



INFORMACIÓN EXPEDIENTE 300/2017/00944

Se informa que la tabla de criterios de adjudicación del pliego de cláusulas administrativas particulares (pag. 58-59) aparece duplicada, siendo el contenido idéntico en ambas tablas.

Este error no supone modificación alguna del pliego, por lo que esta información es una mera aclaración

PREGUNTA 1

En el punto 2.2 del Plyca Anexo I se indica que se otorgarán 10 puntos por estabilidad en el empleo, indicando textualmente “por el compromiso a mantener al personal, en todas las categorías profesionales exigidas...”, en este punto ¿se refiere a mantener las categorías del personal que se contrate o que ya existen independientemente del nº de personas que formen la plantilla, o se refiere a mantener a todo el personal existente en la plantilla actual y futura o ambas cosas, personal y categorías?

CONTESTACIÓN

El punto 2.2 del Anexo del Pliego de Cláusulas Administrativas referida a estabilidad en el empleo alude al compromiso a mantener al personal en todas las categorías profesionales exigidas en el pliego de prescripciones técnicas, debiendo entenderse que incluye al personal existente.

PREGUNTA 2

En el punto 2.3 del Plyca Anexo I se indica que se otorgarán 5 puntos en concepto de mejora en las condiciones contenidas en el contrato de trabajo.

El porcentaje que se comprometa durante el primer año de contrato se debe considerar como que en el primer año de contrato del total de la plantilla el 70% tenga contrato indefinido o que del personal actual temporal en el primer año se deben pasar a indefinidos el 70%.

En el caso de que la composición de la plantilla ya contemple un 70% de contrataciones indefinidas, se obtendría la puntuación máxima, o debería convertir el 70 % de contrataciones temporales en indefinidas?



CONTESTACIÓN

El punto 2.3 del Anexo del Pliego de Cláusulas Administrativas referida a la mejora de las condiciones contenidas en el contrato de trabajo alude al compromiso de conversión de contratos temporales en indefinidos, en el primer año de ejecución del contrato, debiendo entenderse que tal como se indica en este punto se trata de la conversión de una modalidad de contrato a otra con la distribución de los puntos en función del porcentaje.

PREGUNTA 3

En el Anexo III del PPT, se incluyen datos de distribución de servicios por alcance y composición. En estos datos ¿se incluyen todas las solicitudes de servicio que resultarían facturables? Es decir, ¿contemplan aquellas atenciones que no se facturan por aplicación de las reglas de facturación?

CONTESTACIÓN

En el Anexo III “Datos distribución servicios por alcance y composición de los servicios 2015 y 2016 del pliego de prescripciones técnicas, se detallan el volumen de servicios prestados de atención a la ciudadanía sin tener en cuenta las reglas de facturación.

PREGUNTA 4

Los PCs y toda la equipación técnica necesaria para la prestación del servicio en las OAC correrá a cargo de IAM, quien será el responsable de dotar de consumibles a estos puestos? (Toner, papel, material de escritorio, etc.)

CONTESTACIÓN

En el apartado 2 Alcance de los Servicios, del pliego de prescripciones técnicas en lo referido a los servicios de apoyo, se detalla que correrá por cuenta del adjudicatario el “Suministro y gestión de los consumibles que se gasten en la ejecución de los trabajos (papel, etc.)” , por tanto debe entenderse que los consumibles de material de oficina corresponden al adjudicatario, mientras que los consumibles de material informático (tóner, rodillos de impresoras, etc.) corresponden a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM)



PREGUNTA 5

En el caso de las OAC, se ha contemplado un máximo de puestos de atención disponibles por oficina, por otro lado hay un cuadro de exigencias en cobertura de idiomas. En algunos casos, es inferior el número de puestos disponible al número de idiomas exigido. ¿Cómo podrán llevarse a cabo las atenciones?

CONTESTACIÓN

En el apartado 4.3.3 Idiomas del pliego de prescripciones técnicas (PPT) se establece que la distribución inicial de los servicios de idiomas se detalla en el Anexo VIII “Distribución inicial de servicios de idiomas (árabe, rumano y chino mandarín)”, indicándose también en dicho apartado, que esta distribución podrá ser variada en función de las necesidades del servicio; por lo que se podrá realizar una reordenación de la distribución de los servicios de idiomas contemplados en lo dicho anexo, sin alterar lo establecido en el apartado mencionado del PPT respecto del número de Oficinas en las que se deben atender a la ciudadanía en los idiomas requeridos.

