*APSTIPRINĀTS:*

*ar iepirkuma komisijas 2021.gada 26.janvāra*

*sēdes protokolu Nr.12*

**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.4**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.**  **p.k.** | ***Jautājums*** | ***Atbilde*** |
| 1. | Lūgums pagarināt iesniegšanas termiņu līdz 29.01.2021., lai varam iepazīties ar atbildēm un veikt labojumus iepirkumā.  Tāpat lūgums izņemt no nolikuma šo punktu: *„Uzņēmējam  jābūt interfeisam (aplikācijai), kur operators redz ienākošā zvana tēmu, klienta izvēlēto valodu un citus raksturlielumus, spējot prioritizēt zvanus atbilstoši Pasūtītāja instrukcijai.*” Mums ir plānots, ka visi darbinieki pārvaldīs 3 valodas un visas tēmas, līdz ar to neredzam pamatojumu šādai funkcijai kā obligātai. IVR tiks sagatavots atbilstoši Jūsu prasībām kā arī atskaitēs atspoguļosies tēmas, kādas klients būs katrā zvanā izvēlējies sākotnējā IVR. | Skaidrojam, ka pasūtītājam nepieciešams, lai operatoriem atspoguļotos zvanu interfeisā ienākošā zvana tēma un valoda, lai operators pirms apkalpo zvanu jau saprot kādu instrukciju pielietot un kādā valodā sasveicināties un prasība nav saistīta ar atskaitēm. Ievērojot iepriekš minēto, norādām, ka sarunu procedūras nolikuma 3.pielikuma „Tehniskā specifikācija”5.4.punktā noteiktā prasība netiks dzēsta, kā arī sarunu procedūras piedāvājumu iesniegšanas un atvēršanas termiņš netiek pagarināts. |
| 2. | Vai pakalpojuma ieviešanas tabula ir jāievieto tehniskajā specifikācijā vai kā atsevišķs pielikums? | Skaidrojam, ka to var iekļaut tehniskajā specifikācijā. |
| 3. | Vai mums ir jāveic apraksts par katru vērtēšanas formā iekļauto punktu? Vai pietiek ar to, ka viss ir aprakstīts tehniskajā specifikācijā? | Skaidrojam, ka ir pietiekami, ja minētais ir aprakstīts tehniskajā specifikācijā. |
| 4. | Jaunajā nolikumā nav paredzēts pēcapstrādes laiks, kas iepriekšējā nolikumā bija 20% apmērā. Tas nozīmē, ka šajā projektā nebūs jāveic pēcapstrādes darbi? | Skaidrojam, ka viss nepieciešamais tiek fiksēts un darīts sarunas laikā, attiecīgi pēcapstrādes darbi nebūs jāveic. |