

09.05.2017.

## **Skaidrojums Nr.1**

VAS „Ceļu satiksmes drošības direkcija” (turpmāk – CSDD) iepirkuma komisija ir izskatījusi pretendenta jautājumus par iepirkuma „**Informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšana**” (id. nr. CSDD 2017/29) nolikumu (turpmāk – Nolikums) un paskaidro:

### **1.jautājums:**

Varat, lūdzu, precizēt kā % 900 000 minūtes un 180 000 minūtes sadalās uz visu līguma periodu (ja iespējams - kādi ir plānotie gada, mēneša, nedēļas dienas apjomi, ņemot vērā sezonālītāti, ja tā ir aktuāla?) Vai ir iespējams uzzināt statistiku par saņemtajiem zvaniem par pēdējiem diviem gadiem?

### **Atbilde:**

Informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšanas iepirkuma ietvaros CSDD vēlas iegādāties 900 000 minūtes, kas pēc pašreizējām aplēsēm tiktu iztērētas 2 gadu laikā, kas vidēji mēnesī varētu sastādīt 37500 minūtes un būtībā atbilst situācijai pēdējo gadu laikā.

Līdzīgi ir ar maršrutētajām minūtēm. Tāpat jāņem vērā, ka tās norādītas indikatīvi, lai būtu iespējams fiksēt iepirkuma piedāvājuma cenu pēc vienādiem nosacījumiem.

### **2.jautājums.**

2) Vai no jūsu puses ir plānots mēneša zvanu apjoms, ko garantējat saņemt?

### **Atbilde:**

Līguma ietvaros nav paredzēts garantēts mēneša zvanu apjoms.

### **3.jautājums.**

Varat, lūdzu, precizēt, kas domāts ar 4.6 punktā minēto "zvanu centra rezervēšana ārkārtas gadījumiem ", iespējami aprakstot kādu situāciju?

### **Atbilde:**

Šeit kā arī citviet nolikumā ar zvanu centra rezervēšanu tiek saprasta rezerves iespēja pretendentam neparedzētos gadījumos (piemēram, elektroenerģijas padeves traucējumi, datu pārraides traucējumi, tehniskā aprīkojuma darbības traucējumi, piespiedu evakuācija u.tml.) nodrošināt nepārtrauktu informatīvā tālruņa pakalpojuma sniegšanu. Tāpat līguma projekts paredz, ka Izpildītājam ir jānodrošina zvanu/operatoru centra risinājuma 100% rezervēšana avārijas gadījumā, nodrošinot, ka avārijas gadījumā Pakalpojuma sniegšana notiek no cita Izpildītāja zvanu/operatoru centra.

**4.jautājums.**

Varat, lūdzu, nedaudz plašāk sniegt informāciju par kvalitātes kontrolzvanieniem?

-Vai šiem zvaniem būs zināms kāds identifikators, lai atskaitēs redzētu, uz kuru līniju, cik zvani ar kādu zvana garumu veikti?

**Atbilde:**

Zvanu centra atskaitēs nav paredzētas papildus atzīmes par kontrolzvanu veikšanu.

**5.jautājums.**

-Cik bieži kvalitātes kontrolzvani tiks veikti un vai tikai jaunajiem līnijai piesaistītajiem darbiniekiem?

**Atbilde:**

Kontrolzvani ir viena no Pakalpojuma sniegšanas kvalitātes un kvantitātes kontroles metodēm. Konkrētu kontrolzvanu veikšanas biežumu līgumā nav paredzēts noteikt, jo tas ir cieši saistīts ar faktisko pakalpojuma kvalitāti, vispārējā gadījumā Pasūtītājs to paredzējis veikt reizi mēnesī. Pastāv iespēja tādus ierosināt arī Izpildītājam.

**6.jautājums.**

-Vai 10 kontrolzvani paredzēti visām 4 līnijām kopā vai atsevišķi katrai?

**Atbilde:**

Kā jau tika minēts iepriekš, tad Kontrolzvani ir viena no Pakalpojuma sniegšanas kvalitātes un kvantitātes kontroles metodēm, ko var izmantot visiem apkalpotajiem Pasūtītāja informācijas tālruņiem.

**7.jautājums.**

Cik procentuāli tiek saņemti zvani angļu valodā no visa zvanu apjoma?

**Atbilde:**

Esošajā situācijā šādu prognozi veikt nav iespējams, jo tāda statistika CSDD netiek uzkrāta.

**8.jautājums.**

Kāds ir plānotais sākotnējo mācību garums?

**Atbilde:**

Saskaņā ar Iepirkuma nolikumu Pretendentam ir jāveic savu speciālistu apmācība pasūtītāja informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma sniegšanai. Tāpat arī līguma projekts paredz Izpildītājam pienākumu veikt regulāru operatoru

apmācību, lai nodrošinātu kvalitatīvu un precīzu Pakalpojuma sniegšanu. Ja Izpildītājs vēlas, Pasūtītājs norīkos speciālistu Izpildītāja operatoru apmācībām pakalpojuma sniegšanas vietā. Šādā gadījumā apmācību garums būs atkarīgs no apskatāmo jautājumu loka.

**9.jautājums.**

Vai būs nepieciešams instalēt kādu programmu mūsu uzņēmuma pusē, lai pieslēgtos CSDD pakalpojumu datu bāzei, vai tas notiks caur VPN?

**Atbilde:**

CSDD līguma projekta paredzētajos termiņos Izpildītājam nosūta sniedzamās informācijas datu bāzi, piemēram, Word vai PDF formātā. Savukārt, lai sniegtu informāciju no CSDD Transportlīdzekļu un vadītāju reģistra (piemēram, pa informatīvo tālruni 90004099) nepieciešams VPN interneta pieslēgums.