

2ª PUBLICACIÓN CONSULTAS Y RESPUESTAS

Se publican una serie de consultas realizadas y las respuestas “en color azul” indicadas por la Unidad Gestora., **esta respuestas en general se encuentran descritas en el PPT.**

1. Ventana de Actuación y Coste por Jornada Laboral

- ¿Cuál es el **horario exacto de la jornada laboral ordinaria** que aplica a los técnicos? Se especifica en la página 22 del PPT “Los servicios se llevarán a cabo dentro del horario de apertura de cada centro de trabajo, pudiendo consultarse el mismo en la Web: <http://www.veiasa.es>”
 - ¿Qué porcentaje estimado de las intervenciones se ejecutará **dentro de la jornada laboral habitual** frente al volumen que caerá **fuera de ella** (prolongación de jornada, horario nocturno, fines de semana o festivos)? **Contestada en la anterior.**
 - En caso de requerir guardias fuera de jornada, ¿se solicita disponibilidad en modalidad **localizable** o **presencial**? **Contestada en la anterior.** No se requieren guardias, el servicio se presta dentro del horario de apertura de cada centro de trabajo.

2. Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) **Los SLA están descritos en el apartado 8 NIVELES DE SERVICIO del PPT**

- ¿Cuáles son los **SLAs requeridos** para las intervenciones? (Tiempos de respuesta/llegada in situ y tiempos máximos de resolución).
- ¿Aplica la misma exigencia de SLA de forma continua (24/7) o existen diferencias según si la incidencia ocurre dentro o fuera de la jornada laboral?

3. Volumen Estimado y Duración de Intervenciones **El servicio actual no es una referencia para este porque su modelo y características son diferentes. En cualquier caso, dependerá de muchos factores: máquinas ofertadas, antigüedad de la misma, avería que presente, etc.**

- ¿Cuál es el **volumen de asistencias estimado** (mensual/anual), desglosando entre mantenimiento preventivo y correctivo?
- ¿Cuál es la **duración media estimada por intervención** en el cliente?
- ¿Se prevén picos de demanda o estacionalidad a lo largo del año?

4. Formación

¿Se requiere alguna formación, certificación previa o capacitación homologada para los técnicos antes de operar con el material? La capacitación de los técnicos es responsabilidad del adjudicatario y así está definido en el apartado 10 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO están descritas.