

## SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA IFEMA MADRID. EXP.- 22/016

### CONSULTAS / RESPUESTAS

---

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA, relacionadas con el expediente de referencia:

- 1. Respecto al actual prestatario del servicio. ¿Se trata de un Centro Especial de Empleo?**

El prestatario del contrato no es un Centro Especial de Empleo.

La adjudicataria del servicio Ilunion Contact Center SAU, que no es un CEE.

- 2. Respecto a anexo XVIII del listado de personal a subrogar. ¿Hay alguno de ellos que tenga consideración de Discapacitado?**

El adjudicatario del servicio ha informado que ninguna persona de la lista aportada es discapacitada.

- 3. Dentro de la documentación que se debe aportar dentro del Criterio 1, se indica que se dispone de un límite máximo de 5 páginas, pero en algunos requerimientos se solicita descripción e imágenes de informes tipo, por ejemplo, que deben tener un tamaño adecuado para ser leídas y analizadas. ¿Se podría ampliar el límite de páginas para que se puedan incluir un contenido adecuado a lo solicitado debido al número de informes solicitados?**

Se establece un límite máximo de 5 páginas de extensión para cada uno de los requerimientos que se establecen en cada apartado del apartado 1, es decir, que para cada hito reseñado desde la letra a) a la h) podrá aportar 5 páginas en cada uno. Únicamente en el apartado i), podrá extenderse a 8 páginas. Únicamente y de forma excepcional, en aquellos apartados en los que se aporte documentación gráfica que para su adecuada visualización se necesite ocupar mucha extensión, podrá incorporarse páginas adicionales.

- 4. ¿Existe límite de páginas para los criterios 2, 3 y 4?**

No, no se ha establecido ningún límite.

- 5. ¿Se debe incluir un documento único para cada sobre que incluya en él los criterios correspondientes o se debe presentar un documento por cada criterio de valoración?**

La documentación requerida debe incorporarse en cada sitio habilitado para ello en la plataforma de licitación electrónica, es decir, para cada criterio debe aportarse exclusivamente el documento/documentos relacionados con el mismo.

Únicamente para el caso del CRITERIO 9.- PRECIOS UNITARIOS OFERTADOS COSTE DE EMISIÓN- que no tiene un criterio habilitado propiamente dicho en la plataforma de licitación electrónica, la propuesta de tarifas de propuestas del coste telefónico de emisión deberá incorporarse dentro del apartado CRITERIO 5.- PROPUESTA ECONÓMICA - Detalle precios unitarios Anexo IX B.

**6. ¿Se pueden incluir anexos o enlaces a demos?**

No es posible incorporar a la oferta enlaces a documentación externa/internet. En caso de hacerlo, dicha documentación no podrá tenerse en cuenta a la hora de la valoración de las ofertas y la acreditación del cumplimiento de los requerimientos técnicos.

**7. Además de la solución Service de Salesforce, ¿disponen o está previsto dispongan de Marketing Cloud? Es otro módulo/herramienta de Salesforce que sirve para automatizar comunicaciones con clientes y convive normalmente con Service.**

Sí, dentro del alcance del proyecto de implantación de Salesforce en IFEMA MADRID se incluye la implantación de la nube de Marketing.

**8. A la hora del lanzamiento del servicio, ¿hay algún canal prioritario (teléfono, chat, email, click to call) con el que arrancar las encuestas? Es decir, ¿quieren comenzar con todos los canales desde el principio o puede ser una incorporación paulatina según avance el servicio?**

IFEMA determinará con el adjudicatario del contrato el alcance y la implantación de este servicio.

En la actualidad el canal prioritario para las encuestas es el telefónico.

**9. ¿Tienen proveedor actual de sistema de encuestas?**

Las encuestas a las que se refiere el pliego son las encuestas automatizadas que se pueden lanzar a los clientes sobre los contactos gestionados por el servicio.

La realización de estas encuestas es responsabilidad del proveedor que resulte adjudicatario del servicio.

Ningún proveedor actual de IFEMA MADRID intervendrá en este proceso.

