



DUDAS Y ACLARACIONES EXPT23-00066

Servicios Profesionales para el mantenimiento de las Unidades de Recepción de Primer Nivel de los Servicios de Atención e Información a la Ciudadanía de diferentes Consejerías y Organismos de la Junta de Andalucía

Plazo presentación ofertas: 9 de febrero de 2024 a las 12 horas

URL Perfil Contratante: https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion.jsf?idExpediente=636180

DUDA 1: ¿El servicio se presta en la actualidad?

Si, EXPT21-00010 (https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion.jsf?idExpediente=000000364422)

En el Perfil de contratante tiene toda la información.

DUDA 2: ¿Nos podrían facilitar los datos de la plantilla que presta actualmente el Servicio?. ¿Por favor, nos pueden facilitar estos datos diferenciados por Plataforma/Centro?

Se ha publicado en el anuncio

DUDA 3: ¿SANDETEL puede desviar los nº de destino de los 900 a nº geográficos del adjudicatario? ¿SANDETEL puede desviar sus nº geográficos a ddi geográficos del adjudicatario? ¿Quién asume el coste de esos desvíos?

La única solución de conectividad que se valora es la contemplada en los pliegos.

DUDA 4: ¿Cuál es la proporción de entrante/salientes del servicio CAUCE? ¿Pueden aportar más información de tráfico de llamadas del 300 300 (atención a centros educativos y personal docente)

La mayor parte de las consultas que se gestionan desde el servicio CAUCE son entrantes, sólo un 2,04% son consultas salientes.

El 300 300 recibe más de 355.000 intentos de contacto por canal teléfono.

DUDA 5: ¿Es necesario transferir llamadas a alguna extensión/servicio entre las centralitas de la Junta y el adjudicatario?

a. ¿Si es necesario transferir llamadas a una centralita, se puede usar tecnología SIP TRUNK?

b. ¿Se puede usar la conexión contra la red corporativa de telecomunicaciones de la Junta de Andalucía para el tráfico del SIP TRUNK?

En líneas generales, con la solución de conectividad solicitada en los pliegos no va a hacer falta hacer esta transferencia. No obstante, en caso de ser necesario sería a través de la línea SIP TRUNK.

DUDA 6: Adicionalmente a los sistemas de registro del adjudicatario, ¿SANDETEL dispone de alguna aplicación de registro de consultas?

a. ¿esta herramienta tiene algún API que se pueda usar para la transferencia de información?

Sí, los distintos servicios actualmente disponen de un sistema de registro de consultas. El adjudicatario tendrá acceso al mismo a través de la solución de conectividad contemplada en los pliegos, mediante la activación de las visibilidades correspondientes.





DUDA 7: ¿Cuál es el medio de acceso a las BBDD o aplicaciones de la Junta de Andalucía para la consulta del voicebot o del chatbot?, ¿API, web services?

Correcto, el acceso se haría a través de APIs y Web Services.

DUDA 8: ¿Cuántos canales simultáneos se prevén para usos de voicebot o chatbot?

Esta información tiene que ser especificada como parte de la solución planteada por el licitante en su propuesta técnica.

DUDA 9: ¿Cuál es el volumen de interacciones estimado para la robotización de procesos de atención?

Esta información tiene que ser especificada como parte de la solución planteada por el licitante en su propuesta técnica.

DUDA 10: ¿Cuál es el nivel de certificación del ENS y ENI, requerido?

a. ¿Es suficiente presentar evidencias de cumplimiento?

b. ¿Qué evidencias serían necesarias?

Esta información tiene que ser especificada por el licitante en su propuesta.

DUDA 11: ¿Cuáles son las RRSS que se deben gestionar?

Esta información tiene que ser especificada como parte de la solución planteada por el licitante en su propuesta técnica.

DUDA 12: ¿Qué idiomas se requiere traducir y que volumetría y TMO? ¿Se tiene que dar cobertura a idiomas en el Servicio? ¿Cuáles son esos idiomas?

