



INFORMACIÓN EXPEDIENTE 300/2017/00944

Pregunta: Criterios de valoración. En el caso de los criterios valorables en cifras o porcentajes, el pliego no especifica la fórmula o criterio a aplicar en el caso de:

- Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid"
- Aportación de mensajería instantánea ("chat")
- Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chabot
- Compromiso de uso de papel reciclado.

Respuesta: Los criterios valorables en cifras o porcentajes señalados en su consulta son los siguientes:

Criterios valorables en cifras o porcentajes		
3.	Servicios de apoyo	
3.	Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid"	1
4.	Prestaciones superiores	
2.	Aportación de mensajería instantánea ("chat")	4
3.	Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot	2
5.	Características medioambientales	
1.	Compromiso de uso de papel reciclado	1

Son criterios para los que no se ha fijado una fórmula a aplicar toda vez que la puntuación se otorgará en función de si los licitadores los incluyen en su oferta o no, es decir, no resulta necesario realizar cálculo alguno, tan sólo el hecho de que se incluya en la oferta en la forma señalada en cada uno de los apartados, que se transcriben a continuación:

3.3. Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid", relativo a la atención telefónica y presencial, incluyendo la edición en papel y electrónica de la nueva versión del mismo (calidad de las ediciones en papel y electrónica, ejemplares, en papel, usabilidad, número de ediciones o actualizaciones durante la duración del contrato: 1 punto.

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

4.2. Aportación de propuesta y herramienta, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, que facilite en general la atención a la ciudadanía mediante mensajería instantánea ("chat") ampliando la oferta desde la plataforma de canales de atención telemática: 4 puntos

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

4.3. Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot basada en NLP y machine learning, sin coste adicional para el Ayuntamiento: 2 puntos.

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

5.1. Compromiso de uso de papel reciclado: 1 punto

Se valorará en este apartado, con 1 punto, el compromiso de uso de papel reciclado procedente de fibras recuperadas certificado con el sello "Ángel Azul" o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes.



Pregunta: PLAN DE TRANSICIÓN CONTRATO ACTUAL:

El pliego publicado en 2011 (incluido en el punto 7.2 del pliego técnico expediente 300/2011/02111) solicitaba a los proveedores incluir en su oferta técnica el plan de devolución ofertado. En este sentido y con el fin de disponer de la información en cuanto a valoración económica, de recursos y del plan de trabajo requerido en el plan de implantación (punto 3.2 PPT), solicitamos conocer los puntos incluidos, a aplicar en este contrato, y ofertados por el actual licitador referentes a:

Cuantificación de recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios prestados.

Respuesta: toda vez que no existe una transferencia de hardware y software entre la empresa saliente y el nuevo adjudicatario, es el nuevo adjudicatario el que proporcionará el equipamiento y recursos propios necesarios para el funcionamiento del servicio, aplicando sus procesos particulares.

Por tanto, no habrá transferencia de conocimientos de parte del actual adjudicatario sobre la gestión del servicio actual (operaciones, calidad y sistemas), siendo esta transferencia de conocimientos responsabilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Pregunta: métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento (workshops, conferencias, cursos, etc.).

Respuesta: serán los establecidos por el Ayuntamiento de Madrid de conformidad con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas PPT (formación inicial sobre el funcionamiento general del servicio, procesos y metodologías empleadas en Línea Madrid)

Pregunta: plan calendarizado de reducción paulatina del personal al servicio del contrato en las dos partes del contrato, así como las condiciones del plan de traspaso del servicio, incluyendo el plan de comunicación del cambio a los usuarios de Línea Madrid.

Respuesta: nos remitimos al siguiente cronograma del plan de implantación y transición:

	Cronograma Fin de Servicio Fase 3																																									
Mes	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL																													
Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5																								
Lunes	1	8	15	22	29	5	12	19	26	5	12	19	26	2	9	16	23	30																								
Plan de Implementación y Transición																																										
Despliegue de Infraestructuras físicas y lógicas																																										
RESPONSABILIDAD DEL NUEVO ADJUDICATARIO	Entrega de elementos tecnológicos																																									
	Centralita, CTI, ACD - Pruebas e Integración																																									
RESPONSABILIDAD DE FERROVIAL	CRM - Implantación y Pruebas Unitarias - Migración																																									
	Repliegue de los sistemas de información y de Telecomunicaciones																																									
	Subrogación del equipo Agentes, Coordinadores y Supervisores																																									
	Repliegue progresivo del servicio																																									
Retirada de Equipo Físico y lógico																																										
Entrega de documentos de Finalización de proyecto																																										
DESMONTAJE GRADUAL DE LAS OACS :																																										
RESPONSABILIDAD DE FERROVIAL	Centro																																									
	Tetuán																																									
	C. Lineal																																									
	Of Aux. El Pardo																																									
	Of Aux. Valverde																																									
	Of Aux. Aravaca																																									
	Latina																																									
	Usera																																									
	Puente de Vallecas																																									
	Arganzuela																																									
	Salamanca																																									
	Carabanchel																																									
	Retiro																																									
	Chamartín																																									
	Chamberí																																									
	Fuencarral-El Pardo																																									
	Moncloa-Aravaca																																									
	Villaverde																																									
	Hortaleza																																									
	Moratalaz																																									
	Vallecas Villa																																									
	Oficina Central (sabados)																																									
	Vicalvaro																																									
	San Blas																																									
	Barajas																																									
	Sanchinarro																																									
	Numancia																																									
DESMONTAJE GRADUAL DEL 010:																																										
RESPONSABILIDAD DE FERROVIAL	25%																																									
	75%																																									



Pregunta: documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

Respuesta: al finalizar el contrato, el actual adjudicatario entregará al Ayuntamiento de Madrid toda la documentación relevante concerniente a los 6 años del servicio prestado durante la duración del vigente contrato, así como de todos los productos desarrollados en el marco del mismo.

Pregunta: determinar las acciones a emprender en el traspaso de la operación y mantenimiento de la infraestructura de hardware y software.

Respuesta: el nuevo adjudicatario proporcionará todo el equipamiento e implantará la infraestructura independientemente a la infraestructura actual de anterior adjudicatario.

Por lo tanto, sólo será necesario el repliegue progresivo del servicio en los términos establecidos en el plan de transición, contenidos en el PPT:

- Retirada del equipamiento físico y lógico desplegado por el actual adjudicatario en las instalaciones municipales, incluyendo el borrado completo de todos los datos de carácter personal que pudieran figurar en tales equipos.
- Se llevará a cabo la desinstalación de los sistemas de información y telecomunicaciones en OAC's y 010. En este sentido, se desinstalará cada puesto de trabajo.
- La retirada se llevará a cabo según planificación acordada previamente con el Ayuntamiento de Madrid, desplegando un equipo del actual adjudicatario para realizar todas las tareas descritas anteriormente.
- Finalmente, se procederá a la desinstalación y retirada de todos los servidores restantes en los CPD's del actual adjudicatario, dando por concluido el servicio.

Pregunta: confirmar que el proceso de cambio de empresa debe realizarse de acuerdo al Artículo 18 de Convenio del Contact Center vigente.

Respuesta: de conformidad con lo previsto en el apartado 4.1.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), se estará a lo establecido por la legislación vigente en materia laboral.

Pregunta: ¿Se tiene previsto que, el personal saliente por cese gradual de actividad del contrato, pueda incorporarse al Ayuntamiento de Madrid para asumir la carga gradual transferida?. ¿Si se tiene prevista la incorporación al Ayuntamiento de Madrid de personal de la adjudicataria, se contempla la subrogación de este personal?.

Respuesta: el personal de la actual empresa adjudicataria del contrato no se incorporará al Ayuntamiento de Madrid.

Pregunta: ¿en qué ubicación concreta presta actualmente el servicio de 010- Línea Madrid el prestador actual?

Respuesta: se encuentra ubicado en la Avda. Institución Libre de Enseñanza 37 C 2^a planta, esquina Julián Camarillo 4 de Madrid.

Pregunta: ¿se exige una única plataforma para la prestación del servicio de 010- Línea Madrid, o bien se puede prestar desde varias plataformas dentro del municipio de Madrid?.

Respuesta: una plataforma única para un mejor servicio y gestión tal y como se exige en el apartado 4.3.7. del PPT.



Pregunta: Podríamos contar con datos de la distribución por día de la semana de canales principales: Atención telefónica, Telemática y Presencial?.

Respuesta:

Canal 010:

Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	627,733	49
Martes	638,172	50
Miércoles	619,848	49
Jueves	599,665	50
Viernes	540,610	51
Sábado	178,513	53
Domingo	128,518	49
Festivo	45,767	15
TOTAL 2016	3,378,826	366

Canal Presencial:

PORCENTAJE TOTAL DE ATENCIONES POR DIA						
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
	537,590	536,867	508,649	454,865	372,382	1,447
CANTIDAD ATENCIONES anual 2016	2,411,800	22.29%	22.26%	21.09%	18.86%	0.06%
Nota: Únicamente se contabilizan las atenciones con identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas y número de teléfono llamante para la línea 010)						

Twitter: desde el 01/01/2017 al 31/07/2017, información por días de la semana.

DIA SEMANA	ATENCIONES @LINEAMADRID
LUNES	4366
MARTES	3939
MIERCOLES	4049
JUEVES	4109
VIERNES	3908
SABADO	3122
DOMINGO	3312
SUMA GENERAL	26805



Pregunta: necesitaríamos cada uno de los tiempos de atención de cada uno de los canales que se contemplan, aparte del Telefónico:

Respuesta:

- Canal @ Línea Madrid

CANAL DE TWITTER: se indican los datos del presente año al ser servicios de nueva implantación.

Atenciones en Twitter- Respondidas Año 2017 "Hasta Julio 2017":

ene-17	3.891
feb-17	3.137
mar-17	3.357
abr-17	3.063
may-17	4.015
jun-17	4.685
Jul-17	4.657

Tiempo de Atención Twitter:

Enero 2017:

Tiempo Mínimo	0:01:00
Tiempo Medio	1:14:21
Tiempo Máximo	22:16:00

Febrero 2017:

Tiempo mínimo	0:01:00
Tiempo medio	0:53:38
Tiempo Máximo	11:23:00

Marzo 2017:

Tiempo máximo	16:24:00
Tiempo medio	1:01:08
Tiempo mínimo	0:01:00

Abril 2017: "Desde Abril de 2017 se hace el Trámite de APR mediante Mensajes Directos MD"

Tiempos	Tiempos APR MD
Tiempo mínimo	0:01:00
Tiempo Medio	7:25:38
Tiempo Máximo	16:00:00

Mayo 2017:

Tiempos	Tiempos APR MD
Tiempo mínimo	0:01:00
Tiempo Medio	1:32:05
Tiempo Máximo	16:23:00

Junio 2017:

Tiempos	Tiempos APR MD
Tiempo mínimo	0:01:00
Tiempo Medio	1:05:03
Tiempo Máximo	11:08:00

Julio 2017:

Tiempos	Tiempos APR MD
Tiempo mínimo	0:01:00
Tiempo Medio	1:10:38
Tiempo Máximo	10:14:00

- Peticiones de Información



Peticiones de Información: 3684 Anuales "Dato año 2016".

PETICIONES DE INFO	
01/16	294
02/16	359
03/16	421
04/16	343
05/16	338
06/16	338
07/16	256
08/16	196
09/16	256
10/16	319
11/16	346
12/16	218
TOT:	3.684

Correo Electrónico
No implantado en el actual contrato.

Redes Sociales
Sólo implantado el servicio a través de Twitter en el actual contrato.

Chat
No implantado en el actual contrato.

Video Llamada
No implantado en el actual contrato.

Presencial

En las OAC los tiempos del 2016 son: (datos de Q'matic)

Tiempo medio de espera	7 m 17 s
Tiempo medio de atención	2 m 59 s



Pregunta: Necesitaríamos cada uno de los tiempos de atención de cada una de las categorías de alcance de prestación:

- General
- Personalizado Simple
- Personalizado múltiple
- Preferente Simple
- Preferente múltiple

Respuesta: los tiempos de gestión de los diferentes tipos de servicios son orientativos, están calculados desde el CRM por el tiempo transcurrido desde la apertura y cierre de un servicio. Estos pueden no cerrarse en el momento y pueden quedar en proceso porque no se haya finalizado la gestión por diversas causas.

AÑO	ALCANCE	COMPOSICIÓN	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN POR SOLICITUD (MIN)
2,016	General	Simple	6.81
2,016	Personalizado	Múltiple	9.37
2,016	Personalizado	Simple	8.40
2,016	Preferente	Múltiple	11.10
2,016	Preferente	Simple	10.62
TOTAL			8.06

Pregunta: en la página 54 del PPT se incluyen volumen de Tipificación y direccionamiento de Avisos: necesitaríamos estimación de Tiempos de Gestión

Respuesta: El Tiempo Media de Atención (TMA) para la gestión de Avisos en el 2016 es de 250,76 seg.

Pregunta: En la página 55 de PPT se incluye Asistencia a la navegación en la web www.madrid.es: necesitaríamos estimación de Tiempos de Gestión.

Respuesta: Ayuda a la navegación se ha realizado exclusivamente desde el canal telefónico el TMA es de 375,79 seg. En el nuevo contrato se plantea como un servicio nuevo.

Pregunta: En la página 55 de PPT se incluyen Sondeos de Opinión: necesitaríamos estimación de Tiempos de Gestión.

Respuesta: TMA para los sondeos de opinión 147,19 seg.

Pregunta: ¿se contempla un máximo de penalización mensual?

Respuesta: No se contempla un tope máximo de penalización mensual. El importe mensual viene determinado por la suma de las penalizaciones de los distintos Acuerdo de Nivel de Servicios incumplidos por responsabilidad de la empresa.

