

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, GESTIÓN Y ATENCIÓN PARA LOS PACIENTES/USUARIOS DE LA FUNDACIÓN CLÍNICA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS MEDIANTE SOPORTE TELEFÓNICO CENTRALIZADO “CALL CENTER SANITARIO” (EXPTE. 2024004SERASFCURJC).

**ASUNTO: NOTA ACLARATORIA**

Alcorcón, 12/07/2024

En relación a las consultas formuladas hasta el momento por los potenciales licitadores del presente expediente de contratación, inmediatamente aclaradas por el departamento técnico (según el caso) y una vez concedida la respuesta a las propias empresas en cuestión, la FCU-URJC procede a detallar las mismas a continuación:

**1º PREGUNTAS Y ACLARACIONES:**

**P1:** “Buenas tardes. ¿Se trata de un servicio de nueva creación? ¿habría subrogación de personal? Gracias.”

**R1:** “Buenas tardes. El servicio que se requiere con esta licitación no pretende la exclusividad de los trabajadores que lo presten durante el tramo horario completo que se solicita. A la vez que realizan su atención para otros clientes de la potencial adjudicataria, deben poder atender o realizar nuestras llamadas. Como se indica en el pliego se pretende la contratación del servicio de atención telefónica al paciente sin personal adscrito al servicio. Un saludo.”

**P2:** “Con el fin de cumplir la legislación vigente necesitaríamos información sobre el personal actual que está prestando el servicio:

- Confirmar el convenio por el que se rigen
- Listado ciego con la siguiente información por cada una de las personas que constituyen la unidad productiva autónoma a subrogar:
  - o Categoría
  - o Tipo de contrato
  - o Jornada
  - o Horas de contrato
  - o Localidad centro de trabajo
  - o Modalidad de trabajo (presencial o teletrabajo)
  - o Fecha de antigüedad en la empresa
  - o Fecha de antigüedad en el servicio
  - o Vencimiento del contrato
  - o Salario bruto anual
  - o Pluses salariales
  - o Desglose de las percepciones anuales de la persona por todos los conceptos
  - o Condiciones ad personam, en el caso de su existencia, o pactos colectivos que afecten al personal a traspasar.
  - o Información sobre la situación derivada de la protección a la maternidad, paternidad, incapacidad temporal y excedencias.

o Posesión de la condición de representante legal o sindical y fecha de su nombramiento y finalización del cargo si lo ha sido en el último año

• ¿Alguna persona tiene algún grado de discapacidad? En caso afirmativo, necesitaríamos que se identificaran en el listado enviado, grado de discapacidad y si pertenecen a un Centro Especial de Empleo. Gracias.”

**R2:** “Buenas tardes. No procede en función de la contestación a la pregunta anterior. En el supuesto de haber existido subrogación laboral, hubiéramos tenido la obligación de reflejarlo en los pliegos de licitación informando de manera anónima la relación de puestos de trabajo afectados a la actividad de CALL CENTER, detallando tipos de contratos, salarios, jornadas y etc. ... para que los licitadores pudieran calcular el coste real del servicio a prestar antes de licitar. Un saludo.”

**P3:** “Buenas tardes, Solicitamos, por favor, respuesta a las siguientes cuestiones:

1/ ¿Cuántos agentes prestan el servicio?

2/ ¿Cuántos agentes concurrentes?

3/ ¿Ratio Agentes/coordinador?

4/ ¿Cuál es la cantidad de llamadas salientes/mes y TMO esperados?

5/ ¿Qué niveles de atención y servicio hemos de contemplar? 80% 85% 90% 95%.

Muchas gracias. Un Saludo.”

**R3:** “Buenas tardes. Las preguntas que realizan Uds. las pueden calcular en base a los datos reales de actividad y requisitos que están publicados en el PPT, están todos los datos: llamadas, picos por horas, tiempos medios, días de la semana...Un cordial saludo.”

**P4:** “No localizamos en VORTAL ninguna licitación con el número de expediente de referencia. ¿Podrían indicar si está subida a la plataforma correctamente? gracias. Saludos.”

**R4:** “Buenas tardes. Hay un pequeño problema de la plataforma "VORTAL" que no permite en este preciso momento poder publicar la oferta al potencial licitador. El problema quedará resuelto en un espacio breve de tiempo, pero el acceso a los Pliegos y demás información está correctamente:

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3Adetalle\\_licitacion&idEvl=0XBxEcxdH8ysNfRW6APEDw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3Adetalle_licitacion&idEvl=0XBxEcxdH8ysNfRW6APEDw%3D%3D)

Un saludo.”

**MESA DE CONTRATACIÓN DE LA FCU-URJC**