

INFORMACIÓN ADICIONAL SOLICITADA POR LOS INTERESADOS EN LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DEL CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE SEVILLA.

GENERAL

- **N.º 1:** Por un lado, se solicita conocer el nombre de la actual adjudicataria del servicio. Por otro, queríamos saber si es posible realizar una visita in situ a las instalaciones donde se ejecutará el servicio. En caso afirmativo, nos gustaría conocer el contacto y la vía para solicitarla.

-La actual prestataria del servicio es ILUNION CONTACT CENTER BPO.

-Si es posible llevar a cabo una visita in situ a las instalaciones en las que se ejecutará el servicio. Al objeto de establecer una fecha y hora para que lo puedan visitar todas aquellas empresas que estén interesadas, se establece el lunes 29 de abril de 10'00 a 11'00 horas.

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS

- **N.º 1:** El anexo III (medios personales y materiales) con identificación del personal se debe presentar en el momento de presentación de oferta o una vez propuestos como adjudicatarios?

-En el momento de presentación de la oferta se debe incluir/identificar el personal propuesto para la prestación del servicio.

- **N.º 2:** Indican que hay una persona que presta actualmente el servicio que habría que subrogar, ¿Nos pueden indicar el convenio al que están adscritos el resto de personal y si hubiera obligación de subrogarlos?

-El servicio actualmente es prestado por una sola persona, que está adscrita al III Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de Contact Center (vigente hasta el año 2026), por lo que habría obligación de subrogar a esta persona.

- **N.º 3:** Dado que indican que es necesario incluir los datos personales del personal que vamos a adscribir al servicio y dado que en la actualidad hay una persona que lo viene desempeñando y es de subrogación obligatoria, por favor, ¿nos podrían facilitar sus datos o nos podrían indicar cómo hemos de cumplimentar los datos correspondientes a dicha persona? Serviría con poner "Teleoperador/a a subrogar"?

-No es necesario incluir los datos de esa persona, bastaría con indicar en la oferta que al personal que se adscribiría al servicio, se incorporaría el actual trabajador que se encuentra prestando servicio.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

- **N.º 1: En los Pliegos Técnicos se indica que el adjudicatario debe aportar los Medios Informáticos y de Comunicaciones. Por tanto, ¿el adjudicatario deberá aportar centralita telefónica? O bien, ¿las llamadas entrarán en teléfonos/centralita del Consorcio? ¿O las llamadas se recibirán en el smartphone que debemos aportar?**

-No, no es necesario aportar centralita telefónica. Las llamadas entrantes lo harán a través de una centralita del Consorcio y no en el mencionado teléfono smartphone.

- **N.º 2: ¿Es necesario también que el adjudicatario dote a la oficina de Atención Presencial de una línea de internet?**

-No, no es necesario dotar a la oficina de línea de internet, se utilizará la línea del Consorcio.

- **N.º 3: Se debe aportar un equipo multifunción para impresión y una máquina de estampación e impresión de tarjetas, ¿es correcto?**

-No es necesario aportar máquina de estampación e impresión de tarjetas aunque si un equipo multifunción (escáner, fotocopiadora,...).

- o **A nivel de impresión, ¿nos podrían indicar el volumen de impresiones que se deben realizar en el Servicio? La impresión se realizará en Blanco y negro o a color.**

-El número de impresiones/fotocopias aproximado al año es de 4.800 impresiones (50% a color) y 6.800 fotocopias (1% a color).

- o **En relación a la estampación: ¿Volumen aproximado de estampaciones, tamaño y formato de las tarjetas, materiales necesarios?**

-El número de tarjetas que se imprimen al año es de 5.565 (dato de 2023). En cuanto al tamaño, formato de las tarjetas y materiales necesarios para la estampación, no es relevante ya que todo ello será aportado por el Consorcio.

- **N.º 4: ¿Es necesario que el adjudicatario aporte algún licenciamiento de software como pueda ser el VMware?**

-Si.

- **N.º 5: Los Agentes asignados al Servicio deberán realizar la estampación e impresión de las tarjetas de familia numerosa del Consorcio?**

-Si.

- **N.º 6: En relación al proceso de licitación referencia 2024-0001425024, se indica la necesidad de la estampación e impresión de tarjetas, salvo error por nuestra parte, no hemos localizado en los pliegos las volumetrías anuales de tarjetas a servir, ni las características de las mismas. ¿Podrían aportarnos la información solicitada?**

-El número de tarjetas que se imprimen al año es de 5.565 (dato de 2023). En cuanto a las características de las tarjetas, no es relevante ya que las aportará el Consorcio.

- **N.º 7: ¿Es necesario dar cobertura en el Servicio en algún idioma?**

-No es requisito imprescindible.

- **N.º 8: En el PPT se indica la necesidad de Digitalización de solicitudes, ¿Dicha digitalización se realizaría en la misma oficina de atención al usuario?**

-Si.

- **N.º 9: En los medios materiales a adscribir por parte del adjudicatario, no se menciona el escáner para dicha digitalización por lo que entendemos que no lo asume el adjudicatario. ¿Nos lo pueden confirmar?**

-En el apartado 2.2. del PPT “Lugar de prestación de los servicios”, se indica que es responsabilidad de la empresa contratista facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo: dotación del local, la organización física de la instalación, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer el Consorcio, y el acopio de medios materiales del mismo (mobiliario, material de oficina, material informático y de comunicaciones).

Por lo tanto si que es necesario aportar escáner, ya que es un medio necesario para desarrollar el trabajo del personal adscrito al servicio.



- **N.º 10: ¿La recogida de documentación la realiza el adjudicatario? ¿En que punto/s?.**

-En el apartado 2.1. del PPT “Alcance de los servicios a prestar”, se especifica dentro de los mismos: recogida de documentación, gestión, grabación, estampación e impresión de tarjetas de familia numerosa del Consorcio (categoría General y Especial).

- **N.º 11: Las tareas mencionadas en el punto 2.1 del PPT, ¿Se realizarían en la misma oficina de atención al usuario?**

-Si.

- **N.º 12: Al respecto de la estampación y la impresión de tarjetas, ¿Quién asume los medios materiales para la realización de las mismas?**

-El Consorcio.