Pregunta: En el Anexo VII se incluyen el cuadro de mando del canal telefónico 010 correspondientes al año 2016. ¿Podrían indicarnos la tasa de repetición de llamadas en las que se produce rechazo por saturación? Hay muchos meses por encima del objetivo del 10% y sería necesario para estimar correctamente el volumen de llamadas.

Respuesta: Cuando en un plazo estimado de 120 segundos se prevé no poder atender esa llamada, esta se rechaza por saturación.

Los intentos de llamada en el ratio de repetición puede estar en torno a 3.



Pregunta: ¿Podríamos disponer de los mismos datos correspondientes al año 2017?

Respuesta: Se entiende que no procede ya que no se dispondría del global anual de datos y por lo tanto no serían datos reales.

Pregunta: ¿Los costes telefónicos de la emisión de llamadas para los Sondeos de Opinión corren a cargo del adjudicatario?

Respuesta: Los costes de emisión son nulos para la empresa luego no proceden las preguntas sobre las emisiones 4.3.6.

Pregunta: ¿Podríamos contar con los tiempos de gestión y % de móviles de la BD disponible con el fin de evaluar la contactabilidad y posibles costes telefónicos?

Respuesta: No procede por las razones indicadas en la contestación anterior.

Pregunta: ¿Nos podrían dar una estimación de esta gestión telefónica para una evaluación de los costes telefónicos?

¿Nos podrían detallar un alcance más detallado de los suministros necesarios, respecto al "Suministro y gestión de los consumibles que se gasten en la ejecución de los trabajos (papel, etc.)", en concreto del volumen que es necesario según experiencia en el servicio de: material fungible de escritorio, papel de impresora, cartuchos de impresora, etc.

Respuesta: En el apartado 2 Alcance de los Servicios del pliego de prescripciones técnicas en lo referido a los servicios de apoyo, se detalla que correrá por cuenta del adjudicatario el "Suministro y gestión de los consumibles que se gasten en la ejecución de los trabajos (papel, etc.)", por tanto debe entenderse que los consumibles de material de oficina corresponden al adjudicatario.

La estimación del gasto es de 25.000 euros, pero como se indica se trata de una estimación.

Pregunta: Formación inicial: en la memoria económica se concreta: "1. Sueldo de los que reciben formación (para formación inicial se paga sólo el 50%), nº horas según mínimos exigidos en el pliego."

Respuesta: En este punto nos remitimos exclusivamente a lo ya indicado en el PPT.

Pregunta: ¿Actualmente se abona a los agentes esta formación de nueva incorporación?

Respuesta: El Ayuntamiento de Madrid exclusivamente abona los servicios efectivamente prestados en los términos que se indican en el apartado 5 del PPT del contrato vigente.

Pregunta: ¿Este coste es facturable y cómo?

Respuesta: No son facturables los costes de personal. La facturación aparece regulada en el apartado 5 del PPT.



Pregunta: Perfil Supervisor. En la pag 35 PPT ¿se entiende que igualmente se refiere al de Coordinación según la relación de personal pasada, es así?

Respuesta: El perfil de supervisor es equiparable al de coordinación.

Pregunta: Determinación de alcance y composición de cada servicio a efectos de facturación. Se concreta: en el curso de una misma atención junto con otros "personalizados" o "preferentes" que tenga asociados uno o más servicios "generales" de información general, el primer servicio "general" de información general, no será facturable. ¿Este primer servicio general que no se factura está incluido dentro del volumen de servicios a prestar?

Respuesta: El primer servicio general de información general está incluido en la totalidad de servicios a prestar.

Pregunta: ¿La reducción de la actividad de las Oficinas, se complementa con un aumento significativo del 010, ya que si no hemos evaluado erróneamente, la reducción global de los servicios a prestar no es correlativa con el cese de actividad de las Oficinas?

Respuesta: Los cálculos del impacto del cese de actividades en las OAC se han realizado según las previsiones de demanda publicadas en el PPT en los años de duración del contrato para los canales telemáticos, telefónicos y presenciales, estimando el crecimiento de los servicios en conjunto.

Pregunta: Los servicios a cubrir no corresponden en 2018 entre los datos aportados en el estudio económico. ¿Qué dato debemos tener en cuenta?.

Respuesta: En las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2017 en el artículo 28.8 se establece que "En los expedientes de contratación administrativa la imputación presupuestaria de los gastos a cada ejercicio económico se realizará teniendo en cuenta el momento en el que pueda resultar exigible la obligación de que se trate. A tal efecto, salvo que en los pliegos de condiciones se dispusiera otra cosa, se considera que aquellos contratos que lleven aparejadas prestaciones cuya realización sea continuada a lo largo de todo de ejecución y cuyo régimen de pago sea periódico (mensual, trimestral, etc.), la exigibilidad podrá producirse desde el primer día del mes siguiente a la finalización del periodo de prestación, para lo cual será imprescindible la presentación de la correspondiente factura. En consecuencia la distribución de las correspondientes anualidades deberá realizarse en consonancia con el criterio anteriormente señalado".

Por todo lo indicado en el presupuesto anual los datos aparecen de noviembre a noviembre y por esta misma razón tampoco coinciden en el 2021, año de finalización del contrato.

Pregunta: ¿El precio unitario a presentar en la oferta económica, cuantos decimales debe contemplar?

Respuesta: se deben contemplar 4 decimales.

Pregunta: Relación de personal 010 Línea Madrid. ¿el complemento que se concreta en la relación de personal de 295,92€, es mensual?

Respuesta: Una vez consultada la empresa adjudicataria del actual contrato de servicios de Línea Madrid, nos indica que el complemento es anual.



Pregunta: ¿la gratificación que se concreta en la relación de personal de 180€, es mensual?

Respuesta: De igual modo, la gratificación es anual.

(Todos estos datos están sujetos a las relaciones laborales internas de la empresa, se recogen plus de idiomas, mejoras, nocturnidad, etc. No son responsabilidad de esta administración cuyo cometido es exclusivamente que se cumpla del Convenio estatal de Contact Center.)

Pregunta: Perfil de agente. se exige que el perfil de agente sea Gestor, pero en la relación de personal la categoría es de teleoperador o teleoperador especialista. ¿Se plantea una mejora de las condiciones salariales del personal que percibe mejoras y complementos, o bien el cambio de categoría debe ser asumido sobre la mejora, manteniendo el nivel salarial actual de los agentes que perciben mejoras?

Respuesta: En el PPT se especifica claramente en el apartado 4.1.7 la categoría de gestores para los agentes externos con las condiciones que se recogen en el convenio del sector.

Pregunta: Se incluye la categoría de Subcoordinador/a, no siendo ésta una categoría reconocida en el Convenio del Contact Center. ¿Nos pueden indicar funciones de este personal?

Respuesta: Es una categoría del adjudicatario actual, las funciones de ese personal corresponden a la empresa actual en el marco de las relaciones laborales internas.

Pregunta: Existen distintas cantidades en mejoras voluntarias independientemente del número de horas de contrato. ¿Nos pueden indicar los motivos de estas mejoras, se deben a temas funcionales?

Respuesta: Esos datos pertenecen al adjudicatario actual, y reiteramos que están sujetos a las relaciones laborales internas de la empresa.

Pregunta: Relación de Personal con Contrato Indefinido. En la relación de personal indefinido se presentan 279 personas con dicho contrato, pero en esta relación constan perfiles que no están en las listas anteriores, como son: ADJUNTA A R. 010 INDEFINIDO, ADJUNTA A R. OAC, ADJUNTA FORMACIÓN Y CALIDAD INDEFINIDO, ADJUNTO A R.SISTEMAS, FORMADOR/A, RESPONSABLE SISTEMAS, RESPONSABLE 010, RESPONSABLE OAC, etc. Necesitaríamos el mismo detalle de antigüedad, categoría según convenio, jornada semanal, mejoras etc. de este personal.

Respuesta: En el apartado 4.1.6 del PPT, se recoge que la empresa adjudicataria presentara una estructura organizativa según modelo básico descrito. En el apartado 4.1.7 se definen estos perfiles. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la presentación de estos responsables de las distintas áreas para el óptimo desarrollo del proyecto.

Pregunta: Necesitaríamos alinear la lista de personal inicial con el tipo de contrato para una correcta evaluación de los servicios a prestar.

Respuesta: Nos remitimos a lo contestado en la pregunta anterior.



Pregunta: En relación con el expediente 300/2017/00944 "Contrato de Servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid", agradeceríamos nos pudieran resolver las siguientes dudas:

En el "Anexo I Características del contrato", en la página 61 dice:

Por el compromiso, durante todo el periodo de ejecución del contrato, a mejorar las condiciones de remuneración y cuantía salarial contenidas en el contrato de trabajo, con carácter anual, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato.

La mejora de la retribución salarial, debe tomar como referencia el sueldo base correspondiente a cada año, para las categorías de gestor telefónico, supervisor B, técnico de formación y calidad, del convenio Estatal del Sector de Contac Center.

Se asignarán los siguientes puntos:

- Mejora de la retribución salarial anual en un 3 por ciento: 8 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 5 por ciento: 10 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 7 por ciento: 12 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 9 por ciento: 15 puntos.

Se acreditará mediante Declaración Responsable según Modelo anexo, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

Agradeceríamos nos pudieran confirmar si la mejora de la retribución salarial se debe realizar sobre el primer año o bien sobre cada uno de los años del contrato.

Agradeceríamos nos pudieran confirmar si la mejora de la retribución salarial se debe realizar sobre el sueldo base del primer año **únicamente** o bien sobre los sueldos de cada uno de los años del contrato, es decir, si se refiere a incrementar el % de mejora de retribución salarial anual sobre los sueldos base de cada año y para cada año del contrato.

Respuesta: Tal y como se especifica en el apartado 20, 2.1, Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial, del ANEXO I, CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO, del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares PCAP, este compromiso debe establecerse con carácter anual, año a año, durante el período de ejecución del contrato, tomando como referencia para el incremento de cada año el sueldo base correspondiente para las siguientes categorías del convenio estatal en vigor del sector de contact center: gestor telefónico, supervisor B, técnico de formación y calidad. debiendo acreditarse mediante el modelo que se acompaña como ANEXO X del PCAP.

Pregunta: ¿Nos podrían facilitar la curva de llamadas de lunes a domingo del Canal Telefónico 010?

Respuesta: La curva de llamadas solicita se puede inferir de los siguientes datos:

Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	627,733	49
Martes	638,172	50
Miércoles	619,848	49
Jueves	599,665	50
Viernes	540,610	51
Sábado	178,513	53
Domingo	128,518	49
Festivo	45,767	15
TOTAL	3,378,826	366



Pregunta: el TMO en 2016 sube de manera importante los tres últimos meses de 2016. ¿A qué es debido? ¿Se ha mantenido ese aumento en 2017? ¿Nos pueden facilitar el TMO de todos los meses que llevamos del año 2017?

Respuesta: El canal telefónico 010 es un servicio de atención a la ciudadanía, que no solamente aporta información sino desde el que también se pueden realizar gestiones de distinta índole. Durante los tres últimos meses del año 2016 aumenta el Tiempo Medio de Atención (TMA), y no solo en el año 2016 sino todos los años, porque son los meses de mayor actividad y demanda de gestiones. Coincidén con los pagos en periodo voluntario y preapremio de los impuestos municipales del segundo semestre, fundamentalmente el Impuesto de Bienes Inmueble (IBI) y la renovación de la Tarjeta del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

Pregunta: ¿Nos podrían pasar el cuadro de mando del Canal Telefónico 010 de los meses transcurridos de 2017?

Respuesta: desde el canal telefónico 010, se realizan numerosas gestiones. Algunas de ellas tienen un carácter continuo en el calendario anual, mientras que otras están sujetas a los plazos fijados por la administración para su realización. Esta diferencia se refleja en las estadísticas de datos del servicio. Facilitar los datos de los meses transcurridos en el presente año podría crear más confusión que claridad a sus análisis ya que como hemos explicado en la respuesta anterior, son los tres últimos meses del año los de mayor actividad y mayor número de gestiones y, por tanto, mayor TMA. Aunque cada vez es mayor el número de gestiones que se realizan desde el 010 no ligadas a un calendario anual (cita previa, pago multas, APR, Avisos. etc.) , hay unos meses que podemos calificar como "valle" que serían febrero, marzo, julio y agosto.

Pregunta: el incremento de posiciones para obtener puntos extras en los criterios de valoración medibles ¿son puestos físicos o gestores?

Respuesta: Son puestos físicos.

Pregunta: Suponemos que el traspaso de personal será mediante el Art.18 del Convenio Estatal de Contact Center relativo a la transición entre empresas. ¿Pueden confirmarlo, por favor?

Respuesta: De conformidad con lo previsto en el apartado 4.1.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), se estará a lo establecido por la legislación vigente en materia laboral.

Pregunta: Los licitadores deberán incluir en la oferta la parte del contrato a subcontratar, su importe y el nombre o perfil empresarial de los subcontratistas. ¿en qué sobre debe ser incluida dicha información solicitada? Al pedirse cifras económicas necesitamos confirmación al respecto.

Respuesta: La documentación relativa a la parte del contrato a subcontratar, su importe y el nombre o perfil empresarial de los subcontratistas debe incluirse en el sobre que contiene los criterios valorables mediante cifras o porcentajes.



Pregunta: .- En el caso de los criterios valorables en cifras o porcentajes, el pliego no especifica la fórmula o criterio a aplicar en el caso de:

- Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid"
- Aportación de mensajería instantánea ("chat")
- Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chabot
- Compromiso de uso de papel reciclado.

Por favor solicitamos indicación al respecto.

