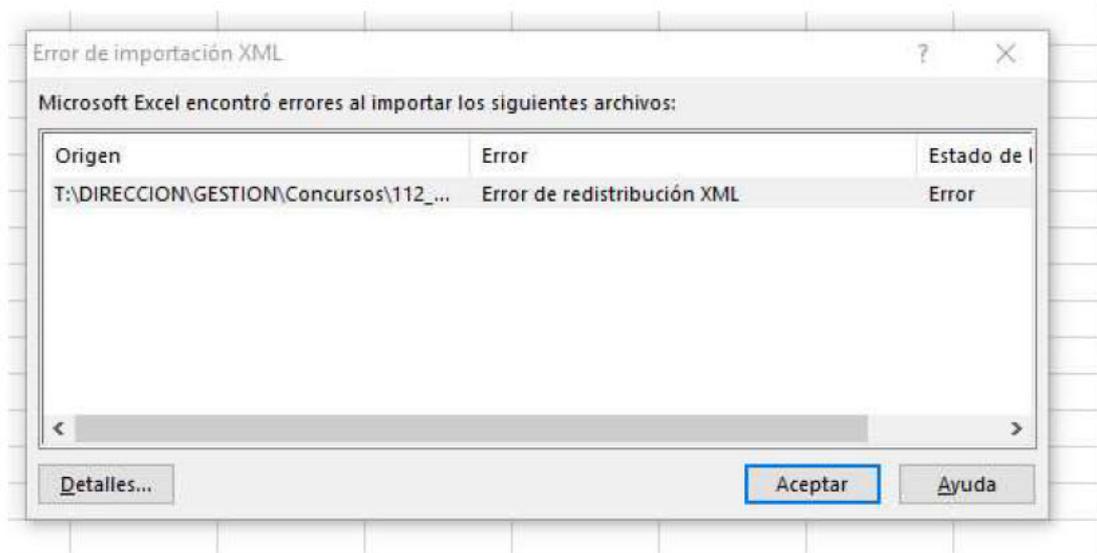


Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder originalque permitirían acceder original.

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: jueves, 1 de febrero de 2024 8:32
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: Fwd: Exp. SUMMA PA/SE/02/23

Hola,
Por favor, ¿Pueden dar respuesta?
Les adjunto el error que reporta --> Da lo mismo la versión de MSOffice: 2016 / 2019



----- Forwarded message -----

[REDACTED]
Date: jue, 25 ene 2024 a las 16:42

Subject: Exp. SUMMA PA/SE/02/23

To: <contratacion.summa@salud.madrid.org>

Hola,

Estamos interesados en estudiar la licitación arriba referenciada en la documentación que adjuntan en el apartado "Otra información" son 6 ficheros zip que contiene ficheros xml

Al intentar abrir estos ficheros desde excel, devuelve un error y no permite abrirlos

¿Pueden facilitarse en formato .xlsx o cualquier otro formato?

Quedamos a la espera de sus noticias

Un saludo

[REDACTED]

[REDACTED]

Destinatario:**Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/02/23- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112**

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a su email de fecha 25 de enero de 2024, con reiteración el 1 de febrero de 2024, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre las cuestiones planteadas:

Los ficheros informáticos que se indican en las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2 del Pliego de prescripciones Técnicas con las llamadas de cada uno de los tres últimos años en los periodos comprendidos entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2023, para el análisis de la demanda y su distribución, fueron publicados en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, apartado de documentación complementaria, en formato .xml con tres campos: ID del registro, fecha-hora de inicio y fecha-hora fin de cada llamada (formato de fecha-hora: yyy/mm/ddd, hh:mm:ss).

Este formato permite el tratamiento de los ficheros en aplicaciones de gestión de bases de datos de uso profesional, como por ejemplo Microsoft Acces, SQL, Oracle u otras, y su posterior exportación a diversos formatos. Dado el número de registros que contienen los citados ficheros, no es posible que sean facilitados en un formato de uso más doméstico, como por ejemplo .xlsx para su importación a Microsoft Excel por las propias limitaciones técnicas de la aplicación.

Con el objeto de garantizar la igualdad y concurrencia en el proceso de licitación, el presente escrito de aclaraciones se hará público en el Portal de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>)

Firmado digitalmente por: MUÑOZ SAHAGÚN PEDRO
Fecha: 2024.02.14 15:34

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún

[Redacted]

De: [Redacted]
Enviado el: martes, 30 de enero de 2024 11:40
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RV: Consulta Licitación

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Esperamos respuesta a la consulta realizada. Son muy importantes a la hora de plantear la oferta. Gracias

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

De: [REDACTED]

Enviado: viernes, 26 de enero de 2024 11:25

Para: contratacion.summa@salud.madrid.org <contratacion.summa@salud.madrid.org>

Asunto: Consulta Licitación

Buenos días. Les escribo de la empresa [REDACTED] Estamos interesados en presentarnos a la licitación "Servicio de atención de llamadas SUMMA 112"

