



Akciju sabiedrība "Sadales tīkls"
Vienotais reģ. Nr. 40003857687
Šmerļa iela 1, Rīga, LV-1160, Latvija
Tālr. (+371) 67727403, www.sadalestikls.lv, st@sadalestikls.lv

Rīgā

#REG-DATE# Nr. #REG-NUMBER#

Sarunu procedūras potenciālajiem
kandidātiem

Skaidrojums Nr.1 par sarunu procedūras "Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde" (ID Nr.IPR-67157) nolikumu

Saskaņā ar sarunu procedūras "Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde" (ID Nr.IPR-67157) nolikuma 8.2 punktu nosūtām Jums atbildes uz potenciālo Kandidātu uzdotiem jautājumiem:

1. Jautājums:

Kāds ir vienas nosūtītas SMS vidējais zīmju skaits?

Atbilde uz 1.jautājumu:

Norādām, ka vienas nosūtītas SMS zīmju skaits ir līdz 160 simboliem.

2. Jautājums:

Cik apjomīgs informācijas materiāls operatoriem būs jāpārzina? Lūgums to izteikt A4 lapās.

Atbilde uz 2.jautājumu:

Šobrīd visi materiāli ir apkopoti e-vidē, tāpēc grūti novērtēt apjomu A4 lapās. Instrukciju skaits ir līdz 150 (sistēmu instrukcijas, dažādu procesu apraksti, noderīga informācija utt.).

Katram operatoram tiks piešķirta piekļuve šai e-videi, kur ar meklētāja palīdzību ātri var atrast nepieciešamās atbildes. Apmācībās tiek plānots aptvert visu nepieciešamo saturu.

Kopumā mācību materiāls ir apjomīgs.

3. Jautājums:

Cik garas ir plānotas apmācībās? Lūgums to izteikt darba stundās.

Atbilde uz 3.jautājumu:

Norādām, ka ir ieplānotas 5-6 pilnas darba dienas apmācībām. Stundu izteiksmē 40 – 48 darba stundas. Kā arī, nepieciešams ieplānot laiku testa zvanu veikšanai un zināšanu pārbaudei. Uz katru darbinieku vidēji 2-3h.

4. Jautājums:

Lūgums iesūtīt statistiku ienākošo un izejošo zvanu plūsmai stundu griezumā par iepriekšējiem 12 mēnešiem abiem numuriem atsevišķi.

Atbilde uz 4.jautājumu:

Norādām, ka nolikuma pielikumā Nr.10 "Zvanu plūsmas statistika 2021.gadā" ir pieejama 8404 un 8403 statistiska pa stundām. Statistikā ir pieejami dati par mēnešiem, kad zvanu skaits būtiski pieaudzis un ar mērenu zvanu sadalījumu. Papildu norādām, ka detalizētu statistiku 12 mēnešu griezumā būs pieejama konkrētam piegādātajam.

5. Jautājums:

Cik biežas ir plānotas apmācības par jaunumiem un izmaiņām?

Atbilde uz 5.jautājumu:

Apmācības par jaunumiem tiek plānotas reti, ne biežāk kā reizi gadā, ja notiek būtiskas izmaiņas pakalpojumos/procesos/nozari regulējošos normatīvajos aktos.

Operatīvās izmaiņas tiek sūtītas regulāri, vidēji 1-2 reizes nedēļā, ar kurām nepieciešams iepazīties. Visas izmaiņas tiek iekļautas arī e-vidē pieejamajās instrukcijās.

Papildu norādām, ka pēc pirmreizējām personāla apmācībām, kā arī katrā gadījumā, kad Pakalpojuma sniegšanas laikā zvanu apstrādei pievienojas jauns darbinieks, Pasūtītājs novērtē viņa zināšanas, veicot kvalifikācijas testu un vismaz 5 sarunu kvalitātes novērtējumu.

Kā arī, ja informācijas sniegšanas kvalitāte ir zemāka par 90% vismaz 3 mēnešus kalendārā gada ietvaros, tad Pasūtītājs organizē mācības darbiniekiem, un Uzņēmējs nepiemēro maksu par papildu mācībām.

