

RESPUESTA A CONSULTAS SOBRE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “APOYO PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA” (CONTR 2025/99352)

En relación a dicho expediente se han recibido consultas formuladas por entidades interesadas en la citada licitación, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 138.3 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, se procede a publicar dichas consultas así como las respuestas correspondientes provenientes del Servicio Proponente, en términos que garanticen la igualdad y concurrencia del procedimiento de licitación.

CONSULTA 1

“Buenos días

Al respecto de esta licitación planteamos las siguientes dudas:

1. Dado que se ha publicado un listado de personal de obligada subrogación, ¿Desde dónde se está prestando el servicio actualmente?
2. ¿Es factible la prestación en teletrabajo?
3. ¿Cumplimiento de niveles de servicio actual?
4. ¿Absentismo en el último año?

Gracias”

Respuesta

Se presentan las respuestas en el mismo orden de numeración de cada cuestión planteada:

1. El servicio actual se está presentado tal y como se contemplaba en el apartado 6.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato CONTR/2020/72826, actualmente en ejecución: “*Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, que deberá disponer y mantener un centro de trabajo adecuado desde el que se realizará la prestación del servicio. No obstante lo anterior, las reuniones de seguimiento se realizarán en las dependencias del Servicio de Publicaciones y BOJA así como cualquier otra reunión que sea necesario celebrar para la aclaración de dudas sobre la prestación del servicio.*”

2. Desde este Organismo lo que se está contratando es un servicio, que será adjudicado a la empresa ganadora de la licitación. Las condiciones de esa empresa adjudicataria con su personal, como la posibilidad de teletrabajo, es una cuestión que no compete en absoluto a este Organismo, por lo que es decisión exclusiva de la empresa que resulte adjudicataria.

3. Los acuerdos de niveles de servicio correspondientes a la ejecución del CONTR/2020/72826, actualmente en ejecución, se están cumpliendo tal y como se establecía en el apartado 3.2 de su Pliego de Prescripciones Técnicas:

- “*La atención a las peticiones realizadas por vía telefónica se hará dentro de los 10 primeros segundos, transcurridos los cuales el sistema dará entrada a una locución de espera que en ningún caso podrá ser superior a 60 segundos. Transcurrido el total de este tiempo, se producirá la autodesconexión, con resultado de llamada fallida. Las llamadas fallidas no podrán exceder del 5 por ciento de las llamadas recibidas.*”
- “*La atención a las peticiones realizadas por vía correo electrónico se hará dentro de las 24 primeras horas, transcurridas las cuales se considerará correo fallido. Los correos fallidos no podrán exceder del 5 por ciento de los correos recibidos.*”



4. En el Anexo XV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la contratación actualmente en licitación (CONTR/2025/99352) se encuentran los datos de personal facilitados por la empresa que está desarrollando actualmente el servicio de cara a su subrogación, no teniendo este Organismo ninguna información adicional al respecto ya que no es de nuestra competencia.

La documentación completa de la licitación del contrato que está actualmente en ejecución (CONTR/2020/72826) la puede encontrar en la siguiente URL:

https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion.jsf?idExpediente=000000224079

La documentación completa de la licitación actualmente en marcha (CONTR/2025/99352) la puede encontrar en la siguiente URL:

https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion.jsf?idExpediente=785081

CONSULTA 2

“Buenos días,

En relación a la licitación “ATENCIÓN CIUDADANA BOJA 2025”, necesitaríamos aclaración sobre los siguientes puntos:

- 1. ¿Se requerirá acceso a alguna aplicación de BOJA distinta de las actuales?*
- 2. ¿Las aplicaciones serán accesibles en internet o se necesita acceso a la intranet de BOJA?*
- 3. Será necesario el acceso a la INTRANET de BOJA, ¿se puede configurar un túnel entre el FW de BOJA y el nuestro o sería necesaria VPN en cada PC?*
- 4. ¿Será necesario transferir llamadas a extensiones internas de BOJA, o todos los destinos de las transferencias tienen un nº geográfico de 9 cifras?*
- 5. Si es necesario transferir llamadas a extensiones internas de BOJA, ¿Puede establecerse SIP TRUNK por túnel IP SEC?*

Muchas gracias

Un saludo”

Respuesta

Se presentan las respuestas en el mismo orden de numeración de cada cuestión planteada:

1. En los próximos dos años se tiene prevista la renovación tecnológica de alguna de las plataformas que dan soporte a los procesos productivos del Servicio de Publicaciones y BOJA por lo que es posible que, durante la ejecución del contrato CONTR/2025/99352, sí que haya que acceder a alguna aplicación distinta de la actual. En cualquier caso, se facilitará a la empresa adjudicataria el acceso a las nuevas aplicaciones en los mismo términos que a las aplicaciones actuales.
2. Tanto en la situación actual como en la futura situación prevista, existirán aplicaciones accesibles en internet y otras en las que será necesario acceder desde la red interna del Servicio de Publicaciones y BOJA.
3. En el caso que fuera necesario acceder a la red interna del Servicio de Publicaciones y BOJA, se estará a lo dispuesto de lo que se indica en el apartado 6.2. del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la contratación (CONTR/2025/99352). En cualquier caso, deberá adecuarse a la política establecida por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía en el momento de la adjudicación.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ENRIQUE ENCINA ENCINA	12/03/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmESDRE6WVUQ9EBZXVGFME3H6G	PÁG. 2/3




4. Durante la ejecución del contrato no será necesario transferir llamadas a extensiones del Servicio de Publicaciones y BOJA.
- 5.- No procede al no realizarse transferencia de llamadas.

La documentación completa de la licitación actualmente en marcha (CONTR/2025/99352) la puede encontrar en la siguiente URL:

https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion.jsf?idExpediente=785081

EL JEFE DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES Y BOJA

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ENRIQUE ENCINA ENCINA	12/03/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmESDRE6WVUQ9EBZXBVGFM3H6G	PÁG. 3/3	