*APSTIPRINĀTS:*

*ar iepirkuma komisijas 2021.gada 20.janvāra*

*sēdes protokolu Nr.10*

**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. | Mēs vēlējāmies precizēt par uzsākšanas maksu. Viens no konkursa dalībniekiem ir uzņēmums, kas arī šobrīd apkalpo zvanus. Finanšu piedāvājumā ir minēta arī uzsākšanas maksa un LDZ esošajam zvanu apkalpošanas partnerim ir nevienlīdzīga pozīcija pret pārējiem pretendentiem. Lūgums, no nolikuma izņemt uzsākšanas maksu, lai visi partneri būtu vienlīdzīgās pozīcijās. | Skaidrojam, ka saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 5.1.punktu par sarunu procedūras uzvarētāju tiks atzīts pretendents, kurš iesniegs sarunu procedūras nolikuma prasībām atbilstošu saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu par sarunu procedūras priekšmetu kopumā. Attiecīgi, izvēloties saimnieciski visizdevīgāko piedāvājumu par sarunu procedūras priekšmetu kopumā, vērā tiek ņemti dažādi kritēriji, kas noteikti sarunu procedūras nolikuma 5.2.punktā, t.sk., arī pakalpojuma tehniskās atbilstības kvalitātes kritēriji, kas nav atkarīgi no pretendenta piedāvātās cenas vērtības.  Vienlaikus skaidrojam, ka pasūtītājam sarunu procedūras priekšmetā minētā pakalpojuma realizācijai ir būtiskas pakalpojuma ieviešanas izmaksas, bet saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 5.2.punktu attiecīgajam vērtēšanas kritērijam netiek piešķirts lielākais maksimālais punktu īpatsvars. |
| 2. | Tāpat arī lūgums sniegt zvanu skaita prognozi apkalpošanas periodam, tas nav norādīts nolikumā. Lūgums arī norādīt vidējo sarunas garumu. | Lūdzam skatīt arī VAS „Latvijas dzelzceļš” mājas lapā: *https://www.ldz.lv/lv/iepirkumi* šī iepirkuma sadaļā publicētā Skaidrojuma Nr.1 otro, trešo un ceturto atbildi.  Vienlaikus norādām, ka vidējais sarunu garums ir 1 min. 37 sek. Pasūtītāja mērķis ir panākt iespējami īsākas sarunas, kuru laikā klients saņem atbildi. Skaidrojam, ka precizitātei pietuvinātu zvanu skaita prognozi nepieciešamajam divu gadu zvanu centra apkalpošanas periodam sniegt nav iespējams, jo zvanu skaits ir svārstīgs (ir pieejama vidējā 2019.gada un 2020.gada zvanu skaita statistika – sk. sīkāk publicētā Skaidrojuma Nr.1 ceturto atbildi). |
| 3. | No Jūsu sniegtās atbildes saprotams, ka Jūsu paredzētais apkalpojamo zvanu skaits mēnesī ir 6000 zvanu. Tas ir vairāk kā četras reizes, nekā procedūras nolikuma 4.2.punktā noteiktajā kvalifikācijas prasībā (25 000 zvanu). Ievērojot IUB un tiesu praksi, konstatējams, ka šī prasība ir nesamērīga ar iepirkuma priekšmetu. Ierastā prakse ir noteikt kvalifikācijas prasību līdz divas reizes lielāku kā iepirkuma priekšmeta apmērs. Lūdzu Jūs veikt procedūras nolikuma grozījumus, nosakot tālruņa zvanu apjomu 12 000 (vai noapaļojot 10 000) zvanu mēnesī.  Tādējādi, veicinot konkurenci, tiktu paplašināts pretendents loks šajā procedūrā. | Lūdzam skatīt sarunu procedūras Grozījumus Nr.2. Vienlaikus norādām, ka ir pagarināts piedāvājumu iesniegšanas un atvēršanas termiņš. |
| 4. | No procedūras nolikuma 1.6.1.punkta konstatējams, ka piedāvājuma nodrošinājums ir iesniedzams**tikai** kā pretendenta naudas summas iemaksa pasūtītāja bankas kontā.  Vienlaikus no SPSIL 27.panta ceturtās daļas izriet, ka *piegādātājs piedāvājuma nodrošinājumu un saistību izpildes nodrošinājumu ir tiesīgs iesniegt kā****kredītiestādes garantiju, apdrošināšanas polisi vai****, ja sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs šādu iespēju ir paredzējis iepirkuma procedūras dokumentos, kā naudas summas iemaksu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja norādītajā kontā*.  Saskaņā ar IUB praksi (piemēram, lēmums Nr.4-1.2/18-61) pasūtītājam piedāvājuma nodrošinājumam  būtu jānosaka arī kredītiestādes garantijas, apdrošināšanas polises iesniegšana.  Lūdzu Jūs veikt procedūras nolikuma grozījumus un noteikt piedāvājuma nodrošinājuma iesniegšanu arī kredītiestādes garantijas un apdrošināšanas polises formā. | Skaidrojam, ka pamatojoties uz Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkumu likuma (SPSIL) 27.panta pirmo daļu pasūtītājs iepirkuma procedūras dokumentos nosaka piedāvājuma nodrošinājuma veidus, apmēru un termiņu, kā arī iesniegšanas un izsniegšanas, iemaksāšanas un izmaksāšanas noteikumus. Sarunu procedūras nolikumā ir noteikts piedāvājuma nodrošinājuma veids.Saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 1.6.2.punktu piedāvājuma nodrošinājums jāiesniedz kā pretendenta naudas summas iemaksa pasūtītāja bankas kontā.  Vienlaikus vēršam uzmanību - t.s. „zemsliekšņa procedūras” Ministru kabineta 2017.gada 28.februāra noteikumu Nr.105„*Noteikumi par publisko iepirkumu līgumcenu robežvērtībām”* izpratnē sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs organizēt, tieši nepiemērojot SPSIL normas, taču, ievērojot SPSIL nostiprinātos principus. |
| 5. | Vēlētos precizēt sīkāku informāciju par dokumentiem, kas jāiesniedz, lai apliecinātu 2 speciālistu esamību atbilstoši Nolikuma 1. pielikuma prasībai .4.4.   Punktā 1.9.13. ir norādīts:  „darba devēja attiecīgās profesionālās kvalifikācijas atbildīgajiem speciālistiem izsniegtās profesionālo prasmju apstiprinošās dokumentu kopijas, kas ietver arī kvalitātes kontroles zināšanas.”  Kādi tieši dokumenti ar to tiek domāti? Vai ir pietiekoši, pievienot speciālistu CV un/vai rekomendācijas vēstules, vai ar to tiek saprasti kādi citi dokumenti (piemēram, diplomi vai sertifikāti)? | 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. |