

Atklātā konkursa „Informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšana” iepirkuma procedūras ziņojums

2017.gada 1.jūnijā

Rīgā

1. Pasūtītāja nosaukums un adrese

VAS “Ceļu satiksmes drošības direkcija”, Sergeja Eizenšteina ielā 6, Rīga, LV-1079

2. Iepirkuma identifikācijas numurs, procedūras veids, iepirkuma priekšmets

Nr. CSDD 2017/29, atklāts konkurss

“2.1. Iepirkuma priekšmets ir informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšana. CPV kods 79510000-2 (Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi).

2.2. Prasības informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšanai ir dotas tehniskajā specifikācijā Nolikuma 1.pielikumā.

2.3. Pretendentam, gadījumos, kad CSDD operatori nav apkalpojuši ienākošo zvanu, ir jānodrošina šī zvana maršrutēšana no CSDD telefonu centrāles uz pretendenta zvanu centru.

2.4. Pretendentam ir jāveic savu speciālistu apmācība pasūtītāja informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma sniegšanai.

2.5. Pretendentam ir jānodrošina iespēja Pasūtītājam veikt pakalpojuma kvalitātes kontroles un apmācību pasākumus informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma sniegšanas vietā.”

3. Publikācijas:

Sākotnējās publikācijas:

IUB mājas lapā internetā 15.04.2017.

CSDD mājas lapā internetā 15.04.2017.

TED Tenders Electronic Daily 15.04.2017. nr.2017/S 075-145093

4. Iepirkuma komisijas sastāvs un tā izveidošanas pamatojums

Komisijas priekšsēdētājs: direktora vietnieks Ģ.Rorbaks

Komisijas priekšsēdētāja vietnieks: Personāla un kvalitātes vadības daļas priekšnieces vietnieks S.Torstors

Komisijas loceklis: Informātikas (IT) daļas speciālists A.Pētersons

Komisijas loceklis: Personāla un kvalitātes vadības daļas speciāliste I.Mileika

Komisijas sekretāre, juriste I.Martinsone

Komisija izveidota ar CSDD rīkojumu par iepirkuma komisijas izveidi, lai nodrošinātu informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma iepirkumu.

5. Piedāvājumu iesniegšanas termiņš

35 dienas no Paziņojuma par līgumu publikācijas

6. To piegādātāju nosaukumi, kuri iesnieguši piedāvājumus, kā arī piegādātās cenas

- 1) SIA “Plainstream”, piedāvājums iesniegts 19.05.2017., plkst.9.30, piedāvājuma nodrošinājums iesniegts, piedāvājuma cena 258300,00 EUR bez PVN
- 2) SIA “Transcom Worldwide Latvia”, piedāvājums iesniegts 19.05.2017., plkst.9.35, piedāvājuma nodrošinājums iesniegts, piedāvājuma cena 518400,00 EUR bez PVN
- 3) SIA “Latttelecom”, piedāvājums iesniegts 19.05.2017., plkst.9.53, piedāvājuma nodrošinājums iesniegts, piedāvājuma cena 264600,00 EUR bez PVN

7. Piedāvājumu atvēršanas vieta, datums un laiks

VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Sergeja Eizenšteina ielā 6, Rīga, LV-1079, 2017.gada 19.maijā plkst.10.00

8. Tā pretendenta nosaukums, kuram piešķirtas līguma slēgšanas tiesības, piedāvātā līgumcena, kā arī piedāvājumu izvērtēšanas kopsavilkums un piedāvājuma izvēles pamatojums

līguma slēgšanas tiesības par informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšanu ir piešķirtas SIA „Lattelecom”, REĢ. NR. 40003052786, Dzirnau iela 105, Rīga, LV-1011 par piedāvāto līgumcenu 264600 EUR bez PVN. SIA “Lattelecom” ieguva augstāku punktu skaitu, jo tā piedāvājuma cena ir zemāka un pakalpojuma kvalitāte novērtēta ar augstāku punktu skaitu, pamatojoties uz šādām priekšrocībām:

- 1) piedāvātā risinājuma savietojamība ar esošo infrastruktūru un procesiem, neprasa papildus laiku un līdzekļus risinājuma ieviešanai;
- 2) piedāvātie darbības nepārtrauktības risinājumi, bija modelēti dažādām iespējamām situācijām, piedāvājot atbilstošas rīcības, lai nodrošinātu iespējami nepārtrauktu zvanu centra darbību, tajā skaitā ienākošo zvanu novirzīšanu uz citiem zvanu centriem Latvijā;
- 3) pretendenta kvalitātes pārvaldības sistēma ir neatkarīgi auditēta un atzīta kā atbilstoša ISO9001:2015 standarta prasībām, jo dod pārlicību par piedāvātā pakalpojuma kvalitātes nemainīgumu
- 4) sarunu ieraksta sistēmas tehnisko risinājums nodrošina pilnīgāku un ilgāku sarunu ierakstu glabāšanu;
- 5) pretendents garantējis noteiktu skaitu darbinieku ar angļu valodas zināšanām, kas apkalpos zvanu centru;
- 6) piedāvājuma Zvanu ieraksta sistēmas apraksts, kas ļauj novērtēt tā atbilstību CSDD vajadzībām, kā arī sniegts šīs sistēmas ražotāja apliecinājums;
- 7) pretendents piedāvājumā norādījis, ka pakalpojumu sniegšana iespējama no kopumā 5 vietām Latvijā.

