voz, IA?**

**¿Existe una hoja de ruta para esta evolución en la duración del contrato?**

**¿Hacia dónde se está pensando llevar los evolutivos para el Lote 1? ¿Solo para procesos de CAU o también serían para otros procesos/Lotes?**

**Respuesta:**

¿Qué responsabilidad tiene el Lote 1 sobre el POMS, diferentes del resto de Lotes? Cada lote tendrá responsabilidad sobre sus propios planes de optimización y mejora.

¿Quién evoluciona las herramientas de Madrid Digital? Unas será MD y otras el adjudicatario.



¿Quién realiza los desarrollos y propone las mejoras y evolutivos? El adjudicatario y Madrid Digital propondrán las mejoras y evolutivos. El desarrollo el adjudicatario.

¿Hacia dónde se está pensando llevar los evolutivos del Transformación? ¿Implicaría RPA, Biometría de voz, IA? Estamos abiertos a cualquier propuesta que mejore y haga más eficiente el servicio.

¿Existe una hoja de ruta para esta evolución en la duración del contrato? No. Debe ser propuesto por el adjudicatario.

¿Hacia dónde se está pensando llevar los evolutivos para el Lote 1? ¿Solo para procesos de CAU o también serían para otros procesos/Lotes? En principio son solo para procesos de CAU pero pueden afectar a otros procesos/Lotes.

**188. Lote 1: Necesitamos conocer el Grado de Madurez en las herramientas actuales tanto en su evolución como en sus automatizaciones (Faro, Odigo, Faro-bot, CRM, etc.) y las licencias y usuarios implicados en todas y cada una de ellas.**

**Respuesta:**

El grado de madurez en todas las herramientas es alto. El CRM no está iniciado su desarrollo. Las licencias de estas herramientas las pondrá Madrid Digital y los usuarios, son todos los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

**189. Lote 1: En caso de proponer en el Lote 1 mejoras en las herramientas dentro del POMS que llevara implícitas licencias ¿Quién asume esos costes? ¿Los adjudicatarios del Lote 1 o Madrid Digital?**

**Respuesta:**

Puede ser consensuado. Dependerá de la propuesta que realice el adjudicatario.

**190. Lote 1: Respecto al Plan de Transformación e Innovación. de cara a poder evaluar el alcance de las propuestas de transformación se requiere ampliar información en los siguientes términos:**

**¿Quién asume los costes de desarrollo e implementación de las mejoras, así como de las nuevas soluciones?**

**¿Quién asume los costes de las licencias que pueda significar?**

**Respuesta:**

El coste de desarrollo e implementación está incluido en la partida presupuestaria para Transformación y Mejora.

El coste de las licencias puede ser consensuado. Dependerá de la propuesta que realice el adjudicatario.



**191. Lote 1: Necesitaríamos ampliar información referente a las herramientas / soluciones implementadas o por implementar que se concretan en el pliego, y que permitan enfocar/concretar soluciones de transformación e innovación:**

- **Chatbot (Faro bot):** Se requiere detalle de la solución actual implementada y sus características técnicas, así como los flujos y toda aquella información que permita evaluar el requerimiento de ser “operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad” ¿Qué número de licencias existen actualmente y con qué tecnología o herramientas se encuentran desarrollados en la actualidad?
- **Robotización / RPA:** Se requiere detalle de la solución actual implementada y sus características técnicas, así como los flujos y toda aquella información que permita evaluar el requerimiento de ser “operado, administrado, gestionado, mantenido, evolucionado y documentado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad”. ¿Qué número de licencias existen actualmente para procesos de RPA y con qué tecnología o herramientas se encuentran desarrollados en la actualidad? ¿Cuántas tareas o formularios están actualmente robotizados con una solución RPA?

**Respuesta:**

El Chatbot está desarrollado en Virtual Agent de MicroSoft y se opera desde Teams. Tienen acceso todos los empleados de la Comunidad de Madrid. Actualmente se está utilizando para dar soporte a los proyectos nuevos mayoritariamente.

Respecto a la Robotización/RPA: actualmente no hay ninguna solución implementada.

