



PREGUNTAS MÁS FRECUENTES RESPECTO AL LOTE 6

1. Pregunta: ¿Cuál es el número de expediente correcto?

Respuesta: El número de expediente correcto es el **CNMY10/DGM/8**

2. Pregunta, (surge en la página 22, punto g: "*Testimonio judicial, certificación administrativa o declaración responsable del licitador otorgada ante una autoridad administrativa u organismo profesional cualificado, o mediante acta de manifestaciones ante notario público, de no estar incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración conforme al artículo 49 de la LCSP y la Ley 1/1987, de 31 de marzo, Electoral Valenciana, comprendiendo expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, de acuerdo el modelo que se adjunta como Anexo IV al presente pliego.*" **¿Quién lo debe de certificar?**

Respuesta: En el Anexo XI del pliego administrativo se recoge la declaración responsable del licitador en relación al punto (g). A La suscripción de la misma habría que añadir la referencia a la Ley 1/1987. Esta declaración se firmará por el apoderado que firma la plica.

3. Pregunta: ¿cuál es el modelo de facturación tanto para el Servicio de Área de Atención al 012 como el Servicio del Área de Atención a los Usuarios de las TIC?

Respuesta: La facturación será bimensual y, en la última factura de cada año, se incluirán las penalizaciones correspondientes a dicho período. Las penalizaciones, salvo que no se concrete otro acuerdo con la empresa licitadora, se registrarán para ambas áreas por los criterios recogidos en el pliego administrativo

4. Pregunta: ¿Se puede aclarar más el precio de la oferta económica y precio de la Unidad de Servicio de Atención aportado al catálogo de servicios, existe alguna relación entre los mismos?

Respuesta: a efectos de valoración ambos precios son independientes. La Unidad de Servicio de Atención hace referencia al catálogo de servicios y su precio se valora en el correspondiente apartado de los criterios de valoración. La oferta económica cubre los servicios iniciales solicitados en el pliego con la volumetría y crecimientos indicados.

5. Pregunta: surge ante la duda que supone que la empresa tenga la obligación de subrogarse como empleador y, por otro lado, la exigencia de ofertar a personal con un determinado perfil, currículum y experiencia. **¿existe algún problema al integrar a los trabajadores actuales que no están cumpliendo con la experiencia o el currículum que se solicita?**

Respuesta: por exigencias legales la empresa debe subrogarse como empleador incorporando a los trabajadores que actualmente prestan sus servicios. Por otro lado, para atender el futuro aumento de la demanda por parte de diversos departamentos -catálogo de servicios-, atendiendo a la duración, características de este contrato, y a cualquier otra variable que pueda comportar un cambio en la composición o ampliación de los RRHH, la empresa debe aportar la cualificación de dichas nuevas incorporaciones con el objetivo de que la Generalitat pueda evaluar y garantizar los niveles de servicio solicitados a lo largo de todo el tiempo y ante cualquier circunstancia producida durante el contrato.

6. Pregunta: ¿hay un mínimo número de horas/año de coordinador y de agente?

Respuesta: En cuanto a los mínimos, en el pliego se exige la presencia a lo largo del horario de la figura de "supervisor". En referencia a las horas de coordinadores y de agentes la empresa debe de ofertar los que considere necesarios para alcanzar los parámetros que se exigen. El número de horas/año ofertado tanto para el perfil de coordinadores como para el de agentes se valora de forma objetiva en los criterios de valoración.

7. Pregunta: respecto al conocimiento del idioma valenciano. ¿Qué ocurre si el personal que no lo tiene no logra el nivel *mitjà* a lo largo del primer año tal y como se indica?

Respuesta: no se han concretado penalizaciones económicas para este apartado. Se trata de un objetivo fijado para los operadores del 012 durante la ejecución del contrato, lo que se pretende es que la empresa adjudicataria proponga medios o instrumentos para que el personal pueda conseguirlo para dar un mejor servicio a los ciudadanos.

8. Pregunta: ¿se exige el mismo nivel de conocimiento del idioma valenciano para los agentes que atienden al 012 como los dedicados a la atención de las TIC?

