

Gdańsk, dnia 10 maja 2019 r.

Znak: EOBR/ELOG/0048/2019

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Outsourcing infolinii obsługowej klientów indywidualnych” - ZP/01/EOB-DOK/2019.

WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ

Szanowni Państwo,

ENERGA-OBROT S.A. przekazuje poniżej wyjaśnienia dotyczące treści SIWZ w postępowaniu na: „Outsourcing infolinii obsługowej klientów indywidualnych”.

1. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. OPZ pkt. 4 ppkt h – proszę o podanie średniego czasu potrzebnego na przygotowanie jednego comiesięcznego testu oraz informację, czy testy wiedzy zostaną przekazane przez Zamawiającego?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z zapisem OPZ pkt. 4 ppkt H przeprowadzanie testów wiedzy Konsultantów ma odbywać się we własnym zakresie i na własny koszt Wykonawcy. Zamawiający służy wsparciem w przygotowaniu testu i dostosowaniem go do aktualnych potrzeb. Szacujemy, że czas potrzebny na przygotowanie testu to ok 1 godz. miesięcznie.

2. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Czy Zamawiający przewiduje okres ochronny podczas startu świadczenia usługi, w trakcie którego Wykonawca może liczyć na zmniejszenie oczekiwań dotyczących KPI jakościowych oraz wynikowych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przewiduje okresu ochronnego, tym samym oczekuje realizacji wymaganych KPI jakościowych oraz wynikowych od momentu świadczenia usługi.



3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. OPZ pkt 4 ppkt e – prośba o przesłanie listy telefonów certyfikowanych przez system GENESYS.

Odpowiedź Zamawiającego:

Producent	Model	Wersja oprogramowania
Telefony programowe		
CounterPath	EyeBeam	1.5
CounterPath	Bria	5 (v5.1.0 89374)
CounterPath	Bria	4.1.x (v4.1.1 74246)
CounterPath	Bria	3.5.x (v3.5.5 71238+)
Genesys	SIP Endpoint SDK	9.0
Genesys	SIP Endpoint SDK	8.5
Genesys	Workspace SIP Endpoint	8.5
Genesys	Softphone	9.0
Genesys	Softphone	8.5
Genesys	Workspace SIP Endpoint	8.1
Telefony sprzętowe		
AudioCodes	All 4xxHD Phones (405, 405HD, 420HD, 430HD, 440HD)	2.0 (2.0.0.18.0.45+) 2.x (2.2.2+) 2.2.12 2.2.16
Genesys	405, 420HD	2.x (2.2.2+) 2.2.12
Polycom	VVX IP Phones (VVX 501, VVX 601)	5.9.x
Polycom	VVX IP Phones (VVX 300, VVX 400, VVX 500, VVX 600, etc)	5.x (5.8.1 and later)
Polycom	VVX IP Phones (VVX 3XX, VVX 4XX, VVX 500, VVX 600, VVX 1500 etc.)	4.x
Polycom	SoundPoint IP Phones (3XX, 450, 5XX, 6XX, etc)	4.0.x (v4.0.3.7562+)
Yealink	SIP-T19P, SIP-T20P, SIP-T21P, SIP-T22P, SIP-T26P, SIP-T28P	V71 (x.71.169.x)
Yealink	SIP-T19PE2, SIP-T21PE2, SIP-T23G, SIP-T23P, SIP-T27P, SIP-T29G, SIP-T41P, SIP-T42G, SIP-T46G, SIP-T48G	V80 (x.80.0.33 & x.80.0.40)



4. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

DOT OPZ pkt 8 – czy przygotowanie szkoleń wstępnych jest przeprowadzone na koszt Wykonawcy czy Zamawiający przewiduje partycypację w koszcie szkoleń?

Odpowiedź Zamawiającego:

Szkolenia wstępne pracowników przeprowadzane są na koszt Wykonawcy. Zamawiający przeprowadzi szkolenia trenerów/liderów przed rozpoczęciem świadczenia Usługi w lokalizacji wskazanej przez Wykonawcę.

5. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. OPZ pkt 9 – czy w poniższym punkcie mowa jest też o szkoleniach wynikających ze zmiany procedur po stronie Zamawiającego – tj czy powyższe szkolenia Wykonawca przeprowadza na własny koszt? Czy Zamawiający jest w stanie oszacować miesięczny czas potrzebny na szkolenia wynikające ze zmiany procedur po stronie Zamawiającego w podziale na jednego konsultanta?