**192. Lote 1: Necesitaríamos ampliar información referente a los procesos susceptibles de automatización para poder concretar propuestas de transformación e innovación.**

**A falta de poder disponer de los manuales de servicio y procesos para su análisis, se requiere ampliar información sobre:**

**¿% de interacciones/IPC están automatizados actualmente respecto al total?**

**¿% de consultas, incidencias o peticiones automatizadas respecto al total de incidencias automatizadas?**

**¿% de incidencias críticas o normales, automatizadas?**

**¿Qué tareas, formularios o actividades del proceso actual son repetitivas, manuales o propensas a errores?**

**¿Qué volumen de tareas se estima sean susceptibles de robotizar mediante RPA?**

**¿Respecto al canal de entrada de incidencia Autoservicio, qué % de automatización tiene actualmente?**

**Respuesta:**



El volumen de iteraciones automatizadas es muy pequeño.

En cuanto a las tareas a robotizar, será en base a la propuesta del adjudicatario. Las tareas del servicio son las propias de un CAU y actualmente casi todas son manuales.

**193. Lote 1:** Se dice en página 96 del PT: *Agentes de Provisión de Accesos, que harán tareas de revisión de peticiones, comprobación de fichas, envío de SMS, preparación de ficheros de cargas masivas y altas sencillas en tanto se automatizan diversos procesos. ¿Pueden concretar estos procesos susceptibles de automatización?*

**Respuesta:**

Actualmente son tareas manuales. El adjudicatario, con el consenso de Madrid Digital, podrá proponer la automatización de los procesos que considere más eficientes.

**194. Lote 1:** Se dice en página 96 del PT: *Técnicos especialistas, incluidos en el servicio de Herramientas/Transformación, realizarán automatizaciones de formularios y de procesos, proyectos de RPA así como informes complejos que permitan:..*

**¿Pueden concretar estos formularios y procesos susceptibles de automatización?**

**Respuesta:**

Actualmente son tareas manuales. El adjudicatario, con el consenso de Madrid Digital, podrá proponer la automatización de los procesos que considere más eficientes.

**195. Lote 1:** ¿nos pueden ampliar información o listar aquellas manuales actuales que generen más errores en el proceso, y que podamos evaluar mejoras al proceso?

**Respuesta:**

El servicio de credenciales es el servicio que más actividades manuales tiene y, por tanto, pueden generar más errores en el proceso.

**196. Lote 1:** ¿nos pueden ampliar información de las llamadas o correos electrónicos que impliquen un tiempo de gestión más alto, y que podamos evaluar mejoras al proceso?

**Respuesta:**

Las IPC que requieren un mayor tiempo de gestión para su resolución, son las relacionadas con instalación de software y las relativas a provisión de acceso con peticiones masivas y copia de carpetas de información.



**197. Lote 1: ¿Respecto a los perfiles de Analista Programador, en qué casos concretos de estos perfiles tendrán responsabilidades / tareas de desarrollo o programación de las herramientas actuales?**

**Respuesta:**

Las tareas de los perfiles se detallan en el apartado 6.5.3 del PPT.

**198. Lote 1: ¿Respecto a los perfiles de Analista Programador, en qué casos concretos de estos perfiles tendrán responsabilidades / tareas de desarrollo o programación de las herramientas propuestas de innovación o mejora?**

**Respuesta:**

Las tareas de los perfiles se detallan en el apartado 6.5.3

**199. PCAP apartado 8 de la Cláusula 1 del PCAP. Pág. 25. El criterio número 2 “Número de horas adicionales”, para el Lote 3, valorado en conjunto con 10 puntos, sólo cuenta con 9 puntos a través de la suma de los subcriterios descritos. ¿Podrían clarificar cómo se obtienen los 10 puntos?**

**Respuesta:**

Resuelto en la aclaración.

**200. En el apartado “6.7.2.0.2 Gestión actual” del pliego técnico se hace referencia a que Madrid Digital aportará como herramienta el portal de gestión descrito en el subapartado “6.7.2.0.2.3 Portal de Atención del Servicio (Pendiente Construcción)”, y en concreto en la página 77 del pliego técnico. A este respecto, necesitaríamos se concreten las siguientes cuestiones al respecto:**