Respuesta: tal y como está indicado en el pliego, no se exige algún tipo de certificado para los RRHH que atienden al área de las TIC, sin embargo si que se exige al menos el nivel *elemental* para los que atienden el canal de voz y el *mitjà* para los que atienden el canal del chat.

9. Pregunta: respecto a las horas de formación ¿cuál es la duración de la formación inicial en el área de las TIC?

Respuesta: el tiempo destinado a la formación debe de ser propuesto por la empresa licitadora y se valora de forma objetiva según los criterios de valoración.

10. Pregunta: ¿Cuál es el contenido inicial para la formación en el área de las TIC?

Respuesta: El contenido será parte de un plan de formación que, con el objetivo de prestar un servicio cada vez más óptimo, deberá presentar la empresa licitadora adaptándolo a las tareas de cada uno de los perfiles y de la forma que se solicita en el pliego de condiciones: metodología, perfil de tutores, objetivos, sistema para detectar y subsanar necesidades formativas, etc.

- 11.** Pregunta: respecto al plan director, organización y metodología de atención a servicios TIC. **¿deberemos asignar al menos un recurso a jornada completa para las tareas de coordinación con Gobierno TI y la Generalitat?**

Respuesta: se trata de un recurso perteneciente a este lote. Consiste en asignarle las tareas, a tiempo parcial, de asistir a las reuniones de coordinación y supervisión de los servicios que convoque Gobierno TI actuando como portavoz y responsable de los servicios que se desarrollan en el Lote 6. Tal como figura en el pliego, se describen en ese apartado dos funciones diferenciadas, una es la de gestor del servicio TIC y la otra la de pertenencia a los grupos operativos y ambas deben estar de forma dedicada a tiempo completo al lote. Podría darse el caso de que el licitador asigne un único perfil para ambas funciones o también que uno de los coordinadores del servicio adicionalmente desarrollara la tarea de participar en los grupos operativos.

-
- 12.** Pregunta: **¿el porcentaje de atención que cubre el IVR es complementario o adicional al que atienden los operadores?** es decir que si la evolución de la cobertura de la atención del IVR supone una disminución de los recursos humanos dedicados a la atención.

Respuesta: El porcentaje de atención que cubre el IVR es complementaria a la que cubre la atención personal, es decir, que ambas atenciones se suman aumentando la cobertura total.

-
- 13.** Pregunta: surge en el pliego técnico punto 2.6.11. **¿los documentos 3 y 4 se incluyen en el sobre 2?**

Respuesta: Sí, de la redacción del apartado, se deduce que dicha documentación no es susceptible de valoración aritmética, por lo que deberá ir en el sobre nº 2. Siempre, tener en cuenta, que en ese documento no se incluya información que deba estar incluida exclusivamente en el lote 3.

-
- 14.** Pregunta: Dentro de los "recursos aportados por la Generalitat" se dice que el mantenimiento y administración del GUC será llevado a cabo por la empresa adjudicataria **¿quién está a cargo entonces del mantenimiento y la atención del GUC, la empresa adjudicataria o la Generalitat?**

Respuesta: Este recurso está dentro del apartado destinado a exponer los recursos aportados por la Generalitat, por lo tanto, el mantenimiento y administración del GUC está a cargo de la Generalitat. La empresa adjudicataria utilizará el GUC para la atención.

-
- 15.** Pregunta: **¿en qué consiste la Unidad de Servicio, hay una unidad distinta por cada una de las áreas o canales?**

Respuesta: tal y como se define en el punto 2.6.4.2.1. del pliego de prescripciones técnicas, la Unidad de Servicio se define como la atención efectiva a lo largo de 100 minutos independientemente de la temática o canal utilizado para ello. Por lo tanto se aplica a todas las áreas y canales de información. El precio de dicha Unidad de Servicio se utiliza para valorar el coste que supone incorporarla al catálogo de Servicios.

16. Pregunta: Sobre el geográfico al que se traduce el 012, ¿la Generalitat aportará los primarios para recibir las llamadas del servicio desde el exterior (número marcado 012)?¿qué número?

