



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:

Iepirkuma nolikuma 17.1.punktā ir noteikts, ka “pretendentam pēdējo 3 (trīs) gadu periodā ir ne mazāk kā 1 (viena) gada nepārtraukta pieredze informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanā ar apjomu ne mazāk kā 30 000 (trīsdesmit tūkstoši) zvanu mēnesī, reģistrējot ienākošo zvanu aprakstu un satura izklāstu (ieskaitot audio ierakstu) vienotā datu bāzē, kā arī sniedzot tūlītējas atbildes vai konsultācijas”. Papildus nolikuma 18.2.3.punktā ir noteikts, ka “pretendentam jāiesniedz informācija, kas apliecina pretendenta pieredzes atbilstību iepirkuma procedūras 17.1.punktā izteiktajām prasībām, šādā tabulā, kur iekļauj no pasūtītājiem saņemtās atsaukmes par vismaz 3 (trīs) lielākajiem līdzīgajiem pakalpojumiem”. Lūdzu precizēt, kādi pakalpojuma parametri, kuri minēti iepirkuma nolikuma 17.1.punktā, tiks uzskatīti par līdzīgiem.

Atbilde:

Pasūtītājs norāda, ka pretendentam 18.2.3.punkta ietvaros ir jāiesniedz informācija, kas apliecina, ka tam ir atbilstoša pieredze saskaņā ar nolikuma 17.1.punktu.

Jautājums:

Iepirkuma nolikuma tehniskajā specifikācijā nav atrodama informācija par RP SIA “Rīgas satiksme” informatīvā tālruņa esošo noslodzi, t.i., sarunu apjomiem, intensitāti un sarunu vidējo garumu. Lai varētu izvērtēt zvanu centra resursu noslogotību un sagatavot iepirkuma iesniegšanai finanšu piedāvājumu, lūdzu, precizējiet:

- *Zvanu apjomu intensitāti pa mēnešiem, datumiem, diennakts stundām;*
- *Vidējo plānoto sarunas garumu;*
- *Plānotus apjomus izejošajiem zvaniem (zvanu skaits mēnesī un vidējais sarunas garums);*
- *Plānotu SMS izsūtīšanas apjomu mēnesī un vai SMS saturs būs jā sagatavo manuāli.*

Atbilde:

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 mainās transporta kustību saraksti.

Ienākošo zvanu vidējais ilgums mēnesi nav norādīts, jo RP SIA “Rīgas satikmse” mērķis ir pēc iespējas īsākas sarunas, kuru laikā klients saņem atbildi. Plānotais īsziņu apjoms nav precīzi paredzams un ir salīdzinoši neliels, jo tās ir ziņas par automašīnu atbloķēšanu laika posmā no plkst. 6:00 līdz plkst. 8:00 un no plkst.19:45 līdz plkst.23:00 darba dienās, brīvdienās laika posmā no plkst.6:00 līdz plkst.9:00 un 16:45 līdz plkst.23:00. Septembrī tika izsūtītas aptuveni 40 īsziņas.

Iepirkumu komisijas priekšsēdētāja

E.Epalte - Drulle

A.Kamisarova

alena.kamisarova@rigassatiksmes.lv