



CONCURSO PÚBLICO Nº 1900218

AQUISIÇÃO EM REGIME DE ALUGUER DE INFRA-ESTRUTURA DE CONTACT CENTER

ESCLARECIMENTOS Nº 001

Na sequência da apresentação de pedido de esclarecimentos às peças do presente procedimento por parte dos interessados e nos termos do art.º 50º do CCP, procede-se aos seguintes esclarecimentos:

MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

QUESTÃO 1: Solicita-se clarificação do número de casas decimais a observar para efeitos do preenchimento de:

- a. Preço unitário por segundo de acordo com o previsto no Caderno de Encargos do presente procedimento (Anexo II.a);
- b. Preço total por semana, de acordo com o previsto nas cláusulas técnicas do Caderno de encargos (Anexo II.c);
- c. O preço total da proposta, de acordo com o previsto no Caderno de Encargos do presente procedimento (Anexo II.d).

ESCLARECIMENTO 1: *Os preços previstos no Anexo II do Programa do Concurso deverão ser apresentados no número de 3 (três) casas decimais.*

Por não constar nas peças do presente procedimento, considera-se haver lugar a rectificação do Programa do Concurso, sendo submetido superiormente para decisão.

QUESTÃO 2: De acordo com o disposto no modelo de avaliação constante do Programa do Procedimento, o preço unitário médio proposto é apurado e avaliado através da soma do preço unitário proposto para todos os tipos de chamadas e seguidamente esse resultado é dividido pelo nº de chamadas contabilizadas.

2. ADEQUAÇÃO DA PROPOSTA AO FIM PRETENDIDO (Afp) – 30%:

2.1. PREÇO MÉDIO UNITÁRIO POR CHAMADA PROPOSTO – 3% (Afp1):

2.1.1. O preço unitário médio proposto será avaliado da seguinte forma, cujo resultado terá 3 (três) casas decimais:

a) Soma do preço unitário proposto para todos os tipos de chamadas (Anexo II.b), e seguidamente esse resultado é dividido pelo nº de chamadas contabilizadas;

b) De seguida é aplicada a seguinte fórmula, sendo a pontuação de 0 a 100 pontos

$$Afp1 = (- (Afp / Afpm) * 100) + 100$$

Em que,

Afpm: Preço unitário médio máximo (0,70€)

Afp: Preço unitário médio proposto

Verificamos no entanto que não existe indicação expressa das quantidades, pelo que solicita-se clarificação se é correto o entendimento que os volumes são os correspondentes à ponderação por tipo de chamada (média ponderada), isto é:

- Chamadas com sucesso: 70%;
- Chamadas com insucesso: 24%;
- Chamadas com reagendamento: 6%.

Handwritten signature and initials

ESCLARECIMENTO 2: *A quantidade é o número de tipologias de chamadas previstas no presente concurso.*

Para uma melhor compreensão da alínea a) do ponto 2.1.1, do Título II, do Anexo II do Programa do Concurso, o júri considera que a sua redacção deverá ser alterada para a seguinte redacção: "Soma do preço unitário proposto para todos os tipos de chamadas (Anexo II.b), e seguidamente esse resultado é dividido pelo nº de tipologias de chamadas previstos no Caderno de Encargos do presente procedimento".

Por se considerar haver lugar a rectificação do Programa do Concurso, a alteração será submetida superiormente para decisão.

QUESTÃO 3: ERROS E OMISSÕES

1. De acordo com o disposto na cláusula 3 do Caderno de Encargos:

Cláusula 3ª PRAZO

O Contrato mantém-se em vigor durante 31 (trinta e uma) semanas, a contar do dia 04 de junho de 2018, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.

Considerando que o prazo para apresentação da proposta é dia 11 de junho, solicita-se retificação da data de início do contrato.

ESCLARECIMENTO 3: *Considera este Júri necessário proceder-se à rectificação da vigência do contrato previsto no Caderno de Encargos, e assim concordar com a identificação do erro pelo interessado.*

Propõe o Júri a alteração da vigência do contrato para 23 semanas, a contar de 23 de julho de 2018, tendo em consideração a previsão de conclusão na formalização do contrato, sendo o valor do preço base fixado no Caderno de encargos alterado para 24.150,00 € (Vinte e quatro mil cento e cinquenta euros).

Submete-se superiormente para decisão.