Respuesta: La Generalitat aportará los primarios necesarios para poder acceder a la Red Corporativa de la Generalitat desde la sede de la empresa adjudicataria. El número regular que sustenta el 012 es el 963866000.

17. Pregunta: Se hace referencia a que el GUC que se incluye tienen integrado en su gestor de contactos el envío de fax y de correo electrónico. Sin embargo, más adelante en el pliego señalan que el adjudicatario pondrá a disposición el servidor de correo y de fax necesario para las gestiones del servicio. ¿Pueden aclararnos este punto y facilitar datos de la integración con el GUC?

Respuesta: La Generalitat aporta dentro de GUC la funcionalidad de gestor de envíos. Pero, la empresa adjudicataria deberá aportar un PC donde se ejecutará la aplicación de envíos de fax, correo electrónico e impresión. Dicho PC no necesita de ninguna característica especial, aunque se recomienda que sea de dedicación exclusiva para estas tareas.

18. Pregunta: con respecto a la "grabación"; se hace referencia a un sistema de grabación, pero no se indica porcentaje de llamadas a grabar y/o tipologías. ¿se demanda grabación total de todas las llamadas?, ¿cuál es el periodo de custodia de las grabaciones?

Respuesta: Cuando se habla de un sistema de grabación, se habla de ello como herramienta para el control interno de la calidad del servicio, no para guardar las conversaciones de los ciudadanos con los agentes de información.

19. Pregunta: ¿Las pantallas que se necesitan, son de 17" o 19"?

Respuesta: Las que se consideren oportunas para realizar el trabajo en las mejores condiciones posibles. Lo que se comenta en el pliego, es que la Generalitat dispone de pantallas de 19", tal y como se indica en el apartado correspondiente "2.6.7.2.3 Recursos que la Generalitat pone a disposición de la empresa adjudicataria"

20. Pregunta: ¿cuál es la versión de las licencias TTS y ASR proporcionadas?

Respuesta:

- Marca licencias de TTS y ASR: LOQUENDO
- Versión licencias de TTS: **7.4.0**
- Versión licencias de ASR: **7.5.2**

21. Pregunta: Al CC-012 entran llamadas de voz tanto de clientes (por la línea 012) como internas (por la extensión 660000); ¿Cuándo se dice que al día al CC-012 entran de media 6.000 llamadas de Voz y 125 consultas de Chat... dentro de las 6.000 de Voz están incluidas las de la extensión 660000?

Respuesta: Cuando se habla de 6.000 consultas/día de voz en CC-012, se refiere a la capacidad total diaria (incluyendo tanto las solicitudes externas desde el 012, y de las internas a través de la extensión 66000)

22. Pregunta: ¿Cuántas llamadas se reciben al año por la extensión 66000 y cuál es su tiempo medio de conversación?

Respuesta: El tratamiento ha de ser el mismo, entren las solicitudes externas por el 012 o las internas por la extensión corporativa 66000 (para los agentes de información es totalmente transparente, aunque se les ofrece información del origen de la solicitud). El TMO de las consultas que se reciben a través del 66000, está contemplado junto con las solicitudes que se reciben a través del 012. El valor por tanto del TMO es aplicable a todas las consultas de voz recibidas en el servicio 012.

23. Pregunta: De las 6.000 llamadas de Voz entrantes al CC-012, ¿cuántas son atendidas y resueltas directamente por el IVR sin necesidad de intervención del agente?

Respuesta: Las llamadas atendidas por el IVR se consideran complementarias a la capacidad de 6.000 consultas/día atendidas por parte de los agentes.

24. Pregunta: ¿Que volumen de llamadas actualmente son resueltas automáticamente y por el IVR, se tiene estadísticas de la tipología de las mismas?

Respuesta: Actualmente se resuelven, automáticamente por el IVR, un pequeño porcentaje de consultas. La tipología corresponde a las informaciones automáticas que facilita el IVR y su contenido es cambiante en función de las campañas institucionales vigentes en cada periodo.

25. Pregunta: En caso de mandar información escrita al ciudadano se hará con franqueo pagado de la Generalitat; ¿también los costes de las llamadas salientes por envíos de fax corren por cuenta de la Generalitat?

