

Odpowiedzi ZAMAWIAJĄCEGO na pytania WYKONAWCÓW

Poznań, dnia 09.05.2016 r.

Sygnatura postępowania: 1400/DW00/ZK/KZ/2016/0000039260


Sygnatura pisma: DL/LZ/AW/2016/497

Dotyczy:

Działając na podstawie pkt. 1.9 Warunków Zamówienia Zamawiający udziela wyjaśnień dot. treści Warunków Zamówienia dla przedmiotowego postępowania:

Lp.	Treść pytania i odpowiedź
1	Jak długo trwa szkolenie dla konsultantów przeprowadzane przez Zleceniodawcę (przy zakładanych 25 osobach dedykowanych do szkolenia)?
Odp.	Zamawiający informuję, że szkolenie trwa 3 tygodnie, tj. 15 dni roboczych/ 120 h.
2	Prosimy o przesłanie dokumentu 'Standard Obsługi Klienta'
Odp.	Zamawiający informuję, że Standard Obsługi Klienta zostanie przesłany po podpisaniu przez Wykonawcę zobowiązania o zachowaniu poufności.
3	W jakich przypadkach będą wykonywane połączenia wychodzące?
Odp.	Zamawiający dopuszcza wykonywanie przez personel Wykonawcy połączeń wychodzących w przypadku wystąpienia uzasadnionej potrzeby obsługowej (np. prośba Klienta), oraz zleconych przez Zamawiającego informacyjnych telefonicznych akcji wychodzących (outbound).
4	Jaki jest % połączeń wychodzących w skali miesiąca?
Odp.	Zamawiający określa procent połączeń wychodzących w skali miesiąca na poziomie około 10% -15% w stosunku do odebranego wolumenu połączeń przychodzących. W przypadku, kiedy Zamawiający zleci Wykonawcy realizację informacyjnych telefonicznych akcji wychodzących wskaźnik ten może ulec podwyższeniu.
5.	Jaki jest FCR?
Odp.	Zamawiający informuję, że wskaźnik FCR wynosi około 80%.
6.	Jaki jest AHT?
Odp.	Zamawiający informuję, że AHT wynosi około 360 sekund.
7.	Infrastruktura techniczna – czy Wykonawca może zaproponować inne rozwiązania techniczne niż wskazane w warunkach zamówienia zapewniające minimum taką samą jakość połączenia?
Odp.	Zamawiający wyraża zgodę na zaproponowanie innego rozwiązania technicznego niż wskazanego w warunkach zamówienia zapewniającego minimum taką samą jakość połączenie pod warunkiem kompatybilności z rozwiązaniami technicznymi aktualnie stosowanymi przez Zamawiającego.
8.	Czy termin składania ofert może zostać wydłużony?
Odp.	Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody na wydłużenie terminu składania ofert.

