INFORMACIÓN ADICIONAL SOLICITADA POR LOS INTERESADOS EN LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LOS CONSORCIOS DE TRANSPORTE METROPOLITANO DE ANDALUCÍA

GENERAL

- **N.º 1: Nombre del actual prestatario del servicio, o en su defecto, número de expediente del servicio que presta actualmente.**

  ILUNION CONTACT CENTER BPO

- **N.º 2: ¿Es la empresa actual Centro Especial de Empleo?**

  Sí.

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

- **N.º 3: ¿Podrían indicarnos si la oferta económica a presentar deberá contener el importe de los dos años de contrato o bien importe anualizado?**

  La cantidad del plazo de duración inicial de 2 años.

- **N.º 4: ¿Existe un máximo de extensión o formato específico en cuanto a número de páginas máximas o tamaño o tipología de la fuente de la oferta técnica contenida en el sobre 2?**

  Los Pliegos no establecen previsión al efecto y, por tanto, no es exigible extensión máxima ni formato específico.

- **N.º 5: En referencia a la fórmula de puntuación de la oferta económica indican lo siguiente "Cuando el valor sea "0" se asignarán cero puntos."; ¿significa esto que en caso de que un licitador no proponga rebaja sobre el máximo de licitación la puntuación obtenida en dicho criterio será 0?**

  Sí.

- **<u>N.º 6:</u> Debido a que la presentación es en soporte papel en registro general, ¿podrá presentarse la oferta por correo, justificando la imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante fax o por correo electrónico adjuntándose el justificante del envío dentro de la fecha y hora del plazo de presentación de ofertas? En este último caso, ¿las ofertas deberán presentarse en formato impreso + copia en formato digital?**

  Sí, conforme a la cláusula 9.1 del PCAP; los Pliegos no establecen previsión al efecto y, por tanto, no es exigible copia en formato digital.

- **<u>N.º 7:</u> ¿Deberá el licitador presentar en su oferta el plan de igualdad? En caso afirmativo, ¿en qué sobre deberá presentar el mismo?**

  No.

- **<u>N.º 8:</u> Según indican en el PCAP, las vías de atención serán 3: telefónica, mail y whatsapp, representando el teléfono más del 95% de las consultas a atender, siendo el 5% restante la atención por correo electrónico. Aún no teniéndose datos referentes a la atención vía whatsapp por no estar prestándose actualmente, ¿podrían indicarnos una estimación aproximada de la volumetría a atender por dicha vía?**

  No se tienen estimaciones.

- **<u>N.º 9:</u> Del listado del personal que se incluye en el pliego, necesitaríamos nos pudieran indicar si hay alguna persona con discapacidad acreditada.**

  Sí.

- **<u>N.º 10:</u> En caso afirmativo en la cuestión anterior, indicación de qué trabajadores de los incluidos en el Anexo XXIV del PCAP tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.**

  Los indicados en la columna PCD de la plantilla del personal publicada junto con esta información adicional.

- **<u>N.º 11:</u> Analizando el histórico de actividad aportado en el Pliego de Prescripciones Técnicas y los Sla`s establecidos para el Servicio, vemos**

que, inicialmente, el dimensionamiento requerido para su cumplimiento supera el Nº de horas aportadas en el ANEXO I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen la Licitación. ¿Podrían aclararnos, por favor, ese valor?

El dato de las 16.000 horas de agente recogido en el desglose de costes del Anexo I incluye solo el mínimo de operadores exigidos para las franjas horarias de atención especificadas en el PPT. Ahora bien, el dimensionamiento que haga el licitador debe tener en cuenta el volumen de llamadas del histórico aportado y, por consiguiente, el nº de agentes mínimos y refuerzos necesarios para garantizar los requerimientos de calidad exigidos. Como orientación, en el año 2019 fueron necesarias y se prestaron más de 18.000 horas de agente.

