



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012000126 – SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE METRO DE MADRID

Consulta 1:

Nos gustaría saber, si podríamos concertar una cita para conocer las instalaciones desde las que se presta el servicio y si fuese factible como podríamos gestionarlo.

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que Metro de Madrid, de conformidad con la ORDEN 338/2020, de 9 de marzo, de la Consejería de Sanidad, por la que se adoptan medidas preventivas y recomendaciones de salud pública en la Comunidad de Madrid como consecuencia de la situación y evolución del coronavirus (COVID-19), ha decidido tomar la siguiente medida organizativa:

- Suspender las visitas de terceros a nuestras instalaciones.

Consulta 2:

En relación al personal. Se solicita la presencia de un supervisor durante todo el servicio, pero en el número de supervisores en la tabla de personal aparecen solo 2. ¿Podrían por favor informarnos de cómo puede ser ejecutado esto?

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que la figura de supervisor que se menciona en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige la licitación, se corresponde actualmente con la categoría de coordinador vinculada al objeto del contrato.

Consulta 3:

¿Nos podrían informar sobre la situación actual de los trabajadores, si se encuentran en baja, en excedencia, con reducción de jornada o cualquier situación sea útil para la gestión del personal?

Respuesta 3:

En relación a su consulta, informarles de que se ha publicado el documento "6012000126_Personal adscrito a Metro de Madrid 06_20", el cual, da respuesta a la consulta planteada.



Consulta 4:

Relación de personal aportada:

Entendemos que la columna de Pluses Variables (últimos 6 meses) corresponden a pluses funcionales, esto es: domingo, festivos, idiomas, etc., ¿es así?

Respuesta 4:

En relación a su consulta, informarles de que el concepto “Pluses Variables (últimos 6 meses)” mencionado en el ANEXO VI “INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO” del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación, se corresponde con los complementos funcionales contemplados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Consulta 5:

Las horas totales de personal aportado en función de la jornada concretada ascienden a 45.757,5 horas anuales, siendo la estimación del pliego de 30.719 horas anuales. ¿Esta diferencia de 15.038,8 horas anuales del personal publicado a qué circunstancias se debe? ¿Se ha incluido en la lista a personal de backup, hay personal en la lista que no es estable, sino que realiza coberturas puntuales?

Respuesta 5:

En relación a su consulta, informarles de que el listado ANEXO VI “INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO” del Pliego de Condiciones Particulares que rige la licitación, incluye a todo el personal necesario para la prestación del servicio en base al dimensionamiento, oferta técnica y compromisos adquiridos por el licitador anterior.

Consulta 6:

En la relación de personal, figura un recurso con categoría gestora jornada completa ¿Cuáles son sus funciones asignadas y cual/es son los canales que atiende este recurso?

Respuesta 6:

En relación a su consulta, informarles de que la categoría Gestor/a Telefónico/a no tiene asignadas funciones específicas.



Consulta 7:

El equipamiento de hardware (PC, teléfono, casco/auricular, etc.), así como las herramientas/aplicaciones y licencias necesarias para la prestación del servicio, el soporte informático para los PC's/teléfonos/aplicaciones, así como el mantenimiento de todo ello en las instalaciones habituales (Alto del Arenal y Depósito 7 Sacedal), ¿es ofrecido por Metro de Madrid y puesto a disposición del servicio sin coste alguno para el adjudicatario?

Respuesta 7:

En relación a su consulta, informarles de que tanto el equipamiento como herramientas, licencias y resto de soporte necesario para llevar a cabo el objeto del contrato será facilitado por Metro de Madrid y puesto a disposición del contratista.

Consulta 8:

Con referencia al plan de contingencia, ¿nos podrían indicar el plazo de activación y puesta en marcha del nuevo site ofrecido por el adjudicatario que albergaría la plataforma de contingencia?

Respuesta 8:

En relación a su consulta, informarles de que Metro de Madrid proporcionará los medios técnicos necesarios para poder prestar un servicio adecuado en caso de fallo en alguno de los sistemas o centros afectados, siendo responsabilidad del adjudicatario, a su vez, proporcionar los recursos técnicos y humanos que en tal caso se requieran.

Consulta 9:

Nos gustaría saber si en este concurso se acepta gestionar el servicio añadiendo Inteligencia Artificial, para atender de forma automatizada las peticiones de información más sencillas.

Respuesta 9:

En relación a su consulta, informarles de que en la actualidad no se contempla esta opción, ya que, la finalidad es atender las llamadas telefónicas de forma personalizada.

En Madrid, a 16 de junio de 2020.