



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.