- **N.º 12: De acuerdo al PCAP, los trabajadores están adscritos al Convenio Contact Center y su subrogación se rige mediante el amparo del artículo 130 de la LCSP. Dicho artículo dicta, entre otras cosas: "Cuando la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar fuese un Centro Especial de Empleo, la empresa que resulte adjudicataria tendrá la obligación de subrogarse como empleador de todas las personas con discapacidad que vinieran desarrollando su actividad en la ejecución del referido contrato". Podrían confirmar, por tanto:**

  Si la empresa actual que presta el servicio es un Centro Especial de Empleo.

  Sí.

  Cuáles de los trabajadores en el listado que aparece en el anexo XXIV tienen discapacidad.

  Los indicados en la columna PCD de la plantilla del personal publicada junto con esta información adicional.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- **N.º 13: Indicación del modelo de facturación, precio fijo mensual basado en la oferta económica presentada o bien precio hora; en caso de ser este último caso, ¿podrían indicarnos las figuras facturables (teleoperador, coordinador, etc.)?**

Para el cálculo de facturación, se tienen en cuenta las horas prestadas por los teleoperadores.

- **N.º 14: ¿Actualmente se está dando cobertura a la atención en inglés y francés tal y como requieren en pliegos? En caso afirmativo, ¿dichos pluses salariales están incluidos en los costes salariales facilitados por el actual proveedor?**

Sí.

- **N.º 15: ¿Se incluye la prestación de servicio los festivos especiales o únicamente los festivos locales, regionales y nacionales?**

El servicio se presta 365 días al año (366 si es bisiesto), incluidos todos los festivos: nacionales, autonómicos y locales.

- **N.º 16: Con objeto de realizar el dimensionamiento necesario para dar cobertura a los requerimientos de los pliegos, ¿podrían indicarnos la distribución de llamadas por día de la semana y por franja horaria?**

En abril de 2019, el número de llamadas recibidas, por día, fue el siguiente:

Mes Abril-2019	
Día	**Número de llamadas**
1	754
2	738
3	720
4	729
5	871
6	706
7	536
8	807
9	812

10	853
11	909
12	1.185
13	1.184
14	1.618
15	2.188
16	1.699
17	1.663
18	2.060
19	1.607
20	1.206
21	720
22	861
23	778
24	666
25	773
26	1.107
27	966
28	563
29	891
30	1.074
Total	**31.244**

En agosto de 2019, el número de llamadas recibidas, por día, fue el siguiente:

Mes Agosto-2019	
Día	**Número de llamadas**
1	1.712
2	1.616
3	1.366
4	1.028

5	1.564
6	1.539
7	1.576
8	1.496
9	1.628
10	1.322
11	999
12	1.685
13	1.559
14	1.921
15	1.775
16	1.857
17	1.551
18	1.149
19	1.901
20	1.363
21	1.330
22	1.376
23	1.545
24	1.342
25	944
26	1.340
27	1.210
28	1.154
29	1.229
30	1.398
31	1.153
Total	**44.628**

- **<u>N.º 17:</u> En el PPT (página 2) indican como tareas a prestar e) Campañas promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte público. ¿Podrían ampliar en qué consisten dichas campañas?**

  Campañas inherentes al uso del transporte público en la Comunidad Autónoma de Andalucía y en especial en las Áreas Metropolitanas.

- **<u>N.º 18:</u> ¿Entre las tareas a realizar se contempla el envío de SMS? En caso afirmativo, ¿nos podrían indicar la volumetría anual?**

  El número es prácticamente irrelevante. En 2019 fueron 400 SMS aproximadamente.

- **<u>N.º 19:</u> Indicación de los TMOS de las llamadas atendidas en recepción así como los tmos de atención de correos electrónicos.**

  El tiempo medio de duración de la llamada durante el mes de abril-2019 fue de 1:32.

  El tiempo medio de duración de la llamada durante el mes de agosto-2019 fue de 1:39.

  De los tiempos medios de atención a los correos electrónicos, no se dispone de datos.