6. Jautājums:

Tehniskās specifikācijas prasības A sadaļā punkts 7. Pēc Pasūtītāja pieprasījuma Pretendents nodrošina izejošo zvanu veikšanu.

Jautājums: Ar kādu mērķi veicami izejošie zvani? Vai tās ir kampaņas vai atzvani pēc klienta lūguma vai cita veida izejošo zvanu process? Kampaņu gadījumos kā plānots organizēt respondentu datu bāzes datu apmaiņu, zvanu reģistrēšanu u.t.m.l.?

Atbilde uz 6.jautājumu:

Izejošie zvani nav saistīti ar mārketinga kampaņām. Izejošie zvani tiek veikti pēc Pasūtītāja norādījumiem, noteiktas procedūras ietvaros. Piemēram, īpašos gadījumos - atzvans klientam. Tāpat izejošie zvani ir paredzēti Pasūtītāja darbiniekiem (dispečeriem), papildus skaidrojot bojājuma informāciju vai nododot svarīgu informāciju (piem., par bīstamu bojājumu).

7. Jautājums:

Tehniskās specifikācijas prasības B sadaļā punkts 1.1. Pretendents nodrošina IVR (Interactive Voice Responce) platformu ar Pasūtītāja definētiem paziņojumiem un algoritmu, kā arī automātiskās balss paziņojumu iespējas.

Jautājums: Vai Pasūtītājs nodrošina arī definēto paziņojumu audio ierakstus?

Atbilde uz 7.jautājumu:

Pasūtītājs nodrošina audio ierakstus un IVR algoritmu.

8. Jautājums:

Tehniskās specifikācijas prasības B sadaļā punkts 2.13. Pretendents nodrošina zvanu reģistrāciju pēc Pasūtītāja norādījumiem.

Jautājums: Vai zvanu reģistrāciju plānots veikt ST sistēmās jeb Pretendentam jāizstrādā Zvanu reģistrs?

Atbilde uz 8.jautājumu:

Pasūtītājs nosaka zvanu reģistrēšanas tēmas (zvanu reģistrācijas koku). Savukārt zvanu reģistrāciju Pretendents veic savā platformā. Pretendents katru dienu nodod atskaiti par iepriekšējā dienā atbildēto zvanu tēmām.

9. Jautājums:

Tehniskās specifikācijas prasības B sadaļā punkts 5.11. Pretendents nodrošina pakalpojuma sniegšanā iesaistīto darbinieku sākotnējo apmācību.

Jautājums: Vai saprotam pareizi, ka sākotnējo apmācību nenodrošina Pasūtītājs? Ja tā, tad kā plānota zināšanu bāzes nodošana Pretendentam?

Atbilde uz 9.jautājumu:

Sākotnējo apmācību nodrošina Pasūtītājs.

10. Jautājums:

Cik ilgs laiks (darba dienas) paredzēts sākotnējām apmācībām?

Atbilde uz 10.jautājumu:

Pasūtītājs norāda, ka sākotnējām apmācībām tiek ieplānotas 5-6 pilnas darba dienas. Nepieciešams ieplānot laiku testa zvanu veikšanai un zināšanu pārbaudei. Uz katru darbinieku vidēji 2-3h.

11. Jautājums:

Tehniskās specifikācijas prasības B sadaļā punkts 5.12. Elektronisko sūtījumu apstrāde notiek saskaņā ar Pasūtītāja noteiktām rakstiskās komunikācijas vadlīnijām.

Jautājums: Saprotam, ka plānota arī elektronisko vēstuļu apstrāde. Vai pieejama statistika par e-pastu apjomiem un vidējo apstrādes laiku? Kādas ir e-pastu apstrādes SL un atskaišu prasības?

Atbilde uz 11.jautājumu:

Elektronisko vēstuļu apstrāde notiek pēc Pasūtītāja norādījumiem (vienojoties ar Pretendentu). Vidējais e-pastu apjoms dienā ir līdz 20 elektroniskajiem sūtījumiem. Apstrādes laiks uz 1 elektronisko sūtījumu ir līdz 10 minūtēm. Pasūtītājs uzsver, ka elektronisko sūtījumu apstrāde nenotiek katru dienu, kā arī norādītais apjoms netiek garantēts.