Respuesta: La información escrita que se remite a los ciudadanos se realizará mediante un formato de sobre con el membrete de 'franqueo pagado' por la Generalitat, pero el suministro de dichos sobres con los anagramas -que facilitará la Generalitat- es a cargo del adjudicatario. Los costes de las llamadas salientes por envíos de fax corren a cargo de la Generalitat, puesto que en la práctica lo que se hace es convertir el fax en un correo electrónico y que gestiona el servidor de envíos del aplicativo de contenidos GUC. Dicha transmisión se realiza a través de la red corporativa de la Generalitat.

26. Pregunta: Cuando se trata del dimensionamiento aparece en el anexo 1 los porcentajes; ¿debemos entender que estos porcentajes se aplican sobre 6.000 llamadas al día para Canal Voz y 125 consultas al día para el canal Chat? ¿Si es así debemos entonces considerar que al año se recibirán en el CC-012 aproximadamente 1.332.000 llamadas de Voz y 27.750 consultas vía Chat?

Respuesta: Los porcentajes que se indican en el anexo hacen referencia al comportamiento de la demanda en los periodos indicados. La capacidad de atención máxima solicitada corresponde al cálculo de la capacidad diaria que se solicita se atienda (6.000/día contemplando un mínimo de atención media mensual del 95%) por los días de atención al año (365 menos los sábados y domingos, además de las fiestas de carácter nacional y de Comunitat Valenciana)

- 27.** Pregunta: En un apartado se indica que en ningún caso se realizarán llamadas salientes desde el CC-012; pero en otro apartado se indica que si no se tiene la información disponible en el momento de la llamada se tomará nota del teléfono o e mail para darle una respuesta diferida.... **¿Que tratamiento tienen las llamadas salientes, se facturan aparte?**

Respuesta: Las llamadas salientes no representan un volúmen a considerar (como máximo 8 ó 10 a la semana, aunque en la mayoría de los casos en que no se dispone de respuesta en ese momento, se devuelven vía correo electrónico). Además hay que tener en cuenta que la vía de salida de las llamadas salientes se realiza por los mismos recursos de telecomunicaciones que facilitará la Generalitat para atender la demada, y que forma parte de la Red Corporativa de la Generalitat, por lo que en ningún caso supone coste para la empresa adjudicataria.

-
- 28.** Pregunta: Los datos contenidos en el anexo 2, **¿se refieren exclusivamente al "área de atención de las TIC"?**

Respuesta: El documento denominado "*Anexo Lote 6_Relacion RRHH.pdf*" y titulado "*ANEXO XXVI - RELACIÓN DE TRABAJADORES LOTE VI*", hace referencia a las actuales plantillas, tanto del área de atención del 012, como de las TIC, tal y como figura en dicho documento.

-
- 29.** Pregunta: los datos contenidos en el anexo-1 **¿se refieren exclusivamente al "área de atención del 012"?**

Respuesta: El documento denominado "*Anexo Lote 6_Estadisticas CC-012.pdf*" y titulado "*ANEXO-1*" se refiere exclusivamente al área de atención del 012.

-
- 30.** Pregunta: Los datos de trabajadores contenidos en el anexo XXVI están divididos en dos tablas. El personal que aparece en la 2ª tabla de este anexo **¿corresponden al área CAU en la actualidad?** De no ser así, por qué se discriminan de la primera tabla.

Respuesta: La 2ª tabla que aparece en el documento denominado "*Anexo Lote 6_Relacion RRHH.pdf*" y titulado "*ANEXO XXVI - RELACIÓN DE TRABAJADORES LOTE VI*", corresponde a la actual plantilla del área de atención de las TIC. La primera tabla corresponde a la actual plantilla del área de atención del 012.