- 10. Comprobamos que establecen una serie de indicadores les gustaría medir en cuanto a satisfacción y los quieren en informe, ¿tienen establecidos a día de hoy objetivos al respecto? Si no los tienen, ¿valoran incluyamos una propuesta?**

En el apartado 5.1 INFORMES se detallan ejemplos de informes e indicadores a incluir en los mismos, entre ellos el de Encuestas de satisfacción de clientes.

El alcance de la propuesta de cada ofertante debe incluir, como mínimo, lo descrito este apartado.

- 11. En las encuestas de satisfacción, ¿Nos pueden indicar las preguntas a realizar?**

Al ser los informes de Satisfacción de clientes y los procesos para obtenerlos una parte de las ofertas a presentar por los licitadores, IFEMA MADRID no puede proporcionar la información solicitada.

- 12. ¿Qué KPIs se necesita contemplar en el reporting?**

En el apartado 5.1 INFORMES se detallan ejemplos de informes e indicadores a incluir en los mismos.

El alcance de la propuesta de cada ofertante debe incluir, como mínimo, lo descrito este apartado.

- 13. En el listado de personal incluido en el Anexo XVIII, hay varias personas con contrato eventual, ¿nos podrían indicar la fecha fin del contrato?**

El adjudicatario del servicio ha informado que los contratos eventuales en la actualidad son interinidades.

- 14. En el listado de personal incluido en el Anexo XVIII, hay varias personas con contrato de interinidad, ¿nos podrían indicar a quién sustituyen?**

El adjudicatario del servicio ha informado que las personas sustituidas no serían objeto de la aplicación del artículo 18, pues se adscriben a otros servicios distintos.

- 15. ¿Los pluses incluidos se refieren a los pluses de idiomas, festivos, etc. correspondientes a la prestación del servicio? o son Complementos Salariales, ¿incentivos?**

El adjudicatario del servicio ha informado que son pluses funcionales: idiomas, festivos, sábados. No son incentivos.

**16. ¿Existen Observaciones / Condiciones Extra-Convenio Pactadas/ Guardas legales/ Bajas de larga duración, etc.?**

El adjudicatario del servicio ha informado que no existen.

**17. ¿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. a. Grado de discapacidad del equipo b. Coste de seguridad social de cada trabajador, o si existen bonificaciones de la cuota c. % de absentismo del personal en la actualidad d. 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. e. Acreditación de que el actual contratista se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. f. 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.**

El adjudicatario del servicio ha informado de que ninguna persona de lista aportada es discapacitada.

El prestatario del contrato no es un Centro Especial de Empleo. La adjudicataria del servicio lunion Contact Center SAU, que no es un CEE.

El adjudicatario del servicio no ha proporcionado información sobre el absentismo.

En relación a las cuestiones referidas en los apartados d), e), f) y a petición de IFEMA MADRID, el adjudicatario ha aportado con fecha 15 de marzo de 2022 a esta Institución una declaración responsable en la que se manifiesta el cumplimiento de los aspectos reseñados en dichos apartados.

**18. Dentro del Pliego de prescripciones Técnicas, página 12, se indica: IFEMA MADRID solicitará el currículum acreditativo del recurso asignado para esta función al licitador que presente la mejor oferta conforme a lo determinado en el apartado 7.4.e) - SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL- del anexo I Cuadro de Características. Pero en el PPT está relacionado con la figura de Coordinador Responsable de campañas de emisión y ventas y en el 7.4.e) - SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL- del anexo I Cuadro de Características a las figuras de Responsable del Contrato y Supervisor- Responsable Operativo del Servicio. ¿También se deberá acreditar la figura de Coordinador?**

No es requerido.

- 19. En el PPT se indica que la formación específica de IFEMA Madrid deberá darse como mínimo 2 veces por año, cuando el servicio se redimensiona, ¿esta formación sólo sería necesaria para el personal de nueva incorporación al servicio o a la totalidad de la plantilla?**

Se deberá impartir al personal de nueva incorporación, aunque pueden existir circunstancias que ameriten el hecho de que a la formación se incorpore otro personal por cuestiones de refresco, cambios en los procesos, etc.. para aprovechar esa convocatoria.

