



**BIURO FINANSÓW
KOMENDY GŁÓWNEJ POLICJI**

02-672 Warszawa
ul. Domaniewska 36/38

Dyrektor 60-116-08
Z-ca Dyrektora 60-117-55

faks 60-126-94
faks 60-118-57

FZ. 441/11

Warszawa, dnia 25.01. 2011 r.

**Do Wykonawców
ubiegających się o udzielenie zamówienia**

dot. postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Zakup usługi HelpDesk/Contact Center na potrzeby jednostek organizacyjnych Policji”, numer postępowania - 99/Błil/10/AL

Szanowni Państwo

Działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 ze zmianami – ustawa Pzp) przekazuję treść zapytań wraz z wyjaśnieniami treści SIWZ.

Pytanie 200.

W parametrach SLA jest zapis o maksymalnym czasie oczekiwania na połączenie z agentem helpdesk określonym na 15 sekund.

Z drugiej strony jest zapis, że pierwszych 5 osób oczekujących w kolejce uzyskuje połączenie w ciągu maksymalnie 15 minut.

Czy oznacza to, że pierwszych pięciu dzwoniących łączy się z agentem helpdesk w ciągu max 15 sekund, a następni dzwoniący, czyli 6, 7 etc., muszą zostać odebrani przez agenta w ciągu 15 minut?

Bo jeśli faktycznie ma być to 15 minut (chyba, że jest to błąd i powinno być 15 sekund) to połączenie oczekujące i zerwana po czasie 15 sekund oczekiwania nie powinno być zaliczane jako połączenie nieodebrane.

Odpowiedź:

Zgodnie z pkt. 10 Załącznika nr 2 do SIWZ czas oczekiwania na połączenie (w tym połączenie odebrane przez pracownika Contact Center, jak również komunikat o aktualnym miejscu w kolejce oczekujących na połączenie z pracownikiem Contact Center) wynosi maks. 15 s.

Każdy z dzwoniących musi uzyskać połączenie z konsultantem lub uzyskać komunikat o aktualnym miejscu w kolejce oczekujących maksymalnie w ciągu 15 s.

Natomiast pierwszych 5 osób oczekujących w kolejce na połączenie z pracownikiem Contact Center musi uzyskać ww. połączenie w ciągu maks. 15 min. Następne osoby z kolejki oczekujących tj. 6, 7 etc. nie mają zagwarantowanego czasu w jakim nastąpi połączenie bezpośrednio z konsultantem.

Pytanie 201.

W załączniku nr 5 do umowy w punkcie 8 podane są warunki w jakich usługa zostanie uznana za nienależycie wykonaną. Determinuje to z kolei poziom kar, który ustalony jest w załączniku nr 4 do SIWZ w §5 pkt 1 ust 2)

Z drugiej strony podane są parametry SLA dla usługi helpdesk (załącznik nr 2 do umowy, punkt 10.1), w którym podane są dwa parametry:

- Czas oczekiwania na połączenie max 15 sekund
- Odsetek połączeń nieodebranych poniżej 1%

za których nie określono kar umownych. Prosimy o doprecyzowanie powyższego.

Odpowiedź:

Odsetek połączeń nieodebranych musi wynosić poniżej 1%. Dostępność usługi musi wynosić powyżej 99 %. W przypadku przekroczenia tych parametrów Wykonawca będzie miał naliczaną karę opisaną w § 5 ust. 1 pkt. 7).

Pytanie 202.

Czy rozmowa nieodebrana jest traktowana jako zgłoszenie nienależycie zarejestrowane/przekazane?

Odpowiedź:

Rozmowa nieodebrana nie jest traktowana jako zgłoszenie nienależycie zarejestrowane/przekazane.

Pytanie 203.

Według jakich kryteriów będzie rozliczane ewentualne niedotrzymanie parametrów SLA dotycząca czasu oczekiwania i odsetek połączeń nieodebranych?

Odpowiedź:

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie 201.

Pytanie 204.

Jaki jest średni czas obsługi (to samo jest ze średnim czasem obsługi zgłoszenia, którego nie znamy – podano tylko maksymalny czas obsługi 10 min)?

Odpowiedź:

Pytanie jest nieprecyzyjne i Zamawiający nie ma możliwości udzielić odpowiedzi. Zamawiający w SIWZ określił maksymalne czasy w poszczególnych kanałach na przekazanie zgłoszenia od jego przyjęcia.

Pytanie 205.

Co w sytuacji wystąpienia „masowych” zgłoszeń np.: wystąpienia awarii dotyczącej wielu użytkowników w KGP? Jak będą rozliczane w takiej sytuacji parametry usługi?

Odpowiedź:

W przypadku wystąpienia awarii dotyczącej wielu użytkowników i powodującej masowe zgłoszenia dotyczące tego samego problemu Zamawiający będzie mógł odstąpić od naliczenia kar w przypadku przekroczenia przez Wykonawcę wymaganych parametrów usługi.

Wyjaśnienia treści SIWZ są wiążące dla stron postępowania.

JACZELNIK
Wydziału Zamówień Publicznych
Biura Finansów
Komendy Głównej Policji
Jarosław WYŻEŃCOWSKI