3.- Dentro de los anexos no existe ninguno para la presentación de los criterios valorables mediante cifras o porcentajes de los puntos:

- Servicio de apoyo
- Prestaciones superiores
- Características medioambientales

Solicitamos confirmación de que el formato en libre y sin límite en cuanto a número de páginas.

Respuesta: En cuanto al formato de los criterios valorables mediante cifras o porcentajes cabe señalar que, en las páginas 62 y 63 del Anexo I, del PCAP- que trascibimos literalmente- se indica la forma de acreditar el compromiso de cumplimiento de estos criterios. Sin embargo, más allá de lo establecido por pliegos se deja la libertad de formato al contratista.

En este sentido, se dispone literalmente que:

3. SERVICIOS DE APOYO OFRECIDOS: HASTA 11 PUNTOS

3.1 Mantenimiento perfectivo y evolutivo superior a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.4.2 PPT): Hasta 5 puntos

- Oferta de 1.600 horas: 1 punto.
- Oferta de 2.000 horas: 3 puntos.
- Oferta de 2.500 horas : 5 puntos.

3.2 Aportación de licencias del CRM superior a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 2 PPT): Hasta 5 puntos

- Oferta de 1.000 licencias: 1 punto.
- Oferta de 2.000 licencias: 3 puntos.
- Oferta licencias ilimitadas: 5 puntos

La prestación de más horas de mantenimiento perfectivo y evolutivo, así como la oferta superior de licencias a lo exigido en el PPT, serán de obligado cumplimiento y deberán ser prestados en su totalidad.

3.3 Actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid", relativo a la atención telefónica y presencial, incluyendo la edición en papel y electrónica de la nueva versión del mismo (calidad de las ediciones en papel y electrónica, ejemplares, en papel, usabilidad, número de ediciones o actualizaciones durante la duración del contrato: 1 punto.

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

4 PRESTACIONES SUPERIORES.....hasta 12 PUNTOS

4.1 Dotación en la plataforma de un número superior de puestos de gestores a los especificados en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.3.7 del pliego de prescripciones técnicas).....hasta 6 puntos

- 10 puestos adicionales: 2 puntos.
- 15 puestos adicionales: 4 puntos.
- 20 puestos adicionales: 6 puntos.

La dotación de un número superior de gestores a los exigidos en el pliego de prescripciones técnicas, será de obligado cumplimiento y deberá dotarse en su totalidad.



4.2 Aportación de propuesta y herramienta, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, que facilite en general la atención a la ciudadanía mediante mensajería instantánea ("chat") ampliando la oferta desde la plataforma de canales de atención telemática: 4 puntos

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

4.3 Aportación de solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot basada en NLP y machine learning, sin coste adicional para el Ayuntamiento: 2 puntos

Se acreditará mediante Declaración Responsable, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes.

5 CARACTERISTICAS MEDIOAMBIENTALES: 1 PUNTO

5.1 Compromiso de uso de papel reciclado: 1 punto

Se valorará en este apartado, con 1 punto, el compromiso de uso de papel reciclado procedente de fibras recuperadas certificado con el sello "Ángel Azul" o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes.

Pregunta: A la finalización del contrato hay que ceder al Ayuntamiento únicamente las licencias del CRM o también las del Contact Center?

Respuesta: En el apartado 6.3 "Plan de devolución del servicio" (pag 134) del Pliego de Prescripciones Técnicas, en el último apartado se menciona que "Un mes antes de la finalización del contrato y sus posibles prórrogas, se deberá realizar una auditoría de las licencias utilizadas en los 90 días anteriores y *del estado en relación a su mantenimiento. El resultado de la auditoría se utilizará para concretar el número y tipo de licencias utilizadas en el ámbito del contrato,..... la empresa adjudicataria propondrá la cesión gratuita de las licencias al Ayuntamiento, que podrá rechazar motivadamente la cesión propuesta.*" En el apartado 4.3.21 "Centro de Proceso de Datos" (pag. 96) del Pliego de Prescripciones Técnicas se establece que "Si el adjudicatario optara por el modelo SaaS (ver párrafo anterior)-software como servicio- deberá tener en cuenta que a la finalización del contrato tiene que hacer cesión de las licencias utilizadas al ayuntamiento".

Pregunta: ¿Para los agentes del grupo de atención telefónica es necesario el uso de Teléfonos físicos o pueden usar Softphone?

Respuesta: En el apartado 4.3.9 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) relativo al equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto se establece que cada puesto de la plataforma telefónica y telemática deberá estar dotado con terminales telefónicos y auriculares.

Pregunta: ¿Qué funcionalidad se pretende automatizar con la instalación del ChatBot?. En la memoria técnica no se menciona.

Respuesta: Fundamentalmente para automatización de inicio de conversaciones a través de twitter y algunas gestiones especiales

Pregunta: En la pág 71 Equipamiento IVR/VRU se indica "Pregunta abierta" en el resto del pliego no se indican funcionalidad de la misma. Se requiere cotizar una solución de pregunta abierta con mantenimiento anual en la respuesta al pliego



Respuesta: En el apartado 4.3.10 "Infraestructura para la gestión de la atención" se determina que la plataforma de atención telefónica y telemática, entre otros elementos, deberá disponer de equipamiento IVR/VRU para la atención automática de llamadas mediante el uso de reconocimiento de voz en lenguaje natural de forma que sea posible el direccionamiento con el uso, entre otros, de "pregunta abierta" del estilo "Por favor, indíquenos a continuación que atención necesita"

Pregunta: ¿Sería posible una infraestructura física compartida con entidades virtuales garantizadas (RAM/CPU)?

Respuesta: No se contempla en el pliego infraestructura compartida de los puestos de trabajo. Los requisitos de equipamiento están claramente definidos en el PPT

Pregunta: En el anexo XVI se hace mención a los productos Siebel Utilizados en el marco del contrato anterior pero no se hace mención al Nº de licencias de cada uno de los productos. ¿Pueden indicarnos el número de licencias?

Respuesta: Conforme establece los Pliegos de Prescripciones Técnicas que regulan el contrato actual, el adjudicatario deberá aportar al Ayuntamiento al final del contrato, las licencias relativas a los productos del Sistema CRM, sistema analítico (Business Inteligence) y sistema de autofacturación. La totalidad de licencias a disposición del nuevo adjudicatario están descritas en el "ANEXO XVI PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR" y son productos independientes de la versión. El volumen actual es el siguiente:

LICENCIA	VOLUMEN
Oracle Service Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Marketing Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Contact Center Telephony Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters - Named User Plus Perpetual	25
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Named User Plus Perpetual	25
Siebel CTI - Application User Perpetual	180
Siebel HelpDesk Online - Application User Perpetual	640
Siebel Tools - Application User Perpetual	5
Siebel Test Automation Interfaces - Application User Perpetual	5
Siebel Server Extensions for UNIX - Computer Perpetual	3
Siebel Public Sector eService - Processor Perpetual	4
Siebel SmartScript for Customers - Processor Perpetual	4
Siebel Email Response - Application User Perpetual	130
Siebel HelpDesk Option - Application User Perpetual	130
Siebel Asset Management - Application User Perpetual	130
Oracle Policy Modeling - Application User Perpetual	2
Oracle Policy Automation - Processor Perpetual	4
Oracle Policy Automation Connector for Siebel - Processor Perpetual	4
Siebel Email/Web Offer Designer - Application User Perpetual	5
Siebel Email Marketing Server - Computer Perpetual	2



Siebel Marketing Resource Manager - Application User Perpetual	5
Siebel Campaign Management - Application User Perpetual	5
Oracle User Productivity Kit Professional - Employee Perpetual	640
Oracle User Productivity Kit Professional - UPK Developer Perpetual	5
Siebel Marketing Server - up to 3,000,000 Records - Computer Perpetual	2
Siebel CRM Base - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Public Sector CRM Base Option - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel SmartScript - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Lead Management - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97

Pregunta: ¿Pueden indicarnos el importe del mantenimiento a fabricante? Entendemos que el pago del mantenimiento al fabricante está al día, ¿pueden confirmarnos este punto?

Respuesta: El adjudicatario actual ha necesitado el soporte ofrecido por ORACLE hasta mayo del 2016. En caso de necesitarlo, el nuevo adjudicatario se hará cargo del coste económico de dicho soporte. No les podemos indicar el importe por desconocimiento al ser un coste que corre a cargo del adjudicatario actual.

Pregunta: En el pliego se habla de realizar un Up GRADE de las licencias pero a su vez indican que las licencias se han de comprar, dando puntos por ello. ¿Pueden indicarnos si las licencias son ya de su propiedad?

Respuesta: En los apartados 4.3.6. "Sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM)", 4.3.7 "Sistema automático de facturación y 4.3.8. "Sistema analítico (business intelligence)" del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el actual contrato, se indica que el adjudicatario habrá de disponer de todas las licencias necesarias para cubrir las necesidades expuestas; indicándose asimismo que todas las licencias aportadas por el adjudicatario quedarán en propiedad del Ayuntamiento una vez finalizado el contrato. Las licencias aportadas corresponderán con la versión actualmente utilizada para cada Sistema operativo, detallándose dicha versión en los correspondientes apartados del bloque 4.3 "Infraestructura y equipamiento físico y lógico del pliego de prescripciones técnicas" (pag.53 a 104).

Pregunta: En el punto 4.3.3. del PPT, sobre Idiomas, se indica que se deberá prestar la atención en distintos idiomas en las oficinas de Atención a la Ciudadanía hasta el cese gradual de las mismas. Pero en el punto 6.2. del mismo PPT, sobre Plan de cese gradual de servicio en Oficinas de Atención a la ciudadanía, las fechas de salida de algunas oficinas con la fecha de cese de idiomas en la misma es inferior. Por ejemplo, Árabe, se prestará en 7 oficinas hasta el 17 de abril de 2020, y a partir de ahí se prestará únicamente en 6. La primera oficina con atención en árabe afectada por el cese es Hortaleza, donde el adjudicatario dejará de prestar el servicio el 8 de abril de 2019. Si se tiene que atender en árabe hasta el 17 de abril de 2020, pero el personal externo sale el 8 de abril del 2019, ¿cómo se va a gestionar? ¿El adjudicatario tiene cubrir el idioma aunque se haya producido el cese, con un gestor con el mismo hasta la fecha acordada para finalizar la atención en árabe? ¿El gestor hará más funciones o al haberse efectuado el cese sólo hará traducciones? Nos ocurre lo mismo en otras oficinas, por ejemplo, con la atención en árabe en Villa de Vallecas o con la atención en chino en Arganzuela y Carabanchel, etc.

Respuesta: En el punto 4.3.3. "Idiomas" del Pliego de prescripciones técnicas" se especifica respecto a los idiomas que "estos servicios se prestarán a lo largo del período de ejecución del contrato conforme a las características del cese de prestación de servicios en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en el apartado 6.2 "Plan de cese gradual del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía" con las siguientes particularidades..." detallándose a continuación el comportamiento que



irá teniendo la prestación de servicio en cada uno de los idiomas requeridos, conforme a las particularidades de dicho Plan de cese gradual, exponiéndose el número de oficinas en las que se debe prestar cada idioma sin que se especifique en qué oficina debe ser prestado, manteniéndose el número máximo de oficinas con atención de los diferentes idiomas hasta la prestación de servicio en las mismas. Por ello, por ejemplo, si el requisito es prestar el idioma árabe en siete oficinas, conforme se recoge en el mencionado apartado 6.2 "Plan de cese gradual del servicio en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía", esto sólo podrá ser posible hasta la fecha del 17 de abril del 2020, a partir del 20 de abril de 2020 se mantiene la prestación de servicios en 6 Oficinas, por lo que sólo es posible mantener el idioma árabe en las 6 oficinas. La atención en idiomas siempre se prestará en Oficinas en que se mantenga la prestación del servicio por parte del adjudicatario, cuando cesa la actividad general en una OAC, cesa también la atención en idiomas. Como se ha mencionado anteriormente se puede comprobar el detalle del número de oficinas con los correspondientes idiomas en el punto 4.3.3. "Idiomas" del Pliego de prescripciones técnicas".

Pregunta: Para acreditar la Solvencia Técnica o Profesional, como Requisito mínimo de solvencia, se pide haber realizado trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados por el interesado en el curso de los cinco últimos años (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) por un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, igual o superior al presupuesto base de licitación. Si el presupuesto base de licitación es de 43.454.279,64 euros (sin impuestos), lo que están pidiendo es que el interesado acredite esa facturación (43 millones de euros) en proyectos similares en una de las 5 últimas anualidades (2013-2017) o en la suma de todas ellas. Cabe destacar que el presupuesto base de licitación aglutina 47 meses de servicio y no 12.

Respuesta: el apartado 12 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP), establece respecto de la solvencia técnica o profesional, lo siguiente:

"Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

Artículo 78.1 apartado a) del TRLCSP: "Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente."

Requisitos mínimos de solvencia: Haber realizado trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados por el interesado en el curso de los cinco últimos años (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) por un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, igual o superior al presupuesto base de licitación.

El año de mayor ejecución se deberá determinar mediante relación totalizada de los trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, suscrita por el representante legal de la entidad.

La acreditación de los trabajos se efectuará conforme se indica en el artículo 78 apartado a) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

A los efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, se atenderá a la pertenencia de los trabajos acreditados a la clasificación exigida.

Los documentos presentados deberán ser originales o fotocopias cotejadas".

Es decir, lo que se pide para acreditar la solvencia técnica, son dos cosas:

- 1.- Una relación de los principales servicios o trabajos de esos últimos cinco años (artículo 78 del TRLCSP)
- 2.- Justificación de la realización de los trabajos mediante la aportación de los certificados correspondientes, referidos al año de mayor ejecución de entre esos 5 años que se determina expresamente (requisitos mínimos de solvencia).

