

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 a los Pliegos que rigen la licitación por parte de empresas interesadas en la licitación:

224. PPT. L2. I.4.1. Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Pág. 317. En lo concerniente a irreparables, ¿existen algunos criterios base para su evaluación según tipo item independientemente de antigüedad y/u obsolescencia?, ¿Cuáles serían?

Respuesta:

La irreparabilidad de un elemento se determina por la falta de disponibilidad de piezas para su reparación certificada por el fabricante o en su caso algunos de los principales suministradores. Evidentemente viene como consecuencia de la antigüedad y/u obsolescencia y es marcada de forma periódica por MadridDigital.

225. PPT. L2. I.4.1. Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Pág. 317- ¿Existen volumetrías de años anteriores en cuanto a los movimientos de stock de piezas para reparación desde el CdD?

Respuesta:

No existe volumetría de este nivel de detalle

226. PPT. L2. I.4.1. Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital. Pág. 317. ¿Cuál es el stock actual de piezas para reparación existente en el CdD?

Respuesta:

No existe este dato

227. Lote 2. En la pregunta 27 preguntamos qué volúmenes deberíamos considerar para los servicios de proximidad, dado que, según los indicados en el PPT, y considerando los precios unitarios indicados en el PCAP, el valor resultante sobrepasa la partida presupuestaria. La respuesta no nos queda clara. ¿Podemos asumir que los volúmenes correctos son según se indica en la tabla siguiente?

Servicio	Concepto	Unidades/mes		
		2024	2025	2026
Espacio TI Tipo 1	Alta de espacio (pago único)			
	Por espacio (pago mensual)			
Espacio TI Tipo 2	Alta de espacio (pago único)		1	
	Por espacio (pago mensual)		1	1
Espacio TI Tipo 3	Alta de espacio (pago único)			
	Por espacio (pago mensual)			
Taquilla TI	Alta de taquilla (pago único)		1	
	Por centro (pago mensual)		1	1
Expendedor TI	Alta de expendedor (pago único)		1	
	Por expendedor (pago mensual)		1	1

Respuesta:

Se rectifica el Pliego de Prescripciones Técnicas con las volumetrías estimadas.

228. Lote 2. ¿Puede MD confirmar que dentro del alcance de la RFP está incluido el mantenimiento de los plotters, los kits de mantenimiento de las impresoras láser, así como las baterías y los cargadores de portátiles?

Respuesta:

Sí, todos los elementos descritos en la pregunta están incluidos en el alcance del mantenimiento hardware

229. Lote 1. ANEXO II_a DOSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL. Lote 1. Apartado 6. Pág. 5. "Las volumetrías recogidas en los ficheros excell adjuntos en este documento indican unos valores entorno a los 48.000 tickets gestionados mensualmente durante los últimos años de los que algo menos de la mitad se han originado a través de una llamada telefónica al CAU, lo que es una volumetría muy distinta a la indicada en el apartado 6.5.2.8.3 del documento 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas) donde se habla de unos 70.000 tickets además de unas 54.000 llamadas. Necesitamos saber cuáles son los datos de volumetría reales que se gestionan desde el CAU."

Respuesta:

Las volumetrías reales son las mostradas en el dossier de información adicional. La demanda futura no la conocemos, estimamos que va a ir al alza. Los 70.000 tickets mensuales es un umbral en el que, si se supera, se minoran los ANS por entender que la demanda es demasiado grande para asumirla con el equipo. Los 70.000 tickets al mes es lo que se estima que se podría resolver con el equipo planteado para la cuota fija.

230. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 5.5. Pág. 21. ¿hay usuarios VIP / usuarios clave que pueden abrir incidencias críticas?

Respuesta:

Sí, puede entrar alguno por el CAU objeto de este pliego, normalmente estos usuarios entraran por otro CAU distinto de este contrato, en caso de entrar hay una manera de actuar ante estas incidencias.

231. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 5.5. Pág. 21. ¿Están identificados los usuarios claves o VIP en la herramienta de ITSM? En caso negativo, ¿Cómo pueden los agentes del CAU identificar ese tipo de usuarios?