- 20. ¿Cuál es el tiempo de gestión post- llamada (ACW) en la recepción de llamadas?**

IFEMA no trabaja con ese dato de manera diferenciada. Los TMOS detallados incluyen la gestión de la interacción con el cliente y el tiempo de codificación de la interacción en el sistema.

- 21. Necesitaríamos el Tiempo medio de gestión (TMO) de la gestión de chat y emisión de llamadas, ¿nos lo podrían enviar?**

IFEMA no dispone de esos datos.

En el caso del chat, el servicio ha sido residual en los últimos años.

El TMO de la emisión de llamadas varía en función del objetivo concreto de la emisión.

- 22. En el cuadro de Estimación desglose de horas y Volumen de Servicio, se incluye Volumen de Backoffice, ¿se refiere a la gestión de e-mails?**

Sí.

- 23. Necesitaríamos volumen estimado, desglose por día de la semana, franja horaria y mes de la gestión de Click to Call, además de su TMO**

Actualmente no se gestiona ese canal.

- 24. Necesitaríamos desglose por día de la semana y franja horaria de la gestión de Chat y E-mail .**

IFEMA no dispone de esta información.

En el caso del chat, el servicio ha sido residual en los últimos años.

En el caso de los emails, los picos de recepción se pueden asimilar a los de las llamadas.

**25. Los datos de la tabla de 2019 octubre, columna 2019 octubre no coinciden con la suma de llamadas + correos. ¿A qué se debe?**

En la tabla de la página 39, "Datos históricos 2, Llamadas por día de mayor actividad", se facilitan las interacciones de llamadas + emails recibidos, y no se incluyen las interacciones "chat".

Puede consultar esta información completa, en la pág. 38, "Datos Históricos 1" donde se incluyen todas las interacciones recibidas en 2019 por meses.

En octubre 2019 se recibieron 12.668 llamadas, se contestaron 12.333, se gestionaron 3.661 correos y 272 chats.

**26. ¿Los pluses de domingo, idioma y festivo se deben cotizar por separado al precio de las horas por categoría, aunque estén dentro del horario y requerimientos de la prestación del servicio?**

A efectos de la determinación del precio del contrato se atenderá a lo indicado en el apartado 3.2.- SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO- del Anexo I, debiendo configurar la oferta económica conforme a lo establecido en el Anexo IX B.

**27. ¿Requiere conexión entre centralitas?**

Estas especificaciones están recogidas en el apartado 8.2 Conectividad entre IFEMA MADRID y el Adjudicatario, concretamente se indica en el primer párrafo de apartado:

"El adjudicatario propondrá una solución basada en conectividad Trunk SIP con IFEMA MADRID, de forma que permita que el tráfico de llamadas externas realizadas desde los agentes pueda cursarse por los servicios NGN de IFEMA MADRID."

**28. ¿Es necesario poner IVR? ¿Pueden describir el flujo de la IVR?**

Esto se definirá en el transcurso del proyecto de implantación e integración con el adjudicatario del servicio.

**29. ¿Se requiere cumplimiento de la normativa PCI?**

No. La normativa PCI solo aplica a medios de pago que no se van a realizar desde el servicio de Contact Center.

**30. No encontramos el Anexo/ Modelo para poder cumplimentar el Criterio 9. Precios unitarios ofertados Coste de Emisión, ¿nos lo podrían facilitar? Por otro lado, dónde debemos adjuntar dicha documentación ya que en la Presentación electrónica de ofertas no aparece ese criterio.**

Para esta información no existe un modelo prefijado.

Tal y como se indicaba en la respuesta nº 5, para el caso del CRITERIO 9.- PRECIOS UNITARIOS OFERTADOS COSTE DE EMISIÓN- que no tiene un criterio habilitado propiamente dicho en la plataforma de licitación electrónica, la propuesta de tarifas de propuestas del coste telefónico de emisión deberá incorporarse dentro del apartado CRITERIO 5.- PROPUESTA ECONÓMICA - Detalle precios unitarios Anexo IX B.