Esta información tiene que ser especificada como parte de la solución planteada por el licitante en su propuesta técnica.

DUDA 13: En el Anexo X del Pliego de Cláusulas Administrativas referentes a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor dentro del Modelo de relación y seguimiento de la actividad propuesto se solicita Currículos y Títulos de la estructura que compone la Dirección del Proyecto y de todos los perfiles destinados por la empresa licitadora a la ejecución del Contrato.

En este punto, entendemos que se solicitan solo dichos CV de las figuras que van a componer el Equipo de Estructura del Servicio y no de todos los Agentes asignados a la atención directa del Servicio, ya que según se establece en el Convenio de Contact Center se deberá subrogar al Equipo asignado al Servicio por el actual proveedor. ¿Es así?

Así es

DUDA 14: ¿Nos podrían confirmar si es posible, que la totalidad del equipo que presta el Servicio en una de las dos Plataformas actuales, puede gestionar el Servicio en la modalidad de teletrabajo?

La gestión del teletrabajo es competencia de la empresa adjudicataria quien tendrá que garantizar que los diferentes servicios se prestan en las mejores condiciones y que no se incumplen ninguno de los requerimientos solicitados para cada uno de ellos.

DUDA 15: ¿Nos podrían confirmar si los servicios en los que el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y no se indica que son días laborables o bien se especifica excepto Festivos nacionales y autonómicos, se debe atender el Servicio en días festivos? (Por ejemplo Servicio 3.1.3 Cita Previa de la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía, donde se indica Horario de lunes a viernes de forma ininterrumpida de 8:00 a 19:00 h?

En los servicios donde no se indica nada el servicio se atenderá en el horario especificado todos los días a excepción de los días festivos de carácter nacional o autonómico.

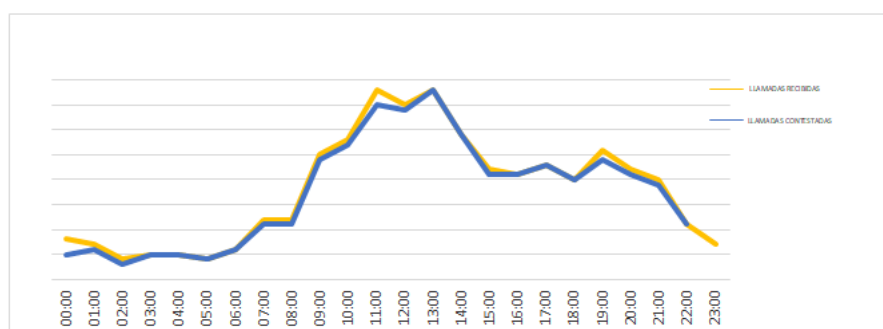


DUDA 16: En los servicios en los que fuera de horario de atención de lunes a viernes y hasta las 20:00 h, continúan disponibles en el Buzón del Ciudadano, en la web de la Consejería en horario 24 horas, ¿entendemos que las solicitudes registradas en el buzón se pueden contestar al día siguiente a partir de las 8:00 o el lunes en caso de recibirse el domingo, o deben ser contestadas según se van recibiendo en ese horario 24 h?

Las solicitudes de información que se reciban fuera del horario de atención del servicio, serán atendidas el primer día hábil del servicio dentro del plazo máximo especificado para la atención de consultas.

DUDA 17: ¿Nos podrían facilitar la curva de llamadas por franja horaria y día de la semana del Servicio IAM?

Aunque no es una información exacta, a continuación se facilita el patrón tipo de llamadas recibidas y atendidas que suele seguir este servicio de atención:



DUDA 18: En relación a la tarifa fija mensual para los Servicios nocturnos, ¿será un concepto facturable mensual a parte de las horas realizadas no nocturnas que se multiplicarán por la tarifa/h Teleoperador ofertada?

Correcto.

DUDA 19: Igualmente, las posibles horas con recargo de domingo, festivos o festivos especiales, en caso de realizarse, ¿se facturarán igualmente a parte de las horas realizadas en horario habitual de gestión de los Servicios?