PREGUNTA 6

En el caso de las OAC, no aparecen contemplados puestos para los supervisores, únicamente para los gestores, ¿dónde se prevé que estas personas desempeñen sus tareas?

En el caso de la plataforma de atención telefónica se contemplan puestos para esta categoría.

CONTESTACIÓN

En el Anexo V “Posiciones para la Atención disponibles en las Oficinas”, del pliego de prescripciones técnicas se detalla las posiciones físicas disponibles y en el mismo no se hace mención a que éstas serán únicamente para los gestores, sino que dichas posiciones disponibles se detallan sin distinción de categoría profesional.

PREGUNTA 7

En los pliegos al referirse al personal de atención telefónica en Línea Madrid 010 y de atención presencial en las OACs, habla de gestores pero ¿estas personas a nivel de convenio laboral pueden ser de categoría Teleoperador, Teleoperador especialista o Gestor telefónico? O es de obligación que tengan categoría Gestor telefónico.



CONTESTACIÓN

En el apartado 4.1.7 Definición de Perfiles del pliego de prescripciones técnicas se contempla la figura de Gestor, con descripción de funciones, las cuales se ajustan a la categoría de gestor telefónico definida en el Convenio Colectivo del sector, por lo que es la categoría exigida.

PREGUNTA 8

¿En qué porcentaje afecta las reglas de facturación la Facturación mensual por canal?

Tal y como se indica en la contestación de la pregunta número 3, los datos de distribución de los servicios por alcance y composición de los servicios de 2015 y 2016 aparecen detallados en el Anexo III del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), siendo datos que corresponden al contrato vigente con sus propias reglas de facturación, que se regulan en el apartado 5 del correspondiente PPT.

En el modelo actual que difiere, en parte, del nuevo modelo, el porcentaje de servicios facturables ha sido del 88,93 %, siendo la distribución por canales del 88,41% para el teléfono 010 y del 89,84% para Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), además de un 1% adicional de servicios facturados por situaciones de contingencia que no han sido responsabilidad de la empresa adjudicataria, lo que hace un total de 89,93%.

Es preciso tener en cuenta, que el modelo de facturación se ha modificado respecto del actualmente vigente, contemplándose nuevos servicios de atención, tales como, la telemática a través del canal @lineamadrid en la red social Twitter, peticiones de información, soporte tipo chan online, sondeos de opinión tal y como se indica en el apartado 2 del PPT denominado “Alcance de los servicios a prestar”.

En todo caso, las previsiones del nuevo contrato están basadas en estimaciones que se han realizado sobre la base de los datos del contrato vigente, si bien hay que considerar, que el alcance de los servicios a prestar y el modelo de facturación en el nuevo contrato difieren del vigente, fruto de la experiencia, y además, y en este sentido, no se puede establecer un porcentaje cierto para el nuevo contrato, al estar vinculado a la demanda de los servicios que realice la ciudadanía.

PREGUNTA 9

Para acreditar la Solvencia Técnica o Profesional, como Requisito mínimo de solvencia, se pide haber realizado trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados por el interesado en el curso de los cinco últimos años (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) por un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, igual o superior al presupuesto base de licitación.



Si el presupuesto base de licitación es de 43.454.279,64 euros (sin impuestos), lo que están pidiendo es que el interesado acredite esa facturación (43 millones de euros) en proyectos similares en una de las 5 últimas anualidades (2013-2017) o en la suma de todas ellas. Cabe destacar que el presupuesto base de licitación aglutina 47 meses de servicio y no 12.

RESPUESTA

El punto 12 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en el apartado correspondiente a la solvencia técnico o profesional exige como requisito mínimo “haber realizado trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados por el interesado en el curso de los cinco últimos años (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) por un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, igual o superior al presupuesto base de licitación”. De conformidad con lo indicado, la exigencia de un importe anual igual o superior al presupuesto base de licitación (43.454.279,64 euros) se refiere únicamente exclusivamente al año de mayor ejecución y no a cada uno de los últimos cinco años, que deberá acreditarse conforme indica el apartado a) del artículo 78 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, mediante los correspondientes certificados.