

Respuesta a la solicitud de aclaraciones planteadas por entidades interesadas, relativas a la Consulta preliminar del mercado sobre aspectos relacionados con la licitación del “Servicio de contact center de IFEMA MADRID”.

Fecha 14/1/2022

Respuesta a la solicitud de aclaraciones planteadas por entidades interesadas, relativas a la Consulta preliminar del mercado sobre aspectos relacionados con la licitación del “Servicio de contact center de IFEMA MADRID”.

IFEMA MADRID informa que varias entidades han trasladado diversas solicitudes de aclaraciones relativas al contenido ésta consulta preliminar del mercado que se enumeran a continuación, junto con la respuesta elaborada por IFEMA MADRID.

1. En el cuestionario que se debe cumplimentar para dar respuesta a la Consulta Preliminar del Mercado, se solicita la “autorización a la incorporación del nombre de la empresa/organismo y de las respuestas aportadas en el informe final que se publicará en el perfil del contratante detallando las actuaciones realizadas” y en el documento de Bases_ Servicio de Contact Center se indica: “En el informe se relacionarán los estudios realizados y sus autores, las entidades consultadas, las cuestiones que se les han formulado y las respuestas a las mismas. [...] En ningún caso durante el proceso de consultas el órgano de contratación podrá revelar a los participantes en el mismo las soluciones propuestas por los otros participantes, siendo las mismas solo conocidas íntegramente por aquel.”

Entendemos que en ningún caso se realizará la publicidad de las respuestas aportadas por cada una de las empresas que participen en esta consulta si en el cuestionario indicamos NO, ¿es correcto?

En caso de no autorización, IFEMA MADRID, además de no publicar los datos reseñados en el informe final, no podrá considerar dichas respuestas a los efectos previstos en el Art. el artículo 115 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

2. ¿Nos podrían confirmar si la duración del contrato es de 2 años y con posibilidad de prórroga?

IFEMA MADRID no ha determinado aún la duración del contrato de la futura convocatoria.

3. Con el fin de la preparación a las consultas planteadas más ajustada, necesitaríamos información del personal actual prestatario del servicio.

a. Confirmar que el Convenio de aplicación es Contact Center.

Sí, de acuerdo con lo indicado en la introducción de la consulta preliminar, ésta va dirigida a los operadores económicos del mercado cuya actividad está incluida dentro del ámbito funcional del Convenio colectivo estatal del Sector de Contact Center ya que, en la actualidad, el servicio se presta en estas condiciones.

b. Listado del personal ciego.

Ver respuesta al final de esta pregunta.

c. Lugar de prestación de servicio.

Se recoge en el documento de la consulta preliminar, punto 7.- CENTRO DE OPERACIONES. La plataforma deberá estar ubicada en el término municipal de Madrid y el responsable/s de IFEMA MADRID se trasladará diariamente a las instalaciones del proveedor, debiendo garantizarle el acceso, ubicación, y la disponibilidad de aparcamiento en sus instalaciones.

d. Antigüedad de cada uno de los integrantes.

Ver respuesta al final de esta pregunta.

e. Tipo de contrato (Obra y Servicio, Indefinidos, etc.).

Ver respuesta al final de esta pregunta.

f. Número de horas de contrato de cada uno de los integrantes.

Ver respuesta al final de esta pregunta.

g. Categorías profesionales de los mismos.

Ver respuesta al final de esta pregunta.

h. Salarios de cada uno de ellos.

Ver respuesta al final de esta pregunta.

i. Pluses salariales y/o extrasalariales en caso de existir.

Ver respuesta al final de esta pregunta.

j. Cualquier otra información que afecte directamente al cálculo económico del servicio; tales como bajas de larga duración, contratos temporales en sustitución de excedencias, guarda legal, etc.

Las condiciones laborales del personal sujeto a subrogación serán publicadas en el momento de la convocatoria de la licitación del concurso.