Correcto. Estas serán las tarifas que se apliquen para la facturación de las horas diurnas que se realicen durante la prestación del servicio en esos días.

DUDA 20: En el Anexo I de los Pliegos Administrativos se indica lo siguiente: "Mínimo comprometido: La prestación del servicio se ha definido estimativamente en cuanto al número de recursos que lo integrará, al no poder quedar determinado con exactitud en el momento de la preparación de la presente licitación. La concreción final se producirá durante la ejecución del contrato en función de las necesidades de la Administración.

Por ello, dado que la mayoría de estos servicios se financian a través de encargos de gestión anuales, y a la fecha de tramitación del presente expediente no podemos garantizar la continuidad o renovación de los mismos para el periodo considerado, se establece un compromiso de consumo de aproximadamente el 37% del importe máximo de adjudicación (2.946.300,00 €, I.V.A excluido), no existiendo compromiso alguno ni sobre el resto del importe de licitación ni sobre el importe asociado a las prórrogas en el caso de que las hubiera".

Por favor, ¿nos pueden confirmar si esta situación se sigue manteniendo? Este aspecto es fundamental, ya que solo el coste del Equipo de Recursos que compone la plantilla actual y que se ha publicado como parte de los Pliegos que rigen la licitación, es muy superior al importe mínimo comprometido, teniendo en cuenta la obligatoriedad por parte del adjudicatario, de subrogar en su totalidad dicha plantilla al resultar adjudicatario del contrato, independientemente de la volumetría y actividad del Servicio.



No, en estos momentos estamos en condiciones de garantizar un consumo mínimo de aproximadamente el 62,5% del importe máximo de licitación, esto es, en torno a los 4.975.600,00 € anuales, IVA excluido.

DUDA 22: En los Pliegos de prescripciones técnicas, en la pag. 4 se muestra una gráfica de la evolución anual del volumen de interacciones gestionadas desde SANDETEL desde el año 2005 al año 2022. En dicha gráfica, se indica un volumen de interacciones en el año 2022 de 5.597.723. Sin embargo en el desglose de actividad por Servicio, sumando todos los datos de actividad facilitados en cada Servicio, (llamadas entrantes, llamadas salientes, buzón, en Servicio CAUCE: Teléfono, web, correo electrónico y chat) nos da un total de 5.057.865 interacciones. ¿Nos podrían confirmar que volumen es el correcto?

Sandetel dispone de más servicios que generan interacciones y que no están incluidos en este expediente.

El gráfico referencia al volumen de interacciones gestionadas por los diferentes servicios de atención prestados por SAN-DETEL entre 2005 y 2022 tanto a la ciudadanía como a usuarios internos de diferentes organismos de la Junta de Andalucía. Esta licitación, principalmente, daría cobertura a servicios de atención a la ciudadanía.

DUDA 23: En el Programa de Formación Digital PREPARADAS, se facilitan solo los datos de noviembre y diciembre cuando se inició el Servicio. Hemos extrapolado el volumen de actividad de este Servicio, estimando que se ha mantenido ese volumen de dos en dos meses. ¿ Ha sido así en la realidad, o en el año 2023 se ha producido un aumento o disminución de esa actividad?

Este servicio se inició el 28 de noviembre de 2022 únicamente como un servicio de emisión de llamadas. En la actualidad la actividad de emisión de llamadas ha disminuido considerablemente y se ha ido incrementando la de recepción de llamadas.

A continuación, se incluye una tabla con la actividad que ha tenido este servicio durante el 2023:

Mes	Total llamadas recibidas	Total llamadas salientes	Total correos electrónicos gestionados
ene-23	141	38.193	317
feb-23	128	7.564	107
mar-23	89	11.271	50
abr-23	69	7.450	30
may-23	78	8.828	25
jun-23	75	8.814	8
jul-23	69	8.708	82
ago-23	72	9.139	15
sep-23	96	9.863	108
oct-23	185	1.695	204
nov-23	311	33	331
dic-23	178	0	242
	1.491	111.558	1.519

DUDA 24: Comparando el cuadro de recursos, perfiles y horas de dedicación incluido en el Anexo I del Pliego de Cláusulas administrativas en la pág. 69, que sirve de soporte para el cálculo del importe máximo de licitación, con el mismo cuadro incluido en la Memoria Justificativa del Gasto en la pág. 36, vemos que son diferentes en relación al nº de FTE 's por Servicio.





