

Gdańsk, dnia 20 marca 2017 r.

Znak: EOBR/CUW/0017/2017

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Outsourcing usług Contact Center” - ZP/01/EOB-DORM/2017.

WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ 2

Szanowni Państwo,

Zamawiający, tj. ENERGA-OBRÓT S.A. przekazuje poniżej wyjaśnienia dotyczące treści SIWZ w postępowaniu na: „Outsourcing usług Contact Center”.

1. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

W Warunkach technicznych (Załącznik nr 2 do Umowy) wskazują Państwo w ramach „Innych wymaganych komponentów” stacji roboczej użytkownika aplikacji ENERGA, aby stacja robocza posiadała aplikację Microsoft Office: 2010, 2013. Z kolei w obowiązkach Wykonawcy określonych w ust. I. pkt 2 ppkt 1 Opisu Przedmiotu Zamówienia (Załącznik nr 1 do SIWZ) i wymagań w stosunku do Konsultantów zapisane jest wymaganie: znajomości obsługi pakietu MS Office lub równoważnego programu biurowego.

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość aby stacja robocza użytkownika aplikacji ENERGA była wyposażona w równoważną aplikację biurową w stosunku do Microsoft Office np. Libre Office?

Odpowiedź Zamawiającego

Oprogramowaniem, z którego korzystają pracownicy Zamawiającego jest pakiet biurowy MS Office 2010 lub 2013 i praca opiera się na dokumentach tworzonych za jego pomocą.

Zamawiający dopuszcza możliwość wyposażenia stacji roboczej w równoważne oprogramowanie biurowe, ale wymaga aby dokumenty utworzone przez to oprogramowanie miały możliwość wprowadzania w nich zmian przez użytkownika korzystającego z pakietu Microsoft Office.

2. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Czy dostęp do systemów obsługowych ENERGI określonych w Warunkach Technicznych (Załącznik nr 2 do Umowy) w ust. 2 może być realizowany poprzez serwer terminalowy Wykonawcy?

Odpowiedź Zamawiającego

Dostęp do systemów obsługowych Zamawiającego nie może być realizowany poprzez serwer terminalowy Wykonawcy.

3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

W Opisie Przedmiotu Zamówienia (Załącznik nr 1 do SIWZ) ust. II. „Opis poszczególnych usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach Zamówienia” pkt. 1 brzmi:

„...W przypadku przekazania Wykonawcy do obsługi połączeń telefonicznych w danym okresie rozliczeniowym w liczbie mniejszej niż 85 000 połączeń telefonicznych do obsłużenia, na zasadach określonych w Umowie Wykonawcy należne jest wynagrodzenie uwzględniające fakt przekazania Wykonawcy mniejszej liczby połączeń, aniżeli 85 000 miesięcznie.”. Z kolei w pkt. 3 zapisana jest informacja o średniej miesięcznej liczbie połączeń telefonicznych na poziomie 124 000 +/- 20%.

Jak należy zatem rozumieć wartość 85 000 połączeń miesięcznie z ww. zapisu i sam zapis? Czy w przypadku gdy liczba obsłużonych połączeń telefonicznych w danym okresie rozliczeniowym będzie mniejsza niż 85 000, to Wykonawca otrzyma wynagrodzenie jak za obsłużenie 85 000 połączeń telefonicznych?

Odpowiedź Zamawiającego

85 000 połączeń to ruch telefoniczny jaki miesięcznie gwarantuje Zamawiający, co oznacza, że jeżeli w danym okresie rozliczeniowym liczba telefonów przekazanych do obsługi Wykonawcy będzie mniejsza, Wykonawca poza częścią zrealizowaną otrzyma dodatkowe wynagrodzenie za brakującą różnicę nieprzekazanych telefonów, zgodnie z zapisem w Umowie.

Ilość połączeń telefonicznych wskazana w Opisie Przedmiotu Zamówienia jako: 124 000 +/- 20% to średnie, historyczne wartości ruchu przekazane w celu poprawnego oszacowania zasobów niezbędnych do realizacji przedmiotu tej części Zamówienia. Zgodnie z opisem w SIWZ Wykonawca dla tych wartości powinien zachować Kluczowe Wskaźniki określone w Załączniku nr 9 do Umowy.

Z poważaniem

Pełnomocnik

Jacek Szubstarski

Osuw

T +48 58 740 28 00
F +48 58 740 28 01

ENERGA-OBRÓT SA
Al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk

Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ
VII Wydział Gospodarczy KRS
KRS 0000280916

Regon 220418835
NIP 957-09-68-370

obrot@energa.pl
www.energa.pl

Kapitał zakładowy/wpłacony 371 352 000,00 zł

Certyfikowany
Sprzedawca Energii
Towarzystwo Obrót Energia 