Zamawiający udziela wyjaśnień treści SOPZ:

1. **Rozdział II - co Zamawiający rozumie przez usługi o charakterze doradczym? Czy zakłada prowadzenie faktycznego doradztwa, czy raczej wyłącznie udzielanie informacji?**

Odpowiedź na pyt. 1: Poprzez usługi o charakterze doradczym Zamawiający rozumie aktywności polegające na wsparciu w obsłudze ankiety potrzeb przedsiębiorcy, wyjaśnianie pojęć zawartych w ankiecie czy identyfikację wymagań i dopasowanie właściwego działania programu FENG.

1. **Ile trwa szkolenie merytoryczne konsultanta planowane przez Zamawiającego?**

Odpowiedź na pyt. 2: Plan szkoleń zostanie przedstawiony na etapie realizacji zamówienia, szacuje się jednak, że czas przeznaczony na odbycie szkolenia nie powinien przekroczyć 2 dni roboczych.

1. **Rozdział III, punkt 9 - czy zamawiający dopuszcza rozliczanie kosztu przekierowań w formie ryczałtu (ustalone stawki za kolejne paczki połączeń), czy raczej planuje rozliczanie minutowe na podstawie billingu?**

Odpowiedź na pyt. 3: Rozliczenie zadania odbywać się będzie na podstawie stałej stawki zawierającej się w miesięcznym wynagrodzeniu zaoferowanym przez Wykonawcę.

1. **Punkt 13b - czy do okresu 14 dni należy doliczyć czas przeznaczony na szkolenie merytoryczne, wynikający z pytania 2?**

Odpowiedź na pyt. 4: Tak, przy czym czas przeznaczony na odbycie szkolenia nie wlicza się do okresu 14 dni, o którym mowa w pkt. 13b.

1. **Czy zamawiający dopuszcza hybrydowy lub zdalny tryb pracy zespołu (nawiązując do doświadczeń z ostatnich 2 lat)?**

Odpowiedź na pyt. 5: Tak.

1. **Rozdział VI (IV), punkt 1 *CRM zapewni mechanizm samodzielnego konfigurowania przez użytkownika zakresu generowanego raportu/zestawienia na podstawie posiadanych informacji o danym rekordzie -* o jakim zakresie konfiguracji mówimy? Chodzi o zakres czasowy?**

Odpowiedź na pyt. 6: Raport powinien pozwalać na wygenerowanie zestawu informacji do raportu według dowolnie określonych przez Zamawiającego parametrów występujących w CRM.

1. **Rozdział VI, punkt 2: Zamawiający oczekuje zatrudnienia po 3 osób na każdy kanał kontaktu (3 osoby dla połączeń telefonicznych przychodzących, 3 osoby dla połączeń wychodzących i 3 osoby dla livechata), czy w sumie 3 osoby dla wszystkich 3 kanałów? Czy świadczenie pracy obejmuje czas przeznaczony na przerwy oraz inne nieobecności wynikające z kodeksu pracy (nazwiązując do wymogu zatrudnienia konsultantów na podstawie umowy o pracę)?**

Odpowiedź na pyt. 7: Zamawiający wymaga, by co najmniej 3 osoby obsługiwały (były dostępne do kontaktu) równocześnie wszystkie wymagane kanały usługi. Egzekwowanie praw i obowiązków wynikających z Kodeksu Pracy względem swojego personelu leży w gestii Wykonawcy.

1. **Jakich wolumenów możemy spodziewać się na poszczególnych kanałach kontaktu (telefony przychodzące, telefony wychodzące, czaty przychodzące) i jaka jest przewidywana średnia długość rozmów? Jeśli rozmowy mają mieć zróżnicowany charakter, a przez to długość, to prosimy o wskazanie udziału poszczególnych rodzajów rozmów z ich średnią długością w całej puli rozmów do obsłużenia. Jakiego wolumenu oczekujemy przy przekierowywaniu połączeń?**

Odpowiedź na pyt. 8: Na etapie szacowania Zamawiający nie jest w stanie podać orientacyjnych wolumenów dla usługi, ponieważ kontraktowana usługa jest usługą nową. Zamawiający zwraca się z prośbą o szacunek wartości usługi na podstawie przedstawionych parametrów.