



PN-2/2022

Warszawa, /elektroniczny znacznik czasu/

Wykonawcy

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, którego przedmiotem jest „**Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia gov.pl oraz obsługa narzędzi klasy CRM**”.

Zamawiający udziela odpowiedzi na pytania Wykonawców¹.

Pytanie nr 1:

Tabela SWZ strona 28:

Przedmiot zamówienia	Cena jednostkowa w zł brutto	Ilość	Jednostka miary	czas	VAT %	Wartość w zł brutto (b x c x e)
a	b	c	d	e	f	g
Konsultacje online w narzędziu Chat						
Konsultacje online w narzędziu chat – 160 roboczogodzin miesięcznie (1 etat)		5	RBH	24 miesiące		

oraz Załącznik 1 do SWZ - OPZ, strona 2:

"Udostępnienie konsultantów świadczących usługę obsługi zapytań online obywateli przy użyciu chatu całodobowo 7 dni w tygodniu. Wymiar obsługi – 800 (osiemset) roboczogodzin miesięcznie w cenie oferty stałej. ", oraz

"Zawsze kiedy jest mowa o konsultantach Zamawiający ma możliwość określenia godzin pracy konsultantów we wskazanym w opisie przedziale godzinowym, przy czym konsultanci pracują w nieprzerwanych blokach czasowych, w wymiarze maksymalnym 8h na dobę, 40h tygodniowo."

¹ Na podstawie art. 135 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm).

Prosimy o wyjaśnienie, jak należy rozumieć liczbę konsultantów - czy wycenie podlega liczba etatów (dla obsługi chat 5, jak w tabeli w SWZ str. 28), czy też liczba godzin pracy na stanowisku? Różnica pomiędzy tymi dwoma podejściami polega na konieczności zapewnienia dodatkowych zasobów na pokrycie urlopów, zwolnień, szkoleń etc. czyli czasu nieproduktywnego, który musi być ujęty w wyliczeniach. Zgodnie z obowiązującymi przepisami pracowniczymi, 1 Etat nie daje 160 godzin pracy średniomiesięcznie.

Podobnie dla konsultantów infolinii - 10 etatów, czy obsługa 1600 godzin średniomiesięcznie?

Odpowiedź:

Zgodnie z § 14 ust. 1 w zał. nr 2 do SWZ (Projektowane postanowienia umowy) „Zleceniodawca wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Zleceniobiorcę lub podwykonawcę osób wykonujących wskazane czynności w trakcie realizacji zamówienia w zakresie usług podstawowych opisanych w załączniku nr 3 do umowy (OPZ) polegające na obsłudze chat i obsłudze infolinii”.

Powyższe oznacza oczekiwanie zatrudnienia osób na umowę o pracę, jednak Zamawiający nie narzuca wymiaru etatu (o ile nie zostało to wprost określone).

160 roboczogodzin jako jeden etat wynika z uśrednienia godzin pracy w miesiącu.

Wycena w ofercie dotyczy roboczogodzin.

Pytanie nr 2:

Dokument SWZ strona 29:

Narzędzia CRM						
Wsparcie obsługi klienta przez wszystkich konsultantów poprzez narzędzia CRM, zgodnie z OPZ		1	Sztuki	24	miesiące	

Zapis sugeruje otwartą licencję narzędzia CRM na nieograniczoną liczbę użytkowników.

Czy istnieje możliwość dostarczenia narzędzia klasy CRM zgodnego z OPZ, ale licencjonowanego na użytkowników lub na stanowiska?

Ile licencji "named user" lub licencji "concurrent user" należy wtedy dostarczyć?

Prosimy o podanie obu liczb, aby możliwa była optymalizacja cenowa narzędzia (wybór narzędzia optymalnego licencyjnie).

Odpowiedź:

Narzędzia klasy CRM opisane w pkt I.3 „Obsługa narzędzia CRM” w zał. nr 1 do SWZ (Opis przedmiotu zamówienia) co do zasady dostarcza Zamawiający.

