

INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LOS LICITADORES EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LOS CONSORCIOS DE TRANSPORTE METROPOLITANO DE ANDALUCÍA.

Expediente n.º: CONTR_2025_679564

PREGUNTA 1:

Estamos estudiando la licitación del servicio de auxiliares del Centro de llamadas de los Consorcios de transporte y necesitamos que nos aclaren las siguientes dudas,

- 1.- ¿Qué empresa está prestando actualmente el servicio?
- 2.- Del listado de personal a subrogar facilitado, ¿Podrían indicarnos los que presentan alguna discapacidad reconocida >33%?
- 3.- ¿Se tiene previsto realizar visita para el conocimiento del servicio y poder realizar una propuesta adaptada a la realidad?

RESPUESTA 1:

1.- La actual prestataria del servicio es la entidad ILUNION CONTACT CENTER, S.A., de acuerdo con la información publicada en el perfil del contratante, alojado en la plataforma de contratación de la Junta de Andalucía:

<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc-front-publico/perfiles-licitaciones/detalle-licitacion?idExpediente=000000340285>

2.- Del listado de personal a subrogar (Anexo XVI), los trabajadores que presentan una discapacidad superior al 30% son los que se identifican a continuación:

Identificador del trabajador/a (iniciales)	Convenio colectivo de aplicación	Categoría profesional	Tipo Contrato	Jornada (Horas semanales)	PCD igual o superior al 33%	Fecha de Antigüedad	Vencimiento del contrato	Salario bruto anual	Base de cotización mensual
ADLP, JC	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	530	16	SI	17/02/2024	16/02/2026	9347,32	770,89
AG, D	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	31	SI	23/01/2023	31/12/9999	14644,15	1.139,84
CR, AM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	32	NO	11/04/2007	31/12/9999	16515,37	1340,61
CR, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	289	36	NO	11/04/2007	31/12/9999	16001,71	1537,6
CC, MR	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	32	SI	17/12/2001	31/12/9999	16508,19	1340,22
EG, S	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	32	SI	23/03/2018	31/12/9999	15540,59	1231,16
GF, R	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	510	36	SI	12/12/2024	31/12/9999	17344,86	1391,26
HA, JI	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	109	39	SI	24/11/2023	31/12/9999	17850,87	1444,73
JM, A	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	30	SI	18/08/2018	31/12/9999	14257,38	1308,84
LZ, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	31	SI	15/02/2017	31/12/9999	13778,07	1208,52
LLS, DM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	289	27	NO	11/04/2007	31/12/9999	12980,15	1154,44
LM, I	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	200	34	SI	20/01/2025	31/12/9999	14704,05	1306,24
MA, RM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	289	35	NO	22/05/2007	31/12/9999	17026,83	1.406,06
MG, RVE	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	530	31	SI	04/12/2023	31/12/9999	13863,85	1248,57
SG, T	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	16	SI	23/06/2018	31/12/9999	7499,53	632,06
SS, E	01 Z1 CALL CENTER	056 COORDINADO	100	39	NO	05/05/2001	31/12/9999	18143,84	1.507,68
SM, A	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	30,5	SI	23/02/2019	31/12/9999	14709,48	1.207,09
RM, LM	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	209	35	SI	06/05/2018	31/12/9999	14889,35	1.381,05
LM, M	01 Z1 CALL CENTER	274 TELEOPEADOR	510	31	SI	28/04/2022	31/12/9999	13649,01	841,4

Nota: Dada la duplicidad en los datos de uno de los trabajadores contenidos en el Anexo XVI, se procede a la corrección del defecto advertido mediante la rectificación de las iniciales, sin que ello afecte al resto de la información, resaltándose en color amarillo a la persona cuyas iniciales han sido modificadas, a efectos meramente identificativos.

3.- No está prevista realización de visita.

PREGUNTA 2:

1.- En el Pliego de Prescripciones Técnicas se indica como servicio a realizar en el Contrato la realización de Campañas Promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte Público. ¿Estas campañas se realizarán mediante emisión de llamadas?, ¿Disponen de una previsión del volumen de y periodicidad de estas Campañas?

