



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012400190 – SERVICIO EXTERNO DE GESTIÓN DE UN BUZÓN DE DENUNCIAS

Consulta 1:

Si una solución de grabación a través de la plataforma con distorsión de voz cubriría el requisito del punto 4.2 del PPT:

“El buzón de denuncias, mediante la plataforma que aportará el contratista, debe permitir que se envíen y reciban comunicaciones con un enfoque multicanal. Es decir, además de las comunicaciones que se reciban cumplimentando los campos de la plataforma y adjuntando los archivos que se deseen, también debe existir la posibilidad de que los comunicantes se dirijan a Metro de Madrid mediante mensajes de voz. Para ello, el contratista aportará soluciones como un número de teléfono gratuito con contestador automático o como la posibilidad de dejar mensajes de voz en la propia plataforma. multicanal...”

Entendiendo que la finalidad es la de que sirva de buzón de voz de denuncias.

Respuesta 1:

En relación con su consulta, les informamos de que su interpretación es correcta según el punto “4.2 Servicio multicanal” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Consulta 2:

En la página 9 del Pliego de Condiciones Particulares refiere, y cito textualmente, lo siguiente: **“Para acreditar la solvencia los servicios deberán ser similares a los que constituyen el objeto de la presente licitación [Implantación y gestión de una plataforma externa para el buzón de denuncias] por importe conjunto de 27.000,00 euros (IVA no incluido).”**

No nos queda claro si cuando se dice "en conjunto" se refiere al conjunto de los trabajos realizados, cuyo importe debe acceder a 27.000€, o si esa cantidad debe ser por la implantación y gestión de cada trabajo realizado, es decir, que cada trabajo debe haber superado esos 27.000€

Respuesta 2:

En relación con su consulta, les informamos de que el importe de 27.000,00 € indicado en el apartado “21. Solvencia técnica y profesional” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se refiere al conjunto (al total) de todos los servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato.



En Madrid, a 30 de mayo de 2024.