Oczekiwanie wobec Wykonawcy dotyczące dostarczenia narzędzi klasy CRM sprowadza się do narzędzi opisanych w OPZ punkt I.4 „Dodatkowe funkcjonalności CRM” (w zależności od deklaracji zawartej ofercie) np. różnego rodzaju raporty.

Tym samym do decyzji Wykonawcy pozostaje kwestia zaoferowania (a więc również licencjonowania) narzędzi klasy CRM wskazanych w OPZ w punkcie I.4 „Dodatkowe funkcjonalności CRM” (w zależności od deklaracji zawartej ofercie).

Pytanie nr 3:

Dokument SWZ, strona 29

2) za świadczenie Usług dodatkowych uprzednio zaakceptowanych przez Zamawiającego w zależności od zapotrzebowania - zgodnie z OPZ:

maksymalną kwotę zł brutto

Wskazana cena zawiera podatek Vat według stawki%

Obliczoną na podstawie poniższej tabeli:

Prosimy o informację, czy wycena Usług dodatkowych stanowi część kwoty, jak jest wymieniona w SWZ p. III.11, t.j. 11,2 mln zł brutto, czy też jest liczona osobno i będzie finansowana z osobnego budżetu?

Odpowiedź:

Wartość 11.200.000,00 zł brutto jest kwotą całkowitą przeznaczoną na realizację całego zamówienia, tj. zarówno usług podstawowych, jak i dodatkowych.

Pytanie nr 4:

Załącznik 1 do SWZ, strona 2 sekcja "Obsługa Infolinii":

"Udostępnienie konsultantów świadczących usługę obsługi zapytań telefonicznych obywateli przy użyciu Infolinii"

Prosimy o informację, w jakim zakresie i w oparciu o jakie dane konsultanci będą obsługiwać zapytania? Czy Zamawiający przewiduje szkolenia merytoryczne dla konsultantów w zakresie tematów do obsługi, a jeżeli tak, to w jakim wymiarze godzinowym?

Odpowiedź:

Konsultanci będą obsługiwać zapytania w oparciu o bazę wiedzy tworzoną na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz informacji zawartych na portalu gov.pl.

Konsultanci zostaną wyposażeni w materiały początkowe, dostarczone przez Zamawiającego (skrypt wiedzy) oraz zostaną przeszkoleni. Przewidywany czas szkolenia nie powinien przekroczyć 8 godzin zegarowych.

Pytanie nr 5:**Załącznik 1 do SWZ, strona 3 sekcja "Narzędzia pracy konsultantów":**

- narzędzie umożliwiające obsługę infolinii przez pracowników Wykonawcy na bazie systemu dostarczonego przez Zamawiającego
- Zamawiający na potrzeby realizacji usługi nieodpłatnie dostarczy Wykonawcy niezbędne licencje do obsługi infolinii
- wszystkie niezbędne licencje do korzystania z systemu telekomunikacyjnego

Prosimy o szczegółowe wyjaśnienie, jakie licencje zostaną dostarczone i w jakim zakresie działa system Zamawiającego udostępniony dla konsultantów? Czy Wykonawca musi dostarczyć własną centralę telefoniczną, czy też konsultanci będą mogli korzystać z platformy Zamawiającego przez zdalne końcówki (np. SIP softphone) i czy te końcówki nie stanowią części licencji dostarczanych przez Zamawiającego? Prosimy o wyjaśnienie, jak ma wyglądać architektura docelowego rozwiązania, aby można było je właściwie zaprojektować i wycenić.

Odpowiedź:

Zamawiający obecnie korzysta z oprogramowania Focus Contact Center dostarczonego przez Focus Telecom Polska sp. z o.o.

Preferowaną formą pracy konsultantów w oprogramowaniu Focus Contact Center jest aplikacja typu softphone.