Datos del expediente

Tipo de publicación	Convocatoria anunciada a licitación
Situación	En plazo
Número de expediente	SUMMA PA/SE/02/23
Referencia	C3984
Código de la entidad adjudicadora (DIR3)	A13013790
Entidad adjudicadora	Consejería de Sanidad → Servicio Madrileño de Salud Asistencial → Gerencia del SUMMA 112
Objeto del contrato	Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de atención de llamadas adscrito a la Gerencia del SUMMA 112, cuyas condiciones se especifican en el pliego de prescripciones técnicas:

Pero, tenemos una serie de dudas al respecto:

1. Necesitamos saber por favor el importe de los pluses pagados en el último año al personal
2. Existe algún impago a los trabajadores en el servicio?
3. Existen juicios pendientes que afecten a los trabajadores a subrogar del servicio?
- 4.Cuál es la empresa adjudicataria actual?

Gracias

Saludos cordiales



SUMMA 112

Destinatario:



Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/02/23- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a su email de fecha 26 de enero de 2024 y reiteración del 30 de enero de 2024, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre las cuestiones planteadas:

1. Las condiciones de la plantilla que actualmente presta el servicio, incluido como Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas, se corresponde con la información remitida, a requerimiento de la Administración, por el actual adjudicatario del servicio a los efectos previstos en el artículo 130.1 de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Dichos listados contienen la información (categoría, antigüedad, tipo de contrato, complementos o condiciones extra convenio, etc.) para que los licitadores, junto con el resto de requisitos y previsiones contenidas en los pliegos, y en base a sus propios análisis y experiencia, realicen los cálculos correspondientes a los costes de personal que precise el proyecto de servicio propuesto. En relación a los diferentes pluses pagados en el último año, aclarar que estos dependerán de los diferentes proyectos de servicio propuestos y, en cualquier caso, la gestión de todos estos aspectos formaría parte de la capacidad organizativa de las diferentes empresas licitadoras.

2. La empresa adjudicataria del actual contrato acredita periódicamente ante el Órgano de Contratación estar al corriente en sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, entre otros requisitos, no teniendo constancia de que existan algún impago.

3. Según la información facilitada por el actual adjudicatario, a continuación se indican los procedimientos judiciales que afectan a los trabajadores que actualmente prestan el servicio:

TIPO PROCEDIMIENTO	Nº PROCEDIMIENTO	FECHA JUICIO	LUGAR	JUZGADO
Laborales Individuales	978/2023	10/06/2024	Madrid	37
Derechos Fundamentales	1062/2023	22/05/2024	Madrid	30
Laborales Individuales	981/2023	11/04/2024	Madrid	30
Reclamación cantidad	593/2023	15/04/2024	Madrid	37
Laborales individuales	605/2023	15/04/2024	Madrid	37

4. En el portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid <http://www.madrid.org/contratospublicos>, pueden consultar todos los detalles con respecto a la licitación, adjudicación y formalización del expediente de contratación actualmente vigente, Expediente SUMMA PA/SE/05/21.

Con el objeto de garantizar la igualdad y concurrencia en el proceso de licitación, el presente escrito de aclaraciones se hará público en el Portal de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>)

EL DIRECTOR GERENTE

Firmado digitalmente por: MUÑOZ SAHAGUN PEDRO
Fecha: 2024 02 16 09:32

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder original que permitirían acceder original.

Contratación SUMMA 112

De: [REDACTED]
Enviado el: martes, 30 de enero de 2024 9:44
Para: Contratación SUMMA 112
CC: Contratacion Contactnova
Asunto: LICITACIÓN S/REF.: SUMMA PA/SE/02/23_SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS
ADSCRITO A LA GERENCIA DEL SUMMA 112

Buenos días,

Por la presente comunicación, rogamos nos faciliten el ANEXO I: CONDICIONES DE LA PLANTILLA QUE ACTUALMENTE PRESTA EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la contratación de la licitación indicada en el asunto en un formato editable (Word o Excel) para su tratamiento, ya que, al encontrarse firmado digitalmente dicho documento, se nos presenta en formato imagen y no es posible exportar de algún modo los datos.

Agradeciéndoles anticipadamente la atención dispensada en nuestra solicitud,

Reciban un cordial saludo,

Destinatario:



Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/02/23- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a su email de fecha 30 de enero de 2024, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre la cuestión planteada:

El Pliego de Prescripciones Técnicas del expediente se publica en el formato adecuado para garantizar la veracidad y protección adecuada de su contenido. No obstante, existen aplicativos en el mercado que permiten trabajar con la información recogida en dichos pliegos con total flexibilidad.

