*APSTIPRINĀTS:*

*ar iepirkuma komisijas 2020.gada 3.novembra*

*sēdes protokolu Nr.3*

**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.2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.**  **p.k.** | ***Jautājums*** | ***Atbilde*** |
| 1. | Lūdzam veikt izmaiņas nolikuma 1.6.p. nosakot iespējas pretendentiem iesniegt piedāvājuma nodrošinājumu bankas garantijas formā. | Saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 1.6.2.punktu piedāvājuma nodrošinājums jāiesniedz kā pretendenta naudas summas iemaksa pasūtītāja bankas kontā. Ievērojot iepriekš minēto, atbilstoši sarunu procedūras nolikuma nosacījumiem, norādām, ka pretendents nevar iesniegt piedāvājuma nodrošinājumu kredītiestādes (bankas) izsniegtas garantijas dokumenta veidā. |
| 2. | Lūdzam apstiprināt, ka piedāvājuma nodrošinājumam sākotnēji ir jābūt spēkā līdz īsākajiem no šādiem termiņiem, piedāvājuma derīguma termiņam (nolikuma 1.5.p.) vai iepirkuma līguma noslēgšanai, bet jebkāda piedāvājuma nodrošinājuma termiņa pagarināšana tiek veikta atsevišķi un nav obligāta pretendentam. | Norādām, ka sākotnēji iesniegtā (iemaksātā) piedāvājuma nodrošinājuma spēkā esošais derīguma termiņš ir noteikts sarunu procedūras nolikuma 1.6.4.punktā un piedāvājuma nodrošinājuma termiņa pagarināšana tiek veikta atsevišķi un nav obligāta pretendentam. |
| 3. | Lūdzam sniegt skaidrojumu, vai tiks paredzēta līguma saistību nodrošinājuma iesniegšana (pieminēta nolikuma 1.6.3.2.p.). | Skaidrojam, ka saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma nosacījumiem līgumu saistību izpildes nodrošinājuma iesniegšana nav paredzēta.  Vienlaikus lūdzam skatīt sarunu procedūras nolikuma Grozījumus Nr.1 |
| 4. | Lūdzam sniegt skaidrojumu, kā var  tikt realizēts nolikuma 2.6.p. noteiktais iepirkuma priekšmeta apjoma samazinājums, ņemot vērā to, ka Nolikumā netiek garantēts jebkāds iepirkuma priekšmeta apjoms, kā arī to, ka līgumā ir paredzēta tā pirmstermiņa izbeigšana. | Skaidrojam, ka atsauce uz sarunu procedūras nolikuma 2.6.punktu, pieļauj iespēju pasūtītājam nepieciešamības gadījumā, piemēram, samazināt kādu no finanšu piedāvājumā noteiktajām izmaksu pozīcijām līdz iepirkuma līguma noslēgšanai. |
| 5. | Nolikuma 3.pielikuma 5.5.punkts paredz: *piekļuve atskaitēm jānodrošina, izmantojot ērtu web interfeisu.*  Vai tiks uzskatīts par atbilstošu nolikuma prasībām, ja pretendents piedāvās vairākus web interfeisus, piem. viens par zvanu statistiku, otrs par zvanu tematiem? | Skaidrojam, ka tiks uzskatīts par atbilstošu nolikuma prasībām, ja pretendents piedāvās vairākus web interfeisus. |
| 6. | Nolikumā un līguma projektā, kā pakalpojuma nodrošināšanas uzsākšanas termiņš tiek noteikts 2020.gada 1.decembris. Ņemot vērā to, ka lēmuma pieņemšana par iepirkuma līguma noslēgšanas tiesībām un paša līguma noslēgšanas termiņi nav tiešā veidā atkarīgi no pretendenta, lūdzam noteikt minimālo termiņu pakalpojuma ierīkošanai, piemēram 30 kalendārās dienas no Līguma spēkā stāšanās dienas. | Saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 3.pielikuma „Tehniskā specifikācija” 