12. Jautājums:

Finanšu piedāvājuma punkts 9. Pakalpojuma risinājuma ieviešanas ātrums – (C9)

Jautājums: Lūgums izskaidrot, kā nosakāma cena par ieviešanas ātrumu, ja Tehniskās specifikācijas prasības B sadaļā punktā 1.6 teikts "Pretendents nodrošina zvanu centra ieviešanu un pakalpojuma sniegšanai nepieciešamā tehniskā risinājuma izveidi. Pretendents sedz visas izmaksas, kas radušās pakalpojuma ieviešanā".

Atbilde uz 12.jautājumu:

Kritērijam nav paredzēta vērtība, kas tiek izteikta cenā. Nepieciešams iesniegt laika grafiku par veicamiem darbiem pakalpojuma uzsākšanai / pārņemšanai pilnā apmērā. Jebkādas izmaksas, kas radušās pakalpojuma ieviešanā, sedz pats Pretendents.

13. Jautājums:

Līguma projekta punkts 4.12. PASŪTĪTĀJS rakstveidā uz Vienošanās 14.2.punktā norādīto UZŅĒMĒJA kontaktpersonas e-pasta adresi informē UZŅĒMĒJU par visām Pakalpojuma izmaiņām un nodrošina informatīvo un apmācību materiālu labošanu atbilstoši veiktajām izmaiņām. Par izmaiņām UZŅĒMĒJS tiek informēts ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā pirms Pakalpojuma izmaiņām, izņemot masveida klientu zvanu situācijas, kad par aktuālo, darbam izmantojamo informāciju UZŅĒMĒJU informē 1 (vienas) stundas laikā. UZŅĒMĒJAM ir pienākums apstiprināt informācijas saņemšanu. Ja informācijas izmaiņas vai papildinājumi UZŅĒMĒJAM šajā punktā noteiktajā kārtībā netiek iesniegti, UZŅĒMĒJS vadās no tā rīcībā esošās informācijas.

Jautājumi:

- 1) Vai saprotam pareizi, ka masveida klientu zvanu situācijas var būt jebkurā nedēļas dienā un jebkurā diennakts laikā? Vai šādās situācijās informācija arī tiek nodota rakstveidā?
- 2) Cik ilgā laikā ir jāpiesaista papildus darbinieki masveida zvanu situācijās?

Atbilde uz 13.jautājumu:

1) Pasūtītājs informē, ka masveida zvanu situācijas kopumā ir prognozējamās, taču var būt jebkurā dienā un jebkurā diennakts laikā. Pasūtītājs vienmēr laicīgi informē par iespējamo masveida zvanu situāciju, ja tā rīcībā ir objektīva un ticama informācija (piem., laika prognozes par vēju, sniegu, vētru utt.). Šāda informācija tiek nodota rakstveidā. Ja kāds neprognozējams notikums var izraisīt masveida zvanus, informācija tiek nodota operatīvi, zvanot Pretendentam. Detalizēts rīcības apraksts tiks nodots un saskaņots ar konkrēto pakalpojuma piegādātāju pēc Vienošanās slēgšanas.

2) Pretendentam ir jānodrošina atbilstošs SLA līmeni, kas masveida zvanu situācijās ir 70%. Līdz ar to, Pretendents pats atbild par papildu darbinieku piesaisti. Tiek plānots, ka papildu resursa tiek mobilizēts vidēji 1h laikā. Prasība tiks apspriesta ar konkrētu pakalpojuma piegādātāju.

14. Jautājums:

Līguma projekta Pielikums Nr.3, punkts 8. – pakalpojumu kvalitātes un soda apmēru matrica.

Jautājums: Vai līgumsods (1000 EUR) par atbildēto zvanu skaitu zem 75% 30 sek. laikā tiek piemērots kā atsevišķs papildus sods arī tad, ja pārējo kritēriju soda apmērs summāri jau sasniedz 10%?