- **<u>N.º 20:</u> Indicación de la volumetría de emisión de llamadas en el caso de la respuesta diferida citada en la página 7, apartado 6 del PPT.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO. Para dichos casos, indicación de los TMO's de la emisión así como el % de teléfonos fijos y móviles a los que emitir.**

  Irrelevante en el caso del número de llamadas diferidas, tras consultas realizadas a los Consorcios y no se dispone del dato tras indagación propia.

  Respecto a los porcentajes de teléfonos móviles/fijos a los que emitir la respuesta diferida, tras consulta y una vez conocida la respuesta, no se dispone de datos.

- **<u>N.º 21:</u> Confirmar que las encuestas de satisfacción a los usuarios serán realizadas por los distintos consorcios y no por el proveedor del servicio.**

  Dichas encuestas serán realizadas por los Consorcios.

- **N.º 22: ¿Podrían indicar cuál es el número de horas de refuerzo que se han dado en el último año?**

  No se dispone de ese dato.

- **N.º 23: ¿El dimensionamiento del servicio en cuanto al número de horas de prestación y a facturar será decisión del Consorcio o bien a decisión del proveedor para dar respuesta a los requerimientos de niveles de servicio y atención?**

  Decisión del Consorcio a propuesta de la empresa adjudicataria o bien por criterio propio.

- **N.º 24: Indicación del % de absentismo actual del equipo.**

  No se dispone de ese dato.

- **N.º 25: Indicación de las duraciones de los procesos formativos tanto inicial como formación continua.**

  Formación inicial: 1 jornada de 8 horas por Área Metropolitana.

  Formación continua: no se dispone de ese dato, pero en cualquier caso, la necesaria para garantizar que la información facilitada por los agentes/tele-operadores, es acorde a la demandada por los usuarios.

- **N.º 26: ¿Cuántos procesos formativos de reciclaje se han dado en el último año?**

  No se dispone de ese dato, pero en cualquier caso y al igual que la formación continua, los necesarios para garantizar que la información facilitada por los agentes/tele-operadores, es acorde a la demandada por los usuarios.

- **N.º 27: Además de los salarios brutos recogidos en el listado de personal del actual proveedor, ¿dichos trabajadores perciben algún tipo de plus adicional ya sea plus salarial o extrasalarial? En caso afirmativo, indicación del mismo.**

  No se dispone de ese dato.

- **<u>N.º 28:</u> ¿Existe personal en el equipo permanente contratado por Centro Especial de Empleo? En caso afirmativo, identificación en la tabla/fichero del equipo a facilitar por el actual proveedor.**

  Sí, el indicado en la columna PCD de la plantilla publicada junto con esta información adicional.

  - **Grado de discapacidad del equipo.** Igual o superior al 33%.
  - **Coste de seguridad social de cada trabajador, o si existen bonificaciones de la cuota.** No se dispone de ese dato.
  - **% de absentismo del personal en la actualidad.** No se dispone de ese dato.
  - **a. Acreditación de que el actual contratista no mantiene deuda salarial alguna con los trabajadores de su plantilla adscritos al contrato en fase de licitación; ni tampoco por cuotas a la Seguridad Social devengadas en virtud de las remuneraciones que aquellos hubieran percibido o hubieran debido percibir.**

    b. Acreditación de que el actual contratista se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

    c. Acreditación de que el actual contratista no está incursa en ningún procedimiento administrativo ni contencioso-administrativo derivado del cumplimiento de sus obligaciones laborales, fiscales, o de Seguridad Social; ni tampoco se halla en situación de concurso de acreedores voluntario o necesario.

  Las acreditaciones se han solicitado a la actual contratista y se publicarán en cuanto se disponga de las mismas.

- **<u>N.º 29:</u> Necesitamos nos puedan confirmar si la VLAN dedicada a la prestación del servicio puede estar interconectada a través del router con listas de control de acceso a la LAN privada del proveedor para compartir recursos de red.**

  Por el momento no se dispone de esta información.