1.2.punktu, ja nepieciešams pretendentam sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma nodrošināšanai jāveic tā ieviešana līdz 2020.gada 1.decembrim. Skaidrojam, ka sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma nodrošināšanas uzsākšanas termiņam, attiecīgi arī sarunu procedūras rezultātā noslēdzamajam līgumam jābūt ar 2020.gada 1.decembri, jo iepriekš noslēgtā līguma par sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma sniegšanu beigu termiņš ir 2020.gada 30.novembris, savukārt, pasūtītājam nepieciešams nodrošināt zvanu nepārtrauktību 24/7. |
| 7. | Lūdzam sniegt skaidrojumu attiecībā uz Līguma 2.2.5.p. noteikto. Vai saņemot zvanus par elektroenerģijas rādījumiem ārpus noteiktā termiņa tie nav jāapkalpo? | Skaidrojam, ka saņemot zvanus par elektroenerģijas rādījumiem ārpus noteiktā termiņa tie nav jāapkalpo, jo zvanu līnija ārpus norādīta termiņa ir slēgta. |
| 8. | Lūdzam precizēt Līguma 2.8.3.p, kurā ir noteikts, ka Pasūtītājs maksā līgumsodu vadoties no nosacījumiem, kas atrunāti Līguma 3.pielikumā. Pievienotajā līguma pielikumā šādi nosacījumi nav iekļauti. | Skaidrojam, ka par minēto pasūtītājs vienojas ar pretendentu, kuram iepirkuma rezultātā tiks piešķirtas līguma slēgšanas tiesības pirms iepirkuma līguma noslēgšanas. |
| 9. | Līguma 2.pielikuma *SERVICE LEVEL TARGETS*  punktā Nr.2 noteikts: *Operators apņemas nodrošināt atbilstošu e-pastu apstrādes servisa līmeņus: e-pasta apstrāde 24 stundu laikā, sākot no brīža, kad e-pasts saņemts.*  Ne tehniskajā specifikācijā, ne finanšu piedāvājuma formā nav paredzēta šāda pakalpojuma sadaļa. Lūdzam veikt nepieciešamās izmaiņas nolikumā izslēdzot 2.punktu no Līguma 2.pielikuma vai iekļaujot tehniskajā specifikācijā šīs pakalpojuma daļas aprakstu un finanšu piedāvājuma formā iespēju norādīt samaksu par to. | Lūdzam skatīt sarunu procedūras nolikuma Grozījumus Nr.1 |
| 10. | Lūdzam skaidrot, kā tiks risināta situācija, ja faktiskais zvanu apjoms būs būtiski lielāks nekā Pasūtītāja ikmēneša prognozes. Vai tiks noteiktas „būtisku izmaiņu” kritērijs? Vai šajā gadījumā var būt atkāpes no kvalitātes prasībām? | Skaidrojam, ka šis jautājums tiks risināts savstarpēji vienojoties ar piegādātāju un pasūtītāju sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma sniegšanas laikā, jo novirzes no iesniegtajām prognozēm ir atkarīgas no konkrētām situācijām (piemēram, ārkārtas situācijas u. tml.). |
| 11. | Ņemot vērā to, ka pakalpojuma nodrošināšanas ietvaros tiks veikta fizisko personu datu apstrāde, lūdzam sniegt papildus informāciju par apstrādājamo datu kategorijām, subjektiem un apstrādes kategorijām. | Saskaņā ar datu aizsardzības politiku, pasūtītājs šobrīd nevar sniegt šādu informāciju. Precizēta papildus informācija par apstrādājamo datu kategorijām, subjektiem, apstrādes kategorijām u.c. tiks sniegta uzreiz pēc iepirkuma līguma noslēgšanas un instrukcijās. |
| 12. | Lūdzam precizēt, kādā termiņā pēc iepirkuma līguma noslēgšanas Pasūtītājs informēs pretendentu, iesniedzot attiecīgus materiālus, par informāciju, kas būtu izmantojam pakalpojuma nodrošināšanā- atbilžu sniegšanā zvanītājiem. | Norādām, ka attiecīgos materiālus pasūtītājs iesniegs divu darba dienu laikā no iepirkuma līguma noslēgšanas brīža. |