2.- Así mismo se indica la posibilidad de realización de encuestas a usuarios de transporte público. ¿Podrán hacerse mediante IVR a la finalización de cada llamada?, ¿Prevén realizar encuestas telefónicas?, ¿En ese caso, disponen de una previsión del volumen y periodicidad de estas Acciones?

3.- En el PCAP, Anexo I. características del contrato se Indica:

El programa de trabajo debe tener una extensión máxima de cinco (5) páginas, con un tamaño de fuente no inferior a 10, interlineado sencillo, y sin incluir en esta limitación la documentación gráfica que se presente, en su caso. El formato de las páginas será DIN A4.

Por favor, ¿nos podrían confirmar que la extensión del Programa de Trabajo que constituye la Respuesta Técnica debe ser efectivamente de 5 páginas? ¿Se puede presentar además documentación gráfica, (entendemos gráficos, modelos de informes, etc.? ¿Hay una extensión máxima para este tipo de documentación?

RESPUESTA 2:

1.- No se tienen estimaciones.

2.- No se tienen estimaciones.

3.- En el PCAP se indica una extensión máxima de 5 páginas, conforme al formato señalado, tratándose de un error material, dado que la extensión máxima correcta es de **50 páginas**. No obstante, puesto que el procedimiento se encuentra actualmente suspendido en virtud de la Resolución de Medida Cautelar núm. 10/2026 del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, una vez se levante dicha suspensión se adoptarán las actuaciones oportunas para proceder a su rectificación, con la reanudación del procedimiento.

En todo caso, la incorporación de documentación gráfica no supondrá un incremento del número máximo de páginas, debiendo ajustarse el programa al límite de 50 páginas establecido.

PREGUNTA 3:

En relación con la obligación de subrogación de personal prevista en el Anexo XVI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y a los efectos de una correcta interpretación de los pliegos, se solicita aclaración sobre la siguiente cuestión:

1.- Dado que en la documentación de la licitación no se identifica el centro o lugar físico concreto en el que las personas trabajadoras a subrogar venían prestando sus servicios, se ruega se indique si el órgano de contratación dispone de información al respecto y, en su caso, si debe entenderse que existe obligación de mantener dicho lugar de prestación o si, por el contrario, la ubicación del centro desde el que se preste el servicio queda a criterio de la empresa adjudicataria, siempre que se cumplan las condiciones técnicas, laborales y de ejecución previstas en los pliegos.

RESPUESTA 3:

1.- La licitación no fija un centro de trabajo concreto. La organización del servicio, incluida la ubicación desde la que se preste, corresponde a la empresa adjudicataria, dentro del cumplimiento de los pliegos y la normativa aplicable.

PREGUNTA 4:

Sobre los siguientes puntos de la Solvencia técnica o profesional:

3. Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por la persona licitadora para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

3.1. Se exige que la persona licitadora acredite el empleo de medidas para controlar la calidad.

3.2. Se exige que la persona licitadora acredite la existencia de medios de estudio e investigación de la empresa.

1. ¿Nos pueden indicar que tipo a que se refieren con “medios de estudio e investigación de la empresa” y como debemos acreditarla?

2. ¿Cómo debemos acreditar el empleo de medidas de control de la calidad?

5. Titulaciones académicas y profesionales de la persona licitadora y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato, así como del personal técnico encargado directamente de la misma, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación.

5.1. Se exigen las titulaciones académicas _____ o equivalentes de la persona licitadora.

5.2. Se exigen las titulaciones académicas _____ o equivalentes de los o las directivos o directivas de empresa.

5.3. Se exige que el personal responsable de la ejecución del contrato posea una titulación de _____ o equivalente.

5.4. Se exige que el personal responsable de la ejecución del contrato posea una experiencia de ____ años.

3. Si el campo está en blanco, ¿debemos entender que no es necesario acreditar este punto 5?

6. Indicación de las medidas de gestión medioambiental que la persona licitadora podrá aplicar al ejecutar el contrato.

6.1. Se exige que la persona licitadora posea certificados expedidos por los organismos, públicos y privados, nacionales o internacionales, que acrediten el cumplimiento de las siguientes normas y recomendaciones medioambientales o equivalentes: No

6.2. Se exige la aportación de documentos que demuestren de forma fehaciente el cumplimiento de normas, recomendaciones y características ergonómicas, medioambientales, de ahorro energético, de compatibilidad electromagnética y de reducción de radiación emitida de los sistemas y equipos incluidos en su oferta.

