

ANEXO C: ESPECIFICACIONES DEL GMAO (SISTEMA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS)

Respecto al sistema GMAO (Sistema de Registro y Gestión de Incidencias) a implantar, las empresas adjudicatarias podrán consultar las incidencias relativas al servicio en los centros de trabajo del Grupo Correos de forma totalmente transparente, que permita la visualización objetiva de los datos tanto a los responsables asignados por Grupo Correos, como a los responsables de las empresas adjudicatarias, que consta como mínimo de las siguientes especificaciones:

- a) Base de datos residente en web y con acceso por la “Intranet de Grupo Correos”, estará permanentemente actualizada y accesible las 24 horas los 365 días del año, desde cualquier ordenador conectado a red.
- b) Cualquier usuario (personal del Grupo Correos) puede comunicar avisos de incidencias sobre el servicio. Posteriormente, dichos avisos pueden ser validados por un responsable de Correos, y una vez analizada dicha comunicación de incidencia cuando corresponda se cambiará de estado, pasándose del estado “alta” a un nuevo estado “pendiente” para que lo reciba de forma inmediata y automática el responsable de la empresa adjudicataria del servicio, e inicie su proceso de resolución.
- c) Comunicación inmediata y automática vía mail a los supervisores y responsables de las empresas adjudicatarias de servicios de limpieza y control de plagas de todas las incidencias verificadas y pasadas a estado “pendiente”: de manera que las empresas adjudicatarias reciben un aviso por correo electrónico de la incidencia registrada con todos los datos de las incidencias, para que tengan constancia de la misma.
- d) Generación de informes y listados para consultar los datos acumulados de incidencias en cualquier periodo de tiempo. Se puede obtener los datos de incidencias filtrados como se desee. (como, por ejemplo: por lote, provincia, por empresa del Grupo Correos, por estado de la incidencia, u otros parámetros configurables).
- e) Esta aplicación permite realizar un adecuado seguimiento y control de la resolución de incidencias y obtener mensualmente los indicadores necesarios (cuantas incidencias están resueltas o pendientes, tiempo medio de resolución de las incidencias, etc.).

Correos está utilizando actualmente el sistema GIM (de la empresa Tcman), siendo la empresa adjudicataria responsable de asumir el coste de sistema GIM para la gestión de incidencias del servicio de limpieza y control de plagas, siendo una partida de gasto a incluir en su escandallo de costes. Los costes de utilización y explotación del GMAO (GIM) a asumir por la empresa adjudicataria se encuentran incluidos dentro del precio de licitación de este contrato.

Se estima que el coste de las licencias de uso del GMAO (GIM) (IVA excluido) que deberá asumir cada una de las empresas adjudicatarias es:

- Coste cuota única implantación inicial: 900,00 € sin IVA.
- Coste mensual tarifa plana: 250,00 € sin IVA.