

Aclaraciones a consultas efectuadas III

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.

1. Las tipologías de llamadas se estructuran en distintas plataformas: averías, centralita, cita previa, comercial y lecturas. El equipo de agentes, ¿se estructura en una cola única o hay especialización para cada una de estas plataformas?

La plataforma comercial es la que demanda mayor grado de conocimientos y experiencia (así como periodo necesario para la formación) por parte del personal que vaya a atender la misma.

Y resulta, a su vez, la principal actividad que debe prestarse por el adjudicatario, demandando un número de puestos trabajando simultáneamente muy superior al del resto de plataformas.

El Pliego de Prescripciones Técnicas incluye suficiente información relativa a requisitos a cumplir durante la prestación del servicio.

Entre otras cuestiones y, a modo de ejemplo, con carácter enumerativo y no limitativo, lo establecido en el apartado 6.3 relativo a aspectos funcionales:

Todos y cada uno de los puestos y agentes contratados estarán habilitados para la atención de cualquier tipo de consulta, reclamación, atención de la centralita o recepción de avisos de posibles averías, sin perjuicio de lo que establece el párrafo siguiente.

En el momento en que se recibiera un aviso de avería en la red municipal, si el número de puestos contratados en esa franja-horaria es superior a uno, el adjudicatario deberá garantizar que uno de los puestos deberá de destinarse en exclusiva a la recepción de llamadas de averías. En el caso de que se dé una llamada de averías y este puesto se encuentre ocupado, se deberá desviar esta llamada a uno de los otros puestos.

Igualmente, deberá garantizarse que siempre habrá un agente dedicado a las labores de atención de la centralita durante el horario de prestación de dicho servicio. Así como un agente adicional al menos

(dependiendo del número de llamadas entrantes y la obligación de cumplir con los niveles de servicio) para la atención a las solicitudes de “cita previa”.

Así como lo establecido en el apartado 6.4 (Realización de la oferta y condicionantes mínimos), que entre otras cuestiones indica:

El número mínimo de agentes por tramos horarios mediante los que se debe prestar el servicio es el siguiente:

Servicio de centralita:

1 agente en cualquier tramo horario de la plataforma

Atención a solicitudes de “cita previa”:

1 agente en cualquier tramo horario de la plataforma

Atención a Averías:

1 agente en cualquier tramo horario de la plataforma

Atención Comercial

conforme la siguiente tabla:

<u>hora</u>	<u>nº agentes</u>
8 a 9	7
9 a 10	14
10 a 11	16
11 a 12	16
12 a 13	16
13 a 14	13
14 a 15	9
15 a 16	8
16 a 17	8
17 a 18	8

2. ¿Cuál es el índice de rotación actual del equipo de agentes?

El índice de rotación actual no es un valor o dato que resulte necesario para la realización de la oferta por parte del interesado.

Conforme lo establecido en el pliego de condiciones, en la ejecución del contrato deberá garantizarse una rotación igual o inferior al 10%.

En cualquier caso, dicho nivel establecido en el 10% no supone un objetivo o una mejora que necesite ser planificada y gestionada, respecto a la rotación actualmente existente.

3. Con respecto al apartado 3 PPT donde se indica “las dimensiones de las mesas serán adecuadas, de un tamaño mínimo de 1m x 1m.,acomodándose a las prestaciones que deban realizarse desde cada puesto”, solicitamos nos aclaren si sería posible el uso de mesas dobles para puestos enfrentados (comunes para esta tipología de servicios de call center) siendo las medidas de una mesa doble de 1,20 m x 1,24 m x 1,24 m y, por consiguiente, la medida de la mesa individual resulta ser 1,20 m x 0,62 m x 1,24 m. Este tipo de mesas son estandarizadas, y cumplen con la ergonomía solicitada para

este tipo de servicios por los Servicios de Prevención. ¿Sería posible el uso de este tipo de mesas dobles?

No. En tanto en cuanto su uso se hiciese de la forma en que se describe en la pregunta. No cumpliría con el requisito establecido en el pliego de condiciones.

4. Régimen de sustitución de las vacaciones.

No es una información que resulte necesaria para efectuar la oferta; quedando la organización de las vacaciones en el ámbito de las competencias de la empresa que resulte adjudicataria.

5. Porcentaje y régimen de sustitución del absentismo.

No es una información que resulte necesaria para la realización de la oferta; siendo suficiente la incorporada al pliego de condiciones mediante el anexo y, siendo el absentismo un aspecto que debe ser gestionado bajo la responsabilidad de la empresa que resulte adjudicataria.

6. En el punto 6.4 del pliego técnico (condicionantes mínimos) se indican el número mínimo de horas semanales dedicadas a la plataforma comercial se establece en 681 horas (que incluye la atención a la plataforma de recepción de autolecturas). ¿Sería posible incorporar automatismos tecnológicos y/o optimización de procedimientos a lo largo de la vida del servicio que reduzcan la necesidad de dicha cobertura física de gestores respetando el nivel de servicio del 95% establecido en el punto 7 de dicho pliego?

En el periodo de vigencia del contrato no es posible reducir el dimensionamiento físico de gestores.

Se debe advertir, que el dimensionamiento mínimo exigido no garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos, y por tanto no supone excusa en caso de incumplimiento de alguno de los indicadores. No obstante, la incorporación de automatismos tecnológicos debería permitir una sustancial mejora de los ratios de atención al cliente.