6.3. Se exigen certificados expedidos por un laboratorio u organización independiente de conformidad con normas y recomendaciones medioambientales y emitidos, en último caso, por las propias empresas mediante declaración responsable efectuada por la persona representante legal de la empresa.

4. ¿Debemos acreditar los puntos 6.2 y 6.3? Y si es así, ¿qué tipo de documento sería válido?

7. Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y del número de personas directivos durante los últimos tres años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

7.1. Se exige un número mínimo de contratos laborales indefinidos de personas de la empresa del _ % del total de la plantilla durante los últimos tres años

7.2. Se exige unos efectivos de personal directivo como mínimo del __% sobre el total de la plantilla

5. Si el campo está en blanco, ¿debemos entender que no es necesario acreditar este punto 7?

6. O con el Compromiso de dedicación o adscripción de los medios suficientes para la ejecución del contrato y Compromiso de adscripción de medios materiales sería suficiente.

Para la oferta técnica indican: El programa de trabajo debe tener una extensión máxima de cinco (5) páginas, con un tamaño de fuente no inferior a 10, interlineado sencillo, y sin incluir en esta limitación la documentación gráfica que se presente, en su caso. El formato de las páginas será DIN A4

7. ¿Nos pueden indicar a que se refieren con “sin incluir en esta limitación la documentación gráfica que se presente” ¿Quiere decir esto que se puede presentar un anexo a la oferta técnica con imágenes y gráficos? Y si es sí, ¿tendría este anexo limitación?

8. ¿En los SBA del listado de personal están incluidos los pluses de idiomas y de nocturnidad y festivos? Si no es así, necesitamos que nos aporten la información de los trabajadores que cobran estos pluses.

9. ¿Existe algún otro plus que estén cobrando además de estos? Si es así, necesitamos que nos aporten dichos pluses, su descripción y que trabajadores lo tienen.

10. ¿Los trabajadores que actualmente prestan el servicio y que debemos subrogar cumplen con los criterios de idiomas que solicitan en el PPT: “Al menos, el 50 por ciento del personal informador deberá tener perfecto conocimiento del idioma inglés y 25 por ciento del francés”?

11. En el listado de personal, todos los trabajadores menos 1 tienen fecha fin contrato 31/12/9999. ¿Quiere esto decir que son indefinidos o es un error de transcripción? Si son indefinidos ¿debemos entender que no se han actualizado los tipos de contrato?

12. ¿Nos pueden confirmar cuantos trabajadores con discapacidad están prestando el servicio y el grado de discapacidad? Vemos en el listado de personal que por tipo de contrato hay 2 pero uno de ellos finaliza su contrato el 16/02/2026

13. ¿Pueden confirmar si existen otros canales de atención además del telefónico? (Mail, WH, RRSS, etc.)

14. Si se atiende por WH, ¿el Consorcio ya dispone de este canal o tiene que aportarlo el licitador?

15. ¿El CRM es del Consorcio o tiene que aportarlo el licitador? Si es del Consorcio, ¿requiere alguna integración especial?

16. Indican que las llamadas que se atienden en horario nocturno mediante tecnología de tratamiento automático de llamadas. ¿Esta IVR la aporta el Consorcio?

17. Permitiría el consorcio la implantación mediante IA de Agentes Humanos Virtualizados para la atención de consultas habituales (horarios, rutas, etc.) De ser así, ¿que tipo de integración admitirían?

RESPUESTA 4:

Respondemos en **rojo** sobre las preguntas.

Sobre los siguientes puntos de la Solvencia técnica o profesional:

3. Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por la persona licitadora para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

3.1. Se exige que la persona licitadora acredite el empleo de medidas para controlar la calidad.

3.2. Se exige que la persona licitadora acredite la existencia de medios de estudio e investigación de la empresa.

Estas circunstancias podrán acreditarse, mediante cualquier documento probatorio, por ejemplo, mediante certificados de calidad, procedimientos internos, auditorías o declaración responsable del licitador que describa las medidas de control de calidad y los medios de estudio e investigación de los que dispone la empresa.

2. ¿Cómo debemos acreditar el empleo de medidas de control de la calidad?