- Fecha en la que Madrid Digital tiene previsto acometer el despliegue de la herramienta. Conocer esta información es importante hacer un alineamiento de iniciativas de transformación ya que de abordarse, supondrá dependencias con el front CRM del agente como indica este requerimiento)
- Confirmar si la dotación económica que se debe considerar como parte de la partida variable de transformación, para abordar el despliegue de la herramienta, debe considerar todos los elementos asociados su despliegue:
- Provisión de licencias del entorno CRM.
- Configuración y parametrización del entorno CRM acorde al alcance funcional referenciado.
- Evolución del entorno que referencia este apartado
- Desarrollo y mantenimiento de las integraciones a las que hace referencia este apartado

En caso de que alguno de los elementos asociados al despliegue de la herramienta incluso no referenciado anteriormente, no deban considerarse en esta parte de la partida variable de transformación, por favor, identificarlos, y confirmar que serán aportados por Madrid Digital sin impacto económico para el proveedor del servicio.



**Respuesta:**

Actualmente no está previsto el despliegue de esta herramienta. Si el adjudicatario la tuviera dentro de su Plan de Transformación, se acometería en los plazos acordados con Madrid Digital en su propuesta. La parte de las licencias se podría consensuar para que Madrid Digital se hiciera cargo.

**201. Lote 1: En el apartado “1.1.2. Ficha de Servicio de Gestión de Accesos”, y en concreto en la página 205 del pliego técnico, se hace referencia a “se desarrollen propuestas de mejora y automatización de cara agilizar la gestión y evitar errores derivados de la ejecución manual de las tareas”, referenciando en el apartado 6.7.3 Otras herramientas aportadas por Madrid Digital, concretamente en la página 80, el grupo de herramientas para su gestión. A este respecto, necesitamos conocer: El tiempo medio de gestión que el agente invierte en el uso de las aplicaciones específicas de gestión de accesos de Madrid Digital para la tramitación de la demanda operativa asociada, sin considerar otros tiempos de la interacción, como pueden ser, la identificación del usuario y/o gestión operativa en Remedy**

**Respuesta:**

No disponemos del dato solicitado. El TMO se muestra en el dossier de información adicional.

**202. Lote 1: 6.5.2.8.3 Aumento o disminución del Equipo General "Para este equipo se ha estimado una actividad de 3.500 tickets de FARO abiertos/gestionados y de 2.700 llamadas por día laborable. (70.000 tickets y 54.000 llamadas que totalizan 124.000 interacciones mensuales)." ¿Existe un desglose de los tickets por categoría (Credenciales, Aplicaciones, etc)?**

**Respuesta:**

Esta información está recogida en el dossier de información adicional.

**203. 6.7.4. Herramientas aportadas por el Adjudicatario "A este respecto, es necesario que el adjudicatario aporte al inicio del contrato, al menos, las siguientes herramientas, pudiendo Madrid Digital solicitar otras adicionales durante la vigencia del contrato. Respecto a la herramienta de implementación remota de software, ¿puede el adjudicatario del Lote 1 hacer uso de la herramienta de SSCM de la que dispone el cliente?"**

**Respuesta:**

Actualmente no. Habría que consensuarlo con el grupo que actualmente es responsable de ella.

**204. 6.7.2.0.2.4 Chatbot Portal del Usuario (FARObot). Se ruega facilitar información sobre el estado del chat bot , elementos publicados , entrenamientos mensuales, absorción actual y porcentaje de uso de este**

**Respuesta:**



El Chatbot se utiliza para el soporte de algunos proyectos, por lo que el porcentaje de uso actualmente es pequeño. Los elementos publicados hacen referencia a los proyectos a los que se da soporte.

La herramienta está desarrollada en el Virtual Agent cuyas funcionalidades son básicas.

**205. 6.7.2.0 Herramientas aportadas por Madrid Digital. Se ruega facilitar información sobre la accesibilidad a las aplicaciones (sistemas de ticketing, control del cambio, sistemas de monitorización, etc...) mediante api tanto de manera informacional como operacional en tiempo real.**

**Respuesta:**

En la mayoría de los casos será por API. En el caso de Odigo, hay conectores.

**206. 5.5.4.1 Gestión y flujos de operaciones de soporte ¿Podríamos disponer de un volcado de las incidencias actuales del servicio?**

**Respuesta:**

En el dossier de información adicional hay un listado de las IPC de un mes.

