

## RESPUESTAS A SOLICITUDES DE ACLARACIÓN nº1, nº2, nº3, nº4 y nº5

EXPEDIENTE: CONTR 2025 0000283273

TÍTULO: “Análisis, diseño, construcción e implantación del Sistema de Gestión Integral de Relación con Interesados para el IAPH”

PROCEDIMIENTO: Abierto

De conformidad a lo previsto en el párrafo segundo del apartado 3 del artículo 138 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y habiéndose establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la licitación de referencia el carácter vinculante de las respuestas a las solicitudes de aclaración, se procede a publicar las respuestas ofrecidas a las siguientes consultas formuladas por personas interesadas en dicha licitación:

### **Consulta nº1. En relación al apartado 4 (Contenido de las ofertas) del Pliego de Prescripciones Técnicas, donde se indica una serie de aspectos que deben especificar las ofertas, ¿en qué sobres hay que presentar la documentación de cada uno de esos aspectos?**

Respuesta ofrecida: El apartado 4 del PPT realiza una mera enunciación no sistemática de aspectos relevantes de las ofertas, referidos a documentos que debe incluirse en distintos sobres siguiendo las indicaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), el cual prevalece siempre en caso de discordancia frente al PPT o cualquier otro documento contractual. En particular, siguiendo los aspectos mencionados en el apartado 4 del PPT:

- a) *La descripción de la solución propuesta para cubrir las necesidades expresadas en el pliego.*
- b) *Plan de trabajo, metodología y cronograma de detalle de los trabajos a realizar, especificando las tareas en horas y perfiles.*
- c) *Plan de Gestión del Cambio.*
- d) *Certificaciones de la empresa y de los profesionales del equipo de trabajo.*
- e) *Experiencia del equipo técnico en proyectos similares, así como en otros proyectos que consideren de interés para demostrar su experiencia en el desarrollo de soluciones como la solicitada en el presente pliego.*
- f) *Detalle de Mejoras incluidas sin coste adicional.*

Los citados en las **letras a), b) y c)** se encuentran entre la “Documentación justificativa relativa a los criterios de adjudicación ponderables en función de juicios de valor”, formando parte de la Oferta Técnica que debe presentarse en el SOBRE ELECTRÓNICO Nº2 (véase cláusula 9.2.2. y Anexo I-apartado 8.A del PCAP).

Los citados en las **letras d) y e)** forman parte de la solvencia técnica o profesional exigida en el Anexo I-apartado 4.C (“Titulaciones académicas y profesionales...”) del PCAP. A su vez, la mejora de cualificación y experiencia del equipo técnico superiores a las exigidas como requisitos de solvencia serán objeto de valoración mediante la aplicación de fórmulas (véanse cláusula 9.2.3. y Anexo I-apartados 8.B.2.1. y 8.B.2.2. del PCAP) según los compromisos presentados en el SOBRE ELECTRÓNICO Nº3 según modelo del Anexo V-B de dicho pliego. En todo caso, la acreditación documental de estas circunstancias será requerida junto al resto de la documentación previa a la adjudicación al licitador que resulte mejor clasificado en el procedimiento de selección.

El citado en la **letra f)** (“mejoras incluidas sin coste adicional”) puede referirse tanto a las mejoras al servicio no especificadas en el pliego valorables en función de un juicio de valor, que pueden incluirse en la Oferta Técnica que debe presentarse en el SOBRE ELECTRÓNICO Nº2 (véase cláusula 9.2.2. y Anexo I-apartado 8.A del PCAP), como a las mejoras de valoración mediante la aplicación de fórmulas (véase cláusula 9.2.3. y Anexo I-apartados 8.B.2.1., 8.B.2.2. y 8.B.2.3. del PCAP) según los compromisos presentados en el SOBRE ELECTRÓNICO Nº3 según modelo del Anexo V-B de dicho pliego.

**Consulta nº2. ¿Valdría una solución basada en software libre de CRM o debe ser implementada con software privativo?**

Respuesta ofrecida: Aunque actualmente tengamos SugarCRM (basado en software libre) no es la opción que querríamos mantener, dada su obsolescencia. Caso de basar la propuesta en un CRM, sería preferible implantar una solución de software libre (tipo SuiteCRM o equivalente) a otras opciones de software privativo. En todo caso, corresponde a los licitadores dedir cuál es la solución elegida a la hora de articular su propuesta.

**Consulta nº3. En relación con el requisito 2.2.4. [del Pliego de Prescripciones Técnicas] Registro de Entrada/salida, nos gustaría que se clarificara la información que deberá registrarse, de forma manual, tanto para los registros de entradas como los registros de salidas. ¿Es necesario contemplar una migración de los registros actuales?**

Respuesta ofrecida:

Dada la naturaleza de nuestra Institución, Agencia Pública Empresarial, sin potestades administrativas, no nos estamos refiriendo a implantar una solución de registro fehaciente tipo Aries, sino algo mucho más sencillo: Utilizando las funcionalidades básicas de un CRM, queremos que permita reflejar la recepción de una solicitud/escrito/etc. vía otros formatos diferentes al electrónico para darle un tratamiento similar al de una recepción de una solicitud recibida electrónicamente. Igualmente para un envío, quedaría registrado como una interacción más dentro del CRM.

