

Estimados Sres.,

En el Pliego de Condiciones Generales correspondiente al proceso de licitación para la contratación de los servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501), se han detectados los errores que se recogen a continuación, indicando asimismo las subsanaciones correspondientes.

Las subsanaciones se recogen igualmente en los siguientes documentos que sustituyen las versiones anteriormente publicadas:

- PCG CONTACT-CENTER 2021_C19_1501 V2
- PCG ANEXO NÚM. 5.2 - DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA -2-v2
- PCG ANEXO NÚM. 12 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 3-v2
- PCG ANEXO NÚM. 13 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA INTEGRADORA-v2

SUBSANACIONES PLIEGO DE CONDICIONES GENERALES

1.- CLÁUSULA 9.3.f) iii) PCG: donde indica:

Haber realizado como mínimo DOS (2) proyectos de gran envergadura en el curso de los TRES (3) últimos años. Se entiende por proyecto de gran envergadura aquellos servicios de Front Office con un volumen de interacciones atendidas igual o superior a DOCE MIL (12.000) llamadas diarias y servicios de Back Office con volumen de interacciones atendidas igual o superior a 1.300 servicios diarios. Se deberá indicar para cada una de ellas:

- Cliente.
- Fecha de inicio y fin del contrato.
- Importe de la contratación.
- Breve descripción de la contratación

Los proyectos realizados se acreditarán mediante certificado expedidos por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de certificado, mediante una declaración del empresario

Debía indicar:

Haber realizado como mínimo DOS (2) proyectos de gran envergadura en el curso de los TRES (3) últimos años. Se entiende por proyecto de gran envergadura aquellos servicios de Front Office con un volumen de interacciones atendidas igual o superior a:

- 6.500 llamadas y 300 servicios diarios para el Lote 1

- 4.000 llamadas y 1.000 servicios diarios para el Lote 2
- 1.500 llamadas para el Lote 3.

Deberá acreditarse el volumen indicado por proyecto para cada uno de los lotes a los que se oferte, siendo acumulativos en el caso que se oferten a diferentes lotes.

Se deberá indicar para cada una de ellas:

- Cliente.
- Fecha de inicio y fin del contrato.
- Importe de la contratación.
- Breve descripción de la contratación

Los proyectos realizados se acreditarán mediante certificado expedidos por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de certificado, mediante una declaración del empresario

2.-En concordancia con lo anterior, se subsana en anexo 5.2 DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CRITERIOS DE SOLVENCIA, para hacerlo coincidir con la nueva redacción de la cláusula 9.3.f).iii PCG

3.- PCG ANEXO NÚM. 12 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA – LOTE 3: donde indica:

Precios a ofertar por servicio:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto AB)	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Llamadas anuales entrantes	252.000				€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	1.200				€/llamada saliente realizada contestada

Debía indicar:

Precios a ofertar por servicio:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto AB)	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Llamadas anuales entrantes	1.114.896				€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	245.199				€/llamada saliente realizada contestada

4.- PCG ANEXO NÚM. 13 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA INTEGRADORA: Donde indica:

Lote 3;

A continuación, se muestra el detalle del volumen estimado para la elaboración de las propuestas económicas:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto Aigües de Barcelona)	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Llamadas anuales entrantes	1.114.896	371.632	371.632	371.632
Llamadas anuales salientes	245.199	81.733	81.733	81.733

Servicio 2. Atención del Proceso de Gestión de Averías Aigües de Barcelona	Volumen Total estimado	Volumen estimado 2022	Volumen estimado 2023	Volumen estimado 2024
Llamadas anuales entrantes	252.000	84.000	84.000	84.000
Llamadas anuales salientes	1.200	400	400	400

Precios a ofertar por servicio:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto AB)	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Llamadas anuales entrantes	252.000				€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	1.200				€/llamada saliente realizada contestada

Debía indicar:

Precios a ofertar por servicio:

Servicio 1. Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias (excepto AB)	Volumen Total estimado	Precios Escenario Tecnológico 1	Precios Escenario Tecnológico 2	Precios Escenario Tecnológico 3	
Llamadas anuales entrantes	1.114.896				€/llamada atendida
Llamadas anuales salientes	245.199				€/llamada saliente realizada contestada

En caso de que alguna empresa licitadora hubiese presentado su oferta con anterioridad a la publicación de la presente subsanación, podrá presentar una nueva oferta, quedando anulada la anterior

Junto con la presente comunicación se publica en el Perfil de Contratante una nueva versión de los pliegos con las subsanaciones indicadas.

Atentamente

CENTRAL DE CONTRATACIÓN