Respuesta:

Sí, en su mayoría están identificados.

232. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 5.5.4.1. Pág. 22. "¿Es el FARobot la solución tecnológica del chat online? Y en caso negativo ¿Cuál es la solución tecnológica utilizada para la implantación del chat online? ¿Cómo se accede el chat online? ¿Está conectado a la herramienta ODIGO o al ITSM FARO?"

Respuesta:

FaroBot está realizada con Virtual Agent y se accede desde Teams, actualmente se utiliza para dar soporte a los proyectos. No está conectada a ninguna herramienta.

233. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 5.5.4.1. Pág. 22. ¿la herramienta de ITSM / FARO tiene catálogo de peticiones para selfservice?

Respuesta:

En FARO existe DWP donde el usuario hace peticiones a través de formularios, pero ninguna de estas genera una solución. Algunos formularios tienen artículos de conocimiento que el usuario puede utilizar para solucionar su problema.

234. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 5.6.1.1. Pág. 26. ¿Cuál es la relación de servicios del Lote 1 incluidos en el catálogo de servicios que han de ser transferidos?

Respuesta:

La transferencia de conocimiento al adjudicatario será en los servicios marcados en el PPT.

235. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 6.2.2. Pág. 40. ¿Qué actividades de soporte a proyectos realizaría el CAU?

Respuesta:

Las funciones serían las mismas que para el servicio continuo.

236. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 6.2.2. Pág. 40. ¿Qué tipo de soporte debe prestar el CAU a campañas especiales?

Respuesta:

El mismo que para el servicio continuo

237. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 6.2.2. Pág. 41. ¿Están todos los procesos dentro del alcance del CAU / provisión de accesos, documentados en FARO / sharepoint?

Respuesta:

Están documentados en un Sharepoint.

238. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 6.4.1.7. Pág. 47. ¿Qué herramienta se utiliza actualmente para realizar las encuestas de satisfacción? ¿están automatizadas?

Respuesta:

Las encuestas sobre Atención Telefónica se realizan en Odigo. Las Encuestas de Satisfacción del Usuario se realizan en su mayoría a través de FARO y algunas sobre FORMS.

239. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 6.5.1. Pág. 50. El número de Técnicos adscritos al servicio de Provisión de Accesos que se muestra en la figura Ilustración 6.5-2 Organización del Equipo parece ser erróneo. Según el cuadro del equipo base que se muestra en la página 69, el número de Técnicos son 7.

Respuesta:

El dato correcto es el de la ilustración. Son 8 técnicos.

240. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo (Pliego de Prescripciones Técnicas). Apartado 6.7.4. Pág. 81. "¿Qué licencias adicionales, (PowerBI, Office 365, Teams, etc.) a las incluidas en la maqueta de los equipos de los agentes, se requieren? ¿Qué herramienta para implementación remota de software se utiliza en la actualidad por el CAU?"

Respuesta:

La respuesta está en el apartado 6.7.4 Herramientas aportadas por el Adjudicatario. Actualmente el CAU no tiene ninguna herramienta de implementación de software de manera desatendida, la instalación de software se hace mediante conexión remota al equipo del usuario por ISLA.

241. 1-59-23-memoria_justificativa_necesidad-2_fdo_censurado. Apartado Importe del contrato. Pág. 5. En la Tabla importes sale lote 2 dos veces, y entendemos la segunda sería lote 4, confirmar es así

Respuesta:

Sí es correcto, el segundo es el lote 4.

242. Lote 2. 7-59-23-pcap-2_fdo_censurado. Apartado Importes. Pág. 9. Los precios de "servicios de proximidad TI" indicado en la pág 9 del pcap (303.019.69€) son distintos a los precios calculados en base a los precios de las volumetrías de la pág 151 del ppt con los precios indicados en al pág. 11 del pcap (648.895,3€). Por favor indicar cuál es el dato correcto, gracias

Respuesta:

Se rectifica el Pliego de Prescripciones Técnicas con las volumetrías estimadas. El correcto es el indicado en el PCAP.

