

Contratación de empresa para servicios de atención telefónica en casa central

Licitación abreviada ampliada N° 02/2016

ACLARACIONES 2

1. **Pregunta:** El coordinador y las dos personas asignadas para la atención personalizada en mesa de entrada, están incluidas dentro de las 12 personas que deben cumplir el servicio o son dos personas que se suman a las 12? En caso de ser personas aparte de las 12 , se cotizan dentro del Precio Mensual del Servicio?

Respuesta: Tal como se indica en el punto 2 “Detalle de servicios a contratar”:

“En el grupo de trabajo asignado (12 personas), deberá **incluirse** un coordinador, que cumplirá (además de su tarea diaria) la función de interlocutor entre el Organismo y la empresa adjudicataria, así como también 2 personas asignadas para la atención presencial de mesa de informes.”

2. **Pregunta:** El servicio será de 9 a 19 horas, y se habla de 12 personas no de 12 puestos de trabajo. En caso de ser 12 personas y el límite de la carga horaria máximo será de 40 horas semanales, o sea 8 horas diarias, cómo se consideran los descansos? Puede en algunos momentos del Servicio, por tal motivo, no estar cubierto con 12 personas?

Respuesta: La propuesta debe ser presentada por la empresa. Cabe aclarar que las 12 personas deben cumplir horario los 5 días de la semana.

3. **Pregunta:** ¿Qué días se consideran hábiles en la Semana de Carnaval?

Respuesta: Serán hábiles los días miércoles, jueves y viernes.

4. **Pregunta:** ¿Qué días se consideran hábiles en la Semana Santa o de Turismo?

Respuesta: Se considerarán hábiles los días lunes, martes y miércoles.

5. **Pregunta:** En el caso de inasistencias por enfermedad u otro motivo en forma puntual que no permita sustituir a la persona, ¿se realizará algún descuento? ¿De qué manera?

Respuesta: Si, se descontarán las horas no cumplidas.

6. **Pregunta:** Durante las licencias reglamentarias, ¿la Adjudicataria deberá poner personal sustituto, de forma que el personal sean siempre 12 personas? ¿O está contemplado dentro de la dotación del servicio?

Respuesta: No está contemplado. La empresa adjudicataria deberá sustituir para que siempre se brinde el servicio solicitado.

7. **Pregunta:** Dentro de los requisitos exigidos, cuando se refiere a las inscripciones en BPS Y DGI, ¿se puede adjuntar los certificados de las mismas?

Respuesta: Lo que se solicita es un **testimonio notarial** de las inscripciones en BPS y DGI.

8. **Pregunta:** El depósito debe ser previo (en ese caso precisamos el número de cuenta) o si puede ser en efectivo (llevarlo en el momento).
Respuesta: El depósito de garantías se realiza en el Departamento de Contabilidad de la Agencia Nacional de Vivienda (Zabala 1479 PB, los días hábiles, en el horario de 13 a 17 hasta el **25 de Febrero de 2016**.
El oferente podrá constituir la garantía mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza, por un valor fijo en moneda nacional o extranjera que se determinará en el Pliego Particular. Ver respuesta 7 de las aclaraciones realizadas el 22 de febrero.
9. **Pregunta:** Se indica que debe depositarse una "Garantía de cumplimiento de Contrato" antes del 25/2. Corresponde esto antes de la adjudicación o sino realizarla luego de ser adjudicado.
Respuesta: Si corresponde debe realizarse previo a la apertura de la licitación (25/2) Ver respuesta 6, 7 ,8 y 10 de las aclaraciones realizadas el 22 de febrero. Pueden visualizarse también en la página de Compras Estatales o en la página web de la ANV.
10. **Pregunta:** Se indica que debe depositarse una "Garantía de cumplimiento de Contrato" antes del 25/2. Corresponde esto antes de la adjudicación o sino realizarla luego de ser adjudicado?
Respuesta: Idem pregunta 9.
11. **Pregunta:** En caso de corresponder la garantía anterior, en base a qué monto se debe constituir?
Respuesta: Idem pregunta 9.
12. **Pregunta:** Dado que el servicio ya está funcionando, se consulta sobre qué horarios hacen hoy las 12 personas que están trabajando para saber la carga horaria de cada uno.
Respuesta: Idem respuesta 2.
13. **Pregunta:** No se indica si el personal tiene que ser del Grupo 19 Subgrupo 2 o si puede ser del Grupo 19 Subgrupo 19.1. Agradecemos aclaren.
Respuesta: El Grupo 19 subgrupo 2 corresponde a Servicios 0900. En este caso se tratará del Grupo 19 Subgrupo 1 Call Center.
14. **Pregunta:** ¿En caso de ausencias o licencias reglamentarias deben cubrirse siempre las 12 personas?
Respuesta: Idem respuesta 6.
15. **Pregunta:** ¿En caso de rotación de personal que plazo hay para su restitución?
Respuesta: Máximo 5 días hábiles.