En consecuencia, lo que dice la respuesta que consta publicada en el perfil del contratante del Ayuntamiento de Madrid, es correcto dado que la justificación de la solvencia técnico profesional se acredita mediante la presentación de la relación de los trabajos realizados en los últimos cinco años que es lo que determina el TRLCSP, junto con la aportación de los documentos en los que consta la realización de esos trabajos en el año de mayor ejecución de esos cinco (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017). Es decir, no se puede acumular la solvencia técnica en los cinco años que marca el pliego sino que la acreditación de los trabajos ha de referirse al año de mayor ejecución tal y como consta en el PCAP.



No obstante, ese mismo apartado del Anexo I del PCAP, establece que la acreditación de la solvencia puede hacerse también mediante la presentación de la clasificación de la empresa en el grupo, subgrupo y categoría que se determinan:

Grupo/s: Subgrupo/s: Categoría/s:
U 8 5

Pregunta: Según la página 38 del PCA en la Cláusula 30. Abonos y relaciones valoradas, se indica que "El contratista, previa petición escrita, tendrá derecho a percibir a la iniciación del contrato hasta un 20 por 100 del importe total del mismo, como abono a cuenta para la financiación de las operaciones preparatorias para la ejecución del mismo, como instalaciones y adquisición de equipo y medios auxiliares." Por favor, indicad en qué plazos se podría disponer de este ingreso desde la fecha en la que se realizará la petición formal.

Respuesta: Para el presente contrato no está previsto "abonos a cuenta por el importe de las operaciones preparatorias de la ejecución del contrato", en este sentido nos remitimos a lo señalado en el Anexo I artículo 13 del Pliego de Cláusula Administrativas Particulares (PCAP), que hace referencia al abono de las obligaciones derivadas del presente contrato por mensualidades vencidas y al sistema de facturación mensual.

La cláusula 30 PCA a la que aluden es una opción que contempla el artículo 216.3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público pero que no aparece recogida ni desarrollada en el Anexo I del PCAP relativo al régimen de pagos, ni en ninguna otra parte de su articulado, por tanto, no resulta de aplicación al presente contrato.

Pregunta: Respecto a las posiciones físicas destinadas al personal del servicio, y que se informa en la página 65 de PPT, se solicita aclaración a las siguientes cuestiones:

¿Es posible aportar taquillas en vez de cajoneras para las posiciones de agentes/gestores?

¿Es posible que se aporten mesas de 1mx1m con una taquilla vinculada a cada posición de teleoperación en vez de mesas de 1.20mx1m + cajonera?

Al indicar que las posiciones de los supervisores estarían separadas de las de los gestores, ¿se puede asumir que estas estarán en las cabeceras de los lineales de los teleoperadores/gestores?

Respuesta: Para todo lo relativo a infraestructura y equipamiento físico y lógico es preciso remitirse a lo establecido en el apartado 4.3 "Infraestructura y equipamiento físico y lógico" del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y a los términos previstos en el mismo.

Pregunta: Entendemos que los recursos de Calidad en la prestación del servicio serán, un responsable compartido con Formación y dos técnicos de Calidad dependientes del responsable. ¿Nos pueden confirmar si es correcto?

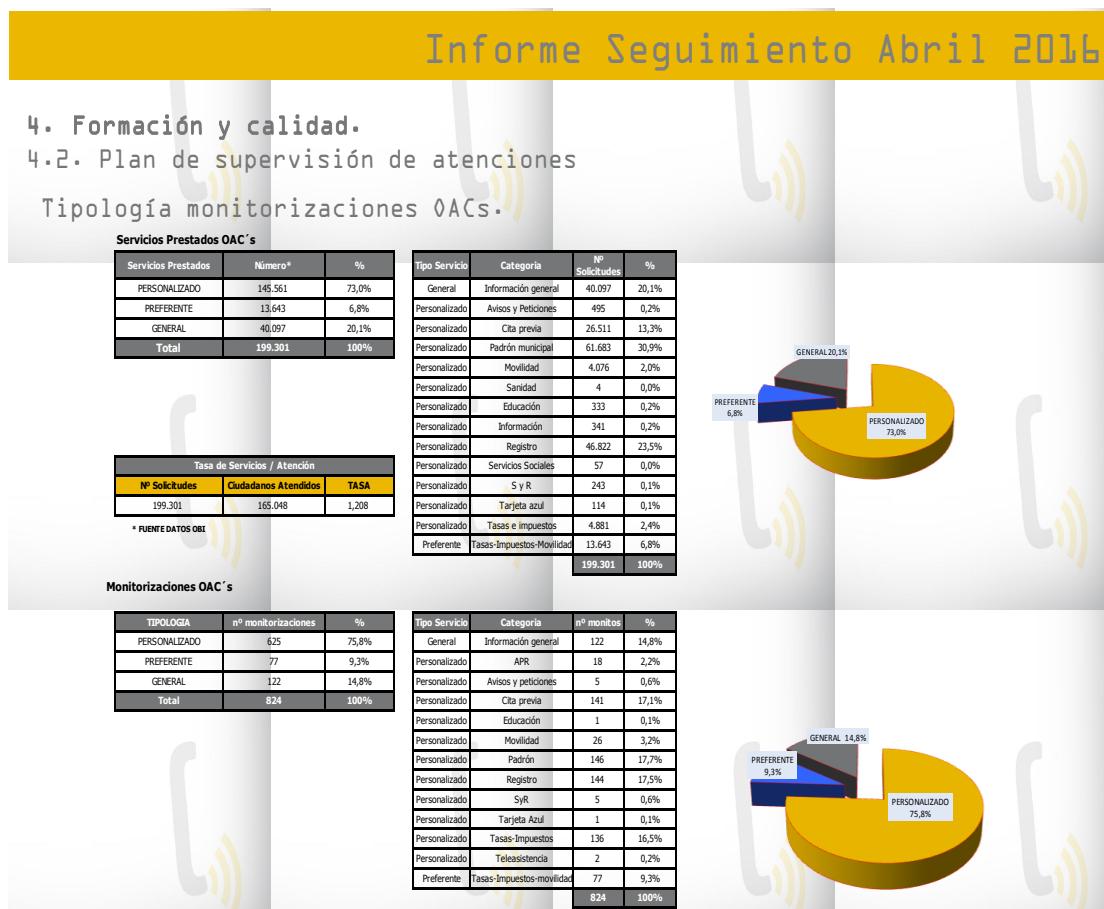
En la pág. 116 PPT en el Plan de Supervisión de Atenciones habla de un alcance distribuido en volúmenes anuales que entendemos que se corresponde con lo que piden en la pág. 142 en distribución de horas mensuales mínimas destinadas al control y supervisión de atenciones. Por favor que confirmen que han tenido en cuenta esta correspondencia. Nos ayudaría que nos facilitaran ratios mínimos de supervisiones-escuchas por agente/mes/canal para diseñar la programación mensual que es requisito de envío al ayuntamiento.

En cuanto a las auditorías cuatrimestrales que nos requieren en la pág. 112, la realizaríamos sobre una muestra de 100 llamadas y hay que grabarlas en un cuestionario, ¿es posible que nos hagan llegar un cuestionario de ejemplo?

Respuesta: Tal y como se recoge en el apartado 4.1.7 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), los recursos personales de Calidad en la prestación del servicio son un responsable de formación y calidad, 2 técnicos en calidad y 2 técnicos en formación.

Respecto a la segunda pregunta, efectivamente están correlacionados, en el apartado 4.4.7 del PPT se habla de escuchas y en el apartado 7.7 del PPT de horas de supervisión.

Adjuntamos un modelo de informe sobre las monitorizaciones realizadas y los servicios totales prestados



En cuanto a las auditorias cuatrimestrales, su fin será la detección de factores mejorables del servicio y la aplicación de técnicas de mejora continua; los cuestionarios recogen preguntas con todo tipo información como aquellas realizadas por la ciudadanía al teléfono 010 y cuya respuesta queda siempre recogida en el buscador de Línea Madrid.

Pregunta: Para poder realizar los dimensionamientos de los distintos tipos de servicios de manera adecuada para poder garantizar niveles oportunos, por favor se ruega que faciliten la siguiente información:

TMO con el que trabajar. Nos dan un rango de 240-300 segundos por lo que entendí en el pliego pero este tiempo lo asignas en la presentación como Presencial. Necesitamos el TMO para IB.

No se especifica el N.S. Confirmación del N.S. de si existe o no. En caso afirmativo indicar cual.

Curva Semanal del servicio, nos han facilitado la horaria y la mensual del año 2016, pero no la semanal

Respuesta: Los tiempos de atención solicitados son los siguientes:

TMA 2016 del 010 para las llamadas entrantes es de 224,63 seg (datos de AVAYA)

Existe un N.S. del 90,16% (atendidas/recibidas)



A continuación presentamos la curva semanal del servicio:

Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	627,733	49
Martes	638,172	50
Miércoles	619,848	49
Jueves	599,665	50
Viernes	540,610	51
Sábado	178,513	53
Domingo	128,518	49
Festivo	45,767	15
TOTAL	3,378,826	366

Pregunta: TWITTER.

Volumetría completa por franjas horarias, semanal y mensual para detectar picos y valles, tan sólo tenemos el volumen anual.

Gestiones simultáneas, cuantos Twitters se pueden gestionar al mismo tiempo.

Confirmación del TMO 150 seg.

Posibilidad de Multiskill de todos estos servicios online (Incluido Twitter)

Respuesta: La volumetría solicitada es la siguiente:

Distribución por días de la semana (base datos desde 1 de Enero de 2017 al 31 de Julio de 2017)

DIA SEMANA	ATENCIONES @LINEAMADRID
LUNES	4366
MARTES	3939
MIERCOLES	4049
JUEVES	4109
VIERNES	3908
SABADO	3122
DOMINGO	3312
SUMA GENERAL	26805

Distribución por meses (base datos desde 1 de Enero de 2017 al 31 de Julio de 2017):

ene-17	3.891
feb-17	3.137
mar-17	3.357
abr-17	3.063
may-17	4.015
jun-17	4.685
jul-17	4.657



En cuanto a la distribución por horas (base datos tramite APR por MD @lineamadrid desde Abril de 2017), esta distribución es solamente de las atenciones en Twitter por Mensaje Directo.

Trámites APR por franja horaria

HORA	NUMERO
7	29
8	35
9	115
10	170
11	176
12	165
13	131
14	138
15	94
16	124
17	138
18	127
19	134
20	126
21	107
22	124
23	20

En referencia a la distribución por horas (base datos desde 1 de Enero de 2017 al 31 de Julio de 2017), esta distribución son todas las atenciones en Twitter, tanto en abierto como en Mensaje Directo.

FRANJA HORARIA	NUMERO ATENCIONES TWITTER
Total 00-01	2
Total 06-07	15
Total 07-08	1563
Total 08-09	1761
Total 09-10	1828
Total 10-11	1803
Total 11-12	1771
Total 12-13	1878
Total 13-14	1928
Total 14-15	1904
Total 15-16	1292
Total 16-17	1415
Total 17-18	1504
Total 18-19	1610
Total 19-20	1590
Total 20-21	1935
Total 21-22	1646
Total 22-23	1480
Total 23-24	70

Ahora mismo con nuestro nivel de atención de APR hemos tenido como máximo 4 Tuits atendidos por dos agentes en un minuto.

Confirmamos el TMO de 150 segundos.

Efectivamente, existe la posibilidad de Multiskill en todos estos servicios online (Incluido Twitter).



Pregunta: FORMULARIOS, EMAILS, CHAT (Redes Sociales, SMS, etc.)

Volumetría completa por franjas horaria y mensual para detectar picos y valles, tan sólo tenemos el volumen anual.

Gestiones simultáneas

TMO

Posibilidad de Multiskill de todos estos servicios online (Incluido Twitter)

Respuesta: Se trata de nuevos servicios y no se dispone de datos

Pregunta: PRESENCIAL (Oficinas)

Volumetría completa por franjas horarias, semanal y mensual y por oficina

SLA's

TMO

Respuesta: Los acuerdos de nivel de servicio del canal presencial están recogidos en el apartado 7.2 del PPT.