Con el objeto de garantizar la igualdad y concurrencia en el proceso de licitación, el presente escrito de aclaraciones se hará público en el Portal de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>)

EL DIRECTOR GERENTE
Firmado digitalmente por: MUÑOZ SAHAGÚN PEDRO
Fecha: 2024.02.16 09:32

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún

Contratación SUMMA 112

De: [REDACTED]
Enviado el: martes, 30 de enero de 2024 10:19
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

- ✚ ¿Como debe ir uniformado el personal adscrito al contrato?
- ✚ ¿Cuáles serían las dependencias de la Comunidad de Madrid desde donde podrían realizarse el servicio?
- ✚ ¿De qué medios técnicos y materiales debe disponer la empresa adjudicataria?
- ✚ ¿Existe algún formulario tipo para las 4 declaraciones responsables que hay que incluir en el sobre 3 o serían de formato libre?
- ✚ Por favor, confirmen que el proyecto de servicio (pág. 6 del PPT) que habría que incluir en el sobre 1 es obligatorio y no puntuable.
- ✚ ¿Qué empresa es la actual adjudicataria del servicio? ¿Es un centro especial de empleo?
- ✚ ¿Podrían facilitar un listado con el personal a subrogar donde se reflejarán los importes totales? ¿todos los salarios son según convenio y en el caso de algún complemento aparece en observaciones?

Gracias de antemano.
Saludos

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: martes, 30 de enero de 2024 10:21
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RV: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

👉 ¿Existe alguna limitación de páginas para el proyecto de Servicio?

Gracias de antemano.
Saludos

Contratación SUMMA 112

De: [REDACTED]
Enviado el: miércoles, 31 de enero de 2024 10:00
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

- ¿la empresa adjudicataria actual del servicio es un centro especial de empleo?
- ¿a qué centro especial de empleo están adscritos los trabajadores con discapacidad?
- ¿qué relación mercantil existe entre las 2 empresas y a través de que fórmula se han realizado dichas contrataciones?
- ¿existe obligación de subcontratación de los empleados con discapacidad de este centro especial de empleo al no ser los adjudicatarios del contrato?

Gracias de antemano.
Saludos

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: miércoles, 31 de enero de 2024 10:00
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

- ¿la empresa adjudicataria actual del servicio es un centro especial de empleo?
- ¿a qué centro especial de empleo están adscritos los trabajadores con discapacidad?
- ¿qué relación mercantil existe entre las 2 empresas y a través de que fórmula se han realizado dichas contrataciones?
- ¿existe obligación de subcontratación de los empleados con discapacidad de este centro especial de empleo al no ser los adjudicatarios del contrato?

Gracias de antemano.
Saludos

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: miércoles, 31 de enero de 2024 11:14
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

👉 Por favor, ¿podrían facilitar los anexos I,II, III y IV en formato editable? Gracias

Gracias de antemano.
Saludos

Contratación SUMMA 112

De: [REDACTED]
Enviado el: jueves, 1 de febrero de 2024 11:09
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RE: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

En la pág.12 del PCAP indican lo siguiente:

La oferta técnica se presentará, con libre redacción y documentación, en paquete independiente para cada uno de los apartados establecidos en la Cláusula 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas y, con el fin de facilitar el descifrado y apertura de la documentación, deberá presentarse en un único fichero pdf indexado por cada uno de los apartados.

1. ¿Por un lado hay que presentar los 7 puntos que conforman la oferta técnica/proyecto de servicio en pdf independientes y luego un pdf con todos ellos o únicamente hay que aportar un documento para justificar este punto?
2. ¿sería válido presentar un pdf con esos 7 puntos, con índice y marcadores para poder identificar los puntos y que al pinchar te desplace por el documento al punto deseado?

Gracias. Saludos

Gracias de antemano.
Saludos

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: viernes, 2 de febrero de 2024 11:44
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RE: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

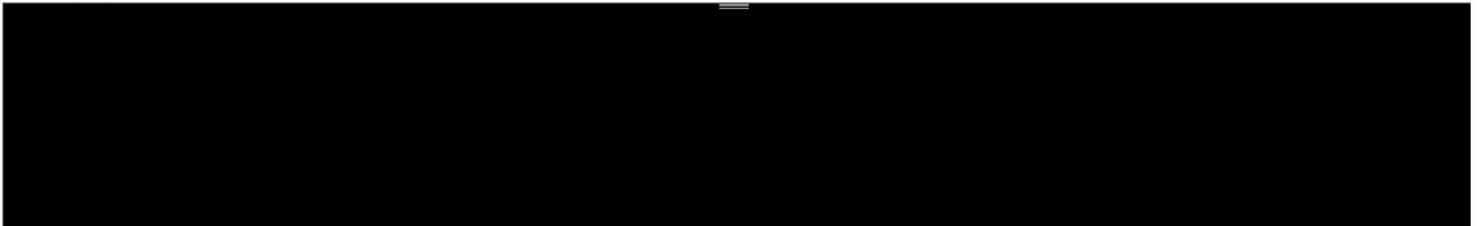
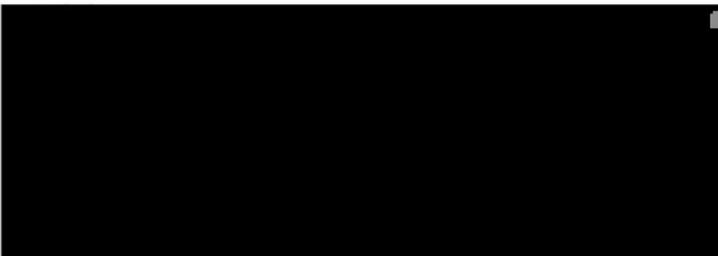
Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

La oferta técnica se presentará, con libre redacción y documentación, en paquete independiente para cada uno de los apartados establecidos en la Cláusula 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas y, con el fin de facilitar el descriptado y apertura de la documentación, deberá presentarse en un único fichero pdf indexado por cada uno de los apartados.