9.	Czy „koszt minuty połączenia wychodzącego zrealizowanego przez Konsultanta” stanowią koszty pracy Konsultanta + koszty telekomunikacyjne ? Proszę o doprecyzowanie zagadnienia.																																				
Odp.	Zamawiający informuje, że cena minuty połączenia wychodzącego zrealizowanego przez Konsultanta Wykonawcy powinna zostać tak obliczona, aby zdarzenie nie powodowało żadnych dodatkowych kosztów dla Zamawiającego poza tym wskazanym w cenie minuty połączenia wychodzącego zrealizowanego przez Konsultanta.																																				
10	Jaki jest wolumen połączeń wychodzących miesięcznie ? Proszę o dodanie szacunkowych danych w minutach.																																				
Odp.	Zamawiający określa wolumen połączeń wychodzących w skali miesiąca na poziomie około 10% -15% odebranego wolumenu połączeń przychodzących. W przypadku, kiedy Zamawiający zleci Wykonawcy realizację informacyjnych telefonicznych akcji wychodzących procent ten może ulec podwyższeniu.																																				
11	Jaki jest średni czas rozmowy AHT połączeń wychodzących?																																				
Odp.	Zamawiający informuje, że AHT wynosi około 360 sekund.																																				
12	Czy możemy prosić o wykaz ruchu połączeń przychodzących w interwałach godzinowych?																																				
Odp.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Godzina</th> <th>Średnia liczba połączeń</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>06:00</td><td>14</td></tr> <tr><td>07:00</td><td>114</td></tr> <tr><td>08:00</td><td>365</td></tr> <tr><td>09:00</td><td>475</td></tr> <tr><td>10:00</td><td>524</td></tr> <tr><td>11:00</td><td>521</td></tr> <tr><td>12:00</td><td>512</td></tr> <tr><td>13:00</td><td>508</td></tr> <tr><td>14:00</td><td>470</td></tr> <tr><td>15:00</td><td>373</td></tr> <tr><td>16:00</td><td>292</td></tr> <tr><td>17:00</td><td>235</td></tr> <tr><td>18:00</td><td>190</td></tr> <tr><td>19:00</td><td>158</td></tr> <tr><td>20:00</td><td>89</td></tr> <tr><td>21:00</td><td>51</td></tr> <tr><td>22:00</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Godzina	Średnia liczba połączeń	06:00	14	07:00	114	08:00	365	09:00	475	10:00	524	11:00	521	12:00	512	13:00	508	14:00	470	15:00	373	16:00	292	17:00	235	18:00	190	19:00	158	20:00	89	21:00	51	22:00	1
Godzina	Średnia liczba połączeń																																				
06:00	14																																				
07:00	114																																				
08:00	365																																				
09:00	475																																				
10:00	524																																				
11:00	521																																				
12:00	512																																				
13:00	508																																				
14:00	470																																				
15:00	373																																				
16:00	292																																				
17:00	235																																				
18:00	190																																				
19:00	158																																				
20:00	89																																				
21:00	51																																				
22:00	1																																				
12	Ile czasu trwają szkolenia produktowe Agentów? Proszę o podanie czasu w godzinach lub dniach roboczych? Czy wszystkie szkolenia wstępne planowane są w siedzibie Zamawiającego w Poznaniu? Proszę o doprecyzowanie kwestii.																																				
Odp.	Zamawiający informuje, że szkolenie trwa 3 tygodnie, tj. 15 dni roboczych/ 120 h i jest planowane w Poznaniu w siedzibie Zamawiającego lub Wykonawcy o ile posiada lokalizację w tym mieście.																																				
13	Uprzejmie proszę o przesłanie standardów obsługi Klienta które będą obowiązywać Wykonawcę.																																				

Odp.	Zamawiający informuję, że Standard Obsługi Klienta zostanie przesłany po podpisaniu przez Wykonawcę zobowiązania o zachowaniu poufności.
14	Czy IVR oraz zapowiedzi słowne leżą w gestii Zamawiającego? Wykonawca zapewnia urządzenia obsługujące VPN. Prozę o potwierdzenie że Zamawiający wystawia VPN, oraz wskazanie technologii w jakiej wystawione będzie złącze ?
Odp.	Zamawiający zapewnia infrastrukturę techniczną IVR oraz zapowiedzi słowne. Zamawiający wystawia VPN Site-to-Site realizowany na urządzeniu CISCO. Zestawienie VPN wymaga wypełnienia załączonego dokumentu.  vpn_opis_draft.doc x
15	Czy w przypadku zaistnienia sytuacji kryzysowej po stronie Wykonawcy, możliwe jest przełączenie ruchu na zapasowy numer podkładowy Wykonawcy ?
Odp.	Zamawiający informuję, że istnieje możliwość przełączenia ruchu na zapasowy numer podkładowy Wykonawcy w ramach zestawionego dedykowanego łącza E1.
16	Czy Zamawiający dopuszcza złożenie oddzielnych ofert przez dwie lub więcej Spółek z tej samej grupy kapitałowej?
Odp.	Zamawiający dopuszcza złożenie ofert przez dwie lub więcej Spółek z tej samej grupy kapitałowej wraz ze złożeniem oświadczenia, że oferta złożona przez Spółkę z tej samej grupy kapitałowej nie powoduje zachwiania uczciwej konkurencji.
17.	Czy zamawiający dopuszcza by spółki z tej samej grupy kapitałowej składające oddzielne oferty, powoływały się na zasoby doświadczenia tej samej spółki z tej grupy kapitałowej
Odp.	Zamawiający dopuszcza by spółki z tej samej grupy kapitałowej składające oddzielne oferty, powoływały się na doświadczenia wszystkich spółek wchodzących w skład danej grupy kapitałowej (punkt 5.4 oraz punkt 13.1.2 Warunków Zamówienia)

Z poważaniem

Dyrektor Pionu
Contact Center


Maciej Koprowicz

Otrzymują: adresat, a/a