**207. Lote 4. La franja fuera de horario habitual, de 18:00 a 22:00, ¿se debe valorar como disponibilidad o guardia?**

**Respuesta:**

Con carácter general, se considerará “horario normal” para la prestación de los servicios objeto de este contrato el que va de las 7:30 a las 22:00 de lunes a viernes no festivos, si bien se considera como horario habitual el comprendido entre las 7:30 a 18:00 para la mayoría de los centros de la Comunidad de Madrid

**208. Lote 4. ¿La cantidad de número de perfiles estimados de los equipos por consejerías son mínimos?**

**Respuesta:**

Como se indica en el Pliego, son estimaciones iniciales que se revisarán y concretarán al inicio del contrato.

**209. Lote 4. En las instalaciones WiFi, ¿qué alcance tiene el servicio? ¿Se realiza el cableado desde el centro de datos o ubicación del controlador? ¿Quién proporciona el material para el cableado y los equipos del sistema?**

**Respuesta:**

Las funciones requeridas son las relativas a la gestión de la demanda de este tipo de servicio. La ejecución corresponde a la unidad organizativa de Madrid Digital responsable del proceso.



**210. Lote 4. En los traslados, ¿quién asume la carga y embalaje del material?, ¿debe el proveedor disponer de los vehículos para el traslado de material?. Entendemos que la ejecución del traslado no está contemplada pero sí la recepción de la solicitud, planificación y coordinación del mismo. ¿es correcto?**

**Respuesta:**

Las funciones requeridas son las relativas a la gestión de la demanda de este tipo de servicio. La ejecución corresponde a la unidad organizativa de Madrid Digital responsable del proceso.

**211. Lote 4. En la implantación de servicios, ¿debemos llevar la coordinación además de la toma de requisitos?**

**Respuesta:**

La toma de requisitos no es una actividad que se contemple entre las funciones recogidas en el apartado 9.3.1 del PPT. Se trata de una toma de datos relativos a usuarios y/o puestos sobre los que se despliega una solución determinada. En algunos casos puede suponer la coordinación de actividades sobre tareas de campo.

**212. PPT. L2. 1.2.1 Ficha de Servicio de Despliegues. Pág. 236. Confirmar que la facturación de este servicio viene dada por la parte variable identificada como "Servicios de Gestión de CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa" en el ANEXO I: Lote 2. Modelo de Proposición Económica.**

**Respuesta:**

En parte sí, pero el equipo base estaría incluido dentro de la Cuota Fija, ítem: "Servicios de Gestión del CdD, dotaciones, despliegues, proyectos y logística inversa. Equipo base de despliegues y proyectos".

**213. PPT. L2. 1.2.1 Ficha de Servicio de Despliegues. Pág. 236. Confirmar que el personal que presta este servicio en la parte de ejecución (no gobierno ni coordinación) no está incluido en el equipo Base del Lote 2.**

**Respuesta:**

Se confirma.

**214. PPT. L2. 1.2.2 Ficha de Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periférico. Pág. 243. Confirmar que la facturación de este servicio viene dada por la parte variable identificada como "Servicios de Gestión de CdD, Dotaciones, Despliegues y Proyectos y Logística Inversa" en el ANEXO I: Lote 2. Modelo de Proposición Económica**

**Respuesta:**



Aplica lo indicado en la respuesta de la pregunta 212: en parte sí, pero el equipo base estaría incluido dentro de la Cuota Fija, ítem: “Servicios de Gestión del CdD, dotaciones, despliegues, proyectos y logística inversa. Equipo base de despliegues y proyectos”.

**215. PPT. L2. 1.2.2 Ficha de Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periférico. Pág. 243. Confirmar que el personal que presta este servicio en la parte de ejecución (no gobierno ni coordinación) no está incluido en el equipo Base del Lote 2.**

**Respuesta:**

Se confirma.

**216. PPT. L2. 1.2.1 Ficha de Servicio de Despliegues. Pág. 236. ¿Quién envía el equipamiento al centro? ¿El servicio de despliegues? ¿El Centro de Distribución (CdC) al igual que se hace en el Servicio de Dotación de Puesto de Trabajo y Periféricos?**

**Respuesta:**

Depende de los casos, pero:

- 1) Las actividades que exijan una dotación de equipamiento del CdD, normalmente tendrán asociadas dotaciones básicas (para la salida de almacén y transporte del equipamiento) y luego la instalación la realizará el equipo de Despliegues
- 2) Pero también hay casos donde no va a necesitar específicamente dotación de equipamiento (por ejemplo, un traslado, donde hay que mover los PCs, portátiles, impresoras, etc. de un edificio a otro) pero si material del tipo de cables, latiguillos, etc. Esto ya es gestión del proveedor cómo prefiere realizarlo, pero no se facturarían dotaciones, estaría incluido dentro del ámbito del Servicio de Despliegues.