Servicio	Perfil	Tipo de Servicio	Nº FTEs (6H)	Importe anual (IVA excl.)
SAC CEETA Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	18	565.370,95 €
MUJERES PREPARADAS Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	4	114.216,35 €
SIAC (Información Medioambiental) Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Energía Azul	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	8	251.275,98 €
CAUCE Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional	Coordinadores	Servicio Diurno	4	162.709,82 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	83	2.610.276,27 €
SAC IEM Consejería de Industria, Energía y Minas	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	6	188.456,98 €
SAC CUII Consejería de Universidad, Investigación e Innovación	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	4	125.637,99 €
SAC IAD Instituto Andaluz de Deporte	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	2	57.108,18 €
SAC VEIASA Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	6	171.324,53 €
Teléfono Andaluz de Ayuda a las Mujeres Instituto Andaluz de la Mujer	Coordinadores	Servicio Diurno	1	40.677,46 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	9	282.685,47 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Nocturno y Fines de Semana	3	187.788,08 €
Servicio Telefónico del SAE Servicio Andaluz de Empleo	Coordinadores	Servicio Diurno	1	40.677,46 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	32	1.005.103,91 €
Gestión de Citas ITV Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	69	2.167.255,31 €
Total ANUAL				7.962.917,00 €





Servicio	Perfil	Tipo de Servicio	Nº FTEs (6H)	Importe anual (IVA excl.)
SAC CEETA Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	18	565.370,95 €
MUJERES PREPARADAS Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	4	114.216,35 €
SIAC (Información Medioambiental) Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Energía Azul	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	9	282.685,47 €
CAUCE Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional	Coordinadores	Servicio Diurno	4	162.709,82 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	84	2.893.819,54 €
SAC IEM Consejería de Industria, Energía y Minas	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	6	188.456,98 €
SAC CUII Consejería de Universidad, Investigación e Innovación	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	5	157.047,49 €
SAC IAD Instituto Andaluz de Deporte	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	2	57.108,18 €
Teléfono Andaluz de Ayuda a las Mujeres Instituto Andaluz de la Mujer	Coordinadores	Servicio Diurno	1	40.677,46 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	9	290.008,01 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Nocturno	3	189.788,08 €
Servicio Telefónico del SAE Servicio Andaluz de Empleo	Coordinadores	Servicio Diurno	2	81.354,91 €
	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	34	1.117.922,90 €
Gestión de Citas ITV Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A.	Teleoperador Especialista	Servicio Diurno	58	1.821.750,84 €
Total ANUAL				7.962.917,00 €

¿Por favor, nos podrían confirmar cual es el correcto? ¿Nos podrían indicar sobre que volumen de horas han calculado los precios máximos?

Los pliegos que rigen la licitación son el PCAP y el PPT. La memoria se publica por imperativo legal, pero no forma parte de la licitación.

Los precios están calculados sobre las horas anuales según el Convenio Colectivo Estatal del Sector del Contact Center, esto es, 1764 horas.

DUDA 25: ¿Nos pueden confirmar si es el adjudicatario el que debe poner la Centralita y CTI para la gestión del Servicio, o es SANDETEL quien aportará esta tecnología?

Inicialmente esta infraestructura está prevista la ponga a disposición Sandetel. No obstante, el adjudicatario del contrato debe disponer de la misma y debe garantizar la correcta prestación de estos servicios en caso de necesidad o como backup.