¿Existe alguna opción alternativa para la presentación en caso de no disponer de Acrobat Pro? ¿Sería válida la opción de un pdf único para todos los puntos con índice y marcadores?

Gracias Saludos



Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: lunes, 5 de febrero de 2024 12:31
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RE: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

🚩 ¿Podrían indicar los plazos de excedencia de los trabajadores en esta situación?

Gracias de antemano.
Saludos

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: lunes, 5 de febrero de 2024 19:43
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RE: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Completado

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

🙏 Por favor, ¿Podrían indicarnos la tipología y plazos de las excedencias de los trabajadores a subrogar?

Gracias de antemano.
Saludos

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: viernes, 9 de febrero de 2024 12:24
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RE: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Completado

Referencia:
Servicio de Atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

- 📌 ¿Pueden confirmar que nuestra interpretación de los ficheros de los registros de llamadas es correcta?:
- 1ª columna: Va acumulando las llamadas una a una
 - campos de 2ª y 3ª columna: franjas horarias en las que se van acumulando esas llamadas
 - última fila de esa hoja: Total anual

- 📌 Excedencias:
- ¿podrían definir el tipo de excedencia de cada uno de los trabajadores a subrogar?
 - ¿es obligatorio subrogar a las excedencias que no tienen reserva de puesto?
 - ¿el personal en excedencia está ya sustituido por personal que también aparece en el listado de personal a subrogar?

Gracias de antemano.
Saludos

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Contratación SUMMA 112

De: [REDACTED]
Enviado el: viernes, 9 de febrero de 2024 15:29
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: RE: Aclaraciones_ Expte: PA/SE/02/23

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Completado

Referencia:
Servicio de Atención de Llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112
(Expediente: PA/SE/02/23)

Buenos días,
En relación al expediente de referencia, les realizamos las siguientes consultas:

 A continuación un ejemplo del fichero de Registro de Llamadas:

2	01/10/2022 0:00	01/10/2022 0:01
3	01/10/2022 0:01	01/10/2022 0:02
4	01/10/2022 0:01	01/10/2022 0:02
5	01/10/2022 0:02	01/10/2022 0:02
6	01/10/2022 0:02	01/10/2022 0:02
7	01/10/2022 0:02	01/10/2022 0:03
8	01/10/2022 0:03	01/10/2022 0:04
9	01/10/2022 0:04	01/10/2022 0:05

Según esta selección, ¿la interpretación es que entre las 0:00 del 01/10/22 y las 0:05 del 01/10/22 han entrado 9 llamadas en total?

Gracias de antemano.
Saludos



SUMMA 112

Destinatario:



Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/02/23- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a sus emails de fechas 30 y 31 de enero, 1, 2, 5, y 9 de febrero de 2024, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre las cuestiones planteadas:

Emails remitidos el 30 de enero de 2024:

1. (primer mail) El personal adscrito al contrato ha de seguir las pautas de uniformidad estipuladas en el apartado 5 de la cláusula 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas del expediente.

2 y 3. (primer mail) De conformidad con lo establecido en la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, las funciones a desempeñar por el adjudicatario del contrato se realizarán en el centro de recepción de llamadas que el SUMMA 112 ponga a disposición dentro de la Comunidad de Madrid. Actualmente el centro principal se encuentra ubicado en la Avenida de Manuel Fraga Iribarne, 2, 28055. Madrid, y dos puestos de trabajo en otro centro ubicado en el Paseo del Río 1, 28223, Madrid.

Según se indica en la misma cláusula, las funciones se realizarán en el centro de recepción de llamadas que el SUMMA 112 ponga a disposición y con los medios técnicos existentes en el mismo.

4. (primer mail) Según se establece en el apartado 10 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el sobre número 3, junto con la proposición económica, para la valoración de los criterios cualitativos evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas se presentarán cuatro

declaraciones responsables. Dada su naturaleza, no se ha predefinido un formulario tipo.

5. (primer mail) En el punto 10 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares sobre la documentación técnica a presentar en relación con los criterios objetivos de adjudicación del contrato, se establece que la no presentación de esta documentación o la presentación de documentación defectuosa supondrán la exclusión de la oferta del licitador. Asimismo, no se valorarán los criterios objetivos de aquellas empresas que no acrediten el cumplimiento de las características técnicas exigidas con la documentación aportada y en consecuencia no continuarán en el proceso de licitación.

6. (primer mail) En el portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid <http://www.madrid.org/contratospublicos>, pueden consultar todos los detalles con respecto a la licitación, adjudicación y formalización del expediente de contratación actualmente vigente, Expediente SUMMA PA/SE/05/21.

