

Consultas Realizadas

Licitación 302485 - Contratación del Servicio de Call Center (SBE)

Consulta 1 - Cantidad de agentes y posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	17-03-2016
En la página 13 de las especificaciones técnicas se menciona el horario para el servicio de atención a clientes 24 hs: de 7 a 17 hs= 15 posiciones, de 17 a 23 hs= 4 posiciones, de 23 a 07 hs= 2 posiciones; totalizan 21 posiciones/operadores, sin embargo en el párrafo siguiente se menciona que el requerimiento inicial es de 15 operadores. 1- Cuál es la cantidad final de operadores requerido?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	22-03-2016
La cantidad inicial de "Operadores" es de 15		

Consulta 2 - Horario de atención

Consulta	Fecha de Consulta	17-03-2016
Se menciona que el horario de atención para operadores diurnos es de 7 a 17 hs, eso implica 10 horas diarias por operador. Eso es correcto? o se debe hacer un dimensionamiento distribuyendo a los 15 operadores en esa franja con una carga horaria menor considerando que lo permitido por ley para horario diurno son 48 hs semanales		

Respuesta	Fecha de Respuesta	22-03-2016
Remitirse a los solicitado en el PBC, el oferente deberá administrar sus recursos humanos de acuerdo a los horarios solicitados.		

Consulta 3 - Cantidad de posiciones

Consulta	Fecha de Consulta	17-03-2016
Se solicita una declaración jurada donde conste que tenemos 300 posiciones en funcionamiento, sin embargo en las especificaciones técnicas Pag 13 se menciona que el oferente deberá disponer de 200 posiciones en funcionamiento dentro del territorio nacional. Se podía aclarar por favor si lo requerido son 200 o 300 posiciones en funcionamiento?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	22-03-2016
Se solicita 300 posiciones		

Consulta 4 - Formulario N° 7

Consulta	Fecha de Consulta	17-03-2016
En el encabezado figura BNF LPN SBE N° 8/2016; se reemplaza por BNF LPN SBE N° 9/2016 como figura en los demás documentos?		

Respuesta	Fecha de Respuesta	22-03-2016
Se aclara que la referencia para todos los formularios es BNF LPN SBE N° 9/2016		