QUESTÃO 4: ERROS E OMISSÕES

2. De acordo com as peças do procedimento "Constitui fundamento para a exclusão da proposta, a apresentação de preço unitário médio por chamada superior a 0,70 € (Setenta cêntimos)".

Verificamos que de acordo com o número máximo de chamadas (1.500 por semana) indexado ao número de semanas previstas (31 semanas), multiplicado pelo preço unitário médio por chamada superior a 0,70 € resulta num valor global de 32.550,00€ ao invés dos 30.000,00 indicados nas peças do concurso.

◆ Número de semanas 31 × 1.500 Chamadas (máximo por semana) × 0,70€ (preço unitário médio por chamada) = 32.550,00€

Considerando que o valor base do concurso é de 30.000,00€ e o valor unitário base resulta num valor base global superior, solicita-se retificação ou normalização de qual o valor base a considerar como limite a apresentar em sede de proposta.

ESCLARECIMENTO 4: *Respondido no Esclarecimento 2 e 3.*

Handwritten signature and initials

RANDSTAD II - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, LDA

QUESTÃO 5: O Local de Prestação do Serviço é nas Instalações do IPST ou do Prestador?

ESCLARECIMENTO 5: *O local de prestação de serviço é nas instalações do prestador*

QUESTÃO 6: No caso do Local de Prestação de serviço ser nas instalações do IPST, qual a sua localização?

ESCLARECIMENTO 6: *O local de prestação de serviço é nas instalações do prestador*

QUESTÃO 7: No caso do Local de Prestação de serviço ser nas instalações do IPST o mobiliário e computadores necessários para a execução do serviço será da responsabilidade do IPST ou do Prestador?

ESCLARECIMENTO 7: *Não se aplica uma vez que a prestação do serviço é nas instalações do prestador*

QUESTÃO 8: No caso do Local de Prestação de serviço ser nas instalações do IPST, quantos postos de trabalho estão disponíveis para a prestação deste serviço?

ESCLARECIMENTO 8: *Os postos de trabalho para a prestação de serviço são da responsabilidade do prestador*

QUESTÃO 9: Relativamente á Clausula 28ª, ponto 2.2. Nº máximo de chamadas por semana: 1.500 chamadas;
Podem por favor esclarecer qual o volume de Contactos é necessário para conseguir realizar 1500 Chamadas? Isto é qual o volume da Base de Dados consumida para conseguir realizar 1500 Chamadas?

ESCLARECIMENTO 9: *As Bases de dados serão enviadas pelo IPST por forma a assegurar a realização do máximo de 300 chamadas diárias. Este é um valor estimado face à experiência dos anos anteriores. O IPST mandará no limite 2.000 contactos.*

QUESTÃO 10: Qual o nº Máximo de Re Agendamento Pretendido?

ESCLARECIMENTO 10: *Todas as chamadas que não forem atendidas deverão ser reagendadas até ao envio da próxima base de dados*

QUESTÃO 11: Os Assistentes a afectar a esta operação terão de ser exclusivos á operação?

ESCLARECIMENTO 11: *Sim, deverão ser exclusivos*

QUESTÃO 12: Trata-se de uma operação já existente?

ESCLARECIMENTO 12: *Sim, esta operação existe desde 2012*

QUESTÃO 13: Caso se trate de uma operação já existente pretendem manter os recursos actuais?

Em caso afirmativo podem partilhar estrutura da Equipa e Vencimentos Médios?

ESCLARECIMENTO 13: O preponente deverá indicar os recursos disponíveis para dar cumprimento ao caderno de encargos.

QUESTÃO 14: O procedimento tem por objecto a adjudicação de uma proposta de aquisição em regime de aluguer de infraestrutura de contact center para o Instituto Português do Sangue e da Transplantação, IP, (adiante designado por IPST, IP)", no entanto, no artigo 5º, nas alíneas b) e c), é solicitado o seguinte:

b) Plano e programa de trabalhos;

c) Plano de pessoal que irá realizar os trabalhos, com indicação da categoria profissional de cada um e respectivo "Curriculum Vitae";

Pelo que se solicitamos os esclarecimentos necessários, referente à discriminação da infraestrutura e dos recursos.

ESCLARECIMENTO 14: Atendendo aos esclarecimentos prestados, o Júri considera que esta questão encontra-se respondida.

IPST, IP, 08 de junho de 2018

O JÚRI