-
- 31.** Pregunta: Del flujo de llamadas/ tickets al área CAU **¿se dispone de distribución a lo largo del día y de la semana?**

Respuesta: Se dispone de la información que aparece en el documento denominado "*Anexo Lote 6_Acuerdos de nivel y volumetrias CTSI.pdf*"

-
- 32.** Pregunta: El anexo 2 da idea del volumen de llamadas al exterior desde el CAU **¿Se disponen de datos de llamadas hacia el exterior desde el "área de atención 012"?**

Respuesta: En el documento denominado "*LOTE 6_Contact Center Corporativo.pdf*", en su página 3, se indica "*En ningún caso se transferirán llamadas desde el 012 hacia el exterior de la organización (Red Corporativa). Por otra parte, no se suministrarán números telefónicos de la Red Corporativa de la Generalitat, y en su caso se transferirá la llamada a la organización. Será competencia exclusiva de la Generalitat modificar esta instrucción.*"; y en otro apartado se indica "*En el caso de que la información no se encuentre disponible en el momento de ser*

solicitada, tomará nota de su teléfono o correo electrónico (dando preferencia a este último medio) para ofrecerle, en todo caso, una respuesta dentro del siguiente día hábil". Bien, en el área de atención 012, las llamadas salientes no representan un volumen a considerar (como máximo 8 ó 10 a la semana, aunque en la mayoría de los casos en que no se dispone de respuesta en ese momento, se devuelven vía correo electrónico). Además hay que tener en cuenta que la vía de salida de las llamadas salientes se realiza por los mismos recursos de telecomunicaciones que facilitará la Generalitat para atender la demanda, y que forma parte de la Red Corporativa de la Generalitat, por lo que en ningún caso supone coste para la empresa adjudicataria.

33. Pregunta: ¿Se puede conocer el nº real de puestos actuales en el call center 012?

Respuesta: En la actualidad el número de puestos de trabajo, del contact center del 012, son 46, Todos los puestos son idénticos, a excepción del puesto de supervisor. La distribución actual es la siguiente: 1 puesto de supervisor, 4 puestos de coordinador y 41 puestos de agentes de información

34. Pregunta: Quedan claros los horarios de atención presencial en el área 012 pero en el CAU, ¿la presencia de operadores ha de ser 24x7?

Respuesta: En el punto 2.6.3.3 apartado volumetrías y acuerdos de nivel se especifica la atención 24x7 de forma ininterrumpida. En el Anexo II se dan los acuerdos de nivel a cumplir. En horario nocturno aportamos adicionalmente como referencia que el número de llamadas media, actualmente es de unas 3 en ese periodo de 23h a 08h.

35. Pregunta: ¿En cuanto se estima el periodo de formación para el personal de nueva incorporación para los perfiles del CC-012 y para los perfiles CAU TI?

Respuesta: Este es un aspecto que se solicita a las empresas licitadoras y que forma parte de los criterios de adjudicación, por tanto debe ser una propuesta de las empresas licitadoras.

36. Pregunta: En el apartado donde se detallan las actividades del CAU TI, se pone de manifiesto que entre sus acciones estará el contacto continuo con los proveedores para el cierre de tickets; ¿los costes telefónicos de las llamadas salientes corren por cuenta de la Generalitat o en el precio del Ticket gestionado deberá estar incluido?

Respuesta: Hay que tener en cuenta que la vía de salida de las llamadas salientes se realiza por los mismos recursos de telecomunicaciones que facilitará la Generalitat para atender la demanda, y que forma parte de la Red Corporativa de la Generalitat, por lo que en ningún caso supone coste para la empresa adjudicataria.

37. Pregunta: ¿Tienen datos de que % de llamadas se atienden en el tramo horario de 22:00 a 06:00 en el CAU TI; hemos comprobado se aporta el % en el servicio CC-012 pero no en el del CAU TI?

Respuesta: En el Anexo II se dan los acuerdos de nivel a cumplir. En horario nocturno aportamos adicionalmente como referencia que el número de llamadas media, actualmente es de unas 3 en ese periodo de 23h a 08h.

38. Pregunta: En el Pliego Técnico, página 4, se indica la necesidad de implantar 5 servicios/ año de forma totalmente automatizada. ¿Alguna prioridad en este sentido?