- **<u>N.º 30:</u> Respecto a los requerimientos de los "terminales de acceso remoto desde cada Consorcio al sistema de información (centralita y aplicativo)" necesitamos que se concrete la siguiente información:**

¿Cuál será la utilidad de los terminales? Testar por parte de los responsables del contrato, en cada Consorcio, que la información contenida en las bases de datos y que la ofrecida por los agentes, es la correcta.

Identificación y ubicación de las oficinas de cada Consorcio que requieran disponer de este tipo de terminal. Las sedes físicas de cada uno de los 9 Consorcios de Transportes de Andalucía.

¿Quién aportará y mantendrá la infraestructura hardware y software de estos terminales en los consorcios? El contratista/adjudicatario.

¿Qué requerimientos de PC, teléfono, software tienen estos terminales que se ubicarán en las oficinas de los Consorcios? La necesaria para poder acceder remotamente a la centralita y/o aplicativo, aunque también podría hacerse mediante acceso VDI (escritorio virtual).

- **N.º 31: Respecto a los requerimientos de "Acceso de primarios de voz por el que se recojan las llamadas procedentes de los Consorcios en la centralita de la empresa adjudicataria", necesitaríamos conocer los siguientes detalles:**

  ¿Cuál será la utilidad de estos primarios? Recoger las llamadas de los Consorcios para intercambiar información con la empresa adjudicataria y comunicar cualquier tipo de incidencia en los servicios.

  ¿Se trata de algún tipo de interconexión privada con el ACD de los Consorcios o simplemente para dimensionar las líneas públicas de acceso al servicio? No es necesario que estén conectados con el ACD. Su funcionalidad será garantizar la conexión entre los Consorcios y los responsables de la empresa adjudicataria.

  ¿Cuántos primarios se requieren? Los necesarios para conectar los 9 Consorcios de Transportes con la empresa adjudicataria.

  Estadísticas del tráfico de llamadas que se gestionan a través de estos enlaces desde los distintos Consorcios. No disponemos de ese dato, pero el volumen de llamadas entre los Consorcios y el contratista es muy reducido.

  En caso de que el objetivo sea utilizarlos para interconexión con los ACD de los Consorcios, se necesita que nos identifiquen el protocolo que se requiere para ejecutar la interconexión y el tipo de PBX contra el que se enfrentaría la centralita del proveedor. Su utilidad no está ligada al ACD.

- **<u>N.º 32:</u> Respecto a los canales de comunicación del usuario de transporte público con el centro de llamadas, necesitaríamos concretar la siguiente información:**

  ¿Qué canales se utilizarán para que el usuario acceda al servicio: telefónico, correo electrónico, WhatsApp, etc.)? Teléfono, correo electrónico y WhatsApp.

  ¿Quién aportará cada uno de los recursos?: ¿Planes de abonado?, ¿Cuentas de correo?, ¿cuenta de WhatsApp? La empresa adjudicataria.

  Respecto a la información a ofrecer en Fuera de Horario, ¿la información del Consorcio de transportes es accesible a través de web service o algún otro mecanismo estándar? No, la información que se ofrecerá en ese momento por parte de los agentes, será la última de la que disponga la empresa adjudicataria y que previamente haya sido remitida por los Consorcios, pudiendo en casos excepcionales, contactar los responsables del servicio de la empresa adjudicataria, con los responsables de cada Consorcio para su resolución. No obstante, para cuestiones no urgentes, se diferirá la respuesta a la consulta y se contestará al usuario (cualquiera que sea el canal a través del que se hayan dirigido al Call Center), cuando se disponga de la información demandada.

- **<u>N.º 33:</u> Respecto a la parte de diseño, estructura y mantenimiento de la información, necesitamos concretar la siguiente información:**

  ¿Cuántas bases de datos pondrán a disposición del proveedor los Consorcios para la prestación del servicio? Una por cada Consorcio de Transportes y/o servicio adicional que se preste en el Call Center.