7. (primer mail) Las condiciones de la plantilla que actualmente presta el servicio incluido como Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas, se corresponde con la información remitida, a requerimiento de la Administración, por el actual adjudicatario del servicio a los efectos previstos en el artículo 130.1 de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Dichos listados contienen la información (categoría, antigüedad, tipo de contrato, complementos o condiciones extra convenio, observaciones, etc.) para que los licitadores, junto con el resto de requisitos y previsiones contenidas en los pliegos, y en base a sus propios análisis y experiencia, realicen los cálculos correspondientes a los costes de personal que precise el proyecto de servicio propuesto. En relación a los importes totales según convenio, aclarar que estos dependerán de los diferentes proyectos de servicio propuestos y, en cualquier caso, la gestión de todos estos aspectos formaría parte de la capacidad organizativa de las diferentes empresas licitadoras.

8. (segundo mail) Respecto al proyecto de servicio, no se ha previsto limitación en su extensión, si bien según lo establecido en la cláusula 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas debe contemplar los apartados indicados como mínimo en la citada cláusula.

9. (tercer mail) Los ficheros informáticos que se indican en los apartados 4.1.1 y 4.1.2 del Pliego de prescripciones Técnicas con las llamadas de cada uno de los tres últimos años en los periodos comprendidos entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2023, para el análisis de la demanda y su distribución,

fueron publicados en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, apartado de documentación complementaria, en formato .xml con tres campos: ID del registro, fecha-hora de inicio y fecha-hora fin de cada llamada (formato de fecha-hora: yyyy/mm/ddd, hh:mm:ss).

Este formato permite el tratamiento de los ficheros en aplicaciones de gestión de bases de datos de uso profesional, como por ejemplo Microsoft Acces, SQL, Oracle u otras, y su posterior exportación a diversos formatos. Dado el número de registros que contienen los citados ficheros, no es posible que sean facilitados en un formato de uso más doméstico, como por ejemplo .xlsx para su importación a Microsoft Excel por las propias limitaciones técnicas de la aplicación.

Emails remitidos el 31 de enero de 2024

10. (primer mail) La actual empresa adjudicataria del servicio no tiene la consideración de Centro Especial de Empleo, los trabajadores adscritos al Centro Especial de Empleo que figuran en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas están vinculados a la siguiente empresa del mismo grupo inscrita como Centro Espacial de Empleo: Servicios Sociales de Telecomunicaciones S.L. B83936922.

La empresa adjudicataria del actual contrato dispone de los medios externos con la empresa del mismo grupo, conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del contrato en vigor. Independientemente, y según se establece en la cláusula 3.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario deberá subrogar, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio Colectivo Estatal del Sector del Contact Center, al personal que presta en la actualidad el servicio de atención de llamadas en la Gerencia del SUMMA 112 objeto de adjudicación, para lo cual se adjunta la información correspondiente en el Anexo I "Condiciones de la plantilla que actualmente presta el servicio de atención de llamadas".

11. (segundo mail) El Pliego de Prescripciones Técnicas del expediente se publica en el formato adecuado para garantizar la veracidad y protección adecuada de su contenido. No obstante, existen aplicativos en el mercado que permiten trabajar con la información recogida en dichos pliegos con total flexibilidad.

Emails remitidos el 1 y 2 de febrero de 2024:

12. Según se establece en el apartado 10 de la cláusula 1 del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, la oferta técnica se presentará, con libre redacción y documentación, en paquete independiente para cada uno de los apartados establecidos en la Cláusula 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas y, con el fin de facilitar el descifrado y apertura de la documentación, deberá presentarse en un único fichero pdf indexado por cada uno de los apartados.

Por consiguiente, el proyecto se presentará en un único fichero pdf indexado, del mismo modo aclarar que existen en el mercado diferentes alternativas que permiten cumplir con los requisitos exigidos, aunque no se disponga de un aplicativo concreto.

Emails remitidos el 5 de febrero de 2024:

13. (primer mail) y 14. (segundo mail) Como se ha indicado en el apartado siete, en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas se recogen las condiciones de la plantilla que actualmente presta el servicio. Dichos listados contienen información para que los licitadores, junto con el resto de requisitos y previsiones contenidas en los pliegos, y en base a sus propios análisis y experiencia, realicen los cálculos correspondientes a los costes de personal que precise el proyecto de servicio propuesto. En relación a la tipología y plazos de las excedencias indicadas en el listado, aclarar que el servicio se presta en la actualidad conforme a las prescripciones y condiciones del contrato vigente, siendo la empresa adjudicataria del nuevo contrato, y dentro de su capacidad organizativa, la que gestionará y organizará estos aspectos de la prestación, conforme a las previsiones del Convenio Colectivo y resto de normativa vigente.

