

Montevideo, 12 de Agosto de 2016.

## Respuestas a Consultas Licitación Abreviada N° 3/2016

1. *Se menciona un mínimo de 5 agentes en horario pico y 2 en horario no pico. ¿Los agentes tienen que ser exclusivos para el servicio?*

Por la temática que deberán dominar los Agentes del servicio brindado al SGA de la CGN, deberán ser exclusivos del mismo.

2. *¿Se podrá tener la información de llamadas entrantes y atendidas con una apertura por día de la semana de un mes de trabajo de ejemplo?*



3. *¿Se podrá tener la información de llamadas entrantes y atendidas con una apertura por hora de un mes de trabajo de ejemplo?*

No contamos con dicha información.

4. *¿El servicio debe funcionar los feriados pagos (1/1, 1/5, 18/7, 25/8 y 25/12)?*

No, el servicio no deberá funcionar los feriados que se mencionan.

5. *¿Cuál es el tiempo de duración promedio de las llamadas?*

Aproximadamente, 3.5 minutos.

6. *¿Existe tiempo de gestión administrativa luego de finalizada la llamada (after call work)?*

No existe tiempo de gestión administrativa, salvo en los casos de tener que remitir alguna consulta al SGA de la CGN; debido a que los Agentes no utilizan los sistemas específicos de la gestión ni las carpetas de arrendamiento.

*7. Criterio de Evaluación, Servicio Integral: El criterio de evaluación tendrá un puntaje máximo de 40. Si bien se entiende lo requerido, y los descuentos por sanciones, no se describe la manera en que la CGN controlará que lo indicado en la propuesta sea verificado. ¿Es necesario alguna carta de clientes vinculado con este ítem?*

Las cartas de clientes se presentan para el punto A) de los criterios de evaluación (Página 5, ítem 6.2). En Servicio Integral, la CGN valorará si las propuestas presentadas contienen los puntos detallados en dicho ítem.