En cuanto a la volumetría completa por franjas horarias, semanal y mensual por oficina, se aportan los tiempos del año 2016 con los datos del Sistema de Gestión de Turnos (Qmatic):

Tiempo medio de espera	7 m 17 s
Tiempo medio de atención	2 m 59 s

Suma de Nº DE SOLICITUDES	Etiquetas de columna													Total general
Etiquetas de fila	07-08	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19		
ARAVACA		358	1,898	2,210	2,308	1,345	2,567	232						10,918
ARGANZUELA		1,662	12,681	14,133	15,228	15,922	14,709	7,335	4,080	4,694	369			90,813
BARAJAS		214	3,675	4,848	5,433	5,558	4,964	1,992	987	1,327	64	2		29,064
CARABANCHEL		2,057	19,112	24,617	29,148	30,078	25,941	11,683	5,861	6,410	562			155,469
CENTRAL		2	179	262	352	376	303	20						1,494
CENTRO	1	2,812	15,164	19,386	22,092	25,569	22,686	13,717	7,451	7,807	1,205			137,890
CHAMARTIN		1,852	12,612	14,429	17,032	18,607	17,231	8,719	4,445	4,855	726			100,508
CHAMBERI		2,350	16,218	15,520	18,057	20,231	17,767	10,539	6,817	7,382	693			115,574
CIUDAD LINEAL		2,632	20,074	21,497	23,411	25,763	23,646	8,465	4,889	5,216	245	14		135,852
EL PARDO		23	214	210	266	286	210	10						1,219
FUENCARRAL-EL PARDO		1,505	16,976	17,226	18,650	19,792	19,562	9,730	5,479	5,819	403			115,142
HORTALEZA		1,076	12,958	13,411	13,629	14,000	12,158	5,204	2,511	2,426	213			77,586
LATINA		1,252	18,189	20,673	22,736	23,188	20,961	9,015	4,958	5,164	257			126,393
MONCLOA-ARAVACA		2,255	14,176	14,833	16,640	18,092	16,879	8,524	4,686	4,518	423			101,026
MORATALAZ		292	8,596	11,311	12,072	12,263	11,015	4,322	2,299	2,392	218			64,780
NUMANCIA		393	5,718	7,321	9,035	9,196	7,462	3,076	1,823	1,941	114			46,079
PUENTE DE VALLECAS		1,970	17,928	24,962	27,133	27,344	24,499	10,137	4,756	4,774	382			143,885
RETIRO		1,203	10,572	12,218	14,516	15,895	14,361	6,195	3,421	3,913	265			82,559
SALAMANCA		1,537	11,807	12,591	14,337	15,080	15,564	8,882	3,640	3,993	388			87,819
SAN BLAS		1,111	9,518	12,571	13,605	13,802	11,828	5,115	3,056	3,117	301			74,024
SANCHINARRO		468	5,888	6,255	7,520	8,804	8,239	4,429	2,860	3,143	275			47,881
TETUAN		2,183	14,278	16,504	19,093	18,915	17,666	9,142	5,008	5,273	488			108,550
USERA		2,969	19,221	20,128	22,356	22,165	21,074	8,690	4,773	5,165	182			126,723
VALVERDE		290	2,515	1,931	2,416	3,476	2,640	153						13,421
VICALVARO		805	6,488	6,728	7,304	8,010	6,576	2,546	1,617	1,550	124			41,748
VILLA DE VALLECAS		1,964	13,538	15,580	17,304	16,622	14,943	5,812	3,593	3,867	204			93,427
VILLaverde		2,289	17,755	20,588	22,809	23,299	19,428	7,527	4,350	4,610	315			122,970
Total general		1	37,524	307,948	351,943	394,482	413,678	374,879	171,211	93,360	99,356	8,416	16	2,252,814



Canal Presencial:

PORCENTAJE TOTAL DE ATENCIONES POR DIA						
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
537,590	536,867	508,649	454,865	372,382	1,447	
CANTIDAD ATENCIONES anual 2016	2,411,800	22.29%	22.26%	21.09%	18.86%	15.44%
						0.06%

Nota: Únicamente se contabilizan las atenciones con identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas y número de teléfono llamante para la línea 010)

Pregunta: OB (llamadas salientes)

Volumen de gestiones a emitir.

TME

%Muestra no válida

% C. No útil

% C. Util Negativo

TMO Aplazamiento

TMO C. No útil

TMO C. Útil negativo

TMO C. útil positivo

Horario de la emisión

Respuesta: Se aportan los datos del volumen de llamadas emitidas correspondiente al año 2016.

El horario de emisión es de 9h a 20h de lunes a viernes

Los tiempos y las respuestas dependen de las distintas bases de datos y del tipo de campaña o encuesta.

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	13,553
FEBRERO	43,025
MARZO	35,582
ABRIL	25,471
MAYO	19,350
JUNIO	14,444
JULIO	7,160
AGOSTO	5,501
SEPTIEMBRE	10,557
OCTUBRE	10,063
NOVIEMBRE	11,223
DICIEMBRE	3,909
TOTAL	199,838



Pregunta: RR.HH.

Dado que la estructura asignada al servicio viene indicada en el pliego, y una de las posiciones que se mencionan es la de SUBCOORDINADOR/A, se ruega se facilite la equivalencia del puesto SUBCOORDINADOR/A que aparece en el pliego de prescripciones técnicas y si están en nuestro convenio colectivo.

Información sobre el % de personas con idiomas con relación al total.

Se requiere poder disponer de los datos de qué personal de los listados "Canal: 010-Línea Madrid" y "Canal: Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid" es personal indefinido del listado "Relación de Personal con Contrato Indefinido". Todos estos listados están localizados en el ANEXO X (COSTES SALARIALES DEL ADJUDICATARIO ACTUAL DEL CONTRATO (DATOS 1 MARZO 2017) del PPT.

Respuesta: La figura de Subcoordinador o Subcoordinadora es una categoría que corresponde a la organización del personal del actual adjudicatario, no están requerido en el punto 4.1.7 "Definición de perfiles" del PPT. Conforme tiene establecido el actual adjudicatario, los subcoordinadores actuales corresponden a gestores que en momentos puntuales (cuando el supervisor no esté disponible) pueden realizar tareas de coordinación

El porcentaje de personas con idiomas lo fijara la empresa adjudicataria para cumplir las condiciones recogidas en el PPT en el apartado 4.3.3.

Respecto a la última de las consultas, indicamos que los datos de personal corresponden al adjudicatario actual y la información que les podemos facilitar sobre este aspecto es la contemplada en el Anexo X del PPT.

Pregunta: Tecnología. Mensajería instantánea.

En el punto 2, página 5 del pliego prescripciones técnicas "Alcance de los servicios a prestar" definido en el apartado de "prestación de servicios de atención" y posteriores apartados del pliego, hace referencia de forma ambigua a prestación de servicios telemáticos a través de mensajería instantánea y paralelamente en los apartados de este punto y sucesivos del pliego hace también referencia a "prestación de servicios de soporte tipo chat online o videollamada". A este respecto es necesario concretar si el requerimiento del medio de atención de mensajería instantánea es de tipo web chat y video-llamada o si el ayuntamiento contempla como requerimiento el despliegue de otros medios como Telegram, WhatsApp, Line, et....

Respuesta: Actualmente no existe servicio prestado a través sistemas de mensajería instantánea (tipo Telegram, WhatsApp, Line, etc), y no se especifica como requerimiento en el apartado 4.3 "Infraestructura y equipamiento físico y lógico", aunque se valora que puede ser una herramienta más que pudiese implementarse como canal de atención a la ciudadanía.

Las referencias a Sistemas tipo web Chat y video llamada, están referidas a lo requerido para los Servicios de soporte a la navegación de los usuarios del canal web www.madrid.es y la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, así como para la atención en idiomas disponible en la plataforma telefónica y telemática 010 y que permitirá la atención a las Oficinas u otros canales o servicios que conlleven interacción visual conforme se recoge en el punto 4.3.3 "Idiomas" del pliego de prescripciones técnicas.

Pregunta: En el punto 2, página 6 del pliego prescripciones técnicas "Alcance de los servicios a prestar" definido en el punto de "infraestructuras" hace referencia a la "dotación de licencias para el sistemas de relaciones con la ciudadanía (CRM) y sus extensiones funcionales para el personal funcionario del equipo gestor responsable del contrato y todos los puestos de funcionarios en las Oficinas de Atención y equipos de otras unidades del ayuntamiento de Madrid con un máximo de 700" y posteriormente en el punto 4.3.15 "Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM) en el apartado de "requisitos" nuevamente hace referencia a "El adjudicatario actualizará a la última versión disponible, migrará completamente los datos y adaptará a las necesidades específicas de línea Madrid la versión actual del sistema CRM-Siebel de Línea Madrid. A estos efectos, deberá dotarse de las licencias precisas conforme se especifica en este pliego, adquiriendo la obligación de su mantenimiento". A este respecto se necesita conocer el inventario exacto con volumen de licencias Siebel que el Ayuntamiento de Madrid pondría a disposición del nuevo adjudicatario teniendo en cuenta la cláusula de obligación de cesión de licencias del proveedor actual al Ayuntamiento de Madrid, incluido en el pliego del concurso de prestación del servicio actual, teniendo en cuenta el contenido incluido en el Anexo XVI del pliego técnico "productos Siebel utilizados en el marco del contrato anterior".



Respuesta: Conforme establece los Pliegos de Prescripciones Técnicas que regulan el contrato actual, el adjudicatario deberá aportar al Ayuntamiento al final del contrato, la licencias relativas a los productos del Sistema CRM, sistema analítico (Business Inteligence) y sistema de auto facturación. La totalidad de licencias a disposición del nuevo adjudicatario están descritas en el "ANEXO XVI PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR" y son productos independientes de la versión. El volumen actual es el siguiente:

LICENCIA	VOLUMEN
Oracle Service Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Marketing Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Contact Center Telephony Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters - Named User Plus Perpetual	25
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Named User Plus Perpetual	25
Siebel CTI - Application User Perpetual	180
Siebel HelpDesk Online - Application User Perpetual	640
Siebel Tools - Application User Perpetual	5
Siebel Test Automation Interfaces - Application User Perpetual	5
Siebel Server Extensions for UNIX - Computer Perpetual	3
Siebel Public Sector eService - Processor Perpetual	4
Siebel SmartScript for Customers - Processor Perpetual	4
Siebel Email Response - Application User Perpetual	130
Siebel HelpDesk Option - Application User Perpetual	130
Siebel Asset Management - Application User Perpetual	130
Oracle Policy Modeling - Application User Perpetual	2
Oracle Policy Automation - Processor Perpetual	4
Oracle Policy Automation Connector for Siebel - Processor Perpetual	4
Siebel Email/Web Offer Designer - Application User Perpetual	5
Siebel Email Marketing Server - Computer Perpetual	2
Siebel Marketing Resource Manager - Application User Perpetual	5
Siebel Campaign Management - Application User Perpetual	5
Oracle User Productivity Kit Professional - Employee Perpetual	640
Oracle User Productivity Kit Professional - UPK Developer Perpetual	5
Siebel Marketing Server - up to 3,000,000 Records - Computer Perpetual	2
Siebel CRM Base - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Public Sector CRM Base Option - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel SmartScript - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Lead Management - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97

El adjudicatario actual ha necesitado el soporte ofrecido por ORACLE hasta mayo del 2016. En caso de necesitarlo, el nuevo adjudicatario se hará cargo del coste económico de dicho soporte.



Pregunta: dotación de licencias de otros sistemas tecnológicos para el personal funcionario del equipo gestor del contrato.

En el punto 2, página 6 del pliego prescripciones técnicas “Alcance de los servicios a prestar” definido en el apartado “infraestructuras” hace referencia a la “dotación de licencias de otros sistemas tecnológicos requeridos en el PPT de acuerdo al alcance de los servicios a prestar, para el personal funcionario del equipo gestor responsable del contrato”. A este respecto se necesita conocer el volumen de personal funcionario y/o licencias requeridas asociados al resto de sistemas tecnológicos a los que se hace referencia en este apartado del pliego técnico.

Respuesta: El equipo gestor responsable del contrato es el que recogido en el punto 4.1.6 “Organigrama” del pliego de prescripciones técnicas y que está integrado por 8 responsables.

Pregunta: dotación e integración de elementos.

En el punto 3.2, página 9 del pliego prescripciones técnicas “Fases de los trabajos” en el punto de “FASE I: IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN-ENTRADA” hace referencia a la “La empresa adjudicataria deberá migrar la versión actual de los elementos software de la plataforma, a la última versión disponible y garantizando todas las funcionalidades actualmente desarrolladas en la versión actual del CRM de Siebel, junto con la integración de sistemas de gestión de centralita de llamadas, gestor de turnos, etc..”. A este respecto se necesita conocer inventario exacto referenciando fabricante, marca, modelo y versión actual de todos los elementos de gestión que constituirán dicha plataforma tecnológica a fecha de finalización del contrato del actual proveedor: Centralita, grabador de llamadas, gestor de interacciones CTI multicanal, etc... con los que actualmente están realizadas las integraciones con CRM Siebel.

Respuesta: La versión actual de los productos Siebel cuyas licencias se trasferirán al nuevo adjudicatario son: Siebel public sector 8.0.0.12 y OBI 11G versión 1. Las bases de datos a migrar son Oracle 10gR2 y 11g.

En el Anexo XII del pliego de prescripciones técnicas se relacionan todas los sistemas y aplicaciones informáticas corporativas del Ayuntamiento y el entorno de las mismas con las que deberá integrarse el Sistema CRM.

Asimismo, se aconseja consultar el documento del Análisis Funcional del CRM disponible en la ficha informativa de la licitación del contrato en el Perfil del Contrante, y al que se puede acceder a través del siguiente enlace.

https://sede.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/PerfilContratante/PC_Areas/2015Junio/PC_PartCiudadana/2017/300.2017.00944%20Apoyo%20atenci%C3%B3n%20personalizada%20L%C3%ADnea%20Madrid/ficheros/Estudio%20de%20funcionalidad.pdf

Pregunta: entrega al ayuntamiento de los productos desarrollados.

En el punto 3.2, página 9 del pliego prescripciones técnicas “Fases de los trabajos” en el punto de “FASE I: IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN-ENTRADA” y otros puntos posteriores del pliego hacen referencia a la “Entrega al Ayuntamiento de cada uno de los productos desarrollados en el marco del presente contrato a medida que se vayan finalizando, incluyendo software, documentación generada y cualquier otro, como máximo un mes después de su respectiva implantación o finalización”. A este respecto se necesita conocer el alcance de este requerimiento respecto si se circunscribe únicamente a elementos del entorno CRM Siebel o si el alcance incluye cualquier elemento software de la plataforma tecnológica global que proponga el proveedor para la prestación de los servicios demandados.

Respuesta: Los productos están referidos a todos los servicios fijados en el punto 2 “Alcance de los servicios a prestar”.



Pregunta: tipificación y direccionamiento de avisos.