  Gestor de base de datos que soportan cada una de las bases de datos (Oracle, SQL Server, DB2. etc.). Por el momento no se dispone de esta información.

  ¿Dónde se ubicarán los datos de cada una de las bases de datos, ¿en los servidores del proveedor o en los del Consorcio? En caso de ubicarse en los servidores del Consorcio, identificar: Los datos se ubicarán en los servidores de la empresa adjudicataria.

  Cómo se contempla que realicen el acceso a los datos los operadores. No procede.

Ubicación de las sedes del Consorcio donde estaría ubicada la información. No procede.

Requerimientos de líneas para conectar dicha sede. No procede.

Requerimientos de seguridad para la gestión de los accesos. No procede.

Gestor de base de datos que lo soporta. No procede.
En caso de que los Consorcios entreguen la información al proveedor, identificar: Formato en la que se entregará al proveedor. Pdf, Excel, Correo electrónico, Word…

Protocolo para la entrega de la información al proveedor para su posterior carga en su gestor de base de datos. Correo electrónico, aunque excepcionalmente vía telefónica y con confirmación de recepción correcta en caso de que sea la primera vía.

En caso de darse el caso de que el proveedor tenga que conectar su base de datos con la de los Consorcios, identificar el tipo de base de datos (Oracle, SQL Server, DB2, Access, etc.) con la que habría que conectar la del proveedor. No será necesario conectar la base de datos de la empresa adjudicataria con la de los Consorcios.

- **N.º 34: En el punto 7.1. Indicadores de calidad indica: "Garantizar la cobertura de los servicios telefónicos a un nivel no inferior al 93 por ciento, de tal forma que como mínimo deben ser atendidas, en este porcentaje, las llamadas entrantes durante toda la franja horaria de funcionamiento del servicio." Luego indica un abandono del 5%. Entendemos que debe ser un error, y que el indicador debe ser de un 95 por ciento. ¿Es así verdad?**

Del 5% se excluye el abandono técnico motivado por cuestiones no inherentes al servicio (el usuario desiste en su llamada por cualquier motivo, se corta la llamada, interrupción del servicio durante la llamada…).

- **N.º 35: El pliego contiene los datos de curva de tráfico por tramos de 2 horas de los 2 meses que se indican son punta del servicio, abril y agosto de 2019. Para poder dimensionar el servicio les agradeceríamos disponer también de la curva de tráfico recibido por meses del año y por días de la semana. También necesitamos disponer del TMO o tiempo medio de duración de la llamada desde que entra al agente hasta que finaliza.**

En 2019 el número de llamadas recibidas, por meses, fue el siguiente:

Año 2019	
Mes	**Número de llamadas**
Enero	23.286
Febrero	21.473
Marzo	25.969
Abril	31.244
Mayo	31.181
Junio	34.324
Julio	43.513
Agosto	44.628
Septiembre	37.052
Octubre	28.999
Noviembre	23.451
Diciembre	30.440
Total	**375.560**

En abril de 2019, el número de llamadas recibidas, por día, fue el siguiente.

Mes Abril-2019	
Día	**Número de llamadas**
1	754
2	738
3	720
4	729
5	871
6	706
7	536
8	807
9	812

10	853
11	909
12	1.185
13	1.184
14	1.618
15	2.188
16	1.699
17	1.663
18	2.060
19	1.607
20	1.206
21	720
22	861
23	778
24	666
25	773
26	1.107
27	966
28	563
29	891
30	1.074
Total	**31.244**

Y el tiempo medio de duración de la llamada durante este mes fue de 1:32.

En agosto de 2019, el número de llamadas recibidas, por día, fue el siguiente.

