

KZGW/KB-85/2019

WYJAŚNIENIA TREŚCI SIWZ

Dotyczy: postępowania na realizację zamówienia: „**Przygotowanie i świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego**”, nr zamówienia KZGW/KB-85/2019.

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej, działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, zawiadamia, że w przedmiotowym postępowaniu wpłynęły pytania dotyczące treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Poniżej treść pytań wraz z odpowiedziami.

PYTANIE NR 1

Pyt. 1. dot. konfiguracji IVR pkt. 1.3. podpunkt 1.3.1.2.5. Załącznika nr 1 – Informowanie Klienta o miejscu oczekiwania w kolejce na połączenie oraz orientacyjnego czasu oczekiwania.

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość informowania o powyższych danych bez aktualizowania ich? Np.: Klient usłyszy raz informacje: jesteś 5 w kolejce szacowany czas to 5 min – bez aktualizacji tych danych.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający informuje, iż dopuszcza możliwość informowania o miejscu w kolejce na połączenie oraz orientacyjnego czasu oczekiwania bez ich aktualizowania.

PYTANIE NR 2

Pyt. 2 dot. szkolenia pkt. 5 Załącznika nr 1:

Ile czasu trwa szkolenie konsultantów niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi obsługi infolinii?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający informuje, iż ustalenie długości czasu trwania szkolenia konsultantów pozostaje w gestii Wykonawców. Jednocześnie informujemy, iż uwzględniając ilość materiałów, które będą przedmiotem szkolenia, Zamawiający ocenia, iż ilość czasu potrzebnego do przeprowadzenia szkolenia niezbędnego do prawidłowego świadczenia usługi obsługi infolinii może wynieść od 5 do 10 dni (po 8 godzin dziennie) i jest uzależniona od przyjętej przez Wykonawcę metodyki szkoleń.

Jednocześnie Zamawiający zawiadamia, że działając na podstawie art. 38 ust. 4 dokonuje zmiany treści SIWZ w poniższym zakresie.

Zamawiający, we wszystkich miejscach Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, w których występuje, zmienia termin składania oraz termin otwarcia ofert z dnia 26 kwietnia 2019 r. na dzień 29 kwietnia 2019 r. Godzina oraz miejsce składania ofert a także godzina oraz miejsce otwarcia ofert pozostają bez zmian.

Powyższe zmiany stanowią integralną część SIWZ.

Zatwierdził
p.o. Dyrektora
Departamentu Zamówień
Publicznych
Michał Wieloński