

SERVICIO DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA INFORMÁTICA DE CANAL ÉTICO

Exp.: 19/116 – 2000014416

CONSULTAS REALIZADAS

Pregunta 1:

Ahí se indica que la que la oferta técnica, estará formada por diferentes apartados que deberán seguir la siguiente nomenclatura:

1. Presentación de la organización
2. Descripción del servicio
3. Solución técnica
4. Plan de implantación
5. Plan de calidad

Sin embargo, en la página siguiente, donde se hace un desglose de cada uno de estos apartados, no cuadran con los anteriormente citados. Véase:

1. Presentación de la organización
2. Descripción del servicio
3. Solución técnica
4. Formación y material de apoyo
5. Reporting
6. Plan de implantación

Respuesta 1:

Tal como se indica en el apartado 6.- Estructura Normalizada y contenido de las ofertas se deberá incluir:

1. Presentación de la organización
2. Descripción del servicio
3. Solución técnica
4. Plan de implantación
5. Plan de calidad

Pregunta 2:

- En primer lugar, en las **páginas 2, 6 y 35** del pliego de bases de contratación, se excluye al licitador de aportar una garantía provisional. Sin embargo, en el Anexo I Documentación Administrativa (**página 31**) se remite a la presentación de esta garantía y, además, figura como uno de los anexos que componen el Sobre 1 del presente pliego. La pregunta es sencillamente si hay que presentar esta garantía (Anexo V) o la inclusión de éste ha sido una errata.

Respuesta 2:

No se requiere garantía provisional

Pregunta 3:

- En cuanto a la garantía definitiva, en el citado pliego se hace alusión a que “el adjudicatario deberá prestar garantía definitiva (...)”. Según las bases, entiendo que esta garantía ha de prestarse en el momento en el que se adjudica el contrato, pues se habla de “adjudicatario” y no de “licitador”. No obstante, quería, en la medida de lo posible, que me confirmase este extremo.

Respuesta 3:

La garantía definitiva la presentará la empresa que resulte como oferta más ventajosa.

Pregunta 4:

- Por último, en la fe de erratas que se ha publicado con fecha 24 de mayo, se indica que “Se entenderá acreditada la solvencia técnica cuando aporten documentos justificativos de que en los últimos tres años (desde 2016 hasta de 2018) han ejecutado contratos de servicios de gestión de consultas y denuncias similares a los definidos en el contrato, debiendo haber realizado **al menos cinco contratos** de implantación de la herramienta en los años mencionados indicando características del cliente y fechas de realización”. En el Modelo de Declaración Responsable 5.1 (**página 49**) figuran solo **tres** referencias de contratos de implantación de la herramienta de canal ético y no los **cinco** que aparecen en el pliego.

Respuesta 4:

Se debe de contemplar las solicitadas en esta errata. 5

Pregunta 5:

En el punto 2.1 se establece claramente que el canal será gestionado por la empresa externa independiente. Interpretamos que se refiere a la gestión de la aplicación informática, en tanto que la gestión de las denuncias recibidas se realizará por parte del personal de IFEMA, formado al efecto, tal y como se establece en el punto 4. "El canal debe permitir la realización de consultas", ¿esas consultas serán respondidas por personal de IFEMA?.

Respuesta 5:

Además de la gestión de la aplicación, se requerirá realizar una criba inicial que elimine en la medida de lo posible las denuncias falsas (contacto previo con el denunciante para ampliar información, informe preliminar, recomendaciones...).

Pregunta 6:

10. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.-

Las facturas - con referencia al pedido asignado por IFEMA mensualmente-, deben recibirse en el Departamento de Contabilidad, en un plazo máximo de 10 días desde la finalización de la prestación del servicio

Respuesta 6:

La forma de pago es la descrita en el apartado 10. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.- del Pliego Administrativo.

Pregunta 7:

ANEXO 1.

