

CONSULTA PRELIMINAR REFERENT AL SERVEI DE TELEOPERACIÓ DE SUPORT AL 061 DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES.

INFORME DE CONCLUSIONS

1. MARC JURÍDIC DE LA CONSULTA PRELIMINAR

La Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 de Febrer de 2014 sobre la contractació pública recull formalment en el seu article 40 per primera vegada les consultes preliminars de mercat, dins de la secció relativa a la fase de preparació del procediment.

2. CONTEXT, OBJECTIU I ENFOC

Actualment el servei de teleoperació (gestors) del 061 està adjudicat a Ferrovial Servicios S.A. El contracte finalitza a mitjans de l'any 2022 i el SEM està preparant la nova licitació.

En aquest context, El SEM s'adreça al mercat amb un doble objectiu:

- Maximitzar la concurrència d'ofertes.
- Explorar possibles propostes de nous enfoc operatius, contractuals o tecnològics que millorin la eficàcia i eficiència del servei, i sempre amb l'objectiu de garantir la millor resposta al ciutadà.

L'anunci de la convocatòria va ser publicat el 16 de juny de 2021 amb el codi d'expedient CMP 3-2021, tancant-se el període de presentació de propostes el 22 de juliol de 2021

A la CPM es sol·licita resposta a quatre qüestions tècniques i econòmiques concretes per aportar informació per la propera licitació, tant pel que fa a afavorir la concurrència d'ofertes, com per millorar la eficàcia i eficiència del servei ofert a través del 061:

1. Preu per hora efectiva per perfil professional.
2. Eina i criteris per la validació del dimensionament proposat.
3. Flexibilitat: eines per l'escalada i desescalada del dimensionament lligat a la variabilitat de la demanda.
4. Alternatives a l'actual relació contractual basada en el preu/hora. Requeriments, avantatges i inconvenients respecte al model actual.

3. RELACIÓ DE PARTICIPANTS

En el termini establert han presentat proposta les següents empreses (en ordre alfabètic):

- Atento.
- Ferrovial.
- Servicio Móvil.
- Unisono.

4. CRITERIS SEGUITS PER L'ANÀLISI DE LES PROPOSTES

En l'anàlisi de les propostes presentades s'ha tingut en compte els criteris generals següents:

- Que l'ús del contingut de les propostes es limita exclusivament a la seva utilització en la definició de les especificacions de l'eventual procediment de contractació que segueixi a la Consulta Preliminar de Mercat.
- Que el contingut de les propostes es considera confidencial i no serà revelat pel SEM per cap mitjà ni a les empreses participants ni a cap altra

5. ANÀLISI DE LES PROPOSTES

Les respostes rebudes tenen diferent nivell de detall segons participant i segons qüestió plantejada. De l'anàlisi de les propostes s'ha obtingut informació interessant a incloure en la futura licitació, tant pel que fa a la visió objectiva (pe. tarifa preu/hora efectiva), de coneixement d'eines (pe. pel càlcul del dimensionament), com d'estratègies per dotar de flexibilitat al servei.

Aspectes a destacar:

- Preu hora efectiva pel gestor:
 - Forquilla de preus de mercat.
 - Condicions de renovació del Conveni Estatal de Contact Center.
- Eines i criteris per la validació del dimensionament proposat:
 - Àrea específica de planificació operativa amb metodologia COPC i eines WFM (Verint) i Agent Cast Control.
 - Mètode Erlang C (sense abandonaments) i la seva evolució cap a Erlang X (abandonaments després d'un temps d'espera).
 - WFF eina de gestió de plataformes de Contact Center al Núvol.
- Flexibilitat: eines per l'escalada i desescalada del dimensionament lligat a la variabilitat de la demanda
 - Subcontractació.
 - Estratègia curt termini (pe. atemptat), mig termini (pe. estacionalitats conegudes) i incertesa (pandèmies) vinculat al temps de formació per perfil: sistema de guàrdies, borsa d'hores, borsa de treball, formacions preventives.
 - Escalada: Contractació a temps parcial + borsa de treball prèviament formada. Desescalada més complicada (pe. altres companyes a on destinar el personal excedent).
 - Estratègia basada en: equip ETT ad-hoc "ready to go" + capacitat de selecció + teletreball + ampliacions horàries.
- Alternatives a l'actual relació contractual basada en el preu/hora.

- Modalitat Fix, Fix+Variable, per objectius, abonaments trimestrals, etc.
- Model de cànon fix, model €/procés i model híbrid (aplicació d'un model diferent per cada àmbit d'activitat).