Mes Agosto-2019	
Día	**Número de llamadas**
1	1.712
2	1.616

3	1.366
4	1.028
5	1.564
6	1.539
7	1.576
8	1.496
9	1.628
10	1.322
11	999
12	1.685
13	1.559
14	1.921
15	1.775
16	1.857
17	1.551
18	1.149
19	1.901
20	1.363
21	1.330
22	1.376
23	1.545
24	1.342
25	944
26	1.340
27	1.210
28	1.154
29	1.229
30	1.398
31	1.153
Total	**44.628**

Y el tiempo medio de duración de la llamada durante este mes fue de 1:39.

- **<u>N.º 36:</u> En el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares que rigen la Licitación, en el *Punto 2. Contenido del Servicio y Plazo para su Puesta en funcionamiento, Apartado a) Información sobre el Sistema de Transporte Público*, se indica como una de las actividades a gestionar: La Recepción y gestión de reservas para Servicios de Transporte a la demanda.**

¿Nos podrían facilitar volumetría de esta Actividad?

Las llamadas recibidas, por este concepto, en el **Consorcio de Sevilla** durante el mes de abril de 2019 fueron:

Abril-2019	
Día	**Llamadas recibidas**
1	8
2	9
3	18
4	9
5	16
6	Fin de semana
7	Fin de semana
8	10
9	6
10	13
11	17
12	11
13	Fin de semana
14	Fin de semana
15	5
16	11
17	17
18	Festivo

19	1
20	Fin de semana
21	Fin de semana
22	6
23	16
24	15
25	15
26	16
27	Fin de semana
28	Fin de semana
29	10
30	16
Total	**245**

Y las de **Bahía de Cádiz**, para todo el mes de abril-2019: 39.

Las llamadas recibidas, por este concepto, en el Consorcio de Sevilla durante el mes de agosto de 2019 fueron:

Agosto-2019	
Día	**Llamadas recibidas**
1	5
2	5
3	Fin de semana
4	Fin de semana
5	17
6	10
7	15
8	9
9	13

10	Fin de semana
11	Fin de semana
12	8
13	12
14	13
15	Festivo
16	11
17	Fin de semana
18	Fin de semana
19	5
20	9
21	8
22	8
23	11
24	Fin de semana
25	Fin de semana
26	7
27	8
28	12
29	11
30	10
31	Fin de semana
Total	**207**

Y las de **Bahía de Cádiz**, para todo el mes de agosto-2019: 38.

¿Nos podrían indicar el TMO de gestión?

No se dispone de ese dato.

¿Disponen de histórico de su distribución por mes, día y franja horaria?

Por mes y día, se ha adjuntado el correspondiente a los meses de abril-2019 y agosto-2019.

Por franja horaria, no se dispone de datos.

¿Esta actividad se deberá realizar solo para el Consorcio de Sevilla o también para el resto de Consorcios?

Para todos los Consorcios que dispongan de este tipo de servicios y para todos aquellos que lo implementen en el curso del contrato. En estos momentos, solo Sevilla y Bahía de Cádiz, disponen del mismo.

¿Para llevar a cabo esta gestión, será necesario acceder a algún aplicativo del Consorcio?

Sí.

En caso necesario, ¿cómo se realizará el acceso, a través de internet, VPN…?

Por el momento no se dispone de esta información.

- **N.º 37: En el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, en el *Punto 7.3 Informes*, se solicita un Informe Semanal con un Parte de Incidencias. ¿Nos podrían indicar si requieren que se incluya algún dato específico en el mismo o será un Informe a propuesta del Licitador?**

  A propuesta de la empresa adjudicataria en relación a las incidencias acontecidas en el servicio y con la supervisión de los Consorcios.

- **N.º 38: En el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, en el *Punto 4.3 Infraestructura Tecnológica* se indica: La empresa adjudicataria aportará la estructura tecnológica descrita anteriormente y, así mismo, serán de su cargo:**

  La infraestructura de comunicaciones necesaria para disponer de terminales de acceso remoto desde cada Consorcio al Sistema de Información (centralita y aplicativo). Estos recursos incluyen las altas y el mantenimiento de las líneas, tanto de datos, como de telefonía fija y móvil

(el terminal que el responsable del servicio deberá tener para poder contactar con los Consorcios de Transporte durante toda la franja horaria de prestación del servicio, así como el coste mensual y las tarjetas de comunicaciones de todas ellas en el caso que deban disponer de una).

