



## Ayuntamiento de Salamanca

Secretaría General  
Servicio de Bienes y Contratación

Ref. BP/AL-2016/502

### NOTA ACLARATORIA DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS POR DISTINTOS INTERESADOS EN EL EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 –SERVICIO “AVISA”- EN LAS VÍAS PÚBLICAS DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE SALAMANCA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Vistas las consultas realizadas al Servicio de Bienes y Contratación, tanto por vía telemática como telefónica, por distintos interesados en la licitación del SERVICIO AVISA, se ha considerado conveniente responderlas de forma común mediante este escrito que será publicado en el perfil de contratante para general conocimiento:

En primer lugar, la prestación del servicio tendrá lugar necesariamente en la ciudad de Salamanca y, a tales efectos, el Ayuntamiento proporcionará sin coste para el adjudicatario una oficina sita en las dependencias de la Casa Consistorial. Esto es así, porque el art. 5º del pliego de prescripciones técnicas, al establecer el horario del servicio, contempla expresamente la “atención personalizada presencial”.

En segundo lugar, el servicio hasta la fecha ha sido prestado por varias empresas diferentes que han venido aplicando el “Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center” y, a los efectos oportunos en materia de la subrogación del personal que proceda, se informa que la plantilla tiene las siguientes características:

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO DE CONTRATO	ANTIGÜEDAD	CONVENIO
V.L.V	<i>jornada parcial - teleoperador - 20 horas semanales</i>	21/06/2014	CONTACT CENTER
G.S.H.	<i>jornada completa- coordinador</i>	21/06/2014	CONTACT CENTER
F.G.M.	<i>jornada parcial - teleoperador - 20 horas semanales</i>	21/06/2014	CONTACT CENTER

En tercer lugar, en cuanto a las vacaciones, ausencias y/o sustituciones del personal que presta el servicio, la atención y los horarios contemplados en los pliegos, especialmente en el de prescripciones técnicas, deben ser cumplidos en sus mismos y estrictos términos, sin que el servicio pueda quedar desatendido en ningún momento.

Lo que se comunica para general conocimiento de todos los interesados en la actual licitación.

En Salamanca, a 16 de Junio de 2.016



El Jefe del Servicio  
de Bienes y Contratación

Fdo.: Brayan Pérez Terradillo