Emails remitidos el 9 de febrero de 2024:

15. (primer mail) Los ficheros informáticos que se adjuntan para el análisis de la demanda y su distribución con las llamadas, se corresponden con los datos históricos de cada una de las llamadas con su fecha/hora de inicio y su fecha/hora de fin (cada fila es una llamada). Los campos de cada una de las columnas de los ficheros se corresponden los siguientes conceptos:

Primera columna: Identificador de la llamada.

Segunda columna: Fecha/ hora de inicio de la llamada.

Tercera columna: Fecha/ hora de fin de la llamada.

16. (primer mail) Como se ha indicado en el apartado trece y catorce, en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas se recogen las condiciones de la plantilla que actualmente presta el servicio, conteniendo la información necesaria para que los licitadores, junto con el resto de requisitos y previsiones contenidas en los pliegos, y en base a sus propios análisis y experiencia, realicen los cálculos correspondientes a los costes de personal que precise el proyecto de servicio propuesto. Como se ha indicado, el servicio se presta en la actualidad conforme a las prescripciones y condiciones del contrato vigente, siendo la empresa adjudicataria del nuevo contrato, y dentro de su capacidad organizativa, la que gestionará y organizará estos aspectos de la prestación, siendo igualmente de aplicación las premisas sobre la subrogación del personal en excedencia o sustitutos conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo y resto de normativa vigente.

17. (segundo mail) Como se ha indicado en el apartado quince, los ficheros informáticos se corresponden con los datos históricos de cada una de las llamadas con su fecha/hora de inicio y su fecha/hora de fin, correspondiendo cada fila a una llamada.

Con el objeto de garantizar la igualdad y concurrencia en el proceso de licitación, el presente escrito de aclaraciones se hará público en el Portal de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>)

EL DIRECTOR GERENTE

Firmado digitalmente por: MUÑOZ SAHAGUN PEDRO
Fecha: 2024 02 16 09:32

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún

Contratación SUMMA 112

De: [REDACTED]
Enviado el: miércoles, 31 de enero de 2024 12:22
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: EXPEDIENTE SUMMA PA/SE/02/23
Datos adjuntos: CONSULTAS EXPEDIENTE SUMMA PASE0223.docx

Buenos días,

En relación a la licitación de referencia, nos surgen una serie de dudas, las cuales adjuntamos en el archivo adjunto.

A la espera de sus aclaraciones,

Atentamente,

[REDACTED]

[REDACTED]

 Before printing this e-mail or attachments, be sure it is necessary.
It is in our hands to protect the environment.



CONSULTAS EXPEDIENTE SUMMA PA/SE/02/23

1.- Según indican en pliegos, el servicio comenzará el día 1 de mayo del presente, teniendo una duración de 10 meses, por lo que entendemos que las volúmetrias indicadas en el pliego técnico, deberán reducirse en el % de los meses correspondientes a marzo y abril, siendo por lo tanto menor número de llamadas a atender, tanto en Atención telefónica de las solicitudes de asistencia sanitaria de urgencia y emergencia y solicitudes de información sanitaria, cuya demanda se estima en 1.350.000 llamadas al año y en Atención telefónica y apoyo a los trámites de la prestación del transporte sanitario no urgente, cuya volúmetria estimada es de 350.000. Solicitamos confirmación al respecto.

2.- Los servicios con las volúmetrias indicadas en pliegos se corresponden con el servicio prestado por el listado de personal adscrito al servicio facilitado en pliegos o únicamente es parte del servicio prestado por este proveedor. Solicitamos aclaración.

3.- Según información facilitada en el pliego técnico, los trabajadores que prestan servicio en el puesto de Mesa de Transporte perciben un complemento extraconvenio de 32,32 euros mensuales a partir de la realización efectiva de 4 turnos o más en la mensualidad. Si se realizan menos de 4 turnos el plus será proporcional a la mensualidad.

Los trabajadores que prestan servicio en el Centro 112 sito en Pozuelo de Alarcón perciben un complemento extra convenio de 0,85€ por cada turno de trabajo en el Centro 112.

¿podrían indicarnos cuantos trabajadores lo perciben actualmente, importe anual de dichos complementos extraconvenio?

4.- ¿podrían indicarnos los costes por pluses convenio tales como prestación de servicio en horario nocturno, festivos, domingos, ...del último año?

5.- ¿Además de la atención en inglés se requiere la atención en algún otro idioma?. En caso afirmativo indicar idiomas requeridos, cobertura horaria y volúmetria de las llamadas en dichos idiomas o bien requerimiento de agentes por cada uno de ellos.





SUMMA 112

Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/02/23- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a su email de fecha 31 de enero de 2024, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre las cuestiones planteadas:

1. Según se establece en la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas el servicio objeto del contrato está dirigido al cumplimiento, de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas, de cuatro grupos de funciones. Para cada grupo de funciones se estable unas condiciones de prestación, niveles de servicio y dimensionamiento preestablecido. En la cláusula 4.1.1 y 4.1.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas se recoge la estimación de la demanda de llamadas para una anualidad, al objeto de que cada licitador con arreglo a sus propios análisis y experiencia elabore el proyecto de servicio propuesto. El adjudicatario prestará el servicio de forma proporcional, y según la estacionalidad, al plazo de ejecución previsto en el contrato.