243. Lote 2. 7-59-23-pcap-2_fdo_censurado. Apartado Importes. Pág. 9. Los precios de "Monitorización y UX" indicado en la pág 9 del pcap (9.291.430,98€) son distintos a los precios calculados en base a los precios de las volumetrías de la pág 152 del ppt con los precios indicados en al pág 11 del pcap (8.184.159€). Por favor indicar cuál es el dato correcto, gracias

Respuesta:

El importe del servicio de "Monitorización y UX" indicado en la pág. 9 del pcap (9.291.430,98€), es correcto.

244. Lote 2. 7-59-23-pcap-2_fdo_censurado. Apartado Anexo X. Nos pueden pasar el anexo X en editable para los CV's? Gracias!

Respuesta:

El modelo de CV es el recogido en el Anexo VII del PPT .

245. Lote 2. 7-59-23-pcap-2_fdo_censurado. Apartado Anexo I. Págs. 95-96. Nos pueden pasar los Anexos I: Lotes 1 y 2 de proposición económica en editable? Gracias!

Respuesta:

El modelo es el recogido en el Anexo I del PCAP .

246. Lote 2. 7-59-23-pcap-2_fdo_censurado. Apartado Anexo V. Pág. 107. Nos pueden pasar el Anexo V: Lote 2 de documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas

Respuesta:

El modelo es el recogido en el Anexo V del PCAP .

247. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado 5.1.1 Licencias, permisos y certificaciones. Pág. 17. Se indica que "el adjudicatario se hará cargo de todas las actuaciones, trámites y tasas necesarios para obtener o disponer de las licencias administrativas y permisos para todas las actuaciones y servicios que lo precisen". ¿Existe listado o fichero de tasas que podamos revisar para ver las tasas a contemplar? Gracias

Respuesta:

No se dispone del listado solicitado. Se analizaría en la transición del servicio comentada en el apartado 5.6.1 Fase de Transición del Servicio.

248. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado 5.6.1 Fase de Transición del servicio - Lote 2. Pág. 25. Necesitamos conocer si actualmente tienen proyectos de transformación en curso que coincidan con la transición - y cómo podría verse esta afectada por dichos proyectos

Respuesta:

Actualmente hay proyectos en marcha y para los que estén 'activos' en el momento del inicio de la Prestación del Servicio habrá que determinar en la Fase de Transición si se consideran de Transformación e Innovación o de gestión más similar a Despliegues (esta separación no está de esta forma en el servicio actual). Pero esto se deberá analizar en dicha Fase de Transición, donde el responsable sigue siendo el proveedor anterior de forma que, cuando llegue la etapa de Pleno Servicio de este contrato, el adjudicatario pueda dar continuidad a los proyectos activos.

249. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado Plan de traslado LOTE 2. Pág. 26. En cuanto al punto donde se indica "En el caso de que sea necesario trasladar físicamente algún elemento, el coste asociado correrá por cuenta del adjudicatario" y relativo al nuevo Centro de Distribución, necesitamos conocer donde están ubicados ahora los elementos

almacenados, cuantos hay y quien corre a cargo con los costes de moverlos de almacén entre el actual y el propuesto por nosotros

Respuesta:

Sobre la información del número de equipos actual, ver respuesta a la pregunta 73 de la primera nota informativa (que hace referencia a una tabla nueva que se añadió en el Dossier). El CdD actual está ubicado en Mejorada del Campo, la ubicación exacta se facilitará durante el Plan de Transición. Los costes de movimiento de almacén corren a cargo del nuevo adjudicatario, tal como se indica en el 'Plan de Traslado' del Apartado 5.6.1 Fase de Transición del Servicio:

En el caso de que sea necesario trasladar físicamente algún elemento, el coste asociado correrá por cuenta del adjudicatario.

250. Lote 1. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado 6.6.1 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Prestación. Pág. 74. Con respecto a los usuarios remotos con plataforma del proveedor ¿necesitan un vpn client en concreto? ¿es un fabricante específico?