Dopuszcza się możliwość spięcia systemu Zamawiającego z systemem Wykonawcy przez SipTRUNK.

Zamawiający na potrzeby realizacji usługi nieodpłatnie dostarczy Wykonawcy wszystkie niezbędne licencje do korzystania z systemu telekomunikacyjnego Focus Contact Center.

Architektura docelowego rozwiązania będzie uzależniona od rozwiązania zastosowanego przez Wykonawcę i sposobu połączenia z oprogramowaniem dostarczonym przez Zamawiającego. Uzupełniająco struktura infolinii (IVR) leży po stronie oprogramowania Zamawiającego.

Pytanie nr 6:

Załącznik 1 do SWZ, strona 3 sekcja "Narzędzia pracy konsultantów":

- system tworzenia bazy wiedzy na podstawie zapytań obywateli

Prosimy o szczegółowe wyjaśnienie oczekiwań co do bazy wiedzy - w jaki sposób ma być prowadzona, czy możliwe jest zasilenie inicjalne danymi już zgromadzonymi przez Zamawiającego?

Odpowiedź:

Podstawą jest skrypt opracowany przez Zamawiającego. Skrypt jest rozbudowywany przez Wykonawcę o pytania pojawiające się ze strony osób dzwoniących na infolinię.

Szczegółowa forma będzie ustalona w trybie roboczym.

Pytanie nr 7:

Załącznik 1 do SWZ, strona 4 sekcja "Chat bot":

"Baza wiedzy dla narzędzia ChatBot powstaje na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz na podstawie informacji zawartych na portalu gov.pl. Jest ona dostosowywana do zakresu informacyjnego danego ChatBota.

Zamawiający szacuje, że wielkość bazy wiedzy będzie się mieścić w przedziale 5000 - 10.000 rekordów."

Czy Zamawiający udostępni strukturę i zapewni dostęp do danych skatalogowanych na portalu gov.pl? Czy ma być obsługiwany cały zakres informacji dostępnej w portalu gov.pl, czy tylko niektóre jego części, a jeżeli tak, to które?

Odpowiedź:

Zamawiający przeszkoli konsultantów Wykonawcy ze struktury portalu gov.pl.

Zakres informacji dostępnej w portalu gov.pl - wszystkie, które mogą stanowić podstawę zapytania osoby dzwoniącej na infolinię lub kontaktującej się przez chat.

Oczekiwanie Zamawiającego dotyczy biegłego posługiwania się i wyszukiwania treści na portalu gov.pl (oraz przekazywania informacji w tym zakresie), nie zaś szczegółowej znajomości całego systemu prawa.

Treści wymagające szczegółowej wiedzy – będą zawarte w skrypcie oraz przekazane w trakcie szkolenia.

Pytanie nr 8:

Załącznik 2 do SWZ, Projektowane postanowienia umowy:

Czy Zamawiający zgodzi się na zmianę zapisu § 5 pkt. 4 na następujący?

„4. W przypadku braku spełnienia wymogów dotyczących dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, określonych w § 13 pkt 1, 2 i 3, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 0,5% (słownie: pół procent) wartości wynagrodzenia brutto wymienionego w § 3 ust. 2 pkt 1 Umowy – w odniesieniu do Usług podstawowych lub § 3 ust. 2 pkt 2 Umowy w odniesieniu do Usług dodatkowych, za każdy przypadek naruszenia.”

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu § 5 ust. 4 w zał. nr 2 do SWZ (Projektowane postanowienia umowy) i podtrzymuje obecne zapisy umowy.

Pytanie 9

Załącznik 2 do SWZ, Projektowane postanowienia umowy:

Czy Zamawiający zgodzi się na usunięcie § 5 pkt. 9 z propozycji postanowień umowy?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie § 5 ust. 9 w zał. nr 2 do SWZ (Projektowane postanowienia umowy) i podtrzymuje obecne zapisy umowy.

Aleksander Dumański

/podpisano elektronicznie/