

Aclaraciones a consultas efectuadas II

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 o transmitir, tras haber accedido a información adicional a la que se disponía en el momento de dar inicio a la licitación.

Con posterioridad se dará publicación a otras solicitudes de información o aclaraciones.

1. ¿Podrían facilitarnos el TMO de las llamadas emitidas?

El TMO medio de las llamadas emitidas en 2022 es **02:14** minutos.

A este tiempo hay que sumarle un Tiempo administrativo de **00:27**

2. Entendemos que las llamadas que no son de la tipología comercial también necesitan un tiempo administrativo ¿Nos podrían indicar el tiempo medio estimado?

El tiempo administrativo del resto de unidades es similar al consignado para la plataforma comercial.

De manera concreta en el año 2022 ha sido **01:14** minutos

3. ¿Nos pueden indicar el Tiempo Medio de la gestión documental y su horario de atención?

El promedio de tiempo es de **07:41** minutos, para la gestión de 12.742 e-mail, 138 Cartas en Apartado correos y las 10.984 operaciones de Back Office (De enero a septiembre).

El horario de atención es el mismo que el de Comercial.

4. Facilitan la curva de llamadas recibidas de 08:00 a 18:00 h. ¿Podrían indicarnos la curva para la gestión de averías 24 horas?

Se adjunta la tabla con la distribución porcentual media

0:00	0,2%
1:00	0,1%
2:00	0,1%
3:00	0,1%
4:00	0,3%
5:00	0,7%
6:00	0,8%
7:00	1,9%
8:00	3,9%
9:00	10,4%
10:00	12,9%
11:00	15,9%
12:00	12,7%
13:00	9,5%
14:00	5,6%
15:00	4,7%
16:00	3,5%
17:00	4,6%
18:00	4,0%
19:00	3,4%
20:00	1,5%
21:00	1,7%
22:00	0,8%
23:00	0,6%
	100,0%

5. Dentro del listado de personal a subrogar, necesitamos saber si existe personal con discapacidad, en caso afirmativo, identificarlas dentro del listado, así como clarificar sus costes de seguridad social

No hay personal con discapacidad