*APSTIPRINĀTS:*

*ar iepirkuma komisijas 2020.gada 30.oktobra*

*sēdes protokolu Nr.2*

**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. | Vai būs pieejama klientu rokasgrāmata, kur ir apkopota informācija, kas nepieciešama projekta apkalpošanai? Cik apjomīga ir informācija, ko nepieciešams operatoriem pārvaldīt, lai varētu apkalpot zvanus? Apjomu var izteikt arī A4 lapaspusēs. | Lai operatori veiksmīgi spētu apkalpot zvanus, pirms nododam projektu būs pieejama rokasgrāmata un instrukcijas. Informācija ir diezgan apjomīga – gan sarežģītības līmenī, gan arī tematu ziņā. Kopējais apjoms līdz 100 lpp.  Piedāvājam lietot mūsu informatīvo bāzi, kas ir veidota *Sharepoint* vidē, kur pasūtītājs ievieto un administrē informāciju. Nepieciešamības gadījumā iespējams vienoties, ka informāciju piegādātājs var ievietot savā datu bāzē un pamatā lieto to. |
| 2. | Kādas IT sistēmas no par VAS „Latvijas dzelzceļš” būs jālieto darba veikšanai? Cik katrai no tām ir nepieciešams laiks apmācībām, lai varētu apgūt sistēmas lietošanu. | Sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma izpildei nekādas sistēmas nebūs jālieto. Pamatā nepieciešams *MS Office*, jo visa informācija, ko pasūtītājs nosūta piegādātājām ir veidota MS Word, PDF vai MS Excel formātā. Pārējā informācija ir pieejama interneta resursos. |
| 3. | Cik garas apmācības ir plānotas (stundās), lai varētu apgūt pakalpojuma specifiku un uzsākt tālruņa apkalpošanu? | Skaidrojam, ka apmācībai ir nepieciešamas 3 - 4 dienas, ik dienu pa 8 stundām. Katrā apmācības dienā ir savs temats.  Apmācībās tiek iekļauta arī operatoru testēšana. Norādām, ka sākotnēji apmācības novada pasūtītājs, bet pēcāk par operatoru zināšanām atbildīgs ir piegādātājs. |
| 4. | Cik daudz izmaiņas un jaunumi ir pakalpojuma sniegšanas laikā? Mums būtu svarīgi saprast, cik daudz laika patērēsim jaunumu apgūšanā mēneša laikā. | Skaidrojam, ka tas atkarīgs no temata specifikas. Lielākoties informācija nemainās, taču pastāv arī operatīvas  un ārkārtas situācijas. Provizoriski jaunumi varētu nākt klāt vienu reizi 2-3 mēnešos pakalpojuma sniegšanas laikā, nemainot pamata informāciju. |
| 5. | Saprotu, ka numurs 80021181 ir reģistrēts uz VAS „Latvijas dzelzceļš”. Kāds operators šobrīd apkalpo šo numuru? | Skaidrojam, ka VAS „Latvijas dzelzceļš” ir arī operators. |
| 6. | Par punktu 4.6. „pretendentam ir ne mazāk kā 30 (trīsdesmit) sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma sniegšanai kvalificēti zvanu centra operatori.” Vai ir nepieciešams kā specifiski apliecināt operatoru kvalifikāciju un esamību? | Pretendentam ir jāiesniedz noteiktais dokuments atbilstoši sarunu procedūras nolikuma 4.6. un 1.9.15.punktam, proti, pretendentam jāiesniedz brīvā formā noformēts apliecinājums, kas ir parakstīts no pretendenta likumiskā pārstāvja (-u) puses un apliecina zvanu centra operatoru kvalifikāciju. Attiecīgi norādām, ka papildus kā specifiski nav nepieciešams apliecināt operatoru kvalifikāciju. |
| 7. | Lūgums iesūtīt zvanu plūsmu pēdējiem 3 mēnešiem stundas griezumā. | Norādām, ka lūgtā statistika pieejama pusstundas griezumā (oktobra mēnesis tajā nav iekļauts). Vienlaikus, lūdzam ņemt vērā, ka atsevišķam VAS „Latvijas dzelzceļš” projektam (kas nav ietverts šajā statistikā) laika posmā no 27. – 3.datumam katru mēnesi ienāk papildus ap 250-300 zvaniem dienā. Konkrētam projektam zvanu skaits var sasniegt – līdz 60 zvaniem stundā.  Papildus lūdzam skatīt VAS „Latvijas dzelzceļš” mājas lapā: *https://www.ldz.lv/lv/iepirkumi* šī iepirkuma sadaļā publicēto pielikumu Skaidrojumam Nr.1 - failu *MS Excel* formātā: „Statistika”. |
| 8. | Punktā 2.7. ir minēta video sarunu ierakstīšana. Vai varat precizēt, kas ar to ir domāts? | Skaidrojam, ka pasūtītājam sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma izpildei nepieciešams, lai telefona sarunas laikā tiktu reģistrēts operatora ekrāns, proti, lai būtu iespējams redzēt, kur tiek meklēta informācija, kas tiek darīts u.tml. Minēto arī nodrošina video ierakstīšanas sistēma – vienlaicīgi, nodrošinot iespēju pasūtītājām dzirdēt un redzēt, kas tiek darīts zvana apkalpošanas laikā. |