



Rīgas satiksme
Iepirkumu komisija

Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme”

Vestienas iela 35, Rīga, LV-1035, Latvija; reģistrācijas numurs: 40003619950;
tālrunis: +371 67 104 795, fakss: +371 67 104 711, e-pasts: iepirkumukomisija@rigassatiksme.lv

Rīgā

*Par iepirkuma procedūru
„Par RP SIA “Rīgas satiksme”
informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanu”
(ID Nr. RS/2019/39)*

Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme” Iepirkuma komisija (turpmāk – Pasūtītājs) no iespējamā piegādātāja ir saņēmusi vēstuli ar lūgumu sniegt skaidrojumu par nolikumā ietvertajām prasībām.

Jautājums:

Nolikuma 17.1.punktā ir noteikta prasība “Pretendentam pēdējo 3 (trīs) gadu periodā ir ne mazāk kā 1 (viena) gada nepārtraukta pieredze informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanā ar apjomu ne mazāk kā 30000 (trīsdesmit tūkstoši) zvanu mēnesī, reģistrējot ienākošo zvanu aprakstu un satura izklāstu (ieskaitot audio ierakstu) vienotā datu bāzē, kā arī sniedzot tūlītējas atbildes vai konsultācijas”. Uzskatām, ka prasība noteikta nesamērīga, lūdzam mainīt prasību “30 000 (trīsdesmit tūkstoši) zvanu mēnesī, aizvietojojot ar “30 000 (trīsdesmit tūkstoši) minūtēm mēnesī”.

Atbilde:

Pasūtītājs norāda, ka saskaņā ar Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju iepirkuma likuma 47.panta otro daļu, prasību apjomu, kā arī pieprasīto konkrētā iepirkuma līguma izpildei nepieciešamo minimālo spēju līmeni nosaka samērīgi iepirkuma līguma priekšmetam. Pasūtītājs norāda, ka 17.1.punktā noteiktā prasība ir samērīga ar līguma priekšmetu, turklāt, ņemot vērā Pasūtītāja statistiku (*skat. tabulu*) par laika periodu no 2015.gada līdz 2019.gadam, var secināt, ka nolikuma 17.1.punktā noteiktā pieredzes prasība ir pat mazāka, kā iepirkuma līguma apjoms.

Periods	Ienākošo zvanu skaits (gab.)	Atbildēto zvanu skaits (gab.)	Apkalpoto sarunas minūšu skaits (min.)
2019	33321.17	32375.17	61754.47
2018	35753.08	34055.00	66690.19
2017	37603.31	34892.38	61851.96
2016	47989.25	44095.75	81351.13
2015	50593.92	46460.50	140403.54

Jautājums:

Lūdzam precizēt, kādā veidā un kādā termiņā pretendents iegūst lietošanā abus numurus un, kādas darbības bez numura nodošanas, Pasūtītājs sagaida no pretendenta pēc līguma darbības beigām, lai tiktu nodrošināta pakalpojuma nepārtrauktība.

Atbilde:

Pasūtītājs norāda, ka, pirms līguma uzsākšanas un pabeidzot līguma izpildi, numuri ir pārreģistrējami Latvijas Republikas normatīvo aktu regulējuma ietvaros.

Jautājums:

Kā un kad tiks veikta pakalpojuma kvalitātes pārbaude. Līgumā paredzēts, ka 10 darba dienu laikā Izpildītājs sniedz Pasūtītājam aktu par iepriekšējo mēnesi. Pasūtītājs 3 darba dienu laikā izvērtē aktu un attiecīgi reaģē. Vai tas nozīmē, ka sarunu kvalitātes pārbaude, veicot ierakstu un noklausīšanos (specifikācijas 1.2.p) tiek veikta periodā, kamēr tiek gatavots akts un notiek izvērtēšana?

Atbilde:

Pasūtītājs norāda, ka zvanu vērtēšana tiek parasti veikta mēneša otrās nedēļas trešdienā/ceturtdienā – tāpat pirmo 10 darba dienu laikā. Pasūtītājs norāda, ka vērtēšanas diena nav būtiska, un ir iespējams vienoties ar pakalpojuma sniedzēju par citu vērtēšanas laiku.

Jautājums:

Kā tiks veikta zvanītāju sūdzību izskatīšana, ja tā tiks iesniegta pēc termiņa, kādā ir jānodrošina sarunu ierakstu glabāšana?

Atbilde:

Ja sūdzības pamatotības izvērtēšanai nepieciešams sarunas ieraksts, taču tas nav pieejams, sūdzība tiek vērtēta kā nepamatota.

Jautājums:

Operatoru apmācību specifikācijas 6.1. punkts paredz, ka apmācību veiks Pasūtītājs, savukārt no līguma (3.1.4.p.) secināms, ka Pasūtītājs apmācībai nodrošinās tikai materiālus. Lūdzam precizēt, kā un kad tiks veikts apmācību process?