2. Según se establece en la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas el servicio objeto del contrato está dirigido al cumplimiento, de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas, de cuatro grupos de funciones. Para cada grupo de funciones se estable unas condiciones de prestación, niveles de servicio y dimensionamiento preestablecido. En relación a los actuales niveles de servicio aclarar que el servicio se presta en la actualidad conforme a las prescripciones y condiciones del contrato vigente, siendo la empresa adjudicataria del nuevo contrato, y dentro de su capacidad organizativa, la que gestionará y organizará estos aspectos de la prestación, debiendo garantizar que en todo momento se cumple el alcance prescrito, nivel de servicio, dimensionamiento y resto de las condiciones técnicas establecidas para la prestación del servicio objeto de licitación en cada uno de los cuatro grupos de funciones.

3. En la Cláusula 4.1.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas se establece el dimensionamiento requerido para el grupo de funciones correspondiente al

apoyo a los trámites de la prestación del transporte sanitario no urgente, como se ha indicado en el apartado anterior corresponde a la empresa licitadora, en base a sus propios análisis y experiencia, realizar los cálculos correspondientes a los costes de personal que precise el proyecto de servicio propuesto.

Respecto a los trabajadores que prestan servicio en el Centro 112, actualmente se cubren a diario dos puestos de trabajo.

4. Las condiciones de la plantilla que actualmente presta el servicio, incluido como Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas, se corresponde con la información remitida, a requerimiento de la Administración, por el actual adjudicatario del servicio a los efectos previstos en el artículo 130.1 de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Dichos listados contienen la información (categoría, antigüedad, tipo de contrato, complementos o condiciones extra convenio, etc.) para que los licitadores, junto con el resto de requisitos y previsiones contenidas en los pliegos, y en base a sus propios análisis y experiencia, realicen los cálculos correspondientes a los costes de personal que precise el proyecto de servicio propuesto. En relación a los diferentes pluses variables, como festivos, nocturnidad, etc., aclarar que estos dependerán de los diferentes proyectos de servicio propuestos y, en cualquier caso, la gestión de todos estos aspectos formaría parte de la capacidad organizativa de las diferentes empresas licitadoras.

5. Según lo estipulado en la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en todo momento habrá, al menos, un operador capaz de atender llamadas en inglés.

Con el objeto de garantizar la igualdad y concurrencia en el proceso de licitación, el presente escrito de aclaraciones se hará público en el Portal de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>)

EL DIRECTOR GERENTE

Firmado digitalmente por: MUÑOZ SAHAGUN PEDRO
Fecha: 2024 02 16 09:32

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún

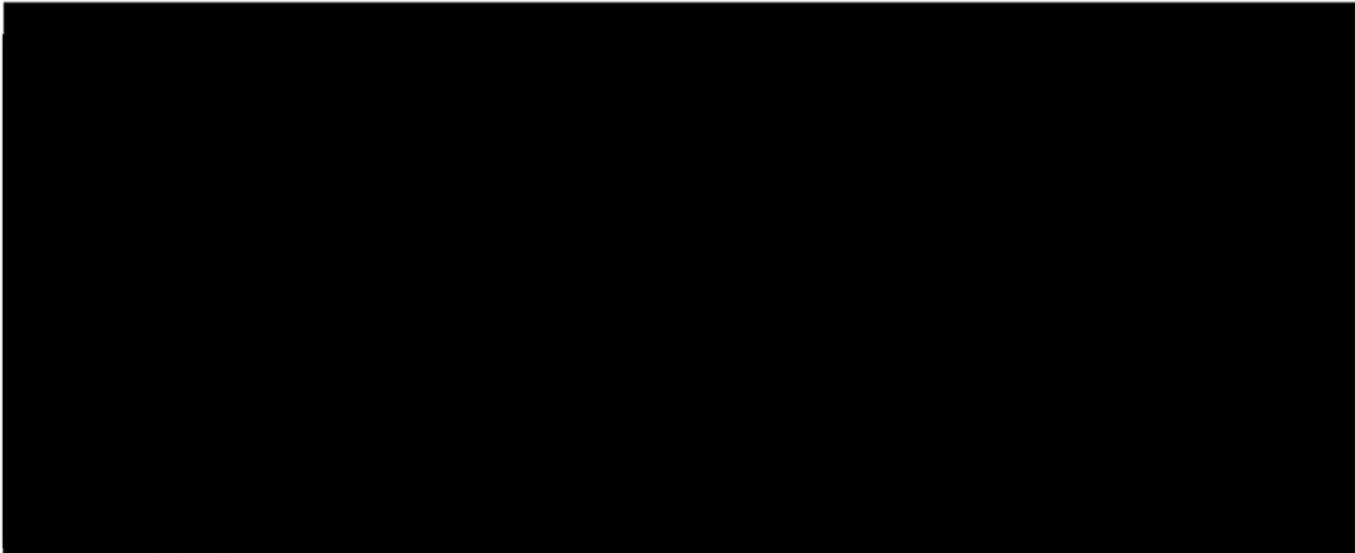
Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: Lunes, 5 de febrero de 2024 11:56
Para: Contratación SUMMA 112
CC: [Redacted]
Asunto: EXPTE SUMMA PA/SE/02/23

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Buenos días, con respecto al expediente SUMMA PA/SE/02/23 que tiene por objeto del contrato la prestación del servicio de atención de llamadas adscrito a la Gerencia del SUMMA 112, nos gustaría saber ¿dónde se está realizando el servicio?

