*APSTIPRINĀTS:*

*ar iepirkuma komisijas 2021.gada 18.janvāra*

*sēdes protokolu Nr.9*

**VAS „Latvijas dzelzceļš”**

**sarunu procedūras ar publikāciju**

**„Informatīvā zvanu centra pakalpojuma nodrošināšana jautājumos par pasažieru vilcienu kustību un VAS „Latvijas dzelzceļš” sniegtajiem pakalpojumiem ”**

(turpmāk – sarunu procedūra)

**Skaidrojums Nr.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.**  **p.k.** | ***Jautājums*** | ***Atbilde*** |
| 1. | Vēlētos precizēt sīkāku informāciju par pakalpojuma izpildes vietu.  Nolikuma 5. pielikuma 2.2.2. punktā ir norādīts:  „Operators atbild par Pakalpojuma pieslēgšanas nodrošināšanu vienā no Pasūtītāja noradītajiem pieslēguma punktiem: Rīgā, Gogoļa ielā 3 (LDZ telpa, 239.kab.); Rīgā, Zaķusalas krastmalā 1 (VAS „Latvijas valsts radio un televīzijas centrs” TV tornis, optiskais kross); Rīgā, Pērses ielā 2 (LDZ telpa, LDZ skapis). Operators pieslēguma punkta vietā (izņemot Rīgā, Gogoļa ielā 3) pats nodrošina pieslēgumu no LDZ kabeļa (skapja) līdz savai pieslēguma vietai. Pieslēguma organizēšanas veids: SIP (*Session Initiation Protocol*) protokols, izmantojot tiešo optiskā kabeļa savienojumu starp Operatoru un Pasūtītāja aparatūru, neizmantojot interneta vidi”.  Vai tas nozīmē, ka izpildes vietai ir jābūt tikai kādā no šīm 2 adresēm, vai tiek pieļauts, ka pakalpojuma izpilde notiek citā vietā Rīgā vai pat citā pilsētā Latvijas teritorijā? | Skaidrojam, ka sarunu procedūras nolikuma 3.pielikuma 9.3.punktā un 5.pielikuma 2.2.2.punktā ir noteiktas trīs pakalpojuma izpildes vietas adreses jeb pieslēguma punkti, kurās operatoram un pasūtītājam būs  nepieciešams savienot savus tīklus, lai nodrošinātu sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma pieslēgumu pasūtītāja tīklam, proti:   1. Rīgā, Gogoļa ielā 3 (LDZ telpa, 239.kab.); 2. Rīgā, Zaķusalas krastmalā 1 (VAS „Latvijas valsts radio un televīzijas centrs” TV tornis, optiskais kross); 3. Rīgā, Pērses ielā 2 (LDZ telpa, LDZ skapis).   Tīklu savienošanu būs nepieciešams veikt tikai  1 (vienā) no minētajām vietām.  Citas vietu adreses, kuras nav noradītas sarunu procedūras nolikumā netiek pieļautas.  Vienlaikus norādām, ka gadījumā, ja pretendents spēj izpildīt sarunu procedūras nolikumā noteiktās tehniskās prasības un nodrošināt pakalpojuma pieslēguma tīkla savienojumu līdz savam zvanu centram (izmantojot savus vai īrētus resursus), pasūtītājam nav būtiski, kur lokāli atrodas attiecīgais operatora zvanu centrs, proti, operatora zvanu apkalpošanas centra fiziskā atrašanās vietas adrese. |