A título únicamente informativo, se puede señalar que el bloque de personal básico del servicio incorpora 10 personas, con las siguientes categorías:

	Categoría profesional	Servicio
1	Coordinador	Recepción
2	Coordinador	Emisión/ventas
3	Teleoperador especialista	Recepción
4	Teleoperador especialista	Recepción
5	Teleoperador especialista	Recepción
6	Teleoperador especialista	Recepción
7	Gestor Telefónico	Emisión/ventas
8	Gestor Telefónico	Emisión/ventas
9	Gestor Telefónico	Emisión/ventas
10	Gestor Telefónico	Emisión/ventas

4. ¿Existe personal en el equipo contratado por Centro Especial de Empleo o con discapacidad? en caso afirmativo identificación en la tabla/fichero del equipo a facilitar por el actual proveedor.
- Grado de discapacidad del equipo
 - Coste de seguridad social de cada trabajador, o si existen bonificaciones de la cuota
 - % de absentismo del personal en la actualidad
 - Acreditación de que el actual contratista no mantiene deuda salarial alguna con los trabajadores de su plantilla adscritos al contrato en fase de licitación; ni tampoco por cuotas a la Seguridad Social devengadas en virtud de las remuneraciones que aquellos hubieran percibido o hubieran debido percibir.
 - Acreditación de que el actual contratista se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
 - Acreditación de que el actual contratista de que la contratista no está incurso en ningún procedimiento administrativo ni contencioso-administrativo derivado del cumplimiento de sus obligaciones laborales, fiscales, o de Seguridad Social; ni tampoco se halla en situación de concurso de acreedores voluntario o necesario.

Las condiciones laborales del personal sujeto a subrogación serán publicadas en el momento de la convocatoria de la licitación del concurso.

5. Dentro del apartado HORARIO COMÚN A TODOS LOS PERFILES, se indica: "Se dispondrá de un horario genérico de atención de lunes a domingo, de 8:00 a 20:00 horas" pero más adelante aparece "En el periodo referenciado como bajo en el dimensionamiento, como norma general, no se prestará servicio los fines de semana ni festivos". ¿Nos podrían confirmar si dentro del Precio de licitación recomendado (€/hora) solicitado debemos considerar también los costes asociados a los pluses de domingo y festivos o debemos incluirlos en Otros costes a considerar?.

En la respuesta a su cuestionario podrá exponer las condiciones económicas que considere recomendadas, incluyendo cualquier coste adicional como pluses de servicio en festivos, domingos, idiomas, etc... en el capítulo "otros costes a considerar".

6. ¿Cuál es la duración de la formación inicial?

Esta cuestión aún no está definida en su totalidad, pero a título informativo se estima que aproximadamente serían 6 horas diarias durante 5 días.

La formación también se aplica a las personas que se incorporan a la campaña por dimensionamiento en periodos punta de servicio.

7. Consultas de Requerimientos Técnicos

TIPO	PREGUNTA
PBX/GRABADOR	¿Entrega de grabaciones, periodicidad y formato requerido? Acceso al sistema de grabación, donde se puedan realizar los filtros y búsquedas necesarias, durante toda la duración del contrato.
PBX/GRABADOR	¿Tiempo de almacenamiento de grabación y medio de entrega? Aproximadamente 6 meses.
OTROS	¿Hay que realizar encuestas al finalizar las llamadas? si es así ¿qué preguntas hay que realizar? Sí, dirigidas a conocer el grado de satisfacción de los clientes.
OTROS	¿Qué KPIs se necesita contemplar en el reporting? Son los habituales en servicios de este tipo. El sistema de reporting se definirá en detalle con el adjudicatario del servicio.
OTROS	¿Tiempo de almacenamiento de grabación y medio de entrega? Aproximadamente 6 meses, y acceso al sistema de grabación.
OTROS	Modalidad de entrega de reporting. ¿Por correo, otro canal o precisan de plataforma de informes online? Por email y con acceso a la plataforma de informes on line.
LICENCIAMIENTOS	¿Requieren licencias Office, Visio, Oracle, etc? En principio no se considera necesario, ya que se utiliza escritorio remoto de IFEMA MADRID.
COMUNICACIONES	¿Hay que utilizar cuentas de correo electrónico? ¿son provistas por IFEMA MADRID o por el proveedor? ¿Se precisa una por agente? Sí, se utilizan cuentas de correo provistas por IFEMA MADRID y es una por operador.

