

Aclaraciones a consultas efectuadas I

El pasado 12 de diciembre se publicó en el Perfil del Contratante del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia el expediente n.º 2814 "SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA".

Desde la fecha de publicación se ha podido constatar la conveniencia de realizar algunas aclaraciones a la redacción dada a algún punto, como consecuencia de diversas consultas efectuadas por interesados.

A continuación se relacionan diversos aspectos que resulta posible aclarar desde este mismo momento. Con posterioridad se dará publicación a otras solicitudes de información o aclaraciones.

1.- En los Pliegos Técnicos, se indica: "El precio ofertado por el licitador debe considerar, adicionalmente a la prestación del servicio definida en el objeto del contrato, la realización de 10 campañas; de forma que la certificación mensual de los trabajos a pagar se realizará a partir de la minoración del precio total del contrato en el coste estimado de la realización de esas 10 campañas. En el momento en el que se decida el inicio cada una de las campañas se definirá la forma de intercambio de los datos necesarios y de la información conseguida (en función del objeto de la campaña)".

- **¿ Estas Campañas serán realizadas por el mismo equipo que gestiona el Servicio o se plantea disponer de otros Agentes diferentes y específicos para la realización de campañas salientes?**
- **¿Se dispone de datos históricos sobre estas campañas: Nº de Registros facilitados, TMO llamadas, meses en las que se realizan, etc?**
- **Al indicar que en el precio ofertado se debe considerar la realización de las 10 Campañas. Entendemos que se irán facturando horas a un precio/h indicado para la realización de estas campañas y restando su importe del importe global de adjudicación. ¿Es así?, en caso contrario, ¿cómo se facturan estas campañas?**

La realización de las campañas deberá ser realizada por personal que tenga la cualificación suficiente en el conocimiento de procesos y herramientas del CABB para su realización en función de la materia que se trate. Se trata de una mayor dotación de recursos (cuantificado en una media jornada laboral semanal, 20h) por parte del CABB

por lo que deben destinar horas/agente adicionales a las del servicio habitual de plataforma telefónica.

No se dispone de datos históricos de las campañas.

La facturación se realizará en base cada campaña solicitada y cumplimentada a razón del precio ofertado por el adjudicatario.

No se entiende la referencia a “restando su importe del importe global de adjudicación”. Del importe global de adjudicación se restará el precio de la realización de 10 campañas para la certificación mensual habitual. Certificándose el coste adicional de la campaña en el mes en que se haya realmente efectuado ésta.

A modo de ejemplo, para aclarar las posibles dudas; una oferta consistente en un importe de “D+E+F” (IVA excluido):

Servicio	Precio unitario	Unidades	Precio contrato
Gestión telefónica (totalidad de plataformas, backoffice, etc...)	A	2	$D=A*2$
Campañas	B	20	$E=B*20$
Formación nuevo software de gestión comercial	C	1520	$F=C*1.520$
Precio ofertado			D+E+F

“D+E+F” supone el importe máximo a percibir por los dos años de contrato.

La certificación mensual habitual se efectuará por $D/24$ (que resulta igual a “A/12”).

En los meses en los que se dé efectivamente, la realización de las campañas o la formación del personal en el uso del nuevo software de gestión comercial que está implantando el CABB, deberá añadirse al importe de “D/24” las cuantías que correspondan por el número de campañas efectuadas y/o las horas de formación efectuadas.

2.- En el Anexo I: Modelo de Proposición Económica. Se solicita: “ Que me comprometo a su ejecución por el precio de euros, I.V.A. excluido, durante el plazo de y con un plazo de garantía de” ¿ A qué se refiere con el plazo de garantía?

En este caso el plazo de garantía coincide con el plazo de la duración del contrato.

3.- Además en el Anexo I: Modelo de Proposición Económica después de la firma de la Oferta se indica: “Anexo: Relación de Precios Unitarios y Presupuesto”. ¿A qué Anexo se refiere?. ¿Se debe adjuntar un Anexo con precios unitarios? ¿Qué precios unitarios se deben incluir y a que presupuesto se debe hacer referencia?, ¿Hay algún modelo que se deba completar con los precios unitarios o se añaden al final del Anexo I?

En cuanto a los precios unitarios, se hace referencia a la siguiente tabla que debe ser completada por los licitadores.

Servicio	Precio unitario	Unidades	Precio contrato
Gestión telefónica (totalidad de plataformas, backoffice, etc...)	A	2	$D=A*2$
Campañas	B	20	$E=B*20$
Formación nuevo software de gestión comercial	C	1520	$F=C*1.520$
Precio ofertado			$D+E+F$

4.- En el Pliego técnico se indica: “De forma general el horario del centro de operaciones de la explotación de redes municipales los días laborables será de 8h-20h. Los días festivos oficiales no estará operativo el centro de operaciones y puntualmente aquellos días que, por convenio, los contratistas adjudicatarios de la explotación de redes municipales, tengan contemplados como tal o motivos de fuerza mayor.” ¿Qué se considera Festivo oficial?, ¿Se debe atender el Servicio en Festivos locales y autonómicos? En caso afirmativo, ¿en qué horario?

La plataforma de averías debe ser atendida 24h durante todos los días del año. La referencia al horario del centro de operación de la explotación de redes municipales se realiza a los efectos de la operativa en caso de avería.