**217. PPT. L2. 1.2.3 Ficha de Servicio de Maquetado, Adecuación y Personalización de equipamiento. Pág. 250. Confirmar bajo qué epígrafe se factura este servicio dentro del ANEXO I: Lote 2. Modelo de Proposición Económica**

**Respuesta:**

No hay un epígrafe concreto. El Equipo Base estaría incluido dentro de la Cuota Fija, ítem: “Servicios de Gestión del CdD, dotaciones, despliegues, proyectos y logística inversa. Equipo base de despliegues y proyectos”, pero hay que tener en cuenta que en las dotaciones esta justo es una de las actividades que se realiza, por lo que en adjudicatario tendrá que dimensionar el Servicio en función de las necesidades reales.

**218. PPT. L2. 1.2.3 Ficha de Servicio de Maquetado, Adecuación y Personalización de equipamiento. Pág. 250. Confirmar si el equipo que presta este servicio está incluido dentro del equipo Base del Lote 2.**

**Respuesta:**

Ver respuesta a la pregunta 217.



**219. PPT. L2. Ficha 1.4.1 Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Pág. 306.** Se menciona que hay un anexo en el que figura el número de centros especiales, número de técnicos en cada uno y sus turnos, pero no encontramos tal información. Tan solo vemos el fichero "ANEXO II\_g DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL Lote 2 4 Centros" que muestra una identificación parcial de los centros (no muestra centros "Especiales Institucional" ni centros "Sociosanitarios"). ¿Pueden facilitar dicha información?

**Respuesta:**

La información con el detalle solicitado se entregará al adjudicatario final

**220. PPT. L2. Ficha 1.4.1 Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Pág. 312.** Se ruega facilitar una estadística de incidencias que se producen en el turno de guardia (noches y fines de semana) para poder dimensionarlo correctamente.

**Respuesta:**

Aproximadamente unas 100 incidencias en horario nocturno (de 22:00 a 7:00) mensuales y 250 incidencias en fines de semana y festivos (también mensuales)

**221. PPT. L2. Ficha 1.4.1 Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Pág. 348.** Confirmar que el equipo de trabajo que se propone en la ficha para el subservicio de "Desarrollo de Herramientas": Diseñador, Analista, Gestor Técnico, Programador, encaja con el dimensionamiento de 5 perfiles TED que se mencionan al principio de la ficha.

**Respuesta:**

Los 5 perfiles TED corresponden a Técnicos Especialistas en Desarrollo no ha Técnicos Especialistas en Documentación. Es un error en las siglas de la tabla de perfiles

**222. PCAP. Para el Lote 3: se indica un presupuestado de cuota fija de 6.197.452,80. Sin embargo, calculándolo a partir de las tablas de la página 12 y teniendo en cuenta los meses de cada partida, se obtienen 6.199.040. ¿Podrían confirmar la cifra correcta?**

**Respuesta:**

Ver rectificación del PCAP.

**223. PCAP. Criterios de Valoración Lote 3: El desglose de puntos otorgados por horas adicional suman 9 en lugar de 10 indicado en las tablas de evaluación. Podrían indicarnos si son 9 o hay algún criterio que no haya sido enumerado?**

**Respuesta:**

Se corrige error en el PCAP.



**Por considerar de interés las aclaraciones y en virtud de lo establecido en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*, se remite para su publicación en el perfil de contratante del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.**

<p><i>El Director de Puesto de Trabajo Digital</i></p> <p>Firmado digitalmente por: JOSÉ LUIS GONZÁLEZ GARCÍA - ** Fecha: 2023.12.26 16:54</p> <p><i>Fdo. José Luis González García</i></p>	<p><i>El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario</i></p> <p>Firmado digitalmente por: JUAN RAMON PALOMINO DE FRUTOS - ***2309** Fecha: 2023.12.26 16:54</p> <p><i>Fdo. Juan Ramón Palomino de Frutos</i></p>
---	---