Odpowiedź Zamawiającego:

Wszystkie szkolenia Wykonawca przeprowadza na własny koszt. Zamawiający nie przewiduje partycypacji w koszcie szkoleń. Zamawiający nie jest w stanie oszacować czasu szkoleń wynikających ze zmian procedur.

6. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. Załącznik nr 13 (Wzór Umowy) – Załącznik nr 9 do Umowy – Wskaźniki Kluczowe – Monitoringi – czy Karta Oceny Rozmowy jest uzgadniana przez obie strony Umowy oraz czy jej zawartość jest stała w trakcie obowiązywania Umowy. Czy jej ewentualnie zmiany są uzgadniane przez obie strony Umowy?

Odpowiedź Zamawiającego:

Karta oceny rozmowy jest przekazywana przez Zamawiającego. Jej zawartość może się zmieniać w trakcie obowiązywania Umowy. Zamawiający dopuszcza uzgadnianie ewentualnych zmian przez obie strony umowy.

7. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Definicje poszczególnych rodzajów Wskaźników Kluczowych – Odbieralność dzienna. W definicji Zamawiający zastrzega możliwość korzystania z własnych zasobów w sytuacji spadku odbieralności dziennej poniżej poziomu 85% oraz nie wliczania połączeń odebranych przez ten zespół do wskaźnika kluczowego – czy mogę prosić o doprecyzowanie? Czy mamy rozumieć, że połączenia odebrane przez Zamawiającego zostaną odjęte od ilości połączeń skierowanych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Połączenia odebrane przez Zamawiającego (w ramach wsparcia i zapewnienia oczekiwanych wskaźników KPI) nie zostaną odjęte od połączeń skierowanych. Dodatkowe logowanie pracowników Zamawiającego nastąpi jedynie w sytuacji problemów Wykonawcy z uzyskaniem oczekiwanych wskaźników odbieralności dziennej.

8. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. Wzór Umowy strona 7. Pkt 13 – jakie rodzaje baz danych Zamawiający przewiduje do przekazania?

Odpowiedź Zamawiającego: Zamawiający dopuszcza przekazanie dodatkowych baz danych umożliwiających wykonanie połączeń wychodzących (np. ankiety), jedynie w sytuacji braku gwarantowanego ruchu telefonicznego.

9. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. Wzór Umowy strona 8 pkt 15 – czy Zamawiający przewiduje poniesienie kosztów systemów motywacyjnych? Jeśli nie, to czy Zamawiający dopuszcza korzystanie wyłącznie z systemów motywacyjnych pozafinansowych? Jeśli nie, to czy Zamawiający zamierza wskazać minimalne wartości, które powinny się znaleźć w systemie motywacyjnym (% wynagrodzenia, kwota miesięczna/roczna)?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie przewiduje ponoszenia dodatkowych kosztów systemów motywacyjnych pracowników Wykonawcy. W kalkulacji kosztu za odebrane połączenie prosimy o uwzględnienie systemu motywacyjnego pracownika (aspektu finansowego), w takiej wysokości aby pomógł on Wykonawcy w zapewnieniu oczekiwanej jakości obsługi klienta, pozyskania pracowników i utrzymania niskiej rotacji pracowników. Zamawiający nie będzie wskazywał minimalnych wartości, które powinny się znaleźć w systemie motywacyjnym.

10. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Biorąc pod uwagę przejęcie przez Wykonawcę w całości praw i obowiązków spółki przejmowanej, a także kontynuowanie przez Wykonawcę działalności dotychczas prowadzonej przez spółkę przejmowaną, Wykonawca planuje wykazać spełnienie warunku opisanego w części IX pkt 4 SIWZ tj. wykazania za ostatnie 3 lata obrotowe rocznego obrót w obszarze objętym zamówieniem w wysokości nie niższej niż 3 000 000 zł poprzez wskazanie obrotu generowanego z uwzględnieniem obrotu Spółki przejętej. Czy Zamawiający akceptuje takie wykazanie warunku opisanego w części IX pkt 4 SIWZ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak, Wykonawca w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu może wykazać się sytuacją ekonomiczną spółki przejętej.

Z poważaniem

Specjalista Wiodący ds. Umów i Zamówień
Biuro Zakupów Operacyjnych


Anna Osiecka