5. Titulaciones académicas y profesionales de la persona licitadora y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato, así como del personal técnico encargado directamente de la misma, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación.

5.1. Se exigen las titulaciones académicas _____ o equivalentes de la persona licitadora.

5.2. Se exigen las titulaciones académicas _____ o equivalentes de los o las directivos o directivas de empresa.

5.3. Se exige que el personal responsable de la ejecución del contrato posea una titulación de _____ o equivalente.

5.4. Se exige que el personal responsable de la ejecución del contrato posea una experiencia de ____ años.

3. Si el campo está en blanco, ¿debemos entender que no es necesario acreditar este punto 5? **No se exige acreditación de los apartados que se encuentran en blanco o incompletos.**

6. Indicación de las medidas de gestión medioambiental que la persona licitadora podrá aplicar al ejecutar el contrato.

6.1. Se exige que la persona licitadora posea certificados expedidos por los organismos, públicos y privados, nacionales o internacionales, que acrediten el cumplimiento de las siguientes normas y recomendaciones medioambientales o equivalentes: No

6.2. Se exige la aportación de documentos que demuestren de forma fehaciente el cumplimiento de normas, recomendaciones y características ergonómicas, medioambientales, de ahorro energético, de compatibilidad electromagnética y de reducción de radiación emitida de los sistemas y equipos incluidos en su oferta.

6.3. Se exigen certificados expedidos por un laboratorio u organización independiente de conformidad con normas y recomendaciones medioambientales y emitidos, en último caso, por las propias empresas mediante declaración responsable efectuada por la persona representante legal de la empresa.

4. ¿Debemos acreditar los puntos 6.2 y 6.3? Y si es así, ¿qué tipo de documento sería válido? **De acuerdo con la información contenida en el apartado 6.1 del Anexo I, no se exige acreditación.**

7. Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y del número de personas directivos durante los últimos tres años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

7.1. Se exige un número mínimo de contratos laborales indefinidos de personas de la empresa del _ % del total de la plantilla durante los últimos tres años

7.2. Se exige unos efectivos de personal directivo como mínimo del __% sobre el total de la plantilla

5. Si el campo está en blanco, ¿debemos entender que no es necesario acreditar este punto 7? **No se exige acreditación de los apartados que se encuentran en blanco o incompletos.**

6. con el Compromiso de dedicación o adscripción de los medios suficientes para la ejecución del contrato y Compromiso de adscripción de medios materiales sería suficiente.

Para la oferta técnica indican: El programa de trabajo debe tener una extensión máxima de cinco (5) páginas, con un tamaño de fuente no inferior a 10, interlineado sencillo, y sin incluir en esta limitación la documentación gráfica que se presente, en su caso. El formato de las páginas será DIN A4

7. ¿Nos pueden indicar a que se refieren con “sin incluir en esta limitación la documentación gráfica que se presente” ¿Quiere decir esto que se puede presentar un anexo a la oferta técnica con imágenes y gráficos? Y si es sí, ¿tendría este anexo limitación? **El Programa de trabajo está limitado a una extensión, tamaño de fuente, interlineado y tipo de página, de acuerdo con la información contenida en el apartado 8.A del PCAP y en la diligencia de rectificación de error material de 26 de enero. Esa limitación no afecta a la documentación gráfica que se presente, la cual puede incorporarse mediante Anexo.**

8. ¿En los SBA del listado de personal están incluidos los pluses de idiomas y de nocturnidad y festivos? Si no es así, necesitamos que nos aporten la información de los trabajadores que cobran estos pluses. **La información contenida en el listado de personal (Anexo XVI) resulta suficiente a los efectos de la correcta formulación y presentación de la oferta.**

9. ¿Existe algún otro plus que estén cobrando además de estos? Si es así, necesitamos que nos aporten dichos pluses, su descripción y que trabajadores lo tienen. **La información contenida en el listado de personal (Anexo XVI) resulta suficiente a los efectos de la correcta formulación y presentación de la oferta.**

10. ¿Los trabajadores que actualmente prestan el servicio y que debemos subrogar cumplen con los criterios de idiomas que solicitan en el PPT: “Al menos, el 50 por ciento del personal informador deberá tener perfecto conocimiento del idioma inglés y 25 por ciento del francés”? **La información contenida en el listado de personal (Anexo XVI) resulta suficiente a los efectos de la correcta formulación y presentación de la oferta.**