DUDA 26: Observamos que los salarios del personal adscrito al servicio son superiores a Convenio, ¿Podrían indicarnos a qué se debe dicha diferencia? ¿se incluyen en éstos los pluses salariales tales como prestación en horario nocturno, domingos, ..o por el contrario es una mejora extrasalarial?





El convenio contempla mejoras salariales, que se reflejan en la tabla. Es el salario bruto fijo anual. No sé incluyen variables ni otros pluses.

DUDA 27: ¿Existen condiciones ad personal en el caso de su existencia, o pactos colectivos que afecten al personal a traspasar? En caso de existir situación derivada de la protección a la maternidad, paternidad, incapacidad temporal y excedencias, solicitamos información sobre el listado del personal facilitado información al respecto. En el caso de existir condiciones especiales de los trabajadores tales como: reducción de jornada, o alguna otra circunstancia relevante, igualmente solicitamos información sobre el listado de personal

Sí, algunos recursos tienen pluses de anualidad de 600€.

DUDA 28 ¿Existe personal en el equipo permanente contratado por Centro Especial de Empleo? en caso afirmativo, grado de discapacidad de cada uno de los trabajadores

Es contratación de Servinform, no es CEE.

DUDA 29: Calendario de vacaciones especificado por personas y referente al año en curso. Afectaría en la planificación de personal para dar respuesta a las volumetrías y SLAS requeridos. Podría darse el caso de una planificación de vacaciones aprobada por el actual proveedor que dejaría en descubierto el número de recursos necesarios para poder asumir las gestiones estimadas para el mes afectado, teniendo el nuevo proveedor realizar nuevas contrataciones para dicha cobertura

El calendario de vacaciones no se hace con antelación

DUDA 30: Certificación actualizada del organismo competente de estar al corriente tanto de la Seguridad Social como de las obligaciones tributarias

Por contrato, los contratistas están obligados a enviar mensualmente, junto con la certificación, justificante de encontrarse al corriente. A fecha de redacción de esta respuesta, podemos decir que durante el tiempo que ha estado prestando estos servicios el adjudicatario actual no se han generado conflictos con estos temas.

DUDA 31: Acreditación de que el actual contratista no mantiene deuda salarial alguna con los trabajadores de su plantilla adscritos al contrato en fase de licitación

Como en el caso anterior, a fecha de redacción de esta respuesta, podemos decir que durante el tiempo que ha estado prestando estos servicios el adjudicatario actual no se han generado conflictos con estos temas.

DUDA 32: Representación legal de los trabajadores: necesitamos saber si existe, en qué número, el nº de horas sindicales a las que tienen derecho, hasta cuándo dura su mandato

Está indicado en el listado

DUDA 33: Juicios/reclamaciones que pudiera haber pendientes de resolución y que afecten a trabajadores que aunque ya no estén de alta en el servicio lo hubieran estado en el pasado. Toda esta información la necesitamos tanto de los trabajadores en activo como de aquellos que, habiendo causado baja por cualquier motivo aún se encuentren en plazo para demandar

En esta cuestión, hemos de remitirnos a lo establecido en el artículo 130 LCSP, que establece, en su apartado 1, un ámbito determinado de la obligación de informar sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo, siendo que lo cuestionado, por exceder de dicho ámbito, es información de la que no dispone el órgano de contratación, ni está en condiciones de exigir al actual contratista.

DUDA 34: Información de actuaciones inspectoras que puedan afectar al personal susceptible de subrogar. Solicitamos en caso de que algún trabajador esté en proceso reclamatorio por ejemplo del salario percibido, siendo el mismo inferior al que debiera percibir.

Misma respuesta anterior



DUDA 35: Punto 3.1 “Descripción de los servicios profesionales requeridos”:

- Pág. 5. Como se lleva a cabo el escalado a los siguientes niveles de atención y como nos comunicamos con ellos a nivel de herramientas y tecnología

Este escalado se lleva a cabo a través del aplicativo puesto para el registro de la actividad gestionada por los servicios.

- Pág. 6. En el servicio de Asistencia Técnica para la tramitación telemática, confirmar si en el proceso de atención se utiliza una herramienta de control remoto de equipos y si es así, si dicha herramienta es provista por Sandetel o por el proveedor.