¿Nos podrían confirmar exactamente a que se refieren en este punto?

El objetivo de lo indicado, es poder testar por parte de los responsables del contrato, en cada Consorcio, que la información contenida en las bases de datos y que la ofrecida por los agentes, es la correcta, siendo para ello necesario, el poder acceder remotamente a la centralita y/o aplicativo de la empresa adjudicataria y por cuenta de la misma, la infraestructura necesaria para ello.

Respecto a los terminales de acceso remoto desde cada Consorcio: ¿se refieren a teléfonos fijo/móvil o equipamiento informático (PC+monitor) incluyendo teléfono/extensión?

Equipamiento informático (podría hacerse mediante acceso VDI -escritorio virtual) y acceso mediante línea de escucha en off.

¿Cuántos terminales se conectarían o harían uso de los terminales?

9, uno por cada Consorcio.

¿En el caso ser necesario equipamiento informático y/o teléfono, ¿se podría plantear el acceso mediante VDI entrando en la web publica de la empresa adjudicataria?, solo se necesita disponer de acceso a Internet, instalar un plugin en el equipo del usuario del consorcio para que tenga acceso a un escritorio virtual a la misma aplicación de información de los agentes y la telefonía (VoIP) de la empresa adjudicataria.

Sí.

Si no fuese posible el acceso mediante VDI: ¿Nos podrían indicar cuáles son las direcciones físicas de los Consorcios que van a tener acceso?

Las sedes físicas de cada uno de los 9 Consorcios de Transportes de Andalucía.

Si bien en el PPT proporcionan una volumetría estimada para las llamadas recibidas en periodos de invierno y verano, ¿tendrían la distribución o volumetría mensual?

En 2019 el número de llamadas recibidas, por meses, fue el siguiente:

Año 2019	
Mes	**Número de llamadas**
Enero	23.286
Febrero	21.473
Marzo	25.969
Abril	31.244
Mayo	31.181
Junio	34.324
Julio	43.513
Agosto	44.628
Septiembre	37.052
Octubre	28.999
Noviembre	23.451
Diciembre	30.440
Total	**375.560**

¿Tienen una estimación de los emails y conversaciones de WhatsApp esperadas mensualmente?

En todo el año 2019, se recibieron 310 correos electrónicos demandando información.

WhatsApp es servicio nuevo y no se tienen estimaciones.

¿Podrían facilitar la duración media de las llamadas, emails y conversaciones por WhatsApp?

El tiempo medio de duración de la llamada durante el mes de abril-2019 fue de 1:32.

El tiempo medio de duración de la llamada durante el mes de agosto-2019 fue de 1:39.
De los tiempos medios de atención a los correos electrónicos, no se dispone de datos.
De los tiempos medios de atención por WhatsApp, es servicio nuevo y no se dispone de datos.

Canal voz inbound (entrante): Nº de llamadas recibidas durante 2019 con el máximo nivel de granularidad que se pueda o que la empresa prestataria os facilite. Es decir:

- **Total llamadas recibidas durante 2019.**

  El número de llamadas recibidas en todo 2019 fue de 375.560.

- **Nº de llamadas recibidas por meses de 2019.**

  En 2019 el número de llamadas recibidas, por meses, fue el siguiente:

Año 2019	
Mes	**Número de llamadas**
Enero	23.286
Febrero	21.473
Marzo	25.969
Abril	31.244
Mayo	31.181
Junio	34.324
Julio	43.513
Agosto	44.628
Septiembre	37.052
Octubre	28.999
Noviembre	23.451
Diciembre	30.440

- **Nº medio de llamadas recibidas por día de la semana de un mes y semana estándar de 2019 (2ª semana de abril'19).**

En abril de 2019, el número de llamadas recibidas, por día, fue el siguiente.