Atbilde uz 14.jautājumu:

Līgumsoda summārais apmērs nevar pārsniegt 10%. Līdz ar to, ja pārējo kritēriju soda apmērs jau sasniedz 10%, tad par neizpildīto SLA līmeni 30 sek. laikā attiecīgo soda apmēru Pasūtītājs nav tiesīgs piemērot.

15. Jautājums:

Atsaucoties uz izsludināto publisko iepirkumu ST 2021/22 (Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde), vēlējamies noprecizēt vai pakalpojumu ir jāsniedz no ofisa/biroja telpām klātienē vai arī ir iespējam darbs attālināti pieeja?

Atbilde uz 15.jautājumu:

Pasūtītājs neiebilst attālinātai pieejai, taču Pretendentam jānodrošina darbības nepārtrauktību, kā arī Pretendents atbild par drošības pasākumiem (fizisko personu datu aizsardzība, IT drošība). Papildus norādām, ka sākotnējās apmācības Pasūtītājs plāno veikt klātienē.

16. Jautājums:

Vai atbilstoši nolikuma prasībām pretendentam ir jānorāda visi piesaistāmie apakšuzņēmēji, vai arī tikai tie, kuru izpildāmo darbu apjoms pārsniedz 10% (10.1.5.1.p. un 13.5.p.)?

Atbilde uz 16.jautājumu:

Saskaņā ar 10.1.5.1. punktu nepieciešams iesniegt visu iesaistīto apakšuzņēmēju sarakstu, norādot informāciju par apakšuzņēmēju veicamo darbu un darba apjomu procentos saskaņā ar Nolikuma Pielikumu Nr. 2.

17. Jautājums:

Lūdzu precizēt nolikuma 11.2.2.p. izvirzīto pieredzes prasību attiecībā uz atsauksmēm par līdzvērtīga lielapjoma zvanu apstrādes pakalpojumu sniegšanu - vai par līdzvērtīgu apjomu tiks uzskatīts apjoms no 15 000 vai no 20 000 zvaniem mēnesī?

Atbilde uz 17.jautājumu:

Saskaņā ar nolikuma 11.2.1.punktu par līdzvērtīgu apjomu tiek uzskatīts pakalpojums ar ne mazāk kā 15 000 ienākošo zvanu mēnesī.

18. Jautājums:

Nolikuma 11.2.3.1.p. izvirzīta prasība piesaistīt vismaz 20 operatorus. Vai šajā nolikuma punktā izvirzīto prasību var nodrošināt ar apakšuzņēmēja palīdzību? Vai visiem 20 operatoriem brīvi jāpārvalda angļu valoda norādītajā apjomā?

Atbilde uz 18.jautājumu:

Nolikuma 11.2.3.1.punkts nosaka, ka ne mazāk kā 20 operatori nodarbināti pie paša Kandidāta (bez apakšuzņēmēja personāla iesaistes).

Norādām, ka saskaņā ar nolikuma 11.2.3.1.punktu visiem klientu apkalpošanas operatoriem jāpārvalda angļu valodu (brīva sarunvaloda). Pretendentam ir iespēja regulēt ienākošos zvanus svešvalodā, veidojot prioritātes, t.i., konkrēta valoda primāri tiek padota uz Pretendenta definētajiem operatoriem.

19. Jautājums:

Vai nolikuma 11.2.4.p. prasību jānodrošina tikai ar kandidāta nodarbinātiem operatoriem vai var tikt piesaistīts apakšuzņēmējs?

Atbilde uz 19.jautājumu:

Nolikuma 11.2.4.punkta prasības izpilde jānodrošina ar kandidāta nodarbinātiem operatoriem.

Līnijas 8403 darba laiks ir darba dienās plkst. 8:00 – 18:00. Līnijas apkalpošanai nepieciešamas specifiskas padziļinātas zināšanas.

Līnija 8404 ir bojājumu pieteikšanas tālrunis, kas ietver kritiski svarīgu zvanu apkalpošanu par energoapgādes avārijām, bīstamiem bojājumiem, elektrotraumām utt. Līnijas 8404 statistika liecina, ka lielākā zvanu intensitāte ir novērojama periodā plkst. 8:00 – 18:00.