- 31. Si consideramos que debemos incluir el Anexo X de Confidencialidad, dónde debemos adjuntar dicha documentación ya que en la Presentación electrónica de ofertas no aparece esa posibilidad.**

Dicha documentación deberá incorporarse dentro del sobre o archivo electrónico nº 1, dentro del criterio "Otra documentación administrativa".

- 32. ¿Podrían indicarnos si Salesforce se encargará del routing del webchat y del email? o será el ACD de Genesys el que los enrute?**

Sí, será Salesforce el que se encargue de ese enrutamiento.

- 33. Por favor para poder calcular los costes asociados al personal necesitaríamos conocer: 1.- que personas del listado de pliego tienen discapacidad. 2.- qué engloba la columna de pluses: ¿si son solo festivos, domingos? o hay mejoras salariales adicionales incluidas.**

El adjudicatario del servicio ha informado de que ninguna persona del listado tiene discapacidad.

El adjudicatario del servicio ha informado que son pluses funcionales: idiomas, festivos, sábados. No son incentivos.

- 34. En el pliego técnico se indica la aplicación del art. 18 del convenio en materia de subrogación.**

**¿cómo se garantiza su aplicación en el momento de adjudicación?**

ILUNION CONTACT CENTER está adscrita al Convenio del Contact Center vigente.

Será de aplicación lo indicado en el apartado 20.3.- SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES ADSCRITOS AL OBJETO DEL CONTRATO.- del Anexo I - Cuadro de Características- al pliego de condiciones administrativas particulares en el que se indica que:

*“De conformidad con lo previsto en el vigente convenio estatal de Contact Center en lo referente a la subrogación de personal, se estará a lo dispuesto en dicha normativa sobre esta cuestión”.*

- 35. De acuerdo al concurso y en caso de cambio de proveedor ¿ se deberá aplicar el artículo 44 del convenio contact center para subrogar todo el personal o es suficiente con aplicar el artículo 18 sin subrogación?**

Tal y como se indicaba en la pregunta anterior, será de aplicación lo indicado en el apartado 20.3.- SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES ADSCRITOS AL OBJETO DEL CONTRATO.- del Anexo I - Cuadro de Características- al pliego de condiciones administrativas particulares.

Por lo tanto, el convenio colectivo sirve de presupuesto de obligado cumplimiento para que el nuevo adjudicatario asuma a la mayoría de los trabajadores.

- 36. ¿Cuántas campañas de emisión se han gestionado los últimos 3 años, por cada año?**

Los datos que deben tomarse como referencia son los incluidos en el pliego de prescripciones técnicas. Los últimos 3 años no han sido representativos de la actividad habitual de IFEMA MADRID.

- 37. ¿qué volumetría supone cada año por encima de las 2 campañas de emisión habituales? (solo hay datos de 2021 pero hay otros históricos que son de 2019)**

Los datos que deben tomarse como referencia son los incluidos en el pliego de prescripciones técnicas. Los últimos 3 años no han sido representativos de la actividad habitual de IFEMA MADRID.

- 38. ¿cuál es el % de absentismo de la plantilla actual?**

El adjudicatario del servicio no ha proporcionado esta información.

- 39. ¿los tiempos de gestión facilitados, incluyen el tiempo de gestión administrativa? De no ser así, facilitar el tiempo de ACW.**

Sí.

- 40. Cuando se habla de incorporar una capa de CTI, entendemos que lo que se quiere es incorporar una barra de omnicanalidad sobre el front de Salesforce para hacer la gestión de los canales de contacto ¿es así?**

Salesforce gestionará el entorno multicanal a través de su integración con el CTI del proveedor.

- 41. Esa barra de telefonía es la que requiere de la integración que entendemos que busca el poder identificar a los clientes cuando se recibe el cliente, que se pueda levantar una ficha de contacto de manera automática con los datos de los clientes si éste es conocido, o una ficha nueva (o de búsqueda detallada) si el contacto no es reconocido. ¿es así?**

Sí.

- 42. Adicionalmente, entendemos que se solicita que los datos de las interacciones se vuelquen al entorno Service de Salesforce, desde la interacción ¿es así?**

Sí.

