

CONSULTAS

Pregunta.- 1º.- De cara a realizar un dimensionamiento óptimo del servicio , ¿nos podrían facilitar los siguientes datos históricos diferenciados por meses, días de la semana y franjas horarias?:

- **Nº llamadas ofertadas**
- **Nº llamadas atendidas**
- **Tiempo medio de respuesta**
- **Tiempo medio duración de la llamada**

Respuesta .- (Se adjuntan archivos)

P: 2º.-¿Cual es el horario de prestación de servicio a cubrir los días festivos que no viene especificados en el pliego de condiciones, es decir todos los festivos menos el 25 de diciembre y 1 de enero?.

R: Debido al bajo nivel de llamadas recibidas los fines de semana y festivos se acordó con el Ayuntamiento prestar servicio tal solo los Sábados de 8.30 a 14.30. En lo referente a los festivos tan solo se trabaja en los festivos locales (2-01 y festividad del Corpus) en ambos 1 agente mañana y tarde. Por otra parte por indicación del Ayuntamiento se ha trabajado en los días que se han celebrado elecciones generales y autonómicas.

las horas no realizadas Sábados tarde y Domingos, se han realizado ejecutado de L a S mejorando la calidad del servicio.

P: 3º¿Existe en la actualidad algún software propiedad del Ayto. de Granada que esté cedido a la empresa adjudicataria para la prestación del servicio?

R: Si, una aplicación SIM Atención al ciudadano en el que se registrarán las demandas

P: 4º En cuanto al listado del personal adscrito al servicio facilitado por la actual empresa adjudicataria, solicitamos la siguiente información de cara a poder valorar correctamente los costes del servicio en caso de subrogación obligatoria por convenio colectivo.

R: La información está proporcionada en la tabla que se adjunta en el Perfil del Contratante de conformidad con lo dispuesto en el artículo 120 TRLCSP, no obstante tras consultar a la empresa:

- *Fecha antigüedad de cada trabajador, en el listado facilitado aparece la fecha del último contrato.* Esta es la fecha de antigüedad correcta.

- - *Tipo de contrato por código, con objeto de conocer si existe algún contrato bonificado.* No hay contratos bonificados.
- - *Horario laboral estipulado en contrato (obligatorio en jornadas parciales)* se detalla turno y nº de horas semanales.

- - *Situaciones protegidas (reducción de jornada, excedencia por cuidado de hijos, etc,)* no aparecen en el cuadro porque no hay
- - *Personal en situación de incapacidad temporal.* no aparecen en el cuadro porque no hay.
- - *Salario bruto actualizado a diciembre 2017 (las tablas que aparecen el listado no corresponden a las publicadas para el ejercicio 2017).* Están actualizadas
- - *Indicar personal que cobra plus de idiomas.* Sólo hay 1.
- - *Indicar personal que cobra plus festivos y plus festivos especial.* Todo el personal que realice labores en festivos
- - *Servicio adscrito según contrato laboral , así como detalle de fecha % de jornada.* No hay más que 1 persona, resto son contratos indefinidos, si bien el personal de operaciones de Granada realiza toda su actividad para esta cuenta.
- - **Dirección postal del centro de trabajo según contrato laboral. la misma que nuestro centro de Granada** (Benjamín Franklin, s.n 18.100- Armilla Granada)
- *% Absentismo del último año.* No aplica