Abu līniju apkalpošana ir definējama kā īpaši svarīgu uzdevumu pildīšana ar padziļinātu uzraudzību un kompetencēm. Papildu uzraudzība par sniegtā pakalpojuma kvalitāti tiks veikta arī no Pasūtītāja puses.

20. Jautājums:

Nolikuma 5.3.p. paredzēts - "Pretendents nodrošina pakalpojuma uzsākšanu ne vēlāk kā 2 mēnešu laikā no vienošanās noslēgšanas brīža." Ņemot vērā, ka pēc vispārīgās vienošanās noslēgšanas ar izpildītāju tiks slēgts arī līgums, vai nebūtu pareizāk uzsākšanas termiņu aprēķināt no līguma noslēgšanas brīža? Par to netiešā veidā liecina arī nolikuma 18.3.p. prasība, kurā noteikts ieviešanas grafiku izveidot no līguma noslēgšanas brīža. Ja gadījumā līguma noslēgšana netiek paredzēta, lūdzu to apstiprināt.

Atbilde uz 20.jautājumu:

Nolikuma 5.3.punktā ir noteikts maksimālais pieļaujamais termiņš no kura Pretendentam jānodrošina pakalpojuma sniegšana pilnā apmērā. Termiņš tiek skaitīts no vienošanās noslēgšanas brīža. Vienlaicīgi norādām, ka minētais termiņš tiek vērtēts arī pie piedāvājumu izvēles kritērija – "9. Pakalpojuma risinājuma ieviešanas ātrums – (C9)", kur Pretendentiem būs jānorāda konkrēts dienu skaits.

21. Jautājums:

Lūdzu sniegt skaidrojumu attiecībā uz nolikuma 16.7.p. "Nolikuma 16.6.punktā noteiktā prasība ir attiecināma arī uz Pretendentu ar nākamo rezultātu, ar kuru Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs slēgt līgumu." - vai piedāvājuma nodrošinājums tiek atgriezts Pretendentam ar nākamo rezultātu, ja ar uzvarētāju tiek noslēgts iepirkuma līgums.

Atbilde uz 21.jautājumu:

Nolikuma 16.7.punkts tiek pielietots, ja nākamā saimnieciski izdevīgākā Piedāvājuma iesniedzējs atsakās un/vai nenoslēdz rezerves vispārīgo vienošanos. Norādām, ka Pasūtītājs var pieņemt lēmumu arī neslēgt rezerves vispārīgo vienošanos.

Ja ar uzvarētāju tiek noslēgts iepirkuma līgums un pieņemts lēmums neslēgt rezerves vispārīgo vienošanos, tad piedāvājuma nodrošinājumi tiek atgriezti visiem Pretendentiem.

22. Jautājums:

Lūdzu sniegt skaidrojumu par nolikuma 17.3.-17.4.p. minēto - vai pretendents būs jāmaksā pasūtītājam par operatoru apmācību? Ja būs, kāds ir samaksas apmērs?

Atbilde uz 22.jautājumu:

Pretendentam nav jāmaksā par Pasūtītāja apmācībām. Taču, Pretendents sedz visas izmaksas par pirmreizējām apmācībām. Norādām, ka ir iēplānotas 5-6 pilnas darba dienas apmācībām. Stundu izteiksmē 40 – 48 darba stundas. Kā arī, nepieciešams iēplānot laiku testa zvanu veikšanai un zināšanu pārbaudei. Uz katru darbinieku vidēji 2-3h.

23. Jautājums:

Lūdzu sniegts skaidrojumu attiecībā uz nolikuma 27.3.p. - "Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs slēgt līgumu arī ar nākamā rezultāta iesniedzēju ar nosacījumu, ka tas pasūtījumu iegūst, ja uzvarētājs nespēj pildīt līguma saistības" - cik ilgi nākamā rezultāta iesniedzējam ir jābūt gatavam slēgt līgumu ar pasūtītāju, vai visu šo laiku paliek spēkā šīs iesniedzēja piedāvājuma nodrošinājums?