5.- Se solicita la figura de un Responsable ante el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia. Entendemos que esta figura no tiene que tener dedicación exclusiva, ¿Es así?

Sí, es así.

6.- En los Pliegos Técnicos se refieren a los Agentes como categoría gestores, sin embargo en el listado de personal del actual proveedor solo figuran 4 gestores teniendo el resto de personal las categorías Teleoperadores especialistas y Teleoperadores. ¿ La categoría de todos los Agentes debe ser de gestores?

No. La referencia a la categoría de gestor es un error.

Los diferentes trabajadores deberán tener la categoría que corresponda para la correcta realización de las tareas que posibiliten dar cumplimiento al servicio contratado.

7.- Necesitamos aclarar el municipio de prestación del actual servicio por favor, no sabemos si es exactamente en Barakaldo o en otro municipio.

No se trata de un dato relevante a los efectos de la elaboración de la oferta, debido a que el licitador debe señalar donde prestaría el servicio en caso de resultar adjudicatario.

8.- Cuánto tiempo de formación se estima para cada una de las áreas (Gest. Comercial, averías, fosas,...)?

No se dispone de una estimación de tiempo de formación para cada plataforma.

Si bien, para comenzar a atender, siquiera con acompañamiento, la plataforma comercial, se entiende que no pueden dedicarse previamente menos de 80 horas de formación.

9.- Los gestores deben haber superado los cursos de formación inicial cuya duración no podrá ser inferior a 80 horas. (pag 11 del Pliego técnico). Por otra parte, en la página 32 del pliego técnico se indica que la formación de un gestor nuevo es de 1 mes. ¿Cuánto es la formación de gestor nuevo? ¿80 horas o 1 mes?

Se debe considerar que la preparación de una persona para la atención al público telefónicamente no se limita únicamente a los cursos de formación, sino que debe ser complementada con acompañamientos las primeras jornadas por las personas coordinadora y/o supervisora, para de esta forma obtener un conocimiento de la materia y de los procedimientos.

10.- Horarios

- **Para la atención comercial, cita previa, gestión de autolecturas y servicio de centralita la atención es de Lunes a Viernes en unos arcos horarios establecidos. Dentro de esas jornadas de atención ¿se trabaja festivos locales si fuesen entre el lunes y el viernes? ¿se trabajaría festivos autonómicos si fuesen entre el lunes y viernes? ¿se trabajaría festivos nacionales si fuesen entre lunes y viernes? ¿se trabajarían festivos especiales su fuesen entre el lunes y viernes? Festivo especial = 25 de diciembre, 1 de enero, 6 de enero y 24 y 31 de diciembre a partir de las 20 horas.**

Los días festivos serán los dispuesto por el Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Bizkaia y no se prestará servicios dichos días. Téngase presente que, en atención al ámbito geográfico del propio Consorcio de Aguas, no cabe realizar consideraciones respecto a la existencia de festividades locales en las que no se preste el servicio.

- **Para Gestión de averías y fosas sépticas se indica que se trabaja 24 horas todos los días del año. Entendemos por todos los días del año los 365 días, es decir, se trabaja todo tipo de festivos (locales, autonómicos, nacionales), incluidos los festivos especiales. ¿nos confirman que hemos entendido bien?**

Sí

11.- ¿Todos los agentes actuales tienen conocimientos hablado y escrito de euskera?

Todas y cada una de las plataformas deben poder ser atendidas en euskera y castellano continuamente.

12.- En el plan de formación se indica que “los agentes deben recibir una formación continua”. ¿en cuánto tiempo (horas anuales) se tiene establecido dicha formación continua?

La oferta efectuada en ese sentido por el licitador es lo que será objeto de valoración.

13.- En la relación de personas actuales del servicio se indica, en la mayoría de los trabajadores, que tienen Complementos salariales “según convenio”. Con el objeto de conocer los costes reales de la posible subrogación necesitamos conocer qué cuantía tienen esos Complementos salariales. Así mismo, necesitamos saber qué agentes de la relación tienen turno de nocturno.

En el pliego se especifica que el convenio en vigor es el II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center -BOE de 12 de julio de 2017, y en base al mismo deben conocer cuáles son los conceptos salariales.

14.- En el cuadro Resumen, Apartado DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA Proposición económica firmada por el licitador o persona que le represente, redactada inexcusablemente conforme al modelo que figura como Anexo I, incluyendo en el precio ofertado todos los impuestos, excepto el IVA. Precio por el que se compromete a la ejecución del contrato por los dos años de vigencia del mismo. Deberá especificar también, de forma separada, el precio ofertado por campaña y el precio por hora derivado de la formación en el nuevo software de gestión comercial, A tal efecto, deberá utilizarse el siguiente modelo de presentación del precio ofertado

	Precio Unitario Uds		Precio contrato
Gestión telefónica (Total Plat, back office,....)	A	2	$D = A * 2$
Campañas	B	20	$E = B * 20$
Formación nuevo software gestión comercial	C	1.520	$F = C * 1.520$

¿Los valores A y B: Son el precio global anual de la gestión telefónica y de las Campañas?

El valor A es el precio de la gestión telefónica en cada anualidad del contrato. El valor B es el precio de cada una de las campañas que el CABB encargue para su realización al adjudicatario.