Respuesta: La prioridad en los servicios a automatizar, vendrá marcada por varios factores que se analizarán en su momento, como puede ser el volumen de demanda, la viabilidad de automatizar dicho servicio y la disponibilidad técnica suficiente (principalmente de carácter tecnológico del departamento que gestione dicho servicio), para poder llevar a cabo la automatización.

39. Pregunta: En el Pliego Técnico, página 6, se hace referencia al portal web ¿Existe ya en la actualidad?

Respuesta: El portal web ya existe en la actualidad, pero va a renovarse. Se solicita en el presente pliego. Se podrá apoyar en la herramienta de gobierno o en el portal intranet que aporta el lote I, pero en cualquier caso su funcionalidad es responsabilidad de este lote 6.

40. Pregunta: En el Pliego Técnico, página 8, se indica que "*La Generalitat ... podrá reducir la carga de trabajo de alguna de las tareas desempeñadas para la presente área*" ¿Se está pensando en alguna tarea en concreto?

Respuesta: Dependerá de la evolución de los servicios y fundamentalmente de las solicitudes de nuevos servicios que realicen las Consellerías.

41. Pregunta: En cuanto al equipamiento tecnológico que indica el pliego y que podría aportar la Generalitat. ¿Existe obligatoriedad?

Respuesta: No existe obligatoriedad en utilizar los elementos de los que dispone la Generalitat

42. Pregunta: Los usuarios de la plataforma de formación, ¿son objeto de atención por el área de atención de las TIC?

Respuesta: Los usuarios de la plataforma de formación son atendidos en un primer nivel por el área de atención de las TIC, pero se transfieren a un segundo nivel para su soporte, que recai en el lote-5.

43. Pregunta: ¿Existe comité de centro? ¿nº de representantes sindicales?.

Respuesta: Existe comité sindical en la empresa que actualmente presta el servicio, pero no existe Comité de Centro en la actual ubicación del 012. Existen 2 representantes sindicales en el centro de trabajo (STC-Sindicato de Trabajadores de Comunicaciones y UGT). Actualmente disponen, cada representante sindical, de 40 horas mensuales como horas sindicales.

44. Pregunta: ¿Cómo se distinguen las llamadas dirigidas al 012 y al CAU-TI?, ¿son los mismos operadores los del 012 y el CAU-TI?

Respuesta: Al servicio 012 se puede acceder marcando el 012 ó el 963 866 000 y al CAU-TI mediante la extensión 85300 ó el 963 985 300. En estos momentos no son los mismos agentes los que atienden al 012 y al CAU-TI.

45. Pregunta: ¿Es posible que se realicen Campañas de Atención Telefónica? Y ¿Campañas telemarketing?

Respuesta: Si se refieren a Campañas telefónicas salientes, en el 012 i en el CAU-TI no se realizan campañas de telemarketing salientes. Si en algún momento se habla de Campañas institucionales, éstas se realizan por el departamento correspondiente, y en algunos casos los ciudadanos llaman al 012 solicitando más información, pero nunca se realizan campañas telefónicas salientes.

46. Pregunta: ¿Cuánto tiempo es necesario mantener las grabaciones de llamadas que se realicen?

Respuesta: Cuando se habla de realizar grabaciones telefónicas, siempre es pensando en la mejora de la calidad del servicio, y nunca como comprobante del contenido de la consulta frente a una queja del ciudadano. Por tanto, se deberán mantener las grabaciones el tiempo que considere la empresa adjudicataria y con el único fin de realizar refuerzos en formación de aquellas materias, que mediante la escucha o grabación de las conversaciones, así lo aconseje para la mejora de la calidad en el servicio que se solicita.

47. Pregunta: Al tratarse de un servicio de atención al ciudadano, puede existir algún trámite en el que o bien a instancia del ciudadano o de la Administración, sea necesario emitir por correo ordinario al ciudadano una carta con información, formularios, certificados, etc., como resolución de una consulta del ciudadano. En éste supuesto caso: **¿Se realizarán tareas de Digitalización, Archivo de documentación de la documentación recibida por el ciudadano?**

Respuesta: Cuando se remite a un ciudadano información por correo postal, la inmensa mayoría de los documentos que se remiten están contenidos dentro del contenedor GUC. Nunca se realiza digitalización de documentos, ni ningún tipo de archivo de los mismos. En todo caso se dispone de un historial de los envíos realizados (tanto por correo postal, correo electrónico o fax), y que se gestionan por el propio GUC.

