*APSTIPRINĀTS:*

*ar iepirkuma komisijas 2021.gada 25.janvāra*

*sēdes protokolu Nr.11*

**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.3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.**  **p.k.** | ***Jautājums*** | ***Atbilde*** |
| 1. | Vai iesējams arī norādīt pakalpojuma minimālo maksu balstoties uz plānoto zvanu skaitu? | Skaidrojam, ka pretendentam jāiesniedz finanšu piedāvājums saskaņā ar sarunu procedūras nolikuma 2.pielikumā noteikto formu. |
| 2. | Vai iespējams piedāvājumā norādīt maksu par papildus apmācībām klientu apkalpošanas vajadzībām līguma darbības laikā? | Jā, lūdzam norādīt ar darbinieku apmācībām saistīto izmaksu pozīciju sarunu procedūras nolikuma 2.pielikuma noteiktās formas sadaļā *„Pakalpojuma ieviešanas izmaksas (vienreizējas)”.* |
| 3. | *2.8. Tiešsaistes režīma pastāvīgas attālinātas piekļuves nodrošināšana Pasūtītāja pilnvarotajām personām pie Uzņēmēja reģistrētajiem zvanu apstrādes statistikas datiem, kas tiks izmantota pakalpojuma kvalitātes noteikšanai****uzņēmējs nodrošina operatīvu atbalstu telekomunikāciju sistēmu problēmu vai bojājumu gadījumos****.*  Vai varat precizēt, kas domāts ar šo punktu? Kā attālinātas piekļuves ir saistītas ar atbalstu bojājumu novēršanā? | Skaidrojam, ka ir pieļauta drukas kļūda un minētā prasība, ka ***uzņēmējs nodrošina operatīvu atbalstu telekomunikāciju sistēmu problēmu vai bojājumu gadījumos*** ir jānodala kā atsevišķs punkts. |
| 4. | *5.3. Uzņēmējs nodrošina LDZ online piekļuvi sarunu audio ierakstiem, lai Pasūtītājs, izmantojot savu pastāvīgo online pieeju, tos var****lejuplādēt****un noklausīties sākot ar 30.minūti kopš sarunas noslēgšanās brīža (vismaz diviem lietotājiem atsevišķas pieejas).*  Vai pietiek ar to, ka ir iespēja sarunu noklausīties nevis lejuplādēt? Mums šādas iespējas nav saistībā ar GDPR prasībām. | Skaidrojam, ka minētā prasība – lejuplādēt sarunas var būt daļēji izpildāma (nav obligāta). |
| 5. | *5.4. Uzņēmējam  jābūt interfeisam (aplikācijai), kur operators redz ienākošā zvana tēmu, klienta izvēlēto valodu un citus raksturlielumus, spējot prioritizēt zvanus atbilstoši Pasūtītāja instrukcijai.*  Kāda ir instrukcija un, kāds šim mērķis?Vai pareizi saprotu, ka tas ir nepieciešams, lai zvanus varētu korekti sadalīt pa līnijām? Vai ir iespēja strādādāt novirzot zvanus attiecīgajām operatoru grupām bez tā, ka opertors redz IVR izvēlnes nosacījumus? | Skaidrojam, ka minētā prasība ir nepieciešama, lai korekti sadalītu zvanus pa līnijām un, lai operatoram tiktu atspoguļota ienākošā zvana tēma. Zvanu algoritmi un visas tehniskās nianses tiek risināti sadarbībā ar VAS „Latvijas dzelzceļš” speciālistiem. Lai novirzītu zvanus attiecīgajām operatoru grupām bez tā, ka operators redz IVR izvēlnes nosacījumus, ārpakalpojuma sniedzējam jāveic tehniska konfigurācija sadarbībā ar pasūtīju. Norādām, ka tik līdz klients izvēlas sarunas valodu, tad tēmu - zvans tiek nodots konkrētam piegādātājam. Respektīvi, pasūtītājam ir būtiski, lai operators redzētu – izvēlēto valodu un zvana tēmu (sk. arī zemāk norādīto shēmu). |
| 6. | *5.7. Piekļuve atskaitēm jānodrošina, izmantojot ērtu web interfeisu.*  Iepriekš minējāt, ka atskaites var sūtīt e-pastā ģenerētas no sistēmas. Vai tas paliek arī šoreiz spēkā? | Skaidrojam, ka ir pieņemami, ja pieprasītas atskaites tiks sūtītas arī uz e-pastu. |