En el punto 4.3.1, página 55 del pliego prescripciones técnicas "Volumen de servicios a prestar" en el punto de "Tipificación y direccionamiento de avisos" hace referencia que "A lo largo de 2017 se cambiará la aplicación incorporando nueva tecnología para la prestación de avisos a través de app e internet con una clasificación sencilla para la ciudadanía que requerirá de un nivel más detallado de tipificación para su asignación a las unidades administrativas competentes en la materia". A este respecto se necesita conocer si la aplicación móvil será proporcionada por el ayuntamiento. En caso contrario se requiere conocer requerimientos tecnológicos y funcionales para el desarrollo de esta.

Respuesta: El cambio de aplicación informática es un proyecto del Ayuntamiento que incluye entre otros una aplicación móvil para uso de la ciudadanía. Para la prestación del servicio requerido de tipificación y direccionamiento de avisos, que se hayan generado por la ciudadanía utilizando la aplicación móvil o la web municipal, los agentes del nuevo adjudicatario no utilizarán la aplicación móvil sino la aplicación de gestión interna para clasificar los avisos y asignarlos a unidades competentes.

Pregunta: Equipos informáticos.

En el punto 4.3.9, página 67 del pliego prescripciones técnicas "Equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto" hace referencia a "Unas características globales procesador, RAM y Disco duro" que han sido revisadas a través de la resolución de dudas publicada en la que se indica que también son válidos aquellos ordenadores personales con Procesador: 4 núcleos de 64 bits, 2,9 GHz, caché de 6 MB, o superior. A este respecto se necesita conocer si los requerimientos de RAM y disco duro siguen siendo los iniciales: 16 GB de RAM y 500 GB de Disco Duro.

En este mismo punto 4.3.9, página 68 del pliego prescripciones técnicas, en el segundo párrafo, hace referencia que "A lo largo de la vida del contrato, el Ayuntamiento podrá requerir una sola vez la actualización del software de productividad (Microsoft Office 2013) de todo el equipamiento, conforme a la evolución de sus estándares y un máximo de dos actualizaciones de cada producto en caso de prórroga del contrato". A este respecto necesita conocer las aplicaciones de Office que el desempeño de las actividades del servicio requieren: Word, Excel, Power Point, One note, etc... para cada uno de los perfiles definidos en el pliego.

Respecto a los puestos de la Oficinas de atención al ciudadano, en el mismo punto 4.3.9, pág. 69 del pliego de prescripciones técnicas "puestos de las oficinas de atención al ciudadano", indica que todos los elementos necesarios para todos los puestos: CPU, monitor, impresora láser, de tarjetas, de etiquetas y escáneres necesarios serán aportados por el Ayuntamiento" sin embargo, en el punto 6 "Planes de transición y devolución del servicio" hace referencia a que la empresa adjudicataria deberá retirar todo el equipamiento de su propiedad". A este respecto, necesitamos confirmar que tal y como se recoge en el punto 4.3.9, todo el equipamiento de las Oficinas de atención al ciudadano lo aportará el Ayuntamiento de Madrid, e identificar por cuenta de quien corre tanto la instalación física, plataforma de maqueta estándar y posterior mantenimiento de hardware y software de todo el equipamiento ubicado en las oficinas de Atención al ciudadano presenciales del Ayuntamiento de Madrid.

Respuesta:

Respecto a la pregunta sobre si los requerimientos de RAM y disco duro siguen siendo los recogidos en el pliego de prescripciones técnicas, la nota aclaratoria solamente se refiere al procesador.

En cuanto a las actualizaciones del office, las versiones actuales están recogidas en la página 69 del PPT y son el mínimo indispensable para el correcto funcionamiento de los puestos de gestores y supervisores. El requerimiento de licencias y software para el resto de los perfiles contemplados en el punto 4.1.7 "Definición de perfiles" dependerá del nuevo adjudicatario.

El punto 4.3.9 se refiere no solamente a los puestos de trabajo sino también a todo el equipamiento, como material de oficina y consumibles que es propiedad de la empresa adjudicataria. La instalación y soporte del Hardware/software propiedad del ayuntamiento es responsabilidad del mismo. Sin embargo el adjudicatario deberá hacerse cargo de las incidencias que dependan de su propio software por esta razón deberá proporcionar soporte y ayuda para la creación de las maquetas de los puestos en las OAC y soporte técnico en caso de incidencias relacionadas con software de su propiedad.



Pregunta: En el punto 4.3.9, página 67 del pliego prescripciones técnicas "Equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto" hace referencia a "Unas características globales procesador, RAM y Disco duro" que han sido revisadas a través de la resolución de dudas publicada en la que se indica que también son válidos aquellos ordenadores personales con Procesador: 4 núcleos de 64 bits, 2,9 GHz, caché de 6 MB, o superior. A este respecto se necesita conocer si los requerimientos de RAM y disco duro siguen siendo los iniciales: 16 GB de RAM y 500 GB de Disco Duro.

Respuesta: Contestada en la pregunta anterior, la nota aclaratoria solamente se refiere al procesador.

Pregunta: ACD. En el punto 4.3.10, página 71 del pliego prescripciones técnicas "Infraestructura para la gestión de la atención" en el punto de "Equipo de distribución de llamadas" hace referencia a "a la instalación de dos puestos licenciados de supervisión en los servicios centrales de la subdirección general de atención para la monitorización de la plataforma que entre otros permitan un control remoto del ACD". A este respecto se necesita concretar que las acciones a desarrollar por el equipo de supervisión de la subdirección general de atención del Ayuntamiento se limitan a gestiones únicamente de supervisión y no de administración y configuración de elementos del sistema.

Respuesta: Las acciones a desarrollar desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía serán solamente de supervisión/monitorización.

Pregunta: Equipamiento IVR/VRU. En el punto 4.3.10, página 71 del pliego prescripciones técnicas "Infraestructura para la gestión de la atención" en el punto de "atención automática de llamadas mediante el uso de reconocimiento de voz en lenguaje natural que facilite la atención a través de pregunta abierta, menús de opciones, flujos condicionados, etc". A este respecto se necesita concretar si la solución requerida de "pregunta abierta" debe basarse en un modelo únicamente de reconocimiento de voz (técnica Call Steering), un modelo basado en agente virtual (sin reconocimiento de voz), o un modelo mixto (reconocimiento de voz con soporte de agente virtual).

Respuesta: El sistema elegido debe permitir el reconocimiento de voz, a fin de poder generar flujos de direccionamiento a partir de la respuesta facilitado por los ciudadanos o ciudadanas, ante preguntas abiertas por ejemplo: "Por favor indíquenos que atención precisa"

Pregunta: sistema de gestión a la navegación. En el punto 4.3.13, página 78 del pliego prescripciones técnicas "sistema de gestión de asistencia a la navegación por la web www.madrid.es y la sede electrónica" en el punto de "requisitos", hace referencia que las "llamadas" de atención que se produzcan desde la web, con el cliente web RTC". A este respecto, se necesita conocer si se requiere por parte del ayuntamiento de Madrid la habilitación de llamadas IP multimedia directamente desde los sitios web donde se define en pliego la implantación de asistencia a la navegación, quien debe aportar esta plataforma de comunicación de telefonía multimedia y el volumen de llamadas totales y concurrentes en hora cargada que tienen previsto que se cursen a través de este medio de telefonía IP multimedia.

Respuesta: La asistencia a la navegación es un nuevo servicio a implantar y dependerá del adjudicatario su desarrollo.

Pregunta: centro de proceso de datos. En el punto 4.3.21, página 99 del pliego prescripciones técnicas "Para los CPD principal y respaldo, así como de los sistemas que residen en los mismos: Disponibilidad individual de los centros del 99,75%". A este respecto, se necesita concretar las siguientes cuestiones:
- Durante la descripción de requerimientos de este punto del pliego salvo el párrafo indicado anteriormente solo se solicita disponer de un centro de proceso de datos. Por favor, confirmar si se precisa de alojamiento de infraestructura en dos centros de procesos de datos.
- En caso de que se precise y/o autorice por parte del Ayuntamiento, ¿es posible alojar parte de la infraestructura en el centro de proceso de datos del área de Informática del ayuntamiento de Madrid: IAM?

Respuesta: Se requieren dos CPD por motivos de disponibilidad, uno de ellos se ubica en el IAM.



Pregunta: enlaces de comunicaciones de datos - voz NGN. En el punto 4.3.22 "líneas de comunicaciones" apartados "Líneas de voz", página 100 y "Líneas de datos" página 102", se necesita concretar las siguientes cuestiones:

- Proveedor o proveedores de telecomunicaciones de voz y datos con los que tiene vigente el contrato de comunicaciones el organismo autónomo IAM con cobertura al menos para el inicio de prestación del servicio con el nuevo proveedor.
- Confirmar si está previsto que las comunicaciones de voz NGN se cursen a través de infraestructura de comunicaciones de datos del servicio de forma compartida con las medidas de priorización de tráfico que el Ayuntamiento determine.
- Respecto a las comunicaciones de datos, al ser proporcionadas por el ayuntamiento de Madrid, se requiere conocer si hay alguna limitación de instalación de número de puntos de interconexión con las posibles ubicaciones que proponga el proveedor: CPD, plataforma de prestación del servicio, etc... con la red corporativa del ayuntamiento.

Respuesta: El proveedor de telecomunicaciones de voz y datos con los que Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) tiene contrato de comunicaciones es Telefónica de España S.A.U en UTE con Telefónica Móviles y Telefónica Soluciones.

Respecto a la segunda de las preguntas, actualmente las conexiones del Ayuntamiento con la NGN utilizan las líneas macrolan, efectivamente priorizando el tráfico de voz. Pero está previsto que en 2018 se licite un nuevo contrato de comunicaciones y la situación podría variar. Por ello se prioriza en el PPT la utilización de NGN. Así mismo es fundamental la interconexión con el sistema telefónico corporativo, y se hará a través de trunk SIP. En todos los casos se utilizarían las mismas macrolanes gestionadas por IAM.

Por último, en el PPT se habla de "CPD principal y de respaldo". Y el de respaldo ha de estar en IAM. Además el PPT define el "Centro de Proceso de Datos (en adelante CPD) donde se alojará toda la infraestructura física y lógica necesaria para prestar el servicio".

Como todos los operadores han de estar en una única plataforma, y desde ella acceder a ambos CPDs, IAM pondrá comunicaciones redundadas hasta esa plataforma.

Si el adjudicatario tiene su CPD principal en otra u otras ubicaciones, será su responsabilidad dotar de comunicaciones entre esos centros y desde ellos, a través de la plataforma, con la red municipal.

Por motivos de fiabilidad la conectividad no se basará en ningún elemento único, y menos en una línea única entre la plataforma y el Ayuntamiento. En función de la ubicación del CPD, la segunda línea podría estar en el CPD en lugar de en la plataforma, si con ello se mejora la fiabilidad de la instalación y no supone coste adicional para IAM.

Pregunta: En el punto 4.4.7 "aseguramiento de la calidad del servicio y actualizaciones de mejora" apartados "certificaciones de calidad", página del pliego de prescripciones técnicas recoge que el requerimiento "el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de la última versión del estándar de seguridad de datos para la industria de tarjeta de pago: PCI-DSS por parte de la plataforma de atención del canal 010-linea Madrid, corriendo de su cuenta los gastos de la verificación de dicho cumplimiento por los auditores autorizados. A este respecto necesitamos confirmación:

- Que la pasarela de pago es aportada por el Ayuntamiento de Madrid.
- Alcance del requerimiento: Sólo cumplimiento o se requiere certificación de la operación
- Canales a los que afecta el requerimiento: Por la información detallada en el párrafo justo anterior: "El canal 010-Línea Madrid tiene en su alcance el cobro telefónico de diferentes servicios entre ellos tributos, multas municipales, autorizaciones del servicio de estacionamiento regulado, etc.., utilizando para ello como medios de pago tarjetas de crédito/débito". Confirmar que el alcance de este requerimiento al proveedor se limita al canal telefónico.

Respuesta: La pasarela de pago es aportada por el Ayuntamiento de Madrid y se requiere solo cumplimiento ya que la certificación es del Ayuntamiento de Madrid.

El cobro con tarjeta se extiende también a las oficinas presenciales.



Pregunta: disponibilidad de desarrollos en plataforma tecnológica del proveedor actual.

En base a lo dispuesto en el punto 10 "Propiedad de los trabajos" página 109 del pliego de prescripciones técnicas de la licitación de 2011 a través de la cual se adjudicó al proveedor actual del servicio, se contempla que "Todos los productos que puedan desarrollarse en el marco del presente contrato pasarán a ser propiedad del Ayuntamiento de Madrid, sin que el adjudicatario pueda ejercer ningún tipo de derecho o reclamación sobre la propiedad intelectual de los mismos. Esto aplica en particular a todo tipo de documentación y al software de cualquier naturaleza que pueda elaborarse, tanto ex novo como para la adaptación o parametrización de aplicaciones estándar de cualquier naturaleza a las necesidades definidas en este pliego. Durante la ejecución del contrato – a solicitud del Ayuntamiento de Madrid – con carácter parcial, y en todo caso finalizada la ejecución ordinaria del contrato, el adjudicatario procederá al traspaso físico o volcado informático de aquella documentación en papel o electrónica relacionada con el contenido del presente Proyecto". A este respecto se necesita conocer si el Ayuntamiento de Madrid, ejecutará esta cláusula del contrato con el actual proveedor para poner a disposición del nuevo adjudicatario el código de todos los desarrollos a través de exportación de los entornos tecnológicos a fecha de finalización del contrato con el proveedor actual sobre todo en el entorno de CRM (Gestión de actividad: 010 línea Madrid, Oficinas de atención al ciudadano, analítica de información, facturación, etc..), así como del resto de entornos integrados con el CRM: Gestor de interacciones, IVR, etc...