48. Pregunta: en caso de emisión de carta desde el 012, **¿quién correrá con los costes, la Generalitat o el proveedor?**

Respuesta: Para la remisión de documentación por correo postal, la Generalitat corre con los gastos de envío, mediante el suministro del código de franqueo pagado de la Generalitat. Ahora bién, la empresa adjudicataria debe proporcionar todo el material de oficina (sobres, folios, toner, etc). En este caso debe proporcionar los sobres para albergar documentos de formato A4, y la Generalitat le proporcionará los anagramas corporativos que deben aparecer en el mismo, así como el código de franqueo pagado.

49. Pregunta: El CAU Informático, **¿requiere de Soporte In Situ?**

Respuesta: Salvo propuesta específica del licitador, NO. Únicamente tener en cuenta el perfil asignado a grupo operativo.

50. Pregunta: ¿La Generalitat estaría interesada en que la transferencia del Servicio lleve implícita la transferencia del personal asociado al Servicio? Dicho esto, conocemos el número de personas asociadas actualmente al 012, ¿podríamos saber el número personas por rol en el servicio y las bandas salariales en las que se mueven del CAU INFORMÁTICO? (rol/perfil, antigüedad, salario – fijo y variable., tipo de contrato, condiciones especiales, etc.)

Respuesta: Según viene especificado en el pliego técnico del lote-6 (2.6.5.1 Recursos humanos del Contact Center). Concretamente en este último apartado se especifica: *"El Convenio Colectivo por el cual se regirá el personal contratado por la empresa adjudicataria será el Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center (antes, Telemarketing), (código de convenio número 9912145)", y también se dice "A efectos de sucesión de empresas, se estará a lo preceptivo en la normativa laboral vigente, artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores."*

Así mismo, en el pliego administrativo se dice: *"25.2.- El adjudicatario del Lote VI, tendrá la obligación de subrogarse como empleador, con las condiciones que se establecen en el convenio colectivo vigente del sector Contact Center 2007, 2008 y 2009 en su artículo 18, subapartado 2.1, en las relaciones laborales de los trabajadores cuya relación y condiciones laborales se detallarán en el Anexo XVI al presente pliego."*

En la página 3 del documento denominado "Anexo Lote 6_Relacion RRHH.pdf" disponible en la plataforma de contratación (http://www.gva.es/portal/page/portal/inicio/empresas/emp_quiero_contratar_con_la_administracion/emp_qc_a_contratacion_electronica)

está detallado el personal actual del CAU-TI. La primera tabla que aparece en dicho anexo, corresponde al personal actual del servicio 012.

51. Pregunta: ¿El coste de las líneas telefónicas, quién lo soporta, la Generalitat o el proveedor?

Respuesta: En el pliego técnico del lote-6 se indica en su apartado 2.6.7.2.1 lo siguiente: *"La Generalitat Valenciana se hará cargo de los enlaces necesarios para interconectar las redes de voz y datos dedicadas por la empresa a la prestación del servicio, con las redes corporativas de voz y datos de la Generalitat."* Por tanto, el coste de las líneas telefónicas corresponde a la Generalitat. Téngase en cuenta que el contact center, aunque en las dependencias de la empresa adjudicataria, será una parte física de la Red Corporativa de la Generalitat.

52. Pregunta: ¿qué requisitos cumplen las redes de voz y datos de la Generalitat?

Respuesta: La Red Corporativa de la Generalitat y los servicios de telecomunicaciones que se prestan a través del Lote II del presente concurso, posibilitan la conexión de los servicios de voz y datos entre sus dependencias y con las redes públicas de telecomunicaciones. La conexión de las sedes con la red corporativa ha de cumplir los requerimientos de seguridad que la Generalitat defina en cada momento.

Actualmente, y utilizando la nomenclatura del actual operador, la red corporativa de voz se enmarca dentro del denominado servicio Ibercom IP.