Atbilde:

No Nolikuma 6.1.punkta izriet, ka pirms pakalpojuma uzsākšanas, Pasūtītājs veic pirmreizējas operatoru apmācības un sniedz tiem zvanu apkalpošanai nepieciešamos informatīvos materiālus. Savukārt Līguma 3.1.4.punkts saprotams tādējādi, ka, ja pēc pirmreizējām apmācībām, darbu pie Izpildītāja uzsāk jauns operators, par tā pirmreizējo apmācību atbild Izpildītājs. Veicot apmācību pirms pakalpojuma uzsākšanas, Pasūtītāja pārstāvis dosies pie Izpildītāja. Tāpat Izpildītājs nodrošina savu operatoru kārtējās apmācības Līguma darbības laikā, ja notiek izmaiņas sniegtajā informācijā.

Jautājums:

Pakalpojuma ierīkošanai paredzēts 4 mēnešu termiņš. Vai pakalpojuma nodrošināšana būs jāuzsāk uzreiz pēc ieviešanas vai kādā konkrētā pasūtītāja noteiktajā datumā? Vai pakalpojuma ieviešanai (pieņemšanai no Pasūtītāja puses) pietiks ar līguma 3.1.punkta apakšpunktos paredzēto darbību izpildi, vai būs nepieciešama vēl kādu darbību izpilde? Kādā termiņā pasūtītājs veic ieviešanas darbu pieņemšanu?

Atbilde:

Kā norādīts līguma projektā, pakalpojumu paredzēts uzsākt ne vēlāk kā 4 mēnešu laikā no līguma noslēgšanas brīža, taču ne ātrāk kā 2 mēnešu laikā no līguma noslēgšanas. Konkrēts termiņš tiks norādīts līgumā, vadoties no iepirkuma uzvarētāja tehniskā piedāvājuma.

Jautājums:

Specifikācijas 4.10.punkts paredz situāciju, kad ir vienlaicīgi 50 un vairāk zvanu, atskaņots attiecīgs paziņojums par lūgumu pārzvanīt. Vai tas nozīmē, ka ir kāds vienlaicīgo zvanu skaits (ārkārtas situācija), kad Pasūtītājs nevērtēs zvanu apstrādes kvalitāti (uzsākta komunikācija 30 sek.laikā)?

Atbilde:

Katrs gadījums tiek skatīts individuāli, piemēram, neplānoti slēdza Deglava tiltu, kā rezultātā īsā laika periodā pieauga zvanu skaits. Līguma 8.1.punkts paredz, ka līdzēji tiek atbrīvoti par daļēju vai pilnīgu šajā Līgumā paredzēto saistību neizpildi, ja saistību neizpilde radusies nepārvaramu, ārkārtēja rakstura apstākļu rezultātā, kuru darbība sākusies pēc Līguma parakstīšanas un kurus Līdzēji nevarēja iepriekš paredzēt un novērst.

Jautājums:

Par līguma projekta 2.2.punktu – starp punktiem 2.2.1. un 2.2.2.pietrūkst saiklis, t.i., vai jāizpildās abiem punktiem VAI vienam no tiem? Vai minētā Līguma paredzēta līdz brīdim, kamēr tā tiek iztērēta (norēķinoties par darba apjomu pēc fakta var izbeigties ātrāk, piemēram, pēc 10 mēnešiem), jeb uz 1 gadu (atskaitot ieviešanas izmaksas un atlikumu dalot proporcionāli uz 12 mēnešiem).

Atbilde:

Pasūtītājs norāda, ka ir jāizpildās vienam vai otram Līguma 2.2.punktā paredzētajam nosacījumam.

Jautājums:

Lūdzam precizēt, kāds ir sagaidāmais ienākošo zvanu apjoms – pa mēnešiem, pa dienām, pa stundām? Katram numuram atsevišķi. Lai varam veikt piesaistāmo resursu apjoma aprēķinu.

Atbilde:

Vidējais ienākošo/atbildēto zvanu skaits mēnesī pēdējo 5 gadu laikā (2019. gadā dati par periodu janvāris-septembris). Pielikumā informācija par 2019.gada jūnijā un septembrī saņemto ienākošo zvanu plūsmu. Šie divi mēneši izvēlēti, jo raksturo salīdzinoši nelielu ienākošo zvanu plūsmu – jūnijā un salīdzinoši lielu zvanu apjomu – septembrī, kad pilsētā atgriežas skolēni, tiek mainīti e-taloni un transporta kustību saraksti. Ienākošo zvanu vidējais ilgums mēnesi nav norādīts, jo RP SIA “Rīgas satiksme” mērķis ir pēc iespējas īsākas sarunas, kuru laikā klients saņem atbildi.