11. En el listado de personal, todos los trabajadores menos 1 tienen fecha fin contrato 31/12/9999. ¿Quiere esto decir que son indefinidos o es un error de transcripción? Si son indefinidos ¿debemos entender que no se han actualizado los tipos de contrato? **Se trata de trabajadores indefinidos.**

12. ¿Nos pueden confirmar cuantos trabajadores con discapacidad están prestando el servicio y el grado de discapacidad? Vemos en el listado de personal que por tipo de contrato hay 2 pero uno de ellos finaliza su contrato el 16/02/2026. **Los indicados en la columna PCD de la plantilla del personal (Anexo XVI).**

13. ¿Pueden confirmar si existen otros canales de atención además del telefónico? (Mail, WH, RRSS, etc.) **Los canales de atención son los establecidos en el PPT.**

14. Si se atiende por WH, ¿el Consorcio ya dispone de este canal o tiene que aportarlo el licitador? **Debe aportarlo la empresa adjudicataria.**

15. ¿El CRM es del Consorcio o tiene que aportarlo el licitador? Si es del Consorcio, ¿requiere alguna integración especial? **En caso de que la oferta presentada incluya un sistema CRM será por cuenta del adjudicatario, y no requerirá integración con ningún sistema del Consorcio.**

16. Indican que las llamadas que se atienden en horario nocturno mediante tecnología de tratamiento automático de llamadas. ¿Esta IVR la aporta el Consorcio? **Será por cuenta del adjudicatario.**

17. Permitiría el consorcio la implantación mediante IA de Agentes Humanos Virtualizados para la atención de consultas habituales (horarios, rutas, etc.) De ser así, ¿qué tipo de integración admitirían? **No está recogido inicialmente en el alcance del contrato esta solución tecnológica.**

PREGUNTA 5:

- Según documento Q&A CAU_2026 publicado en la plataforma el 23/01/2026 a las 10:35h, en respuesta a la pregunta: “2.- Del listado de personal a subrogar facilitado, ¿Podrían indicarnos los que presentan alguna discapacidad reconocida >33%?” responden con el listado de personal a subrogar completo. ¿Quiere esto decir que todo el personal a subrogar tiene una discapacidad reconocida > 33%?

Indicar que, según los códigos de contrato, son 2 los discapacitados

- ¿Podrían confirmar el horario de prestación del servicio? El horario de atención al usuario de la Web no coincide con el indicado en el PPT.

RESPUESTA 5:

- Los indicados en la columna PCD de la plantilla del personal (Anexo XVI).
- El horario de prestación del servicio aparece recogido en el apartado 3 del PPT.

PREGUNTA 6:

En relación con la obligación de subrogación de personal prevista en el Anexo XVI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y a los efectos de una correcta interpretación de los pliegos, se solicita aclaración sobre la siguiente cuestión:

Dado que en la documentación de la licitación no se identifica el centro o lugar físico concreto en el que las personas trabajadoras a subrogar venían prestando sus servicios, se ruega se indique si el órgano de contratación dispone de información al respecto y, en su caso, si debe entenderse que existe obligación de mantener dicho lugar de prestación o si, por el contrario, la ubicación del centro desde el que se preste el servicio queda a criterio de la empresa adjudicataria, siempre que se cumplan las condiciones técnicas, laborales y de ejecución previstas en los pliegos.

RESPUESTA 6:

La licitación no fija un centro de trabajo concreto. La organización del servicio, incluida la ubicación desde la que se preste, corresponde a la empresa adjudicataria, dentro del cumplimiento de los pliegos y la normativa aplicable.

PREGUNTA 7:

1. Respecto a la solvencia técnica

- ¿Se podría utilizar la solvencia técnica de otra empresa que haya realizado servicios similares o de igual naturaleza para alcanzar el importe económico requerido por dicha solvencia técnica? es decir, ¿se podría sumar la solvencia técnica de la empresa solicitante y otra empresa?
- ¿Sería suficiente con acreditar la relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza cuando nos requieran como mejor licitador? ¿o también habría que acreditar mediante el resto de los sistemas especificados de personal, titulaciones académicas y profesionales, entre los muchos otros criterios que se especifican?