En consecuencia, no es necesario migrar información del registro actual del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico al nuevo sistema.

A fin de permitir visualizar el alcance de esta aclaración, se acompañan capturas de pantalla de la herramienta de registro actual:

Nuevo registro de entrada:



The screenshot shows a web application interface for 'Registro de entrada'. On the left is a sidebar with a menu containing 'Acceso', 'Mi Cuenta', 'Cerrar Sesión', 'Registro de entrada' (highlighted), 'Nuevo', 'Búsqueda', 'Registro de salida', 'Nuevo', 'Búsqueda', 'Configuración', and 'Modos de Envío'. The main area is titled 'Registro de entrada' and contains the following fields:

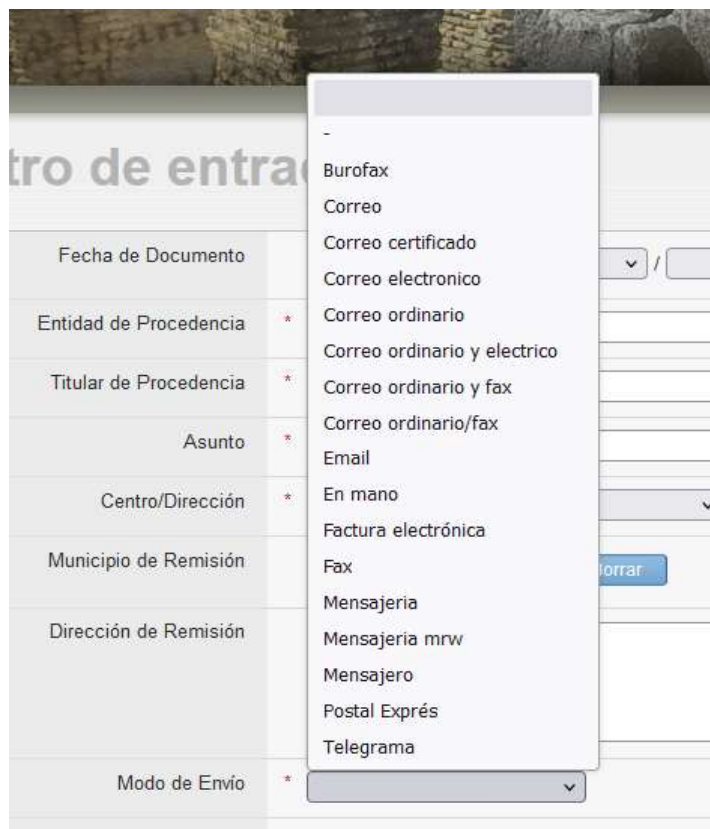
- Fecha de Documento: A date selector with dropdowns for month, day, and year.
- Entidad de Procedencia: A text input field.
- Titular de Procedencia: A text input field.
- Asunto: A text input field.
- Centro/Dirección: A dropdown menu.
- Municipio de Remisión: A dropdown menu with 'SEVILLA' selected, and buttons for 'Seleccionar' and 'Borrar'.
- Dirección de Remisión: A large text area.
- Modo de Envío: A dropdown menu.
- Observaciones: A large text area.

At the bottom right of the form are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

Nuevo registro de salida:



Detalle de desplegable Modo de Envío / Recepción:



Detalle desplegable Centros:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Centro/Dirección *    | ▼ |
| Municipio de Remisión |   |
| Dirección de Remisión |   |
| Modo de Envío *       |   |
| Observaciones         |   |

Apoyo Admón Pública en Políticas Tutelares

Arqueología Subacuática

Asesoría Jurídica

Control Interno

Desconocido

Dirección

Documentación y Estudios

Formación y Difusión

Inmuebles, Obras e Infraestructuras

Intervención

Investigación y Transferencia

Recursos

**Consulta nº4. En relación con el requisito 2.2.12. [del Pliego de Prescripciones Técnicas] Gestión básica de solicitudes y cursos, ¿se debe ofrecer una solución completa de tramitación electrónica integrada en el CRM? En caso de ser válido implementar una máquina de estados para permitir la tramitación básica, ¿qué estados mínimos deberían contemplarse?**

Respuesta ofrecida: Por la naturaleza de nuestra institución lo único que necesitamos es un flujo básico implementado en una máquina de estados que se aplique a las solicitudes (nueva, en curso, rechazada, etc.). No es preciso un motor de tramitación como los empleados en los flujos de las familias administrativas.

**Consulta nº5. Con respecto al requisito 2.2.3. del Pliego de Prescripciones Técnicas, Documentación de interesados, ¿es necesario implementar un gestor documental o se puede usar el que ya esté en uso en la institución?**

Respuesta ofrecida: Actualmente no disponemos de un gestor documental actualizado funcional. Los documentos que se empleen deben almacenarse en carpetas en red o podrían estar en un gestor documental colaborativo tipo OnlyOffice, o equivalente.