53. Pregunta: ¿El proveedor debe de disponer de un portal web para el CAU o este portal lo proporciona la Generalitat?

Respuesta: El CAU TI utilizará la herramienta de gestión que incorpora al concurso el Lote de Gobierno TI y que incorporará funcionalidades de portal web. Los licitadores de este lote incluirán las herramientas adicionales que consideren oportunas para desarrollar sus tareas.

54. Pregunta: la renovación y mantenimiento de la herramienta de gestión y la web a utilizar en CAU TI ¿es a cargo de la empresa licitadora del Lote VI?

Respuesta: No; está a cargo de la empresa licitadora del lote de Gobierno (Lote I)

55. Pregunta: ¿Cuántos agente están dando servicios a la parte de CAU TI?

Respuesta: en la actualidad se encuentran dando servicio 15 agentes y dos coordinadores (mirar los anexos correspondientes a este apartado)

56. Pregunta: ¿Se puede aclarar el tiempo máximo para poner en marcha los servicios ya que en algunos sitios se habla de 3 y en otros de 8?

Respuesta: Se habla de 3 meses para el funcionamiento del centro. Por otro lado se deja un margen de dos meses más para que los acuerdos de nivel se alcancen al 100 % y de 8 meses -desde la firma del contrato- para el cumplimiento del SLA referente a la capitalización del conocimiento y rendimiento conjunto (Anexo 2).

57. Pregunta: ¿cuál es la relación entre las penalizaciones y el repositorio de recursos?

Respuesta: El importe que se indica en la penalización se dedicará a incrementar los recursos existentes del repositorio en la forma y manera que marque la Generalitat.

58. Pregunta: ¿se puede aclarar qué es lo que se solicita que cumplan las empresas respecto a la certificación ISO 20.000?

Respuesta: en el lote de Gobierno (Lote I) se solicita la tarea de lograr que Cetesi se convierta en un proveedor ISO 20.000 de servicios TI. Por lo tanto para el área de CAU TI de este Lote VI, se solicita que las empresas se comprometan a cumplir con dicha norma en la parte que les afecta y a colaborar con el resto de los lotes en la cosecución de este objetivo conjunto.

59. Pregunta: ¿Cuál es la herramienta de ticketing utilizada en el área de las TIC, cuál es su versión, está previsto cambiarla?

Respuesta: esta herramienta es objeto del lote de Gobierno (Lote I). Se está utilizando una versión de Remedy que, previsiblemente, se actualizará o sustituirá en este concurso. En este momento no es posible conocer la versión definitiva que se usará cuando el concurso entre en vigor.

60. Pregunta: ¿quién se encarga de atender la incidencia, buen funcionamiento y disponibilidad de la la PBX o el IVR?

Respuesta: en el caso de que la empresa decida utilizar la PBX, su mantenimiento (atención de incidencias, etc.) correrá a cargo de la empresa licitadora salvo que la Generalitat, por motivos estratégicos, decida -a partir de cualquier momento desde la firma del contrato- hacerse cargo del mismo. El mantenimiento del IVR correrá a cargo de la empresa licitadora.

61. Pregunta: ¿se puede obtener información adicional a la del pliego respecto a la atención por franjas horarias, días festivos, etc.?

Respuesta: No, la información más relevante es la que se ofrece en los anexos I y II

62. Pregunta: ¿qué herramienta utilizan los agentes para dar de alta las incidencias que llegan al servicio, versión, programas..?

Respuesta: para la gestión de incidencias, la herramienta que se desee utilizar la debe aportar la empresa adjudicataria. Ahora bien, la propia aplicación repositorio de información "GUC" contiene un registro de incidencias, tanto de contenido de información como de cuestiones técnicas. El departamento que atiende las incidencias de contenido de información es la propia Dirección General de Modernización, y el departamento que atiende las incidencias de carácter técnico es el CAU-TI

63. Pregunta: ¿cuántos 2º niveles hay, con cuántos interactúan ó han de trasladar incidencias?

Respuesta: Los niveles 2 se especifican en el LOTE-5 y anexos del mismo