| 13. | Lūdzam precizēt vai 5.3.punktā minētā prasība *Uzņēmējs nodrošina LDZ online piekļuvi sarunu ierakstiem – gan audio, gan video* var tikt nodrošināta daļēji, piedāvājot online piekļuvi tikai audio materiālam, paskaidrojot, ka operatoru ekrānieraksti tiek veikti, tomēr videomateriāls ir iekšēja ierobežotas pieejamības informācija.  Ekrānu videomateriāls var tikt atskaņots tikai Uzņēmēja pārstāvja ierīcē kopīgajos kvalitātes kontroles mērījumos, kas paredzami 1x mēnesī.  Papildus skaidrojums:  Lai nodrošinātu maksimāli augstu darbinieku noslodzi ar darba efektivitāti līdz pat 75%, zvanu centros operatoru resurss tiek kopīgots jeb izmantots vienlaicīgi vairāku Pasūtītāju līniju zvanu apkalpošanai.  Tehniski operatoru ekrānieraksti tiek nodrošināti un uzņēmumā iekšēji izmantoti gan darba kvalitātes uzraudzībai, gan operatora darbību atsekošanai dažādu iebildumu gadījumos. Ekrānu videomateriāliem nevaram piešķirt ārēju pieejamību, jo tajos var būt redzams:   * gan konfidenciāla rakstura saturs, kas attiecas uz citu Pasūtītāju zvanu apkalpošanu (servisa nosaukums, klientu skaits rindā, gaidīšanas ilgums, operatoru skaits uz līnijas, servisa  līmenis un citi līgumattiecību sensitīvie dati), * gan citu Pasūtītāju lietojumi un sistēmas, kurās atrodas viņu klientu personu dati un tos, saistībā ar GDPR mums nav tiesības izpaust.   Lai nodrošinātu ārēju online piekļuvi sarunu video ierakstiem, Latvijas Dzelzceļš zvanu apkalpošanai būtu jānodrošina atsevišķa 10 operatoru grupa ar darba laiku 24stundas, 7 dienas nedēļā, kura nepieņemtu citu Pasūtītāju zvanus. Jāatzīst, ka prasībās minētais Latvijas Dzelzceļš zvanu apjoms ir neliels, darbs būtu neefektīvs un risinājums jāatzīst par ekonomiski neizdevīgu.  Uzskatām, ka pakalpojuma kvalitāte ir pietiekoši pārbaudāma gan ar kontrolzvaniem, gan ar online piekļuvi sarunu audioierakstiem, gan klātienes kontrolmērījumos ar kopīgu sarunu audio un video ierakstu noklausīšanos (videomateriāls var tikt sagatavots pēc Pasūtītāja pieprasījuma ar iespēju Izpildītājam veikt videomateriāla iepriekšēju apstrādi, izslēdzot no tā konfidenciālu un fizisko personu datu saturošu informāciju, kas nav attiecināma uz Pasūtītāju). | Skaidrojam, ka kvalitātes pārbaudei (cik operatīvi un kvalitatīvi tiek veikts operatora darbs) ir nepieciešams videoieraksts. Norādām, ka tikai ar videoierakstu var objektīvi novērtēt sarunas garumu un precizēt, kā tiek veikta informācijas meklēšana un reģistrēšana. Respektīvi, tikai ar kontrolzvaniem un audioierakstiem pasūtītājs nevar pilnvērtīgi novērtēt procedūras izpildi, attiecīgi sarunu procedūras nolikuma 3.pielikuma „Tehniskā specifikācija” 5.3.punktā noteiktā prasība nevar tikt nodrošināta daļēji. |
| 14. | *5.1. Uzņēmējs nodrošina online pieeju atskaitēm, kuras satur šādu informāciju.* **Vai ar online var uzskatīt automātiski izsūtītu atskaiti pasūtītājam uz e-pastu? Respektīvi, ka atskaites nodrošinām nevis sistēmā, bet eksporta veidā no sistēmas uz Jūsu e-pastu.** | Skaidrojam, ka par pieņemamu tiks uzskatīta arī eksporta veidā atsūtīta atskaite uz e-pasta adresi. |