Periods	Ienākošo zvanu skaits (gab.)	Atbildēto zvanu skaits (gab.)
2019	33321.17	32375.17
2018	35753.08	34055.00
2017	37603.31	34892.38
2016	47989.25	44095.75
2015	50593.92	46460.50

2018. gadā vienā dienā atbildēto zvanu skaits:

- minimālais – 624 zvani (80001919 + 8585 tālrunis)
- maksimālais – 2540 zvani (80001919 + 8585 tālrunis)

2019. gadā vienā dienā atbildēto zvanu skaits (2019. gadā dati par periodu janvāris-septembris):

- minimālais – 518 zvani (80001919 + 8585 tālrunis)
- maksimālais – 1716 zvani (80001919 + 8585 tālrunis)

Jautājums:

Kāds ir paredzamais vidējais kontakta apstrādes laiks (kopā ar pēcapstrādi, ja tāda ir nepieciešama) – katram numuram atsevišķi?

Atbilde:

Zemāk dati par vidējo sarunas ilgumu pēdējo 5 gadu laikā (2019. gadā dati par periodu janvāris-septembris).

Periods	Vidējais sarunas ilgums (sek.)
2019	128.42
2018	129.71
2017	118.56
2016	108.24
2015	99.28

Parasti operators veic piezīmes sarunas laikā, pēc sarunas piefiksēto saglabājot. Atsevišķi atrunāti gadījumi, kad pēc zvana reģistrācijas jāveic zvans Pasūtītāja noteiktajām personām (piemēram, saņemot informāciju par bojātu transporta līdzekli, operatīvi informāciju nodot IC vai VCD).

Jautājums:

Kāds ir plānotais pakalpojumu apmācību laiks jeb operatoru sagatavošanas darbam laiks (h)?

Atbilde:

Apmācības tiek plānotas aptuveni 4-5 dienas, dienā veltot 8 stundas.

Jautājums:

Kādos gadījumos / situācijās operatoram būs jāveic specifikācijā minētie “izejošie zvani”? Vai tos paredzēts veikt pie ienākošo kontaktu apstrādes, piemēram, konsultējoties vai kā citādāk?

Atbilde:

Apmācību laikā tiks atsevišķi paskaidroti gadījumi, kad operatoram ir jāveic “izejošie zvani”. Gadījumi var mainīties atkarībā no uzņēmumā noteiktajām prioritātēm, par kurām Izpildītājs tiks savlaicīgi informēts.

Piemēram, šobrīd zvanu centra operatoram jāsažinās ar Informācijas centru, ja:

- kontrole izsēdināja bērnu, kurš nebija sasniedzis 15 gadu vecumu un nenodeva viņu policijai;
- pretenzija par tramvaja sliežu ceļu stāvokli (sliežu ceļu lūzumi) vai tramvaju un trolejbusu elektrotīkla bojājumiem (norautas atsaites, kas pie nostiprina kontakttīklu pie namiem u.c.);
- īsi pirms veiktā zvana autobusā/tramvajā/trolejbusā atstāta vērtīga manta (piemēram, portatīvais dators);
- autobusā/tramvajā/trolejbusā pārāk auksts/karsts;
- klients uzstāj, ka vēlas saņemt informāciju par konkrētā reisa pienākšanas laiku;
- pasažieris ratiņkrēslā interesējas par zemās grīdas transportu.

Jautājums:

Vai jāplāno IVR izstrāde pilnīgi no jauna (t.sk., audiofailu sagatavošana) vai tāda ir jau gatava un mums KC platformas pusē būtu tikai jāpielāgojas?

Atbilde:

IVR jāgatavo no jauna.

Jautājums:

Vai zvanu atbildēšanai nepieciešamie materiāli pēc satura būs pieejami jau strukturētā elektroniskā Rokasgrāmatā ar piekļuvi priekš Izpildītāja operatoriem? Jeb šis saturs Izpildītājam pašam būs jāizkārto satura datu bāzes kokā? Kurš ikdienā uzturēs un atjaunos operatoru Rokasgrāmatas saturu – Izpildītājs vai Pasūtītājs (ar pieeju web risinājumam)?

Atbilde:

Apmācības un apmācību materiāli būs pa tēmām. Izpildītājam pašam būs jāveido strukturēta elektroniska Rokasgrāmata. Elektroniskajā Rokasgrāmatā esošo saturu jāuztur un jāatjauno Izpildītājam. Pasūtītāja kontaktpersona elektroniskā formātā nosūtīs informāciju par aktualitātēm/izmaiņām.

Iepirkumu komisijas priekšsēdētāja

E.Epalte - Drulle

A.Kamisarova

alena.kamisarova@rigassatiksme.lv