- 43. ¿se requiere sistema para la grabación de las llamadas?**

Sí.

Según especificaciones del punto 4.10 CONTROL Y SUPERVISIÓN POR IFEMA MADRID

- 44. Se habla de que el adjudicatario podrá hacer las gestiones de alta de usuarios y tareas administrativas, entendemos que se proporcionará un perfil de administrador para poder realizar estas tareas ¿es así?**

Se proporcionará el perfil necesario para realizar las tareas descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, según la configuración específica de Salesforce que IFEMA MADRID decida.

- 45. Documento PPT. Página 2 Capítulo / Apartado 2.1 ¿Cuál es el sistema de telefonía de IFEMA ?**

Los requisitos de integración de telefonía están recogidos en el apartado 8.2 Conectividad entre IFEMA MADRID y el Adjudicatario.

- 46. Documento PPT. Página 2 Capítulo / Apartado 2.1 ¿Cómo valora IFEMA el reconocimiento y automatización de respuestas de preguntas básicas en el servicio?**

El apartado 2.1 se refiere al Alcance del servicio, y no se incluyen requisitos de reconocimiento y automatización.

- 47. Documento PPT. Página 3 Capítulo / Apartado 2.1 ¿Facilitará IFEMA la canal llamada, email, click-to-call y chat dentro de la solución Salesforce?**

Todos los canales de atención se integrarán en Salesforce.

**48. Documento PPT. Página 8 Capítulo / Apartado 2.4 Conexión con Salesforce ¿podrían indicarnos el caudal de Internet recomendado por usuario concurrente para el correcto desempeño de esta herramienta?**

Se puede consultar ese dato al propio Salesforce. En cualquier caso, y a modo puramente informativo, el caudal es muy reducido porque el tamaño medio de las páginas de Salesforce es de 90kb sobre el que Salesforce admite la compresión definida en el estándar http 1.1 antes de transmitir la información.

El cálculo final dependerá de la cantidad de páginas que se visualicen. El método de conexión a Salesforce para la prestación del servicio se especifica en el Pliego de Prescripciones técnicas - Apartado 8.2 Conectividad entre IFEMA MADRID y el adjudicatario.

**49. Documento PPT. Página 16 Capítulo / Apartado 4.8 ¿ Cuánto dura la formación inicial a un nuevo agente?**

Ese apartado hace referencia a la Formación de reciclaje, como referencia, en meses de baja actividad (junio y diciembre) se realiza este refresco, recopilando información y novedades sobre próximos eventos. Generalmente se trata de **1 día en junio y 1 día en diciembre**.

**50. Documento PPT. Página 30 Capítulo / Apartado 8.3.2 ¿Cuál es el tiempo determinado necesario para IFEMA en la aplicación del plan de continuidad?**

Los tiempos máximos de indisponibilidad del servicio se encuentran definidos en el apartado 5.2 NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES.

**51. ANEXO I. 3.3 VALOR ESTIMADO El valor estimado es de 5.227.398,19 euros. Según hemos entendido el presupuesto máximo de licitación IVA Excluido es de 1.150.098,27 € para los 2 primeros años. Y las prórrogas son de ese mismo importe con algún pequeño incremento, pero para 1 año de contrato, ¿es correcto?**

Es correcto, a efectos de la valoración estimada de las prórrogas, se han computado la aplicación de los índices de incremento de precios indicados en el apartado 3.4.- REVISIÓN DEL PRECIO.- del Anexo I.

Tal y como se indica en el apartado 3.1 del anexo I, la contratación del servicio hace referencia a lo recogido en la disposición adicional 33ª de la LCSP, "Contratos de suministros y servicios en función de las necesidades", por tanto, el presupuesto máximo de licitación indicado se trata de una estimación y el precio que finalmente se

abonará será el que resulte de las unidades o prestaciones realmente ejecutadas durante la ejecución del contrato.

**EL PRESENTE DOCUMENTO PASA A FORMAR PARTE INTEGRANTE DEL PLIEGO DE BASES, QUEDANDO AFECTOS EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL CITADO PLIEGO.**

**Dirección de Compras y Logística**

17 de marzo de 2022