

Nº	Pregunta	Respuesta
1	<p>Relación de personal actual del contrato.</p> <p>Estimados, de cara a una correcta evaluación de costes del contrato se requiere información de la plantilla que viene prestando el servicio actual y aportar la relación de personal anonimizada con los detalles de la misma: categoría de convenio, lugar del centro trabajo, código de tipo de contrato, jornada, turno, fecha de antigüedad en la empresa, fecha de antigüedad en el servicio, salario bruto anual, pluses, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la posible subrogación del personal según la legislación vigente.</p>	<p>En respuesta a las consultas y solicitud de información recibidas trasladamos que al personal actualmente adscrito al servicio le resulta de aplicación el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, siendo que en el mismo no viene prevista la subrogación de personal. En este sentido, al no concurrir ninguno de los supuestos recogidos en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, esto es, la existencia de una obligación de subrogación impuesta al adjudicatario por una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva, no correspondería facilitar la información adicional solicitada, por no existir obligación de subrogar a la plantilla en cuestión.</p>
2	<p>Respecto a la oferta económica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El modelo de la oferta económica debe recoger el valor total de los 22 meses, o bien debe ofrecerse precio unitario por gestión? • ¿El precio por gestión debe llevar incluido todos los costes del pliego concretados? • ¿Cuál debe ser la volumetría de gestiones a tener en cuenta?, ¿las recogidas en los PPT o los recogidos en el pliego de cláusulas administrativas? <p>Se requiere detalle de lo que se entiende por precio por gestión, esto es, incluye, ¿llamada atendida por agente y llamada atendida por medios automáticos?</p> <ul style="list-style-type: none"> o ¿Que pasa si una llamada es atendida por la IVR pero luego pasa a Agente pro que no se ha podido automatizar? o ¿Se facturan todas las llamadas atendidas agente? o ¿Se facturan todas las llamadas atendidas por la nueva IVR o solo las llamadas citas automatizadas? <p>Entendemos que como el sistema de facturación será a precio por gestión, debe quedar perfectamente claro qué gestiones son facturables y cuales no.</p>	<p>Se toma como referencia la del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), ya que es el documento vinculante para la oferta económica. Específicamente, en la cláusula 4 se detallan las actividades anuales estimadas por tipo de servicio, junto con el coste por gestión (1,04 €)</p> <p>El precio por actividad se aplica a cada gestión efectivamente realizada, independientemente del canal o medio.</p> <p>La información proporcionada respecto a la volumetría de las gestiones se facilita para indicar cómo se ha realizado el cálculo de la licitación. El adjudicatario deberá asumir cualquier casuística de gestión de las indicadas sin ningún incremento en la facturación.</p>
3	<p>Criterio evaluable mediante formulas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • B.2. Certificados en la plataforma Onesait Healthcare Channels (máximo 10 puntos). Se concreta que estos certificados deben acreditar el conocimiento en la gestión de dicha plataforma de los perfiles profesionales. Se otorgarán 2 puntos por cada certificado de experiencia relacionado con la plataforma Onesait Healthcare Channels, hasta un máximo de 10 puntos. <p>o Consulta: Este producto hay que tener en cuenta, si no estamos equivocados, que es un producto propiedad de la empresa Minsait (Grupo Indra) y no es de uso de mercado para otras empresas, ¿Nos podrían indicar si es posible indicar que se tendrá la certificación en caso de ser adjudicatarios?</p> <p>o Por otra parte, ¿nos pueden indicar qué se entiende por "Certificado de Experiencia relacionado con la plataforma Onesait", para poder obtener los puntos?</p>	<p>Tal y como se indica en el PCAP, "Se otorgarán 2 puntos por cada certificado de experiencia relacionado con la plataforma Onesait Healthcare Channels, hasta un máximo de 10 puntos." Certificado de experiencia se refiere a cada perfil aportado al servicio con certificado en la mencionada plataforma.</p> <p>La empresa Minsait, propietaria del producto Onesait HealthCare Channels ofrece estas certificaciones a cualquier empresa interesada</p>