SIA “Transcom Worldwide Latvia” ieguva zemāku punktu vērtējumu – 56,42 punktus, jo tā piedāvājuma cena, salīdzinot ar zemākās cenas piedāvājumu, ir augstāka un pakalpojuma kvalitātes novērtējumā, savstarpēji salīdzinot nolikuma prasībām atbilstošos piedāvājumus, ieguva zemāku vērtējumu.

9. Informācija (ja tā ir zināma) par to iepirkuma līguma vai vispārīgās vienošanās daļu, kuru izraudzītais pretendents plānojis nodot apakšuzņēmējiem, kā arī apakšuzņēmēju nosaukumi

SIA “Lattelecom BPO”, informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšanas primārais resurss

10. Pamatojums lēmumam par katru noraidīto pretendentu, kā arī par katru iepirkuma procedūras dokumentiem neatbilstošu piedāvājumu

Komisija, izvērtējot pretendenta SIA “Plainstream” iesniegto piedāvājumu un saņemto papildu informāciju konstatēja, ka pretendents SIA “Plainstream” ir atbilstošs pretendentu atlases 3.3. un 3.4.punkta prasībām, savukārt, neatbilstošs šādām nolikuma prasībām:

1.1) Nolikuma 1.6.3.punktam, jo pretendenta piedāvājums no 13.lapas līdz 312.lapai ir iesniegts angļu valodā un nav pievienots tulkojums latviešu valodā, kā rezultātā ir traucēta piedāvājuma uztvere pēc būtības un piedāvājums nav sagatavots atbilstoši IUB mājas lapā publicētā Paziņojuma par līgumu prasībām, kur norādīts, ka piedāvājumu sagatavošanas valoda ir latviešu valoda;

1.2) nolikuma 4.5.3.punktam, jo nav iesniegts personāla darba organizācijas sistēmas apraksts, lai nodrošinātu pakalpojuma kvalitātes nemainīgumu un uzlabojumus;

1.3) nolikuma 4.5.5.punktam, jo nav iesniegts zvanu ieraksta sistēmas tehniskais risinājums un zvanu ierakstu glabāšanas laiks, kā arī nav pievienots to apstiprinošs ražotāja apliecinājums. Satura rādītājā 13.lpp. norādītais dokuments Zvanu ieraksta sistēmas tehniskais apraksts angļu valodā - “Elastix Without Tears”, PDF GUIDE pasūtītāja ieskatā ir kādas programmatūras/sistēmas/aparatūras lietošanas rokasgrāmata, un nav uzskatāma par nolikuma 4.5.5.punktā prasīto zvanu ieraksta sistēmas tehnisko risinājumu un zvanu ieraksta glabāšanas laika informāciju;

1.4) nolikuma 4.5.6.punktam, jo nav iesniegts zvanu ierakstu sistēmas attālinātas piekļuves risinājums;

līdz ar to iepirkuma komisija nolēma, ka pretendents SIA “Plainstream” ir atklātā konkursa “Informatīvā tālruņa apkalpošanas pakalpojuma nodrošināšana” nolikuma 1.6.3., 4.5.3., 4.5.5. un 4.5.6.punktu prasībām neatbilstošs un tika izslēgts no turpmākas piedāvājuma vērtēšanas.

Vienlaikus, iepirkuma komisija informē, ka veicot sākotnēju pretendentu Publisko iepirkumu likuma (PIL) 42.pantā minēto izslēgšanas nosacījumu pārbaudi uz piedāvājumu iesniegšanas brīdī 2017.gada 19.maijā ir konstatēts, ka uz pretendentu attiecas šādi PIL 42.pantā konstatētie izslēgšanas nosacījumi:

2.1) PIL 42.panta pirmās daļas 7.punkta b)apakšpunktā minētie pārkāpumi “personas nodarbināšana bez rakstveidā noslēgta darba līguma, nodokļu normatīvajos aktos noteiktā termiņā neiesniedzot par šo personu informatīvo deklarāciju par darbiniekiem, kas iesniedzama par personām, kuras uzsāk darbu” (APK 41.pants, 2.daļa, APK 159.8 pants, 7.daļa), un, pretendents SIA “Plainstream” savā piedāvājumā šo faktu pasūtītājam nebija norādījis; Atbilstoši LR Iekšlietu ministrijas Informācijas centra Sodu reģistrā esošajai informācijai, personai ir tiesību aktu pārkāpumi, par kuriem kompetentās institūcijas lēmums, prokurora priekšraksts par sodu vai tiesas spriedums stājies spēkā un kļūvis neapstrīdams un nepārsūdzams un par kuriem nav iestājies iepirkumus regulējošos tiesību aktos paredzētais noilgums, līdz ar to uz pretendentu SIA “Plainstream” attiecas un būtu piemērojams PIL 42.panta pirmās daļas 7.punkta b)apakšpunktā paredzētais izslēgšanas nosacījums;

2.2) uz pretendenta SIA “Plainstream” norādīto personu, uz kuras iespējas pretendents balstās, kas vienlaikus norādīts kā apakšuzņēmējs 45% apmērā SIA “BPO Liepāja” attiecas PIL 42.panta pirmās daļas 2.punktā minētais izslēgšanas nosacījums, ja konstatēts, ka pretendentam piedāvājumu iesniegšanas termiņa pēdējā dienā ir nodokļu parādi, tai skaitā valsts sociālās apdrošināšanas obligāto iemaksu parādi, kas kopsummā kādā no valstīm pārsniedz 150 EUR, tas ir – 10464,76 EUR.

Komisijas priekšsēdētājs	Ģ.Rorbaks
Komisijas priekšsēdētāja vietnieks	S.Torsters
Komisijas loceklis	A.Pētersons
Komisijas locekle	I.Mileika
Komisijas sekretāre	I.Martinsone