Respuesta: Según lo establecido en la transición del servicio, el Ayuntamiento aplicará la cláusula final del contrato para que el adjudicatario entregue todos los desarrollos de CRM y del BI, incluyendo las bases de datos y manuales de usuario. No es preciso proporcionar ninguna información inherente a la actividad privada y know-how de la empresa adjudicataria como dimensionamiento, manual de operaciones, gestión y formación, analítica etc.

Pregunta: licencias CRM. En el anexo XVI, página 262 del pliego prescripciones técnicas "PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR" hace referencia a la relación de productos del contrato anterior. A este respecto se necesita conocer si estos son todos los productos licenciados que pasarán a disposición del Ayuntamiento una vez finalizado el contrato con el proveedor actual, y de todos los que pasen a titularidad del ayuntamiento, el volumen de licencias actual con la versión detallada, y de todos ellos, los que se encuentran en contrato de mantenimiento con el fabricante por parte del proveedor actual.

Respuesta: Conforme establece los Pliegos de Prescripciones Técnicas que regulan el contrato actual, el adjudicatario deberá aportar al Ayuntamiento al final del contrato, la licencias relativas a los productos del Sistema CRM, sistema analítico (Business Inteligence) y sistema de autofacturación. La totalidad de licencias a disposición del nuevo adjudicatario están descritas en el "ANEXO XVI PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR" y son productos independientes de la versión. El volumen actual es el siguiente:

LICENCIA	VOLUMEN
Oracle Service Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Marketing Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Contact Center Telephony Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters - Named User Plus Perpetual	25
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Named User Plus Perpetual	25
Siebel CTI - Application User Perpetual	180
Siebel HelpDesk Online - Application User Perpetual	640
Siebel Tools - Application User Perpetual	5



Siebel Test Automation Interfaces - Application User Perpetual	5
Siebel Server Extensions for UNIX - Computer Perpetual	3
Siebel Public Sector eService - Processor Perpetual	4
Siebel SmartScript for Customers - Processor Perpetual	4
Siebel Email Response - Application User Perpetual	130
Siebel HelpDesk Option - Application User Perpetual	130
Siebel Asset Management - Application User Perpetual	130
Oracle Policy Modeling - Application User Perpetual	2
Oracle Policy Automation - Processor Perpetual	4
Oracle Policy Automation Connector for Siebel - Processor Perpetual	4
Siebel Email/Web Offer Designer - Application User Perpetual	5
Siebel Email Marketing Server - Computer Perpetual	2
Siebel Marketing Resource Manager - Application User Perpetual	5
Siebel Campaign Management - Application User Perpetual	5
Oracle User Productivity Kit Professional - Employee Perpetual	640
Oracle User Productivity Kit Professional - UPK Developer Perpetual	5
Siebel Marketing Server - up to 3,000,000 Records - Computer Perpetual	2
Siebel CRM Base - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Public Sector CRM Base Option - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel SmartScript - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Lead Management - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97

El adjudicatario actual ha necesitado el soporte ofrecido por ORACLE hasta mayo del 2016. En caso de necesitarlo, el nuevo adjudicatario se hará cargo del coste económico de dicho soporte.

Pregunta: centro de proceso de datos. En el punto 4.3.21, página 96 del pliego prescripciones técnicas "Centro de proceso de datos" hace referencia a la posibilidad de alojamiento de infraestructura hardware y software en modalidad Software como Servicio (SaaS), en el párrafo siguiente indica que si se optase por este modelo, deberá tener en cuenta que a la finalización del contrato tiene que hacer cesión de las licencias utilizadas al Ayuntamiento, en la página 99 de este mismo punto, hace referencia que los servidores y el resto del equipamiento informático (ACD, CTI, VRU, etc.) que soporte la prestación del servicio deben ser de uso exclusivo de Línea Madrid y pertenecer a un entorno de seguridad exclusivo para ellos. A este respecto, necesitaríamos confirmar el escenario que permite el ayuntamiento de Madrid en cuanto al requerimiento de cesión de licencias en una modalidad de Software como Servicio donde el proveedor de software sólo contemple modelo cloud en pago por uso sin posibilidad de cesión de licencias en propiedad.

Respuesta: El modelo SaaS/IaaS que se plantea (ya sea sólo un módulo o el CRM completo) debe cumplir lo especificado en el punto 4.3.15 "*Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)*" del pliego de prescripciones técnicas, "El adjudicatario actualizará a la última versión disponible, migrará completamente los datos y adaptará a las necesidades específicas de Línea Madrid la versión actual del sistema CRM-Siebel de Línea Madrid. A estos efectos, deberá dotarse de las licencias precisas conforme se especifica en este pliego".

Por otra parte, es preciso tener en cuenta lo establecido en el punto 4.3.21 "*Centro de Proceso de Datos*", y tal como se define en el mismo .." si el adjudicatario optara por el modelo SaaS, deberá tener en cuenta que a la finalización del contrato tiene que hacer cesión de licencias utilizadas al Ayuntamiento", por lo que en todo caso se deberá optar por soluciones que permitan la cesión de licencias.



La aportación de las licencias a la finalización del contrato se ajustarán a lo indicado en el punto 6.3 "Plan de devolución del servicio" (pg 134) en la que se determina que "...un mes antes de la finalización del contrato y sus posibles prórrogas, se deberá realizar una auditoría de las licencias utilizadas en los 90 días anteriores y del estado en relación a su mantenimiento. El resultado de la auditoría se utilizará para concretar el número y tipo de licencias utilizadas en el ámbito del contrato, que corresponderá al número máximo de licencias de cada tipo que se hayan utilizado en esos 90 días."

Pregunta: controladores de dominio puestos línea madrid y oficinas de atención. Necesitamos conocer si los equipos informáticos requeridos la de prestación de servicio Línea Madrid y oficinas de atención al ciudadano se registrarán en un dominio de Windows del Ayuntamiento de Madrid, o deberá aportarlo el adjudicatario. En caso de que lo tenga que aportar el adjudicatario, indicar si este debe ser dedicado para el servicio, o puede utilizar uno ya existente y no en exclusividad.

Respuesta: Según lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, los equipos que sean propiedad del adjudicatario estarán en la plataforma 010 y por lo tanto deberán formar parte de un dominio bajo la responsabilidad y administración del adjudicatario, totalmente exclusivo para Lineamadrid. Tal como se establece en el punto 4.3.9 "Equipamiento informático y de telecomunicaciones de cada puesto" todos los elementos necesarios para los puestos de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía serán proporcionados por el Ayuntamiento, especificándose a continuación los componentes de la maqueta con el software que serán dotados.

Pregunta: El listado de personal mostrado en el ANEXO X "Canal: 010-Línea Madrid" del pliego de prescripción técnica no coincide con el listado "Relación de Personal con Contrato Indefinido" de la página 243 del mismo pliego. En este último aparecen más personas con categorías de coordinador, adjunto calidad, etc... que en el otro listado. ¿Cuál de ambos es el correcto respecto a las categorías del personal?

Respuesta: El listado de personal mostrado en el ANEXO X "Costes salariales del adjudicatario actual del contrato (datos 1 de marzo de 2017)" del Pliego de Prescripciones Técnicas, contiene la relación del personal conforme a las categorías que el actual adjudicatario tiene contratado a su personal y habiendo sido facilitado por éste para la inclusión de dicha información en el momento de la elaboración de los Pliegos. La "Relación de Personal con Contrato Indefinido" incluida en el mencionado Anexo X, integra al conjunto del personal contratado por el actual adjudicatario incluyendo el personal asignado al "Canal: Oficinas de Atención a la Ciudadanía" y el asignado al "Canal: 010-Línea Madrid"

Pregunta: personal OACs. Se observa que para las OACs se dispone de 102 posiciones y sin embargo en el listado de personal se indica que son 192 personas asignadas al servicio. Siendo la cobertura del servicio de 9 horas de lunes a jueves, y los viernes y agosto de 6 horas. ¿Cómo es posible este volumen de personas para este servicio?

Respuesta: El listado de personal mostrado en el ANEXO X "Costes salariales del adjudicatario actual del contrato (datos 1 de marzo de 2017)" del Pliego de Prescripciones Técnicas, contiene la relación del personal conforme a las categorías que el actual adjudicatario tiene contratado a su personal y habiendo sido facilitado por éste para la inclusión de dicha información en el momento de la elaboración de los Pliegos y que responde al alcance de servicio que regula el contrato actual.

La relación de posiciones en el PPT es la mínima indispensable para realizar el servicio, corresponde al adjudicatario la organización y dimensionamiento de personal para el cumplimiento de los requisitos de servicio y cumplimiento de niveles de servicio establecidos en el pliego de prescripciones técnicas. Asimismo, en algunas Oficinas es posible que se habiliten más puestos en caso de que la empresa adjudicataria lo necesite.



Pregunta: Información sobre qué función realizan los subcoordinadores.

Respuesta: La figura de Subcoordinador o Subcoordinadora es una categoría que corresponde a la organización del personal del actual adjudicatario, no están requerido en el punto 4.1.7 "Definición de perfiles" del PPT.

Conforme tiene establecido el actual adjudicatario, los subcoordinadores actuales corresponden a gestores que en momentos puntuales (cuando el supervisor no esté disponible) pueden realizar tareas de coordinación.

Pregunta: Modelo de facturación de eventos de Chat Bot. En caso de aportar el licitador aporte una solución de chat bot, indicar como tiene previsto el Ayuntamiento aplicar el modelo retributivo de las interacciones gestionadas a través de la automatización de canales.

Respuesta: Se prevé el uso de Chat Bot como inicio de conversaciones en las atenciones en redes sociales y en procedimientos previos que deben concluir con las atenciones y prestación del servicio correspondiente realizadas por un gestor.

La facturación se llevará a cabo de acuerdo con el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), facturándose los servicios efectivamente prestados según el modelo de facturación (número, alcance y composición), apartado 5.5.c) PPT.

Pregunta: Sistema de gestión de llamadas. Cumplimiento PCI compliance. Confirmación si se requiere que en la grabación de llamadas de transacciones de pago con tarjetas se recoja en la grabación el número de la tarjeta o se puede evitar registrar los datos de la tarjeta durante la grabación. ¿Qué modelo se aplica?

Histórico de grabaciones: ¿cuál es el tiempo a custodiar las grabaciones?

Respuesta: Por motivos de seguridad y seguimiento de las transacciones, se deberá grabar la totalidad del trámite de pago, siguiendo los protocolos de grabación establecidos.

El tiempo de custodia es de al menos 6 meses

Pregunta: En el anexo "ESTUDIO ECONÓMICO" aparece información contradictoria. En el punto 1 "Conceptos generales" (tabla página 5) se indica la estimación de servicios a cubrir por contrato desglosado durante los 4 años.

Se adjunta tabla demostrativa:

Año	Evolución	Total servicios a cubrir por el contrato
2018	10,00%	4.717.467
2019	7,00%	6.536.292
2020	5,00%	5.945.231
2021	5,00%	4.833.756
Total		22.032.746

Por otro lado, en la página 23 del mismo anexo se adjuntan los cálculos base para la ejecución del presupuesto global.

Se adjunta tabla demostrativa:

Anualidades. Artículo 28.8 bases ejecución presupuesto					
	2018	2019	2020	2021	total
Coste por servicio	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €	2.386433 €
Servicios estimados	4,213,069	6,780,400	6,300,334	5,543,197	22,837,000
Coste total	10,054,207.29 €	16,180,972.23 €	15,035,326.75 €	13,228,470.61 €	54,498,976.88 €
Suma	10,054,207.29 €	16,180,972.23 €	15,035,326.75 €	13,228,470.61 €	54,498,976.88 €
Ampliación Presupuesto					
	2018	2019	2020	2021	total
Servicios estimados	0	244,108	355,103	205,043	804,254
Coste total		582,547.46 €	847,429.62 €	489,321.44 €	1,919,298.52 €
Suma		582,547.46 €	847,429.62 €	489,321.44 €	1,919,298.52 €

La información que aparece en ambas tablas, tal y como se observa, no coincide en los años 2018 y 2021, ejemplo 2018: se informa que la estimación en el año 2018 es de 4.717.467 mientras que en el presupuesto que aparece para este mismo año los servicios son de 4.213.069. ¿Cuál sería de ambos el dato real para las estimaciones de los años 2018 y 2021?

Respuesta: En las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2017 en el artículo 28.8 se establece que "En los expedientes de contratación administrativa la imputación presupuestaria de los gastos a cada ejercicio económico se realizará teniendo en cuenta el momento en el que pueda resultar exigible la obligación de que se trate. A tal efecto, salvo que en los pliegos de condiciones se dispusiera otra cosa, se considera que aquellos contratos que lleven aparejadas prestaciones cuya realización sea continuada a lo largo de todo de ejecución y cuyo régimen de pago sea periódico (mensual, trimestral, etc.), la exigibilidad podrá producirse desde el primer día del mes siguiente a la finalización del periodo de prestación, para lo cual será imprescindible la presentación de la correspondiente factura. En consecuencia la distribución de las correspondientes anualidades deberá realizarse en consonancia con el criterio anteriormente señalado".

Por todo lo indicado en el presupuesto anual los datos aparecen de noviembre a noviembre y por esta misma razón tampoco coinciden en el 2021, año de finalización del contrato.

Pregunta: cesión de licencias del ayuntamiento de madrid al nuevo adjudicatario. Se necesita conocer volumen de licencias con su correspondiente versión que el Ayuntamiento pondrá a disposición del nuevo adjudicatario del proyecto dentro de la cláusula de cesión recogido en el pliego de licitación del proveedor vigente tanto en el ámbito de entorno de Oracle: Base de datos y Siebel como resto de posibles elementos tecnológicos a los que aplique dicha cláusula: CTI, ACD, IVR. Para todas las licencias que ponga que sean decididas por el actual proveedor y que el ayuntamiento ponga a disposición del nuevo adjudicatario, se necesita conocer las que tiene en contrato de mantenimiento con el fabricante a fecha de finalización del contrato vigente y el coste que está soportando el proveedor actual por cada uno de los productos licenciados objeto de cesión al ayuntamiento y que serán puestas a disposición del nuevo adjudicatario objeto del presente pliego.