4	<ul style="list-style-type: none"> • 1 ¿Se puede ofrecer la prestación solo de algunos de los servicios o deben abarcarse todos? • 2 ¿Se requiere MFA para el acceso a las aplicaciones? ¿Por qué vía (SMS, E-MAIL, AUTHENTICATOR)? • 3 La afirmación "En aquellos servicios en que sea necesario el Servicio de Atención Inteligente utilizará un doble factor de autenticación para prestar el servicio", ¿Implica que la IVR debe autenticarse con MFA en alguna aplicación, o que el usuario debe proporcionarla algún código de confirmación? • 4 ¿El pliego indica explícitamente que el CRM debe estar en las sedes donde se preste el servicio, Existe posibilidad de alojarlo en la nube? • 5 Se hace mención a un segundo ACD en la sede de respaldo ¿El ACD de respaldo puede estar en la nube? • 6 ¿Cuáles son las características de la maqueta de puesto de ofimática básico de SERMAS? • 7 ¿La ubicación principal del CAP puede estar distribuida en varios "sites" que cumplan los requisitos? • 8 ¿Cuál es el proveedor actual de kioscos de autoservicio? • 9 ¿Cuál es el mantenedor actual de kioscos de autoservicio? • 10 ¿Dispone el proveedor actual de nuevos kioscos compatibles con la normativa de accesibilidad (incluida la visual)? • 11 ¿Puede el licitador subrogar los contratos con el proveedor o mantenedor de los kioscos? • 12 Dado que se especifica que el adjudicatario debe hacer se cargo del coste actual de licenciamiento y mantenimiento de las herramientas necesarias para el funcionamiento del CAP, ¿Pueden facilitar dichos costes? • 13 ¿Alguna de las herramientas que es propiedad del adjudicatario actual podría no va estar disponible tras un cambio de adjudicatario? • 14 ¿Se dispone de de API o web service para la interacción de la nueva IVR o chatbot con los sistemas necesarios para dar respuesta a la demanda del ciudadano (CRM, SCAE, Multicitas, Citación en atención primaria, etc.)? • 15 ¿Cuál es el editor gráfico del workflow actual para la definición de los flujos de los servicios asistenciales? • 16 ¿Cuál es el proveedor actual del mantenimiento y licencias del editor gráfico del workflow? • 17 ¿Qué implica la gestión automática de la concurrencia con el resto de los canales alternativos en la gestión de las colas de emisión predictiva y llamadas planificadas/ reprogramadas? • 18 ¿Cuáles son los requisitos funcionales del nuevo gestor de población, gestor de campañas y gestor de tareas que deberá implantar? 	<p>1. No. El contrato exige la prestación integral de todos los servicios definidos para el CAP, sin división en lotes</p> <p>2. Sí, esas opciones son las actualmente soportadas</p> <p>3. Implica que el ciudadano deberá autenticarse con doble factor para acceder a ciertos servicios automatizados</p> <p>4. No se exige que esté on-premise, no se limita su alojamiento. La nube es una opción válida siempre que cumpla con RGPD y requisitos técnicos..</p> <p>5. Se podría proponer una solución cloud si garantiza continuidad y redundancia</p> <p>6. Se trata de un sistema operativo Windows 10 u 11 PRO con MS Office y las herramientas comunes más utilizadas</p> <p>7. Sí, siempre que cumpla con los requisitos técnicos, de continuidad y soporte, y se justifique correctamente.</p> <p>8. Minsait</p> <p>9. Minsait</p> <p>10. El pliego exige cumplimiento de accesibilidad, incluida visual, para la renovación de los kioscos. El adjudicatario debe garantizarlo.</p> <p>11. El pliego permite la subcontratación de servicios, indicándolo en el ANEXO III</p> <p>12. Se trata de una información de la que no disponemos ya que sólo incumbe al adjudicatario</p> <p>13. Sí, es posible. Por eso se exige que el nuevo adjudicatario disponga de herramientas propias o licencias equivalentes</p> <p>14. Sí. El pliego menciona herramientas que permiten integración asíncrona con CRM, Multicitas, etc. mediante interfaces ya existentes o a desarrollar .</p> <p>15. Es una información que no podemos proporcionar ya que se trata de una herramienta proporcionada por el actual adjudicatario.</p> <p>16. Es una información que no podemos proporcionar ya que se trata de una herramienta proporcionada por el actual adjudicatario</p> <p>17. Se refiere a que las colas de emisión predictiva y citas reprogramadas deben gestionarse de forma coordinada entre canales (voz, web, app, presencial), sin duplicar agendas ni solapar acciones.</p> <p>18. Los requisitos se definen en la página 23 del PPT</p>
5	<p>Atención Primaria:</p> <p>Nos pueden confirmar si la volumetría de 5.450.000 gestiones corresponde a llamadas entrantes y si es el total de este bloque. En la tabla de tipología de citas asignadas se indica un 42% de llamadas transferidas. Necesitamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El TMO sin incluir las transferencias, o bien el TMO desglosado por tipología según dicha tabla. • Se indica un TMO global de 210 segundos. ¿Nos pueden confirmar si este valor incluye o excluye las transferencias? 	<p>La volumetría estimada anual de atención primaria para el contrato es de 4.835.637 gestiones, tal y como se indica en la página 6 del PCAP</p>
