

ACLARACIONES A DIVERSAS REDACCIONES E INFORMACIÓN

Aclaración primera

En relación a la primera tabla de la página 16 del pliego Técnico (llamadas recibidas mes a mes en la plataforma comercial y tiempo medio de conversación): Nótese que durante el confinamiento domiciliario consecuencia del estado de alarma (marzo y abril, principalmente) el número de llamadas fue sensiblemente inferior a lo habitual.

Aclaración segunda

En relación a la evaluación de la satisfacción con el agente mediante IVR y penalizaciones asociadas (página 25 del Pliego Técnico): La penalización resulta de aplicación únicamente cuando, para cualquiera de las preguntas, la valoración mensual de la misma se sitúe por debajo del límite establecido. Pudiendo excepcionar el CABB la aplicación de la penalización cuando, en su opinión, existan razones suficientes en factores externos que han imposibilitado el cumplimiento.

Y a su vez, para el cálculo del porcentaje de respuestas que han resultado con una valoración inferior al límite establecido, deberán considerarse las respuestas con valoración inferior a dicho límite (con independencia de la pregunta que tienen como origen), en relación al total de preguntas efectuadas (producto entre el nº de encuestas efectuadas y el nº de preguntas efectuadas).

Aclaración tercera

En relación a criterios medioambientales y sociales en base a los que realizar la valoración de la oferta (página 6 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).

Entre otros, se establece:

Criterios sociales (mantenimiento de condiciones laborales): compromiso de mantenimiento y/o mejora de las condiciones laborales en términos de salario/hora trabajada

En el término “salario” utilizado en dicha expresión, deberán considerarse tanto el salario base propiamente dicho, como los complementos salariales y extrasalariales que regula el Convenio II colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), publicado en el BOE nº165 de 12 de julio de 2017.

Aclaración cuarta

En relación a la forma en que debe presentarse la oferta económica; aspecto que queda regulado tanto en la página 4 de la Carátula del pliego de Condiciones Administrativas Particulares (Documentación relativa a criterios cuantificables de forma automática), como en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Modelo de Proposición).

La tabla a la que hace referencia en la Carátula (Documentación relativa a criterios cuantificables de forma automática) deberá insertarse en el punto tercero del Anexo I del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.