Respuesta:

En el apartado 7.4.2 se indica que *"En la modalidad de Teletrabajo deberán usar VPN e ISLA hacia sus puestos en la oficina, dependiendo del grupo de trabajo o el medio que Madrid Digital disponga."* Estos medios están actualmente en evolución y se definirá con el adjudicatario en la Fase de Transición este punto

251. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado 7.4.2 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Soporte Remoto. Pág. 128. Los usuarios remotos conectados vía vpn client, ¿establecerán esta conexión vpn contra el concentrador vpn de Madrid Digital?

Respuesta:

En el apartado 7.4.2 se indica que *"En la modalidad de Teletrabajo deberán usar VPN e ISLA hacia sus puestos en la oficina, dependiendo del grupo de trabajo o el medio que Madrid Digital disponga."* Estos medios están actualmente en evolución y se definirá con el adjudicatario en la Fase de Transición este punto.

252. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado 7.4.2 Requisitos mínimos que debe tener el Centro de Soporte Remoto. Pág. 128. El concentrador de túneles vpn de Madrid Digital, ¿que fabricante es? nos pueden indicar la versión?

Respuesta:

Ver respuesta a pregunta anterior (251).

253. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado 7.5.2 Espacio TI (WIC). Pág. 130. ¿Cuál es la franja horaria en el que se ha de prestar este servicio?

Respuesta:

Aplica lo establecido en el apartado 5.11 "Horario para la Prestación del Servicio".

254. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado 7.5.2 Espacio TI (WIC). Pág. 130. ¿Los espacios TI (WIC) han de ser atendidos por técnicos del equipo del Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital o se requiere de técnicos adicionales?

Respuesta:

Se requiere de personal específico.

255. Lote 2. 6-59-23-ppt-2_fdo. Apartado I.2.4. Servicio de operaciones CdD. Pág. 254. Necesitamos saber los movimientos que realizan, es decir entradas y salida de material mensuales del Centro de Distribución, si existe esa volumetría o cuál es la esperada/estimada por el volumen de dispositivos del parque de Madrid Digital

Respuesta:

Para las salidas del CdD, la volumetría estimada es la correspondiente a las Dotaciones básicas, simples y complejas del apartado 7.12 Estimaciones y Volumetrías de los Servicios, mientras que la referencia del último año mes a mes está en el Dossier.

En cuanto a la entrada de material en el CdD, ésta depende de los procesos de adquisición de Madrid Digital. Como referencia, para una volumetría anual total los datos del apartado 7.12 son válidos, pero a pesar de que intentamos que haya entregas parciales distribuidas en todo el año, lo cierto es que el adjudicatario tendrá que prever que puede haber periodos con mayor volumen de entregas que otros, sobre todo al final de cada año.

256. Lote 3. En PACP rectificado, página 12, se especifica en el cuadro de Servicios Cuota Fija que para el Grupo completo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica tiene 3 fases de incorporación, una al comienzo del contrato, otra al 1 de Septiembre de 2025 y a partir del 1/10/2025. Según la tabla incluida en la página 181 del PPT rectificado (Lote 3, apartado 8.9), ¿podemos interpretar que el equipo que se incorpora al comienzo del contrato es el ahí denominado en las unidades de facturación como “Equipo base de Innovación” y que el que se incorpora en Sept'25 sería el denominado “Equipo Base de Sop. Téc.Esp. y Consultoría Tecnol.”?

Respuesta:

El pliego indica al definir el equipo base de este grupo (apartado 8.3.2.1) lo siguiente:

Grupo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y Consultoría Tecnológica

Comienzo de la ejecución del contrato.

- *Perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 3*
- *Perfil Técnico de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Arquitecto Correo Electrónico Exchange. Número mínimo solicitado: 2*
- *Perfil Arquitecto Directorio Activo. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Técnico de Sistemas de plataforma Windows en red. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Técnico de Soluciones M365. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Arquitecto de Sistemas Audiovisuales. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Técnico de Sistemas de movilidad y gestión centralizada de dispositivos móviles. Número mínimo solicitado: 1*

Incorporación el 1 de septiembre de 2025.

