



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012500087 – SERVICIO DEL CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC) DE METRO DE MADRID

Consulta 1:

Tiempo para el despliegue de la tecnología requerida para el plan de contingencia.

Respuesta 1:

En relación con su consulta, les informamos de que no se ha establecido un tiempo para el despliegue de la tecnología, pero en el apartado “6.5. Plan de Contingencia” del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) se indica: *[...el licitador incluirá en la oferta un “Plan de contingencia” para aquellos casos de incidencia, contingencia o desastre, en los que sea necesario prestar el servicio en sus instalaciones...] [...se optimizará así el tiempo de reacción, evitando improvisaciones...]* por lo que la tecnología ya debería de estar desplegada cuando se produzca la contingencia.

Consulta 2:

Para cuantos puestos de agentes y supervisores/coordinados sería necesario planificar la contingencia

Respuesta 2:

En relación con su consulta, les informamos de que se requiere cubrir el mismo horario de servicio y el mismo dimensionamiento establecido en el apartado “5.1. Dimensionamiento” del PPT, y se deben recibir contactos por los mismos canales que si se prestara el servicio en el CIAC. Actualmente, tenemos habilitados 3 puestos de agente y 1 de supervisión en el Depósito 7 (Sacedal) de Metro de Madrid para situaciones de contingencia, pero si tampoco se pudiera prestar servicio en esta ubicación, éste se tendría que prestar en las instalaciones de la empresa contratista.

Consulta 3:

Según consulta planteada con anterioridad en la que se preguntaba: “El número de Agentes requerido (16), se refiere a personas o a FTEs, es decir, personas con la jornada máxima por convenio (1.764 horas anuales)” Se respondió: “En relación con su consulta, les informamos de que son el mínimo de agentes necesarios para cubrir el dimensionamiento del contrato”

Entonces, si los agentes mínimos requeridos son 16, ¿podrían indicarnos porque la diferencia de número de agentes requeridos con los indicados en el cuadro de subrogación? (16 vs 23)



Respuesta 3:

En relación con su consulta, les informamos de que la lista informa de 18 agentes adscritos 100% al servicio y 5 agentes no adscritos al 100% (siendo su dedicación parcial a este contrato). Este número de agentes ha sido necesario a fecha de hoy para cubrir ausencias, bajas, vacaciones, excedencias, etc.

Consulta 4:

Asimismo, si solicitan un supervisor/coordinador por turno, el número de coordinadores del listado de subrogación es 8. ¿Están incluidos en este listado los supervisores/coordinadores de backup? Y si es así, ¿Por qué figuran los 8 supervisores/coordinadores con un 100% de asignación al servicio?

Respuesta 4:

En relación con su consulta, les informamos de que el Coordinador de la lista con el número 12, realiza las tareas exclusivas de cuadrantes, dimensionamiento, gestión de personal, informes, cuadro de mando, seguimiento calidad, con una dedicación exclusiva y 100% al servicio.

El Coordinador de la lista número 31, se informa que está en excedencia.

El resto de los coordinadores, en concreto 6, es el actual equipo necesario para cubrir el servicio.

Consulta 5:

Horario: según el PPT el horario del Contact Center comprende 19,5 horas diarias de servicio, de 06:00 a 1:30 horas, de lunes a domingo, durante los 365 días del año. Sin embargo, indican que de 6:00 a 7:00 y de 23:00 a 01:30 solo es necesaria la presencia en el centro del supervisor gestionando el canal X. ¿Quiere decir esto que de 6:00 a 7:00 y de 23:00 a 01:30 no hay atención telefónica?

Respuesta 5:

En relación con su consulta, les informamos de que en este horario solo se gestiona el canal X y la red al día. El horario de atención telefónica y el correo es de 7:00 a 23:00 horas.

Consulta 6:

Idiomas: Indican en el PPT que, respecto al idioma de los agentes, en las franjas horarias en las que el dimensionamiento de agentes prestando servicio sea de entre 1 y 4 agentes, al menos uno deberá tener un nivel alto de inglés hablado y escrito, para atender las llamadas, e-mail o chat que pudieran recibirse. A partir de 5 agentes deberá haber dos agentes que cumplan estos requisitos.

Indican igualmente que los supervisores/coordinadores no es necesario que dispongan de este idioma adicional.



Sin embargo, en el listado de subrogación de las 9 personas con plus de idioma 5 son pertenecen a coordinación y los otros 4 son teleoperadores. ¿Quiere esto decir que el coordinador/supervisor atiende también llamadas telefónicas en inglés? En caso contrario, si el supervisor/coordinador no atiende llamadas ¿porque 5 de los coordinadores del listado disponen de plus de idiomas?

Respuesta 6:

En relación con su consulta, les informamos de que las necesidades del servicio han llevado a configurar un equipo de coordinación / supervisión en su mayoría con idioma inglés para poder cubrir todas las franjas y canales con este idioma atendiendo llamadas, emails, chat y redes sociales si el servicio lo requiere, aparte del equipo de agentes con este idioma.

Consulta 7:

¿La fecha de antigüedad que figura en el listado de subrogación es fecha de antigüedad en la empresa o en el servicio?

Respuesta 7:

En relación con su consulta, les informamos de que se trata de la fecha de antigüedad en la empresa.

En Madrid, a 22 de abril de 2025.