6	<p>Derivación a Atención Hospitalaria y volumen total de 2.765.809 citas, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesitamos el desglose de estas citas entre Citate y SCAE • Confirmar si las gestiones de anulación, modificación y consulta están excluidas en esta volumetría y por tanto, es necesario que faciliten. 	<p>La volumetría estimada anual de atención especializada para el contrato es de 3.216.240 gestiones, tal y como se indica en la página 6 del PCAP</p>
7	<p>Lista de Espera Quirúrgica:</p> <p>Confirmar las 49.106 gestiones y el TMO de 223 segundos, por favor.</p>	<p>La volumetría estimada anual de Lista de Espera Quirúrgica para el contrato es de 82.747 gestiones, tal y como se indica en la página 6 del PCAP. Con un TMO de 223 segundos</p>
8	<p>Servicios Asistenciales:</p> <p>Cáncer de Cérvix: no se indica volumetría, ¿nos lo pueden aportar?</p>	<p>La volumetría anual estimada de Cáncer de Cérvix para el contrato es de 289.645 gestiones, tal y como se indica en la página 6 del PCAP</p>

9	<p>Soporte de Aplicaciones al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿No se indica TMO, nos lo pueden aportar? • ¿Este servicio es un soporte técnico que requiere resolución incidencias? 	<p>El servicio consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender consultas del ciudadano sobre el uso de apps como Portal de Salud, carpeta personal de salud, etc. - Detectar y resolver incidencias técnicas relacionadas con esas plataformas. - Canalizar al CAU si no puede resolverse directamente. <p>Tal y como se indica en el PPT no se disponen de datos de TMO para este servicio</p>
10	<p>Sobre el alcance de la Automatización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se estima un 35% de automatización en llamadas de Atención Hospitalaria en el primer año. o ¿Cuál es la progresión estimada en años posteriores? o ¿Está este porcentaje incluido en las volúmenes facilitados o debe descontarse? • En los ANS se menciona un 68% de automatización para los objetivos establecidos para la Atención Primaria, o ¿Este objetivo es para el primer año? o ¿Cuál es la progresión estimada en años posteriores? o ¿Está este porcentaje incluido en las volúmenes facilitados o debe descontarse? • En caso de llegar a estos objetivos, o superarlos, no entendemos por qué se marca un equipo mínimo o Línea Base de hasta 200 agentes, ¿Nos pueden aclarar? • Necesitamos conocer con más detalle los resultados de la IVR actual de citación, y conocer si ambas IVR, la actual y la nueva convivirán, 	<p>Sólo se ha realizado la estimación para el primer año.</p> <p>No está previsto que esté en servicio activo más de una IVR</p>
11	<p>Línea 900:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se mencionan 606.770 gestiones anuales. ¿Se trata de un servicio adicional a dimensionar? • ¿Admite multiskill o los protocolos específicos por subservicio lo impiden? 	<p>La volumetría anual estimada de Línea 900 para el contrato es de 411.698 gestiones, tal y como se indica en la página 6 del PCAP. La Línea 900 es un bloque específico dentro del servicio, con su propia volumetría anual estimada y debe asumirlo el adjudicatario dentro del contrato</p>
12	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se menciona un mínimo de 200 agentes. ¿Este número incluye únicamente agentes o también estructura de soporte (supervisores, coordinadores, responsables de turno, etc.)? 	<p>Esta cifra se refiere a número mínimo de operadores, no incluye otros perfiles de coordinación o supervisión</p>
13	<p>Curvas de llamadas para todos los servicios: de cara a poder dimensionar y evaluar los servicios, se requiere los volúmenes mensuales, curvas semanales y por franja horaria para todos los servicios. Si es posible histórico de evolución en los últimos años</p>	<p>Se han facilitado datos numéricos para poder dimensionar la volumetría de los servicios.</p>