Volumetrías	<p>Nº Llamadas entrantes y TMO</p> <p>Ver información incluida abajo sobre año 2019 como referencia</p> <p>El TMO promedio anual podría rondar los 3:22 minutos. Si se trata de personal de base, el TMO en sus interacciones podría descender a 2:00 minutos.</p>
Volumetrías	<p>Nº Llamadas Salientes y TMO</p> <p>Ver información incluida abajo sobre año 2019 como referencia</p> <p>Las llamadas salientes varían en cuanto a su objetivo, y sus TMOs pueden ser muy dispares.</p>
Volumetrías	<p>Nº Email y TMO</p> <p>Ver información incluida abajo sobre año 2019 como referencia</p> <p>No se dispone TMO real de emails.</p>
Volumetrías	<p>Nº de Chat y TMO</p> <p>Ver información incluida abajo sobre año 2019 como referencia</p> <p>No contamos con TMO real de chats.</p>
Volumetrías	<p>N.º de interacciones totales por meses</p> <p>Ver información incluida más abajo sobre año 2019 como referencia.</p>
Encuestas	<p>¿Se requiere encuesta de satisfacción de los distintos canales?</p> <p>No, solo en el canal telefónico, aunque durante la duración del contrato se podría extender a otros canales.</p>

8. Duración del acuerdo de colaboración y prórrogas.

Ver respuesta a pregunta 2.

9. Ubicación o ubicaciones preferibles para el servicio: Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza, Oporto.

Ver respuesta a pregunta 3. C.

10. ¿Solamente se utilizará la canal llamada para recepción? ¿Se debe contemplar también emisión?

El canal de llamada se utilizará tanto para recepción, como emisión de llamadas, atendiendo a las diferentes tipologías de clientes y otros contactos en función de su perfil y de la información necesaria para su gestión.

11. ¿quién debe proveer la tecnología de telefonía?

Se recoge en las bases de la consulta preliminar, punto 6.- REQUISITOS TECNOLÓGICOS.

12. ¿Qué herramientas informáticas se deberán utilizar en el servicio? ¿solo las del cliente?

Ver respuesta en pregunta 7.

13. TMO (Tiempo Medio Operación) de la llamada + tiempo Backoffice (si lo hubiera)

El TMO promedio anual podría rondar los 3:22 minutos. Si se trata de personal de base, el TMO en sus interacciones podría descender a 2:00 minutos.

Estos tiempos incluyen la interacción con el cliente y la cualificación de la llamada.

14. Duración estimada de la Formación Inicial.

Ver respuesta a pregunta 6.

15. Duración estimada formación periódica (nuevos productos, procedimientos, cambios operativa...).

Esta cuestión aún no está definida en su totalidad, pero a título informativo se estima que para materias de refresco sería 1 día, 6 horas de formación, 2 veces al año. Esto podría repetirse cuando se definan nuevos productos o servicios.

16. Volumetría Total de Llamadas anuales (año 2022 y previsión 2023)

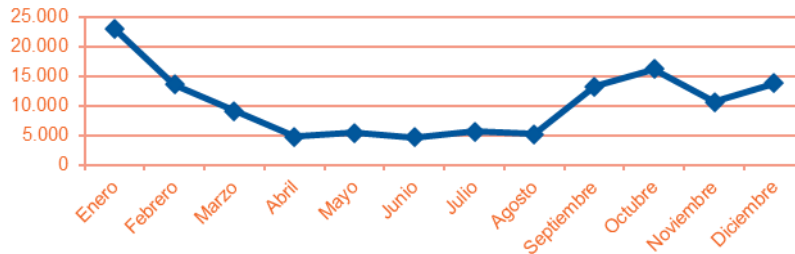
Se adjunta ejemplo del año 2019, al ser representativo de la actividad normal de IFEMA MADRID.

	LLAMADAS	EMAILS	CHATS	TOTAL
Enero	16.894	6.244	0	23.138
Febrero	10.700	2.957	25	13.682
Marzo	7.126	2.016	63	9.205
Abril	3.425	1.410	33	4.868
Mayo	4.039	1.288	114	5.441
Junio	3.457	1.201	49	4.707
Julio	3.162	2.454	92	5.708
Agosto	2.824	2.222	175	5.221
Septiembre	9.883	3.095	342	13.320
Octubre	12.333	3.661	272	16.266
Noviembre	7.388	3.198	75	10.661
Diciembre	8.923	4.704	241	13.868
TOTAL	90.154	34.450	1,481	126.085

17. Volumetría de Llamadas por meses (De Enero a Diciembre)

Se adjunta datos históricos del año 2019, como dato representativo de la actividad.