3. Representación(página 33) : La acreditación del representante legal deberá introducirse en el sobre 1.

Con la copia del otorgamiento de poderes es suficiente o hay que presentarse en IFEMA para lo que denominan bastanteo?

Respuesta 7:

Con la copia del otorgamiento de poderes es suficiente pero esta documentación solo la presentará la empresa que resulta la oferta más ventajosa.

Pregunta 8:

ANEXO1. MODELO VIII – DATOS DEL CONTACTO DEL OFERTANTE

¿En qué sobre debe incluirse dicho modelo?

Respuesta 8:

En el sobre N°1 preferiblemente.

Pregunta 9:

II.- DOCUMENTACIÓN A FACILITAR POR LA EMPRESA CON LA PROPOSICIÓN CON MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Entendemos que los documentos relatados en este apartado, no deberán aportarse en el sobre 1, sino en el caso de ser adjudicatarios. Cuál sería el plazo de entrega desde la adjudicación de dichos documentos

Respuesta 9:

La documentación la presentará únicamente la empresa que resulta la oferta más ventajosa y tendrá un plazo de 10 día hábiles a partir de la envía

Pregunta 10:

22. Obligaciones del contratista.

Apartado g) SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El contratista vendrá obligado a indemnizar cualquier tipo de daños personales, materiales y perjuicios consecuenciales, derivados de la ejecución del servicio adjudicado, tanto a IFEMA y sus dependientes como a terceros.

9. ASEGURADO ADICIONAL:

a. IFEMA y sus dependientes SIN PERDER LA CONDICION DE TERCERO EN LA PÓLIZA y los contratistas y subcontratistas en su caso.

Nuestra póliza de riesgos no incluye asegurados adicionales. Ningún cliente de EQS nos ha pedido esa característica, ya que por encima del seguro de responsabilidad civil , al realizar los trabajos de encargados de tratamiento en remoto, por la naturaleza de los trabajos donde es altamente sensible la seguridad y tratamiento de los datos y debido a que nuestro servicio no se realiza en las dependencias del cliente, lo que sí nos demanda y así lo tenemos contratado es un seguro de ciberriesgo , cuyo importe en indemnizaciones es de hasta 5,000,000 de Euros, cifra que es bastante extensa a tenor de las posibles sanciones que se puedan imponer los organismos sancionadores en base al nuevo Reglamento Europeo de protección de Datos.

Adjuntamos copia de certificado de la póliza con las cantidades descritas en esta materia. Para nosotros sería difícil incluir a toda nuestra cartera de clientes en la póliza.

Respuesta 10:

Se requerirá la poliza a la empresa que resulte la oferta más ventajosa en calidad – precio.

Pregunta 11:

Sobre el punto 2.2 Requisitos del servicio,

Punto 2 Multicanal

- Vía correo postal. Interpretamos que el correo postal será recibido y procesado por personal de IFEMA, en un buzón o apartado de correos propio, que introducirá la información recibida en la plataforma web, gestionando el tratamiento físico de los soportes de la denuncia.

Respuesta 11:

No, el personal de IFEMA no tratará la denuncia de manera directa. La vía postal es una posibilidad más, en este caso no imprescindible. Algunas soluciones ofrecen la gestión de este correo. Lo que es imprescindible es que la aplicación permita recoger esta multicanalidad en la plataforma.

Pregunta 12:

Punto 6 filtrado previo y pertinencia de los contenidos

- El filtrado previo será realizado por personal de IFEMA o de la empresa externa. En caso de que sea por parte de la empresa externa. Interpretamos que para valorar la pertinencia de las consultas y eventualmente derivarlas a otros departamentos o servicios hay que conocer en profundidad el programa de cumplimiento de IFEMA y la operativa de la organización.

Respuesta 12:

El filtrado será realizado por la empresa externa. Se facilitará la información necesaria sobre el programa de cumplimiento de IFEMA para la gestión de las mismas.

EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.