

RESPUESTAS A DIVERSAS PREGUNTAS EFECTUADAS

Pregunta 1

Nos gustaría que nos confirmaran si el centro que tiene que poner el adjudicatario tiene que estar en Bilbao o puede estar en otro lugar de España.

Respuesta:

No hay ninguna referencia en los pliegos de condiciones a que el centro deba estar obligatoriamente en Bilbao.

Pregunta 2

(PLIEGO TECNICO) 6.4- Realización de la oferta y condicionantes mínimos En la tabla correspondiente a la atención comercial se indica el nº de agentes por franjas horarias (7-14-16-16-16-13-9-8-8-8) lo que suma un total de 115 horas/diarias. Este número de horas x 5 días suponen 575 horas/semanales; sin embargo, en el párrafo siguiente se dice que “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”. ¿Nos pueden aclarar la diferencia entre las 575 horas que resulta de la cobertura indicada en la tabla y las 692 horas que se indica en dicho párrafo?

Respuesta:

La oferta deberá realizarse haciendo una propuesta de número de agentes por día y tramos horarios (atención a la estacionalidad en el número de llamadas recibidas), que como mínimo (siempre es posible realizar una oferta superior) supongan 642 horas (en atención a la corrección de errores nº1, son únicamente 642 horas) semanales. Respetando a su vez, la distribución que plantea la tabla como número mínimo de agentes a ofertar por día y tramo horario. Este aspecto queda también recogido en los dos siguientes párrafos a aquel que es objeto de consulta:

La oferta a realizar deberá especificar y concretar la distribución de este número mínimo de horas entre tramos horarios y días de la semana, tratando de optimizar los recursos dedicados a un servicio en el que se muestra una estacionalidad (tanto en cuanto a tramos horarios como a días) y, atendiendo siempre a los mínimos establecidos en la tabla anterior.

A su vez, la oferta deberá establecer una propuesta del número de horas adicionales (a la mínima establecida) dedicadas a cada una de las plataformas, así como su distribución entre los días y tramos horarios de la semana.

Pregunta 3

(PLIEGO TECNICO) 6.1- horario del servicio y plataforma:

En lo relativo a la gestión de las solicitudes de cita previa, se indica un horario de 8h a 14h, ¿Nos pueden confirmar si se trata de lunes a viernes o incluye también los fines de semana?

Respuesta:

Únicamente resulta obligatorio ofertar el servicio de cita previa de lunes a viernes. La oferta, obviamente, podría mejorar dicho servicio.

Pregunta 4

Con respecto a la “DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR”. El número máximo de páginas admisible (30 páginas), es para los 3 documentos o para cada uno de ellos? 1 – Memoria Técnica y Metodología de la Ejecución / 2 - Medios Técnicos a disposición del Contrato / 3 - Criterios Medioambientales y Sociales.

Respuesta:

Las 30 páginas establecidas como máximo, lo son para el conjunto de los tres documentos.