Atbilde uz 23.jautājumu:

Rezerves vispārīgai vienošanai jābūt spēkā visā līguma darbības termiņā - 2 (divi) gadi no vispārīgās vienošanās noslēgšanas, ar iespēju pagarināt vispārīgo vienošanos uz vēl 1 (vienu) gadu. Rezerves vispārīgā vienošanās tiek iedarbināta, ja uzvarētājs nespēj pildīt līguma saistības. Noslēdzot rezerves vispārīgo vienošanos, piedāvājuma nodrošinājums tiek atgriezts. Savukārt vispārīgās vienošanās saistību izpildes nodrošinājums jāiesniedz tikai tad, ja tiek saņemts pasūtījums.

24. Jautājums:

Lūdzu sniegts skaidrojumu, vai līguma saistību nodrošinājums pretendentam ar otro rezultātu jāiesniedz 20 (divdesmit) dienu laikā pēc pirmā pasūtījuma saskaņošanas (27.3.p.) vai 20 (divdesmit) kalendāro dienu laikā pēc PASŪTĪTĀJA paziņojuma nosūtīšanas par Vienošanas izpildes uzsākšanu (vispārīgā vienošanās)?

Atbilde uz 24.jautājumu:

Līguma saistību nodrošinājums pretendentam ar otro rezultātu jāiesniedz 20 dienu laikā pēc pirmā pasūtījuma saskaņošanas.

25. Jautājums:

Lūdzu sniegt skaidrojumu uz ko attiecas nolikuma 11.2.4.p. prasība - "Līguma noslēgšanas gadījumā Pakalpojums no plkst. 8:00 līdz 18:00 jānodrošina ar paša Kandidāta vai personu apvienības dalībnieku nodarbinātiem operatoriem." , ņemot vērā to, ka tālruņa 8404 darbība jānodrošina 7x24?

Atbilde uz 25.jautājumu:

Atbilstoši 4.2. punktam pakalpojums ietvers 8403 līnijas apkalpošanu (līnijas darba laiks ir darba dienās plkst. 8:00 – 18:00) un 8404 līnijas apkalpošana (līnijas darba laiks 24 stundas diennaktī 7 dienas nedēļā). Abu līniju apkalpošana no plkst. 8:00 – 18:00 jānodrošina ar paša Kandidāta nodarbinātiem operatoriem. Pamatojums minēts 4.punktā.

26. Jautājums:

Lūdzu sniegts skaidrojumu par masveida zvanu situācijām - vai paaugstināta maksa tiks piemērota no pirmās stundas, kad iestājas šāda situācija, bet pazemināts kvalitātes kritērijs (TS 5.5.p.) tikai ja situācija pārsniedz divas stundas?

Atbilde uz 26.jautājumu:

Atbilstoši Tehniskās specifikācijas 5.5. punkta prasībā minētajam – gan pazemināts kvalitātes kritērijs, gan paaugstināta maksa pieļaujama, ja masveida zvanu situācijas ilgst vismaz 2 stundas pēc kārtas.

27. Jautājums:

Vai līgumsods par kritēriju "Sarunu ierakstu nodrošinājums" tiek piemērots no pirmās neierakstītās sarunas?

Atbilde uz 27.jautājumu:

No otrās.

28. Jautājums:

Vai ir iespējams iegūt ienākošo un atbildēto zvanu datus pa dienām kopš 2019.gada sākuma, lai varētu pilnvērtīgi izdarīt secinājumus?

Atbilde uz 28.jautājumu:

Norādām, ka nolikuma pielikumā Nr.10 "Zvanu plūsmas statistika 2021.gadā" ir pieejama 8404 un 8403 statistiska pa stundām. Statistikā ir pieejami dati par mēnešiem, kad zvanu skaits būtiski pieaudzis un ar mērenu zvanu sadalījumu. Papildu norādām, ka detalizētu statistiku 12 mēnešu griezumā būs pieejama konkrētam piegādātājam.

Skaidrojums Nr.1 ir sarunu procedūras "Klientu zvanu apstrādes pakalpojuma iegāde" (ID Nr.IPR-67157) nolikuma neatņemama sastāvdaļa.

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Iepirkuma procedūras komisijas
priekšsēdētājs

Mārtiņš Leimanis

Mārtiņš Leimanis 67728056, 29330923