- *Perfil Arquitecto de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 2*
- *Perfil Técnico de Sistemas de Puesto. Número mínimo solicitado: 1*

- *Perfil Arquitecto Correo Electrónico Exchange. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Técnico de Sistemas de plataforma Windows en red. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Técnico de Soluciones M365. Número mínimo solicitado: 1*
- *Perfil Arquitecto de Sistemas Audiovisuales. Número mínimo solicitado: 1*

Así, al inicio del contrato el mínimo de recursos del grupo sería de 11 (según los perfiles indicados) y a partir del 1/9/25 habría que incorporar un mínimo de 7 recursos más (el mínimo total es de 18), según los perfiles indicados.

Queríamos indicar adicionalmente que no hay 3 etapas de prestación del servicio, hay 2 (una hasta el 1/9/25 y otra a partir de ahí) con un ajuste de facturación en el mes de Septiembre de 2025.

257. Lote 3. En caso de ser afirmativa la respuesta a la anterior pregunta, ¿podemos asumir que el equipo Base Innovación (con dedicación 100% en 2024, 67% en año 25 y 0% en año 26, según dicha tabla) se propone que no tenga continuidad a partir de Sept'25 y se sustituya por el otro equipo (con dedicaciones 33% en 2025 y 100% en adelante, según dicha tabla en PPT página 181)?

Respuesta:

La previsión no es esa, sino que continúe el equipo que está prestando el servicio hasta Sept'25 y tenga incorporaciones adicionales, aplicando los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos para mantener los recursos del equipo base.

258. ¿Con la nueva fecha de presentación de ofertas hasta el 19 de enero, se amplía el plazo para dirigir consultas respecto al pliego? ¿Podrían indicarnos la nueva fecha límite de presentación de consultas?

Respuesta:

Sí, según la Cláusula 10 del PCAP.

259. Lote 4. Horario de prestación del servicio: en el punto 5.11 del PPT se indica que la prestación del servicio se realizará en horario habitual, de lunes a viernes de 7:30 a 22:00.

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

260. Lote 4. Sedes de prestación del servicio: en el lote 4 se indica que hay que dar soporte a 4 grupos de consejerías. ¿Nos podrían indicar las ubicaciones de las mismas?

Respuesta:

Las ubicaciones de las sedes pueden localizarse en <https://www.comunidad.madrid/transparencia/organizacion-recursos/organizacion>. Hay que tener en cuenta que como se indica en el PPT la distribución de recursos por ámbito puede variar en función de los posibles cambios organizativos de Madrid Digital o de los cambios de estructura de

la Comunidad de Madrid dado que los ámbitos para los que inicialmente prestarán el servicio objeto tienen la misma orientación que las unidades organizativas de Madrid Digital que se ocupan de atender de forma directa a los clientes de la Comunidad de Madrid.

261. Lote 4. Entendemos que este servicio se está prestando en la actualidad, en el caso de ser adjudicatarios ¿hay que subrogar al personal que está prestando este servicio actualmente? En caso afirmativo, les agradeceríamos los detalles para poder tenerlo en cuenta en nuestra propuesta.

Respuesta:

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.

262. PCAP. Pág. 12. Lote 3. Cláusula 3 Presupuesto Base de Licitación. Según las tablas presupuestarias incluidas, el cálculo para los Servicios de Cuota Fija del Apartado Gobierno del Contrato y Transformación del Servicio teniendo en cuenta las tarifas unitarias también incluidas, se estima en 48.640 €. Teniendo en cuenta el Equipo Base que se detalla para este grupo de Servicios en el PPT Cláusula 8.3.1.1 (pág. 169) el equipo base está compuesto por 6 recursos del Perfil Ingeniero de Calidad. Si hacemos el cálculo económico para que se cumpla el importe mensual solo se pueden incluir 5 recursos. ¿Nos pueden confirmar que hay una errata en el PPT y que el equipo base lo constituyen 5 Perfiles de Ingeniero de Calidad?

Respuesta:

Se rectifica el Pliego de Prescripciones Técnicas (**5 recursos del Perfil Ingeniero de Calidad**).

