

Contratación de servicios de Call center para la atención de cursos de capacitación 2018. Trabajadores Grupo 15

Preguntas y respuestas:

1 - ¿La empresa adjudicataria podrá replicar la capacitación a través de instructores internos, luego de realizada la capacitación inicial a un grupo de las personas que se destinarán al servicio? **Sí.**

2 - ¿Está previsto un período de carencia respecto a las penalizaciones? Considerando que como todo servicio tiene una curva de aprendizaje para alcanzar un nivel óptimo de atención?
Las penalizaciones se aplicarán transcurrida una semana del inicio.

3 - ¿Se van a establecer límites diarios o por hora de interacciones que permitan excluir esos períodos al momento de evaluar el cumplimiento de indicadores? Fluctuaciones importantes en la demanda resultan difíciles de absorber cuando se trata de períodos acotados de tiempo.
Los indicadores de gestión se calcularán en base a un promedio diario.

4 – Respecto a la propuesta económica el pliego establece “La empresa deberá realizar una cotización global para toda la propuesta y el costo unitario del minuto de cada uno de los recursos”.

Y luego continúa “En la cotización se deberá establecer: - el precio de la hora del servicio de consultas telefónicas; - el precio del servicio de respuestas por chat y formulario web; - precio hora de la capacitación u otros ítems que consideren necesario incluir”

Y finalmente señala “Si en la oferta hubiera discrepancia entre los precios unitarios y los unitarios y los totales, valdrá lo establecido en los precios unitarios”

¿Estaría correcto enviar una propuesta económica con un valor por hora de operación por consultas telefónicas, un valor mensual por respuesta de correos y chats; y un valor hora por la hora de capacitación?

Si.

5 – En otras especificaciones establece “Los oferentes deben contar con facturación al día”
¿Qué implica?

Estar al día con los organismos estatales de acuerdo a la reglamentación vigente (BPS, DGI, etc.)