Respuesta: La totalidad de licencias a disposición del nuevo adjudicatario están descritas en el "ANEXO XVI PRODUCTOS SIEBEL UTILIZADOS EN EL MARCO DEL CONTRATO ANTERIOR" y son productos independientes de la versión. El volumen actual es el siguiente:



LICENCIA	VOLUMEN
Oracle Service Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Marketing Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Contact Center Telephony Analytics Fusion Edition - Application User Perpetual	25
Oracle Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters - Named User Plus Perpetual	25
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Named User Plus Perpetual	25
Siebel CTI - Application User Perpetual	180
Siebel HelpDesk Online - Application User Perpetual	640
Siebel Tools - Application User Perpetual	5
Siebel Test Automation Interfaces - Application User Perpetual	5
Siebel Server Extensions for UNIX - Computer Perpetual	3
Siebel Public Sector eService - Processor Perpetual	4
Siebel SmartScript for Customers - Processor Perpetual	4
Siebel Email Response - Application User Perpetual	130
Siebel HelpDesk Option - Application User Perpetual	130
Siebel Asset Management - Application User Perpetual	130
Oracle Policy Modeling - Application User Perpetual	2
Oracle Policy Automation - Processor Perpetual	4
Oracle Policy Automation Connector for Siebel - Processor Perpetual	4
Siebel Email/Web Offer Designer - Application User Perpetual	5
Siebel Email Marketing Server - Computer Perpetual	2
Siebel Marketing Resource Manager - Application User Perpetual	5
Siebel Campaign Management - Application User Perpetual	5
Oracle User Productivity Kit Professional - Employee Perpetual	640
Oracle User Productivity Kit Professional - UPK Developer Perpetual	5
Siebel Marketing Server - up to 3,000,000 Records - Computer Perpetual	2
Siebel CRM Base - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Public Sector CRM Base Option - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel SmartScript - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97
Siebel Lead Management - Enterprise \$M in Operating Budget Perpetual	2913,97

El adjudicatario actual ha necesitado el soporte ofrecido por ORACLE hasta mayo del 2016. En caso de necesitarlo, el nuevo adjudicatario se hará cargo del coste económico de dicho soporte.

La versión actual de los productos cuyas licencias se trasferirán al nuevo adjudicatario son: Siebel public sector 8.0.0.12 y OBI 11G versión 1. Las bases de datos a migrar son Oracle 10gR2 y 11g.

Las licencias del resto de los sistemas (CTI, PBX, etc) serán responsabilidad del nuevo adjudicatario.
Sobre los contratos mantenimiento es responsabilidad del adjudicatario.

Pregunta: El estudio económico incluido en los documentos de licitación (Estudio económico_servicio_LM_2017.doc) indica que los servicios a cubrir por el contrato son de 22.032.746. Este número de servicios por el reparto de los mismos entre General / Personalizado / Preferente y simple/Múltiple, así como por el precio unitario para la realización de un servicio OAC y un servicio 010 da como resultado el tipo de licitación de 43.454.279,63€ IVA excluido.



Para obtener el precio unitario de un servicio, se desglosa en distintos conceptos, siendo uno de ellos y el más importante económico, el del coste directo del agente, que en el caso del 010 es de 1,07€ por atención.

El coste empresa de un gestor telefónico a jornada completa para realizar dicha atención es de aproximadamente 19.500€ anuales, teniendo una jornada anual de trabajo de 1.764 horas. Esto incrementado por los pluses necesarios de nocturnidad, festividad, etc arroja un coste horario de 13,65€ aproximadamente tal y como indica la tabla de la página 11 de 25 de dicho estudio económico.

El tiempo medio por llamada del servicio actual es de más de 4 minutos, y debido a que el personal del servicio 010 debe tener descanso y descansos visuales el tiempo real de operación es aprox. de 45 minutos variando la jornada del agente, y que el personal tiene unos tiempos no productivos de gestión y espera, el pliego establece un tiempo medio de llamada "equivalente" por trabajador de 5,5 minutos. Esto implica que por cada 60 minutos que el gestor telefónico cobra, es capaz de gestionar (60/5,5=10,9) llamadas.

Si realizamos la división del coste hora por gestor telefónico (13,65€), por las llamadas que puede gestionar cada hora (10,9), sale un coste por llamada de (13,65/10,9) 1,25€.

En la página 14 de 25 de los pliegos de licitación indican que el coste directo del agente por atención telefónica en el 010 es de 1,07€.

Se solicita aclaración de por qué no se ha indicado como coste directo del agente 1,25€, y por tanto por qué el tipo de licitación del contrato es de 43.454.279,63€ y no superior.

Respuesta: El estudio económico fija un valor **de coste por llamada de 1.25€, y que aplicando la ratio de servicios por llamada, da como resultado un coste por servicio de 1'07€, no de llamada** como se indica en el texto del correo. Este valor se obtiene aplicando los siguientes parámetros:

A) **Volumen de servicios** estimados

B) **Tiempo total de atención:** Se han tenido en cuenta los siguientes valores

Hipótesis sobre las llamadas:

- Llamadas de información:	30%	2,50	Minutos
- Llamadas de gestión:	70%	5,50	Minutos
- tiempo medio de atención:		4,60	Minutos
- tiempo medio de espera día:		0,90	Minutos
- tiempo medio de espera noche:		0,90	Minutos
- tiempo medio de espera total:		0,90	Minutos

Los tiempos medios de espera se calculan restando la duración de la llamada del tiempo medio de operación. Este concepto incluye: espera hasta que entre otra llamada, dejar sonar el teléfono, tiempos de gestión de las llamadas y tiempos de descanso según convenio.

No obstante, mencionar que a pesar de haberse considerado un TMA de 4,60 (decimal), el tiempo medio de atención (TMA) en las llamadas entrantes en el año 2016 ha sido de 229 segundos, que son 3 minutos y 48 segundo, sin incluir el TMA de las llamadas salientes que es normalmente inferior, y que en caso de contemplarse haría disminuir la media global.

C) **Horas de atención:** a partir de los parámetros anteriores se calcula el tiempo total necesario para atender todos los servicios estimados

D) **Costes directos de agentes y supervisores** Como se detalla en el Informe del estudio económico, se toma como referencia los siguientes parámetros:

- 1) Sueldo base, mejora voluntaria, pluses de idiomas para los gestores y supervisores según las tarifas del Convenio de contact center actual, en proceso de revisión y negociación contemplándose incrementos anuales:



- (a) Sueldo base. Se ha tomado como referencia el valor fijado en el Convenio de contact center para las figuras de gestor telefónico y supervisor categoría B.
 - (b) Extras voluntarios. Se toma la referencia de las mejoras contempladas por el actual adjudicatario, según refleja en los costes salariales facilitados e incluidos como Anexo IX en el PPT.
 - (c) Pluses de idiomas. Se toma como referencia que un 40% de las horas de servicio se realizan por gestores o supervisores con idiomas en la plataforma 010 y un 50% en las Oficinas
 - (d) Para calcular el incremento anual se toma como referencia una subida del 1,75%. Partiendo inicialmente en 2018 con una subida del 3,75% sobre el importe de la figura de gestor telefónico y supervisor categoría B, según lo fijado en el Convenio estatal del sector de Contact Center. Este incremento se ha aplicado tomando en consideración los preacuerdos en la negociación del mencionado convenio.
- 2) Pluses de trabajo en domingos, festivos normales y especiales y de nocturnidad según Convenio estatal del sector de contact center con subidas anuales del 1,75%.
- 3) Absentismo: tras contrastar con el sector, se toma como referencia el 5% de absentismo.
- 4) Seguridad social. La seguridad se ha estimado en un 34%.
- 5) Se ha tenido en cuenta una Jornada laboral anual de 1.764 horas

Pregunta: El estudio económico incluido en los documentos de licitación (Estudio económico_servicio_LM_2017.doc) indica que los servicios a cubrir por el contrato son de 22.032.746. Este número de servicios por el reparto de los mismos entre General / Personalizado / Preferente y simple/Múltiple, así como por el precio unitario para la realización de un servicio OAC y un servicio 010 da como resultado el tipo de licitación de 43.454.279,63€ IVA excluido.

¿Se ha tenido en cuenta a la hora de valorar el precio de licitación, que debido a las reglas de facturación que rigen este contrato, hay un número elevado de Solicitudes de servicios que no generan facturación, que ronda el 10% y que por lo tanto debe tenerse en cuenta este % para el incremento en el dimensionamiento? Y por tanto el personal del listado de subrogación es el mínimo e imprescindible para realizar el servicio correctamente al inicio del contrato, y que este personal del 010 tendrá que aumentar cuando éste aumente los servicios facturables.

Respuesta: El precio de licitación se ha calculado en base a todos los servicios estimados para todo el periodo de ejecución del contrato.

En relación al porcentaje de servicios no facturables, nos remitimos a la respuesta dada anteriormente en otra pregunta, en dicha respuesta se facilitan datos correspondiente al año 2016 que obedecen a las reglas de facturación del actual contrato; en dicha respuesta también se menciona que conforme a las nuevas reglas de facturación contempladas en el apartado 5 "facturación" de los pliegos de prescripciones técnicas, no podemos estimar el volumen ya que éste dependerá de la demanda ciudadana, si bien se considera que será inferior al registrado con el actual contrato.

Pregunta: Solicitamos confirmación de que los costes directos de agente y supervisor indicados en el estudio económico, los cuales son la base para construir el tipo de licitación, no incluyen la mejora económica anual que se indica en los criterios objetivos y que llega hasta el 9%. Y por tanto no están reflejados en el tipo de licitación de 43.454.279,63€ IVA excluido.

Respuesta: En el estudio económico no es posible incluir valores de los criterios de adjudicación que se desconocen si serán o no ofertados, al igual que no es posible incluir un porcentaje de disminución del precio de servicio en base a hipotéticas reducciones del precio de licitación, incluido también como criterio de adjudicación



Pregunta: Solicitamos confirmación de que el criterio objetivo de mejora de la retribución salarial que va hasta el 9% es acumulada para todos los años, y así mismo es independiente de la subida del convenio, y por tanto se debe interpretar bajo una hipótesis de por ejemplo subida de convenio del 2%, al cabo de 47 meses de la siguiente manera:

Escenario de mejora de la retribución salarial anual en un 3 por ciento:

$(1+2\%+3\%)*(1+2\%+3\%)*(1+2\%+3\%)*(1+2\%+3\%)=21,5\%$ de aumento salarial al final del contrato

Escenario de mejora de la retribución salarial anual en un 5 por ciento:

$(1+2\%+5\%)*(1+2\%+5\%)*(1+2\%+5\%)*(1+2\%+5\%)=31,1\%$ de aumento salarial al final del contrato

Escenario de mejora de la retribución salarial anual en un 7 por ciento:

$(1+2\%+7\%)*(1+2\%+7\%)*(1+2\%+7\%)*(1+2\%+7\%)=41,1\%$ de aumento salarial al final del contrato

Escenario de mejora de la retribución salarial anual en un 9 por ciento:

$(1+2\%+9\%)*(1+2\%+9\%)*(1+2\%+9\%)*(1+2\%+9\%)=51,8\%$ de aumento salarial al final del contrato

Respuesta: Nos remitimos a lo señalado en el apartado 20.B.2.1 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, relativo a los criterios valorables en cifras o porcentajes (criterios sociales), que señala:

"2. CRITERIOS SOCIALES.....hasta 30 PUNTOS

2.1. Mejora del sistema de remuneración y cuantía salarial.....hasta 15 puntos

Por el compromiso, durante todo el periodo de ejecución del contrato, a mejorar las condiciones de remuneración y cuantía salarial contenidas en el contrato de trabajo, con carácter anual, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato.

La mejora de la retribución salarial, debe tomar como referencia el sueldo base correspondiente a cada año, para las categorías de gestor telefónico, supervisor B, técnico de formación y calidad, del convenio Estatal del Sector de Contac Center.

Se asignaran los siguientes puntos:

- Mejora de la retribución salarial anual en un 3 por ciento: 8 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 5 por ciento: 10 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 7 por ciento: 12 puntos.
- Mejora de la retribución salarial anual en un 9 por ciento: 15 puntos.

Se acreditará mediante Declaración Responsable según Modelo anexo, firmado por el representante de la empresa con poderes suficientes."

La mejora en la retribución salarial es anual y por tanto con carácter acumulativo.

Y por otro lado, en el mencionado apartado, no se hace referencia a que esta mejora sea adicional a la subida salarial fijada en el convenio del sector dado que la aplicación de la normativa correspondiente al ámbito laboral, queda dentro de la organización empresarial, siendo la empresa la que debe cumplir con la citada normativa, tal y como se determina en la cláusula 33 del pliego de cláusulas administrativas particulares que rigen la presente contratación al decir expresamente que:

"Cláusula 33. Obligaciones laborales, sociales y de transparencia"

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y de seguridad social. Asimismo, está obligado al cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, y del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las normas que se promulguen durante la ejecución del contrato.

Pregunta: ¿Está contemplado portar el número 010 del operador actual al adjudicatario en caso de contar éste con licencia de la CNMC como operador de telecomunicaciones?.

Respuesta: No es posible portar el número 010, debiendo ajustarse en este sentido a lo establecido en el apartado 4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), que regula todo lo relativo a infraestructura y equipamiento físico y lógico del contrato.