2. Respecto al régimen de pagos parciales mensuales ¿qué criterio se tomaría de referencia para emitir la factura?, quiero decir ¿el importe de la factura sería el resultado de dividir el precio de adjudicación entre los 24 meses que dura el contrato, o habría que seguir otros criterios?

RESPUESTA 7:

- El artículo 75 de la LCSP regula las condiciones en las que los licitadores pueden acreditar su solvencia mediante la integración de medios externos de otras entidades.

- El régimen de pago del contrato aparece recogido en el apartado 12 del Anexo I del PCAP. El importe mensual de facturación será fijo. La distribución de ese importe será el resultante del cálculo del tiempo de uso de servicio para cada consorcio.

PREGUNTA 8:

- Dado que el Anexo XVI del PCAP incorpora la información relativa al personal afectado por subrogación, y considerando que la obligación de subrogación tiene carácter imperativo y afecta directamente a la determinación de los costes salariales —conforme a la doctrina reiterada de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa y a la jurisprudencia del Tribunal Supremo—, se solicita al órgano de contratación que confirme si, a la fecha de publicación de la licitación o en la actualidad, existe alguna persona trabajadora incluida en dicho Anexo que se encuentre en situación de incapacidad temporal (IT).

En caso afirmativo, se solicita que se indique:

- Número de personas afectadas.
- Fecha de inicio de cada situación de IT.
- Si la situación de IT deriva de contingencias comunes o profesionales.

RESPUESTA 8:

La información contenida en el listado de personal (Anexo XVI) resulta suficiente a los efectos de la correcta formulación y presentación de la oferta.

PREGUNTA 9:

El apartado 3 del PPT («Horario de funcionamiento del servicio y dimensionamiento») establece que el servicio debe prestarse en horario de 6:00 a 24:00 horas mediante atención directa. Sin embargo, el Artículo 26 del III Convenio Colectivo de Ámbito Estatal del Sector de Contact Center (publicado en el BOE núm. 137, de 9 de junio de 2023), que regula obligatoriamente los horarios y turnos en el sector, fija las siguientes bandas horarias:

- Turno de mañana: no podrá comenzar antes de las 07:00 horas ni terminar después de las 16:00 horas.

Esta disposición impide que los operadores adscritos al turno de mañana inicien su jornada efectiva antes de las 07:00 horas. Por tanto, organizar turnos que cubran la apertura del servicio a las 06:00 horas con operadores del turno de mañana resultaría incompatible con el Convenio colectivo vigente, ya que:

- El Convenio obliga a adscribir a los trabajadores a uno de los turnos definidos (mañana, tarde, partido o noche).
- El turno de mañana no puede empezar antes de las 07:00 horas (prohibición expresa).
- Cualquier intento de adelantar el inicio efectivo de la jornada (incluyendo tiempo de conexión, preparación del puesto o presencia previa) vulneraría el artículo 26.1 y podría generar incumplimientos en materia de jornada, descansos y prevención de riesgos laborales.

¿Confirma el órgano de contratación que la prestación del servicio desde las 06:00 horas puede organizarse respetando íntegramente el Artículo 26 del III Convenio Colectivo del Sector de Contact Center, de modo que ningún operador del turno de mañana inicie su jornada efectiva antes de las 07:00 horas? En caso afirmativo esta hora ¿podría cubrirse mediante tecnología de tratamiento automático de llamadas?

RESPUESTA 9:

- En el apartado 3 del PPT se establece el horario de prestación del servicio. No obstante, queda por cuenta del adjudicatario la distribución de los turnos de trabajo como normativamente corresponda.
- En cuanto al tratamiento automático de las llamadas, se estará a lo dispuesto en el PPT.

PREGUNTA 10:

Los trabajos realizados deberían ser igual o superiores a 764.874,88€ (70% del valor estimado del contrato) o a su anualidad media si esta es inferior, que en el caso concreto serían 546.339,20€

¿Entiendo que, al ser inferior, el importe de la solvencia técnica tendría que ser como mínimo de 546.339,20€ en trabajos realizados de igual o similar naturaleza?

RESPUESTA 10:

En el apartado 4.C del PCAP se establecen los criterios y medios de acreditación de solvencia técnica.