Curva de actividad anual



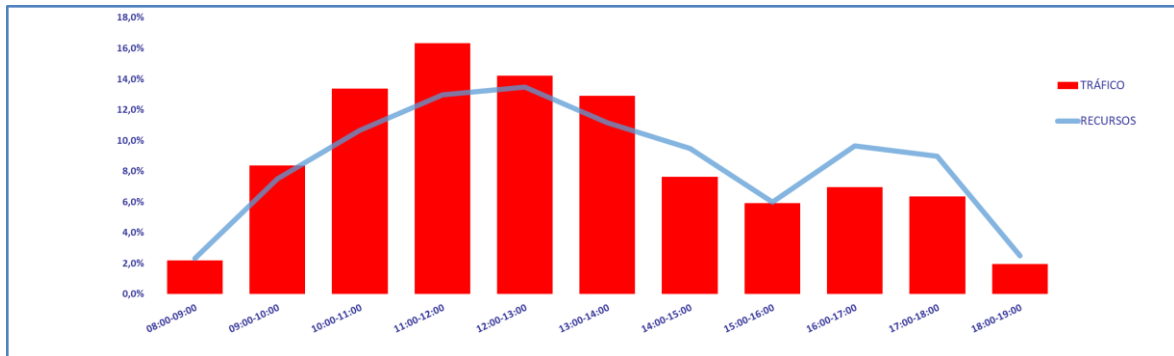
18. Volumetría de llamadas días de la semana (De lunes a Viernes)

La diferencia fundamental de volumen está entre los días de semana y el fin de semana, que normalmente tienen un volumen inferior de llamadas y contactos. Pero la definición de días críticos dentro de la semana varía en función de cada evento de IFEMA MADRID y los hitos relevantes en cada uno de ellos. No sigue una pauta homogénea ni debe considerarse específicamente el día de la semana como factor relevante para el dimensionamiento.

19. Volumetría de llamadas por franja horaria.

En función de la época el volumen de llamadas puede variar. La distribución por franja horaria suele mantenerse alrededor de los parámetros expresados en la tabla y el gráfico siguiente:

Franja horaria	% de llamadas recibidas
08:00-09:00	2%
09:00-10:00	8%
10:00-11:00	14%
11:00-12:00	17%
12:00-13:00	15%
13:00-14:00	13%
14:00-15:00	7%
15:00-16:00	5%
16:00-17:00	7%
17:00-18:00	6%
18:00-19:00	4%
19:00-20:00	2%
	100%



20. SLA solicitados para las llamadas atendidas

Este requerimiento aún no está definitivo. A efectos informativos, en contratos anteriores se estableció un 95 %.

21. ¿cuáles son los parámetros y procedimientos de calidad en EFAME ?

Los requerimientos sobre calidad, SLAS, etc... no están aún definidos.

22. ¿se requiere el convenio de contact center a los proveedores que oferten ?

Si es que si, ¿se piensa aplicar subrogación del equipo actual, con que lista componentes ?

Ver respuesta de consulta 3.

23. ¿a cuántas horas año equivale 1 FTE en este dimensionamiento?

No es un parámetro que se considere, ya que la mayor parte de los recursos realizan jornadas de 8 horas.

24. ¿ conexión vpn con que caudal garantizado ?

Se recoge en las bases de la consulta preliminar, punto 6.- REQUISITOS TECNOLÓGICOS.

25. Vemos que en principio va dirigida a empresas que tengan su Convenio colectivo estatal en el Sector de Contact Center. En nuestro caso no es así, ¿podríamos participar en la consulta al mercado que están realizando en plazo y forma?

Tal y como se indica en apartado A. Introducción del documento de la consulta preliminar, "La consulta está dirigida a todos los operadores económicos del mercado cuya actividad está incluida dentro del ámbito funcional del Convenio colectivo estatal del Sector de Contact Center".