No, no se realiza control remoto de los equipos de las personas usuarios de los servicios.

- Pág. 6. En el servicio de Gestión de Citas Previas, confirmar si en este proceso se dispone de una herramienta para el agendamiento de las citas y de ser así, qué capacidad o requisitos de integración tiene dicha herramienta para valorar posibilidades de automatización.

Estos aplicativos son competencia de los diferentes Organismos a los que se les da servicio.

- Pág. 7 “A) Atención de primer nivel a las consultas de los ciudadanos”

✓ Confirmar qué canales están actualmente disponibles en este servicio

El canal telefónico, correo electrónico, formulario web y, en estos momentos se está trabajando para intentar integrar el canal WhatsApp.

✓ Cuando se menciona chatbot en la atención del servicio, nos gustaría conocer el alcance de dicho chatbot en cuanto a funcionalidades y flujos de atención

Esta información es requerida por el comité de evaluación para valorar la solución propuesta por el licitante, quien deberá especificar tecnologías empleadas, funcionalidades, capacidades, etc.

Punto 3.4 “Ubicación física y recursos materiales”

- Pág. 31. Cuando se habla de servidores de alta disponibilidad, ¿es posible valorar soluciones en Cloud?

Si.

DUDA 36: En el Sobre 1 sabemos que tenemos que entregar el DEUC pero nos surge la duda de cómo rellenarlo en el caso de presentarnos en UTE. Sabemos que tenemos que entregar un DEUC de cada una de las empresas de la UTE pero tenemos dudas con respecto a si tenemos que cumplimentar todas las secciones(A,B,C y D) de la parte IV del mismo ya que según el Anexo I no es necesario(sólo marcar la indicación global relativa a los criterios de selección), pero en el Pliego Administrativo se indica que se deben rellenar todas las partes de la II a la V por cada empresa y no estamos seguros si tenemos que rellenar todas las secciones de la parte IV.



Un DEUC para cada miembro de la UTE, y la parte IV únicamente si cumplen o no. Además el anexo de compromiso de constitución en UTE y el resto de anexos, uno de cada uno. Se entiende que puede que uno no cumpla, por eso la UTE, pero marcan no.

DUDA 37: Vemos que para los Servicios de Valor añadido, se indican precios máximos por hora o mes, pero no se asigna una partida económica para los mismos. Igualmente ocurre con el concepto Puestos de Trabajo para el que se fija una tarifa máxima al mes, pero no se asigna una partida económica para este concepto. ¿Contra qué partida presupuestaria se facturarán estos Servicios? , ¿Existe presupuesto aparte del máximo de licitación de 7.962.917 € para facturar estos conceptos? ¿Hay un máximo importe diferente para estos conceptos?

Para el caso de que estos servicios fueran necesarios, se ha contemplado la posibilidad de modificar (ampliar) el presupuesto del contrato hasta un 20% el presupuesto de máximo de licitación.

DUDA 39: En relación a la pregunta: DUDA 18 que les consultamos: “En relación a la tarifa fija mensual para los Servicios nocturnos, ¿será un concepto facturable mensual a parte de las horas realizadas no nocturnas que se multiplicarán por la tarifa/h Teleoperador ofertada?” Correcto.

Por favor, ¿nos podrían confirmar si las horas nocturnas se facturan al precio/hora laborable diurno ofertado + el importe fijo mensual nocturno ofertado, o bien, esas horas nocturnas se facturan exclusivamente con la tarifa fija nocturna ofertada?

Las horas nocturnas de los servicios que prestan este servicio se facturan exclusivamente a través de la tarifa fija nocturna.

DUDA 40: 2.- ¿Nos podrían confirmar si la Fórmula para el cálculo de facturación de Cita Previa, es correcta?

Facturación (€) = N° Llamadas Atendidas * TMA * Corrección Productividad * Precio Hora Ofertado (€)

Es correcta.

