

ERROR EN EL PLIEGO TÉCNICO

Habiéndose detectado dos errores en el Pliego de Condiciones Técnicas , se procede a su corrección:

Error 1 (pág. 22 del pliego técnico)

Donde dice:

“A su vez, el número mínimo de horas semanales (entendida semana con cinco días laborables de lunes a viernes) dedicadas a la plataforma comercial mediante las que se debe prestar el servicio será de 692 horas. En el mes de agosto”

Debería decir:

A su vez, el número mínimo de horas semanales (entendida semana con cinco días laborables de lunes a viernes) dedicadas a la plataforma comercial mediante las que se debe prestar el servicio será de 642 horas. En el mes de agosto **no resulta aplicable este requisito, pudiendo limitarse la oferta al número de agentes por franja horaria establecido en la tabla precedente.**

Error 2 (pág. 25 del Pliego Técnico)

Donde dice:

En la evaluación de la satisfacción con el agente mediante IVR al final de la llamada, la valoración mensual de cada pregunta no debería estar por debajo del 3 sobre 5.

Fórmula: % incumplimiento IVR = valoraciones con puntuación ≤ 3 / total de valoraciones en relación a la pregunta que hace referencia al agente

o Penalización: se deducirá un 0,5% de la facturación mensual de atención telefónica por cada punto porcentual o parte proporcional de incumplimiento en la IVR. Por ejemplo, si el porcentaje de respuestas que han valorado con 3 o menos la atención recibida por el agente es del 4,15%, la penalización será de $4,15\% * 0,5\% * 100 = 2,075\%$ de la facturación mensual.

Debería decir:

□ En la evaluación de la satisfacción con el agente mediante IVR al final de la llamada, la valoración mensual de cada pregunta no debería estar por debajo del 3,5 sobre 5.

o Fórmula: % incumplimiento IVR = valoraciones con puntuación $\leq 3,5$ / total de valoraciones en relación a la pregunta que hace referencia al agente

o Penalización: se deducirá un 0,5% de la facturación mensual de atención telefónica por cada punto porcentual o parte proporcional de incumplimiento en la IVR. Por ejemplo, si el porcentaje de respuestas que han valorado con 3,5 o menos la atención recibida por el agente es del 4,15%, la penalización será de 4,15% * 0,5%*100 =2,075% de la facturación mensual.