14	<p>Sobre la licitación para el servicio: “Mantenimiento y gestión integral del Centro de Atención Personalizada (CAP) Del Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid”</p> <p>En los pliegos no encontramos información sobre el personal que atiende el contact center, únicamente el dimensionamiento mínimo (200 agentes) pero no se hace mención a sus perfiles y funciones ni a la formación inicial y continua.</p> <p>¿Nos pueden indicar, sobre el personal que atiende en contact center, a que convenio colectivo pertenecen y si hay subrogación del mismo?</p> <p>En caso de ser necesaria la subrogación, necesitamos listado anonimizado del personal con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de contrato • Código de contrato • Categoría • Jornada (% de dedicación) • Fecha de antigüedad • Vencimiento del contrato • Salario bruto anual • Si alguno de los trabajadores tiene algún tipo de discapacidad y el grado de la misma • Situaciones de baja o incapacidad o excedencia que les afecten a los efectos del cálculo del coste salarial • Pluses de convenio de cada trabajador, entre los que se ha de incluir necesariamente el de idiomas • Acuerdos salariales no incluidos en convenio 	<p>En respuesta a las consultas y solicitud de información recibidas trasladamos que al personal actualmente adscrito al servicio le resulta de aplicación el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, siendo que en el mismo no viene prevista la subrogación de personal. En este sentido, al no concurrir ninguno de los supuestos recogidos en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, esto es, la existencia de una obligación de subrogación impuesta al adjudicatario por una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva, no correspondería facilitar la información adicional solicitada, por no existir obligación de subrogar a la plantilla en cuestión.</p>
15	¿Qué porcentaje de llamadas se atienden de forma automática con Callbots o sistemas automatizados?	Actualmente ninguna llamada es atendida mediante callbots u otros sistemas automatizados.
16	Facilitar, por favor, curva de llamadas por franja de horas, días de la semana y meses.	No es posible facilitar esa información, ya que puede variar en función de la semana, del mes, si hay festivos, incluso del tiempo...
17	¿Las llamadas atendidas por bots de autoatención de pagan también?	El pago previsto es indiferenciado, sin distinguir si la atención es realizada por un agente o un sistema automatizado.
18	¿Existen skills de Atención?	Sí, existen skills diferenciados para cada uno de los servicios descritos en el pliego.
19	¿Cuál es el número de agentes y el máximo de agentes ¿Agentes concurrentes? (pico de conexión)?	Esta información no se encuentra disponible. El pliego establece como referencia una línea base de 200 agentes.
20	¿Todos los agentes atienden llamadas?	Sí, todos los agentes realizan funciones tanto de atención como de emisión de llamadas
21	¿Cantidad de colas inbound?	Actualmente, existen 9 colas de entrada (inbound).
22	¿Cantidad de tipificaciones?	Se dispone de más de 800 tipificaciones activas
23	¿Se transfieren llamadas al exterior? ¿Existe transferencia de llamadas para otros agentes?	Sí, se realizan transferencias tanto al exterior como entre agentes
24	¿Existe la posibilidad de devolver la llamada? Si es así, ¿en el mismo horario de la respectiva línea o en horarios distintos? Si es diferente de línea a línea, detallar información por línea.	Si. Sí, existe la posibilidad de devolución de llamada. El horario de devolución puede variar según la línea, siendo el horario más reducido el comprendido entre las 09:00 y las 21:00 horas.

25	Durante la llamada, ¿se interactúa con alguna otra plataforma? En caso afirmativo, ¿en qué plataforma?	Sí, durante la atención telefónica se interactúa con diversos sistemas y aplicaciones que son las que se indican en el pliego, y todas las gestiones se registran en el CRM
26	¿Es necesario efectuar alguna tarea o algún acompañamiento posterior a la llamada?	Sí, existen tareas complementarias posteriores a la llamada, de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada servicio
27	¿Quién es el proveedor actual de los Quioscos? ¿Número de intervenciones sobre estos dispositivos y tipología (arreglo de hardware, sustituciones, mantenimientos, software, etc.)?	El proveedor actual es el adjudicatario del contrato en vigor. No se dispone de datos específicos sobre el número ni el detalle de las intervenciones realizadas sobre dichos dispositivos. Cualquier intervención es asumida por el proveedor actual.
28	Consultas relativas al personal	En respuesta a las consultas y solicitud de información recibidas trasladamos que al personal actualmente adscrito al servicio le resulta de aplicación el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, siendo que en el mismo no viene prevista la subrogación de personal. En este sentido, al no concurrir ninguno de los supuestos recogidos en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, esto es, la existencia de una obligación de subrogación impuesta al adjudicatario por una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva, no correspondería facilitar la información adicional solicitada, por no existir obligación de subrogar a la plantilla en cuestión.