263. PCAP. Pág. 12. Lote 3. Cláusula 3 Presupuesto Base de Licitación. "En el Presupuesto base de licitación el apartado de servicios Grupo de innovación, soporte técnico especializado y consultoría tecnológica. Según el pliego, en el presupuesto base de licitación se indica que los 7 recursos a incorporar a partir de Septiembre de 2025, creemos que su partida presupuestaria está calculada a Enero de 2024 duración del contrato 36 meses, de ese periodo total los recursos del proveedor actual, que se incluyen a partir de Septiembre de 2025 se incluían y presupuestaban desde el mes 20 del servicio, con lo cual se ha contemplado una partida de precio de ese servicio por un periodo de 16 meses. Pero al haberse retrasado el pliego y arrancar entorno a Mayo de 2024 finaliza 4 meses más tarde y se produce un sobre coste de ese servicio de unos 4 meses, no contemplados en el presupuesto base del pliego. Entendemos que se estimaban 16 meses de ese servicio y realmente van a ser unos 20 meses, con sobre coste para el licitador de 4 meses aproximadamente. ¿Es correcto?"

Respuesta:

No es correcto. El adjudicatario no asumirá el sobrecoste.

264. Lote 3. En PACP rectificado, página 12, se especifica en el cuadro de Servicios Cuota Fija que para el Grupo completo de Innovación, Soporte Técnico Especializado y

Consultoría Tecnológica tiene 3 fases de incorporación, una al comienzo del contrato, otra al 1 de Septiembre de 2025 y a partir del 1/10/2025. A su vez en el documento 059-23-nota_informativa-aclaraciones_ppt-pcap-1_censurada_1 publicado en el expediente en la Respuesta a la pregunta 1, página 1, indican que el presupuesto se redistribuirá por anualidades en función de la fecha de resolución de adjudicación. A nuestro entender si los importes del Grupo de innovación se incrementan a partir de septiembre de 2025, con cada mes que se retrasa la adjudicación y la finalización del contrato existe un incremento de costes mensual de 39.680 proveniente del Grupo de Innovación. Por lo tanto, cuando se dice en la respuesta a consulta que “se reajustará la distribución de importes por anualidades”. ¿Significa que el Presupuesto base de licitación de este lote aumentará considerando este incremento?

Respuesta:

Ver respuesta anterior (263).

265. PCAP- Lote 4 - CLÁUSULA 33.- OBLIGACIONES, GASTOS, IMPUESTOS Y RESPONSABILIDADES EXIGIBLES AL CONTRATISTA. Respecto a la subrogación de personal para el Lote 4, ¿podéis por favor confirmar si resulta obligatorio subrogar el personal actual?.

Respuesta:

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.

266. Lote 2. 059-23-nota_informativa-aclaraciones_ppt-pcap-1_censurada_1. Respuesta a pregunta 62. Pág. 62. En la respuesta a la pregunta 62, se indica que en la cuota fija de los servicios de soporte técnico se han incluido 113 recursos, sin embargo, en el apartado "I.4.1. Ficha de Servicio de Soporte al Puesto de Trabajo Digital", concretamente en la página 310 del ppt se indican 156 técnicos de soporte como equipo base. ¿Pueden aclarar este punto e indicar que recursos son los 113?

Respuesta:

Del total de recursos incluido en el Equipo Base, una parte está incluida dentro de la cuota fija (indicado en pregunta 62); no obstante, hay personal de equipo base incluido en otros conceptos (como puede ser soporte a los complejos). En todo caso, la organización del servicio se corresponde con las fichas de servicio.

267. Dentro del desglose de horas de la cuota variable se incluyen 28.800 horas de agente sin embargo en la página 50 del PPT se solicitan 5 agentes del CAU ¿dentro de las 28.800 horas se han incluido perfiles como formadores y documentalista? Si no es así ¿en qué perfiles de la cuota variable se incluyen estas figuras de documentalista y formadores de “Documentación /herramientas”?

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

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: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO Fecha: 2024 01 10 16:10</p> <p><i>Fdo. Guillermo García García-Verdugo</i></p>	<p><i>El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario</i></p> <p>Firmado digitalmente por: CONTRERAS NAVAS JUAN Fecha: 2024 01 10 16:31</p> <p><i>Fdo. Juan Contreras Navas</i></p>
--	---