| 15. | 5.5. *piekļuve atskaitēm jānodrošina, izmantojot ērtu web interfeisu.* **Attiecīgi arī šeit ir jautājums, vai atskaites varam nodrošināt kā datu eksportu uz e-pastu.** | Skaidrojam, ka atskaites var tikt nodrošinātas kā datu eksports uz e-pasta adresi. |
| 16. | *1.9.2. pretendenta Tehniskais risinājums, ietverot zvanu centra ieviešanas un uzturēšanas risinājumu, t.sk. Tehniskajā specifikācijā noteikto. Tehniskajā risinājumā ir jābūt norādītām visām Tehniskajā specifikācijā noteiktajām pozīcijām un apjomiem (sk. nolikuma 3.pielikumu).* ***Kā būtu korekti veidot pieteikumu šim punktam? Vai Jūs vēlaties, lai mēs aprakstām katru tehniskajā specifikācijā noteikto punktu?*** | Norādām, ka nepieciešams aprakstīt sarunu procedūras 3.pielikuma „Tehniskā specifikācija” katrā punktā noteikto. |
| 17. | *1.9.14. darba devēja attiecīgās profesionālās kvalifikācijas atbildīgajiem speciālistiem izsniegtās profesionālo prasmju apstiprinošās dokumentu kopijas, kas ietver arī kvalitātes kontroles zināšanas*; **Kādus dokumentus Jūs vēlaties, lai iesniedzam? Vai varat minēt kādu piemēru kvalifikācijai, kas apliecinātu profesionālo kvalifikāciju zvanu centra jomā? Vai pietiek arī ar ilgstošu pieredzi zvanu centru jomā?** | Skaidrojam, ka saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma nosacījumiem, pretendentiem nav nepieciešams iesniegt nekādu specifisku sertifikātu vai dokumentu. Pretendenti var iesniegt brīvā formā noformētus dokumentus, kas apliecina, ka zvanu centrā ir attiecīgās profesionālās kvalifikācijas atbildīgie speciālisti (piemēram: produkta speciālists, komandas līderis, kvalitātes speciālists u.c.), kas veic nepārtraukti kvalitātes novērtējumu t.sk. par pieņemamu tiks uzskatīts arī minēto speciālistu apraksts par ilgstošu pieredzi zvanu centra jomā. |
| 18. | |  |  | | --- | --- | | 1.mēnesim | Fiksētās izmaksas | | 10 000 zvanu apstrāde | | 1000 zvanu pāradresācija | | 2000 zvanu pēcapstrāde |   Finanšu piedāvājumā ir minēta pēcapstrāde. Sakiet, lūdzu, vai tā ir domāta pēcapstrāde pēc zvaniem? Un vai varam pieņemt, ka zvanu pēcapstrāde ir 20% no zvaniem?  Kādēļ ir nepieciešams izdalīt atsevišķi 2.-12.mēnesi izmaksu sadaļā?  Un vai sadaļā „Fiksētās izmaksas” ir jānorāda visas izmaksas, kas nav saistītas ar zvanu pēcapstrādi, apstrādi vai pāradresāciju? | Skaidrojam, ka pieņemt, ka zvanu pēcapstrāde ir 20% no zvaniem nevar. Ar jēdzienu pēcapstrāde ir domāts - pēcapstrāde pēc zvana.  Ņemot vērā, ka pasūtītājam šī iepirkuma realizācijai finanšu budžetā ir ieplānota konkrēta summa gada ietvaros, nepieciešams saprast no pretendenta piedāvātās izmaksas mēneša griezumā un gada griezumā.  Skaidrojam, ka gadījumā, ja pretendentam rodas fiksētās izmaksas, kas neskar zvanu apkalpošanu, tad tās ir jānorāda, minot kādas tieši ir konkrētās fiksētās izmaksas. Fiksētās izmaksas nav saistītas ar zvanu apstrādi, pēcapstrādi vai pāradresāciju. |