Mes Abril-2019	
Día	**Número de llamadas**
1	754
2	738
3	720
4	729
5	871
6	706
7	536
8	807
9	812
10	853
11	909
12	1.185
13	1.184
14	1.618
15	2.188
16	1.699
17	1.663
18	2.060
19	1.607
20	1.206
21	720
22	861
23	778

24	666
25	773
26	1.107
27	966
28	563
29	891
30	1.074
Total	31.244

- **Nº medio de llamadas recibidas por franja horaria de un día/semana/mes estándar de 2019 (10 de abril'19).**

  Respondido en el epígrafe anterior.

Canal voz outbound (campañas salientes):

- **Total llamadas emitidas durante 2019**
- **Nº de llamadas emitidas por meses de 2019**

  Aunque está contemplado en el pliego, durante el último contrato, no se han llevado a cabo campañas.

Canal mail:

- **Total recibidos 2019**

  En todo el año 2019, se recibieron 310 correos electrónicos demandando información en el Consorcio de Sevilla.

  Del resto de Consorcios no se dispone de datos. No obstante alrededor del 60% de las llamadas recibidas se corresponden con el Consorcio de Sevilla, por lo que el dato de mails, es extrapolable.

- **Nº de mails recibidos por mes de 2019**

Durante el año 2019, por meses, se recibió el siguiente número correos electrónicos demandando información en el Consorcio de Sevilla.

Del resto de Consorcios no se dispone de datos. No obstante alrededor del 60% de las llamadas recibidas se corresponden con el Consorcio de Sevilla, por lo que el dato de mails, es extrapolable.

Año 2019	
Mes	**Número de mails**
Enero	12
Febrero	21
Marzo	21
Abril	35
Mayo	32
Junio	25
Julio	27
Agosto	29
Septiembre	27
Octubre	37
Noviembre	19
Diciembre	25

Para clarificar la petición respecto de la distribución de tipificaciones de las llamadas y TMO de cada una de éstas, cumplimentamos la siguiente tabla a modo de ejemplo (datos totalmente aleatorios), al objeto de que la empresa prestataria pueda facilitar los datos reales del servicio, con el máximo nivel de detalle posible a nivel de tipificaciones, pues en la tabla hemos utilizado como asuntos los epígrafes del alcance del servicio a alto nivel:

Asunto/Tipificación	Nº gestiones	TMO/AHT
Info sobre Horarios de líneas	166.875	125”
Info sobre Itinerarios de líneas y ubicación de paradas	149.587	198”

Info sobre Tarifas y uso de títulos.	48.753	120”
Info sobre Puntos de venta, recarga y canje de títulos defectuosos	32.456	106”
Recepción, tramitación y seguimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias	10.257	96”
Recepción y gestión de reservas para servicios de transporte a la demanda	18.879	186”
Comunicaciones internas varias con los Consorcios y los usuarios	12.587	78”
Campañas promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte público	25.974	86”
…		

De las llamadas no se dispone de datos.

De los correos electrónicos recibidos en 2019 en el Consorcio de Sevilla, es la siguiente (del resto de Consorcios no se dispone de datos. No obstante alrededor del 60% de las llamadas recibidas se corresponden con el Consorcio de Sevilla, por lo que el dato de mails, es extrapolable).

Año 2019	
Motivo	**Número de mails**
Horarios	180
Paradas	13
Puntos de venta	2
Tarifas	12
Tarjeta de transportes	46
Transbordos	1
Información general	3
Otros	53

En cuanto al TMO de las llamadas recibidas para los meses de abril-2019 y agosto-2019, fue el siguiente:

El tiempo medio de duración de la llamada durante el mes de abril-2019 fue de 1:32.

El tiempo medio de duración de la llamada durante el mes de agosto-2019 fue de 1:39.

De los tiempos medios de atención a los correos electrónicos, no se dispone de datos.