Saludos



Destinatario:



Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/02/23- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a su email de fecha 5 de febrero de 2024, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre las cuestiones planteadas:

De conformidad con lo establecido en la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, las funciones a desempeñar por el adjudicatario del contrato se realizarán en el centro de recepción de llamadas que el SUMMA 112 ponga a disposición dentro de la Comunidad de Madrid. Actualmente el centro principal se encuentra ubicado en la Avenida de Manuel Fraga Iribarne, 2, 28055. Madrid, y dos puestos de trabajo en otro centro ubicado en el Paseo del Río 1, 28223, Madrid.

Con el objeto de garantizar la igualdad y concurrencia en el proceso de licitación, el presente escrito de aclaraciones se hará público en el Portal de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>)

EL DIRECTOR GERENTE

Firmado digitalmente por: MUÑOZ SAHAGUN PEDRO
Fecha: 2024 02 16 09:32

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún

Contratación SUMMA 112

De: [Redacted]
Enviado el: miércoles, 7 de febrero de 2024 10:51
Para: Contratación SUMMA 112
Asunto: Dudas Expediente: SUMMA PA/SE/02/23

Buenos días,

Nos ponemos en contacto con ustedes para resolver las siguientes dudas respecto al servicio de atención de llamadas adscrito a la Gerencia del SUMMA 112:

- Los trabajadores del listado de subrogación que se indican como de Centro Especial de Empleo, ¿están adscritos al convenio de contact center o al convenio general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad?
- El PPT exige que en todo momento habrá, al menos, un operador capaz de atender llamadas en inglés. ¿Podrían indicar las personas del listado de subrogación que actualmente cobran plus idioma o si está incluido en alguno de los pluses que se indican en el listado?
- Los anexos II y III del PPT se refieren al “promedio diario de recursos humanos”, sin embargo, en el sumatorio del total se indica “total horas día” y “total horas mes”. ¿Podrían confirmar que se trata de una errata y que los sumatorios totales deberían indicar “total recursos humanos día” y “total recursos humanos mes”?

Gracias y un saludo.





SUMMA 112

Destinatario:



Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/02/23- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a su email de fecha 7 de febrero de 2024, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre las cuestiones planteadas:

1. Todos los trabajadores incluidos en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas se encuentran adscritos al Convenio Colectivo del sector de la teleoperación (Contact Center), incluidos los vinculados a un Centro Especial de Empleo.

2. Conforme a lo establecido en la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en todo momento habrá, al menos, un operador capaz de atender llamadas en inglés. En relación al actual dimensionamiento de profesionales con esta capacitación, aclarar que el servicio se presta en la actualidad conforme a las prescripciones y condiciones del contrato vigente, siendo la empresa adjudicataria del nuevo contrato, y dentro de su capacidad organizativa, la que gestionará y organizará estos aspectos de la prestación, debiendo garantizar que en todo momento se cumple el alcance prescrito, nivel de servicio, dimensionamiento y resto de las condiciones técnicas establecidas para la prestación del servicio objeto de licitación en cada uno de los cuatro grupos de funciones.

3. La distribución detallada por franjas horarias y meses del año de los operadores propuestos para la cobertura de las funciones establecidas en las cláusulas 4.1.1 y 4.1.2 del Pliego de prescripciones Técnicas se incluirá obligatoriamente en los proyectos de servicio presentados por los licitadores en los modelos anexos II y III del citado pliego, debidamente cumplimentados.

Con el objeto de homogeneizar las ofertas presentadas por los licitadores, y evitar confusiones, los citados anexos deben cumplimentarse conforme a las indicaciones y fórmulas detalladas en los propios modelos, no siendo procedente cualquier modificación de estos.

Aclarar, por ejemplo, que el Total horas día (A) que se recoge en el modelo con la siguiente fórmula: $\sum(t_{1...24})$, correspondería con el sumatorio del promedio diario de operadores en servicio consignados en cada uno de los 24 tramos horarios, por consiguiente al estar sumando el número de operadores propuestos en cada una de las 24 horas del día, con el sumatorio se obtiene como resultado, adicionalmente, el total de horas de operadores en servicio al día.

Con el objeto de garantizar la igualdad y concurrencia en el proceso de licitación, el presente escrito de aclaraciones se hará público en el Portal de contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>)

EL DIRECTOR GERENTE

Firmado digitalmente por: MUÑOZ SAHAGUN PEDRO
Fecha: 2024 02 16 09:32

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún