

Contratación SUMMA 112

De: [REDACTED]
Enviado el: miércoles, 10 de diciembre de 2025 12:13
Para: Contratación SUMMA 112
CC: Contratación
Asunto: Servicio de atención de llamadas adscrito a la Gerencia del SUMMA 112. Expte.: PA/SE/03/25

Buenos días:

La [REDACTED] esta interesada en presentarse al concurso cuyo expediente de contratación se indica en el asunto y nos han surgido las siguientes consultas:

- En la cláusula 18 del PCAP se establece que la fecha de inicio del servicio es el **1 de enero de 2026**. Sin embargo, en el anuncio de licitación figura como fecha límite de presentación de ofertas el **9 de enero de 2026**. Dado que resulta imposible que el servicio pueda comenzar con anterioridad a la finalización del plazo de presentación de ofertas y a la adjudicación del contrato, rogamos se aclare cuál es la **fecha correcta de inicio del servicio** y, en su caso, si está prevista la modificación de dicha cláusula.
- Para dimensionar adecuadamente el servicio, agradeceríamos disponer de la **curva de llamadas por franjas horarias y días de la semana**, correspondiente a **un año completo** (o, en su defecto, a **un mes representativo**), así como del **TMO de las interacciones**.
- Necesitaríamos disponer del **detalle de las funciones a realizar por cada categoría profesional**.

Les agradecemos nos contesten a la mayor brevedad posible.

Un saludo y muchas gracias



Destinatario:



Asunto: Aclaraciones Expte. SUMMA PA/SE/03/25- Servicio de atención de llamadas adscrito a la gerencia del SUMMA 112

Muy Sres. Nuestros:

En respuesta a su email de fecha 10 de diciembre de 2025, en el que nos solicitan aclaraciones en relación a los Pliegos del expediente referenciado en el asunto, les informamos sobre las cuestiones planteadas:

1. En el apartado 18 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se establece el plazo de ejecución del contrato, estimándose una fecha prevista de inicio. Dado los plazos de las diferentes fases de la licitación del expediente, publicidad, apertura de proposiciones, propuesta de adjudicación, publicidad de la resolución de adjudicación, formalización del contrato, etc., el contrato no se iniciaría hasta el día siguiente de la firma del mismo, garantizándose los plazos establecidos en cada fase de la licitación.

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. Para establecer adecuadamente el dimensionamiento del servicio, por ejemplo, en los grupos de funciones correspondientes a los apartados 4.1.1 y 4.1.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se facilitan tres ficheros informáticos con las llamadas de cada uno de los tres últimos años, en los periodos comprendidos entre el 1 de octubre de 2022 y 30 de septiembre de 2025, correspondiendo a la empresa licitadora, en base a sus propios análisis y experiencia, realizar el análisis de la demanda, la distribución y dimensionamiento que precise el proyecto de servicio propuesto.

3. Como se ha indicado, en la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas se establecen las condiciones de la prestación, niveles de servicio y dimensionamiento para los cuatro grupos de funciones, correspondiéndose las

funciones de cada categoría con las establecidas en el Convenio el Convenio Colectivo Estatal del Sector del Contact Center.

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: 2026 01 02 12:02

Fdo.: Pedro Muñoz Sahagún