| 2. | Vēlamies precizēt, kāds ir aptuvenais ienākošo un izejošo zvanu minūšu skaits mēnesī. Spriežot pēc 3.pielikuma 6.punkta (6 mēneši līdzvērtīgi 2000 h), minam, ka tas varētu būt ap 10 000 minūšu mēnesī, vai šis minējums ir pareizs? | Skaidrojam, ka sarunu procedūras priekšmetā minētais pakalpojums nesatur izejošos zvanus. Izejošos zvanus jāveic tikai *nepieciešamības un ārkārtas gadījumā* (šādi gadījumi ir operatora vainas dēļ – piemēram, operators kļūdījās informācijas sniegšanā, saprot to un uzreiz piefiksē, atzvana klientam). Tāpēc, šādu statistiku nav iespējams ne prognozēt, ne arī sniegt.  Vienlaikus informējam, ka saistībā ar Covid-19 vīrusa situāciju ir ievērojams zvanu kritums. Piemēram, šobrīd ir slēgti starptautiskie pasažieru pārvadājumi, kas veido ievērojamu daļu no apkalpotajiem zvaniem. 2020.gadā vidējais rādītājs mēnesī bija 6268 minūtes (marta mēnesī rādītājs bija sasniedzis  9027 minūtes (kopā ar starptautiskajiem pasažieru pārvadājumiem)).  2019.gadā vidējais rādītājs bija līdz 9 tūkst. minūtēm mēnesī (vasaras periodā 9000 – 11600 minūtes). Kopumā statistikas rādītājs svārstās no 7 tūkst. – 10 tūkst. minūtēm mēnesī, ievērojot neparedzētos apstākļus, kā arī apstākli, ka vasaras periodā zvanu ir vairāk, kas arī ietekmē vidējo minūšu statistisko rādītāju.  Norādām, ka sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma ieviešanas stadijā pasūtītājs sniegs savu prognozi par iespējamo zvanu skaitu, plānojot tālāko sadarbību par pakalpojuma izpildes nodrošināšanu ar konkrēto sarunu procedūras uzvarētāju. |
| 3. | Kāds ir paredzētais apkalpojamais zvanu skaits mēnesī? | Norādām, ka 2020.gadā vidējais rādītājs mēnesī bija 3606 zvani. 2019.gadā vidējais rādītājs bija 5078  zvani. Vasaras periodā zvanu ir vairāk – virs 6 tūkst. mēnesī. Objektīvi jāsalīdzina gan 2019.gada statistikas rādītājus gan 2020.gada tendences. Secināms, ka ziemas periodā zvanu skaits samazinās, savukārt, vasaras periodā zvanu skaits ir lielāks. Kopumā statistikas rādītājs svārstās no -  ap 4 tūkst. un līdz 6 tūkst. zvanu mēnesī, ievērojot neparedzētos apstākļus, kā arī apstākli, ka vasaras periodā zvanu ir vairāk.  Papildus lūdzam skatīt arī atbildi uz 2. un 4.jautājumu. |
| 4. | Lūdzu sniegt informāciju par iepriekšējo divu gadu laikā apkalpoto zvanu skaitu (ikmēneša zvanu skaits)? | Sniedzam detalizētāku apkalpoto zvanu skaita statistiku par iepriekšējiem 2 (diviem) gadiem:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Mēnesis** | **2020.gads** |  | **2019.gads** | | janvāris | 4046 |  | 4429 | | februāris | 3307 |  | 3742 | | marts | 4465 |  | 4526 | | aprīlis | 3595 |  | 5354 | | maijs | 3380 |  | 6128 | | jūnijs | 4738 |  | 6248 | | jūlijs | 4252 |  | 6294 | | augusts | 3884 |  | 5312 | | septembris | 3637 |  | 4723 | | oktobris | 3012 |  | 5439 | | novembris | 2476 |  | 4194 | | decembris | 2475 |  | 4549 | | Vidējais | 3606 |  | 5078 |   Papildus lūdzam skatīt arī atbildi uz 2. un 3.jautājumu. |
| 5. | Kāda ir paredzētā līgumcena šajā procedūrā? | Pasūtītāja paredzamā līgumcena šim iepirkumam ir 95 000.00 EUR *(deviņdesmit pieci tūkstoši euro un 00 centi)* bez PVN. |