

CONSULTA Y RESPUESTAS 12/11/2025

PREGUNTA:

Según se indica en la página 74 del PCAP: “CONFORME A LO DISPUESTO EN LA DISPOSICIÓN ADICIONAL 33ª DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO, EL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO SERÁ EL RESULTANTE DE MULTIPLICAR LAS UNIDADES QUE SE EJECUTEN POR EL IMPORTE UNITARIO OFERTADO PARA CADA CONCEPTO, LLEGADO EL VENCIMIENTO DEL MISMO (24 MESES), CON EL LIMITE MAXIMO DEL IMPORTE DE LICITACION (1.014.681,60 €) MÁS DOS POSIBLES PRÓRROGAS DE 12 MESES CADA UNA POR EL MISMO IMPORTE (507.340,80 €) HACIENDO UN SUMATORIO DEL LIMITE MÁXIMO DE GASTO TOTAL DE 2.029.363,20 €.” Entendemos con este párrafo que la adjudicación va a ser por el total del presupuesto, es decir, se va a consumir todo el presupuesto indicado en el PCAP: 1.014.681,60€ ¿es correcto o por el contrario el contrato se firmará por lo ofertado por el adjudicatario y que se ofertará en su Anexo 4?

RESPUESTA:

El contrato tendrá el límite de gasto indicado en el texto referenciado y se adjudicará por ese importe máximo, pero lo consumido se corresponderá con las horas efectivas de trabajo multiplicado por la tarifa ofertada de cada perfil.

PREGUNTA:

En relación a la solvencia técnica se indica lo siguiente en la página 78 del PCAP: “Para acreditar que los servicios son de igual o similar naturaleza los licitadores deberán acreditar que dichos servicios tienen el siguiente CPV: 72610000-9.” Para que un certificado de buena ejecución sea considerado adecuado para demostrar la solvencia técnica: ¿valdría con que dicho certificado tuviera un CPV que inicie con 726 independientemente del resto de dígitos? ¿valdría con que dicho certificado tuviera el CPV exacto: 72610000?

RESPUESTA:

Vamos a publicar una rectificación en el PCAP para incluir varios CPV, lo que conllevará una ampliación del plazo.

PREGUNTA:

*Siempre que se cumplan que los servicios realizados **sean de igual o similar naturaleza** a los de este procedimiento, **serán considerados válidos** para acreditar la solvencia técnica, independientemente de que los CPV de los mismos sean distintos al especificado. ¿Es correcta esta afirmación?*

RESPUESTA:

Vamos a publicar una rectificación del PCAP para incluir varios CPV, lo que conllevará una ampliación del plazo.

PREGUNTA:

¿Cuál es la lista de certificaciones adicionales valorable correcta por cada perfil?

RESPUESTA:

“Las certificaciones y titulaciones indicadas en el PPT, son requisitos de cumplimiento que deben tener los recursos que se adscriban al servicio, y lo que se solicita en el Anexo 4-A es adicional a lo indicado en el PPT y es valorable.”

PREGUNTA:

Sistema de centralita telefónica del CAU

A la vista de que el PPT indica que el CAU debe gestionar “la centralita telefónica de Red Inteligente contratada con RCJA” (distribución de llamadas, árboles de tramitación y estadísticas), rogamos nos confirmen y amplíen:

a) Fabricante/plataforma y modalidad (on-prem, cloud/servicio RCJA), versión y capacidades activas (IVR, ACD/colas, grabación, reportes, CTI).

b) Integraciones vigentes con la herramienta ITSM corporativa (EasyVista OXYGEN): apertura/actualización automática de tiques, click-to-call, pop-ups, o conectores/API disponibles.

c) Parámetros operativos actuales: nº de colas/extensiones/DIDs, estrategia de enrutamiento y horarios/árboles activos, así como el alcance de administración requerido al adjudicatario frente a administración por VEIASA/RCJA.

RESPUESTA:

No se solicita realizar una administración de la centralita, sino gestionar los servicios de los que ya dispone la centralita de VEIASA con RCJA como parte del servicio de CAU, tal y como se indica en la página 10, punto 5.2 del PPT.:

- **Gestión de la centralita telefónica de Red Inteligente que VEIASA tiene contratada con RCJA, gestionando la distribución de las llamadas entre los operadores, la activación de los distintos árboles de tramitación de llamadas y la obtención de datos estadísticos en general (llamadas perdidas, gestionadas, en espera, etc.).**

PREGUNTA:

Herramientas de monitorización y cuadros de mando

Teniendo en cuenta que el PPT exige monitorización proactiva y que la medición de ANS se apoya en herramientas de gestión del servicio y de monitorización disponibles o a implantar durante el contrato, y que también se solicita “proporcionar y mantener un cuadro de mando” en tiempo real con los indicadores del servicio (ANS), agradeceríamos:

- a) Identificación de las herramientas actualmente en uso para la supervisión de redes, sistemas, servicios y aplicaciones (nombre, versión, alcance y nº aproximado de elementos monitorizados), así como los canales de alerta (correo, SMS, Teams, etc.) e integración/eventos→ticket con EasyVista.
- b) Confirmación de si existen cuadros de mando corporativos ya operativos (tecnología empleada si existe –p. ej., ITSM/EasyVista, Grafana/Power BI/Kibana u otros–), KPIs/ANS visualizados, periodicidad de actualización e histórico si existe.
- c) En caso de no existir dichos cuadros, confirmación de que el adjudicatario debe implementarlos desde cero y criterios de aceptación (fuentes de datos, frecuencia, granularidad y formato de informes) para la correcta medición y seguimiento de ANS.

RESPUESTA:

Cuadro de mandos: página 7 del PPT, punto 5.1 apartado K, independientemente de lo que exista actualmente en VEIASA, se trata de proporcionar y mantener un cuadro de mandos para la gestión del servicio:

- k) **Proporcionar y mantener un cuadro de mando** que brinde una visión global en tiempo real de los servicios contratados, en función de los indicadores que establezca el responsable del contrato y que permitan conocer el estado de cumplimiento de los ANS establecidos, tanto exógenos (ANS ofertados por las empresas adjudicatarias de los distintos contratos de suministro, servicios, etc. realizados con VEIASA) como endógenos (ANS indicados en el punto [“11. Acuerdos de nivel de servicio \(ANS\)”](#)).

Monitorización: igualmente viene descrito en la página 9, punto 5.2 del PPT. En el servicio se solicita la revisión de las alertas que reportan las distintas herramientas de VEIASA:

- **Llevar a cabo la monitorización proactiva de los sistemas de VEIASA**, con objeto de detectar de manera temprana las incidencias que se produzcan, minimizando con ello el impacto sobre el negocio. En este sentido, se analizarán diariamente, **a primera hora**, los eventos generados por los sistemas de monitorización de VEIASA, creándose las incidencias necesarias y emprendiendo acciones preventivas para resolver el fallo, buscar una alternativa o prevenirlo en un futuro.
-