Warszawa, dnia 19.10.2023 r.

**Wszyscy Wykonawcy**

Uprzejmie informujemy, że do Zamawiającego wpłynęły pytania do zapytania o wycenę wartości zamówienia na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ i SOW**. Zamawiający poniżej przedstawia treść pytań wraz z wyjaśnieniami.

**Pytanie nr 1**

Czy Konsultanci obsługujący Infolinie (zamówienie gwarantowane i prawo opcji) powinni być zatrudnieni na podstawie umowy o pracę?

**Odpowiedź:**

Tak, w przypadku zamówienia gwarantowanego.

**Pytanie nr 2**

Czy udostępniony przez Zamawiającego system SOI umożliwi rejestrowanie/przeglądanie/aktualizację incydentów z dwóch Infolinii (SOW i iPFRON+)?

**Odpowiedź:**

Tak.

**Pytanie nr 3**

Zgodnie z OPZ „Zamawiający udostępni Wykonawcy dedykowane do obsługi Infolinii dwa numery telefoniczne: numer 800 889 777 dla Infolinii SOW oraz numer 800 007 140 dla Infolinii iPFRON+ … Koszty związane z utrzymaniem obu numerów i jego użytkowaniem w okresie obowiązywania Etapu 2 (odpowiednio dla Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+), w tym koszty związane z połączeniami wychodzącymi realizowanymi przez Konsultantów w przypadku konieczności połączenia zwrotnego, będzie ponosił Wykonawca „ Pytanie: proszę o podanie miesięcznych kosztów związanych z utrzymaniem powyższych numerów.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie posiada wiedzy na temat kosztów związanych z utrzymaniem powyższych numerów ponoszonych przez obecnych Wykonawców obsługujących Infolinię SOW i iPFRON+.

**Pytanie nr 4**

Dot. 4.1.2 – czy Zamawiający dopuszcza więcej niż jedno miejsce świadczenia usługi w celu zachowania redundancji systemów teleinformatycznych? Rozwiązanie takie zapewni większe bezpieczeństwo usługi.

**Odpowiedź:**

Tak, o ile nie wpłynie to negatywnie na jakość usługi i nie wydłuży czasu odpowiedzi Użytkownikom Systemów.

**Pytanie nr 5**

Czy Zamawiający przewiduje waloryzację wynagrodzenia, w przypadku podwyższenia płacy minimalnej?

**Odpowiedź:**

Tak, przy czym prosimy wliczyć w koszty realizacji zamówienia planowany wzrost płacy minimalnej w roku 2024. Zasady i sposób waloryzacji wynagrodzenia zostanie opisany w projektowanych postanowieniach umowy w docelowym postępowaniu.

**Pytanie nr 6**

Dot. 15.7 - Czy Zamawiający dopuszcza ograniczenie dostępności rozmów online do 6 miesięcy. Po tym okresie Wykonawca dostarczy zarchiwizowane nagrania na nośniku danych w interwałach półrocznych. Pozwoli to na znaczne ograniczenie kosztów utrzymania infrastruktury.

**Odpowiedź:**

Tak.

**Pytanie nr 7**

Dot. 12.6. - Proszę o podanie wysokości kary wynikającej z negatywnych ocen odsłuchanych rozmów/mail. Czy ilość negatywnych ocen jest sumą rozmów/mail w ciągu 3 następujących po sobie miesięcy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający podejmie decyzję o wysokości kar umownych na etapie przygotowywania docelowego postępowania o udzielenie zamówienia na usługi infolinii Systemu iPFRON+ i SOW.

**Pytanie nr 8**

Dot. 12.10 - Proszę o podanie wysokości kary wynikającej z ilości wpłyniętych skarg na pracę infolinii.

**Odpowiedź:**

Zamawiający podejmie decyzję o wysokości kar umownych na etapie przygotowywania docelowego postępowania o udzielenie zamówienia na usług infolinii Systemu iPFRON+ i SOW.

**Pytanie nr 9**

Czy Zamawiający wymaga na etapie RFI złożenia załącznika nr 1 do OPZ Oświadczenie Wykonawcy o dostępności strony internetowej/aplikacji mobilnej?

**Odpowiedź:**

Nie, zgodnie z pkt 9.36 OPZ Oświadczenie będzie wymagane po podpisaniu umowy z Wykonawcą.

**Pytanie nr 10**

Proszę o podanie/oszacowanie miesięcznej ilości połączeń/maili/zapytań czat za ostatnie pół roku.

**Odpowiedź:**

Średnia miesięczna liczba połączeń telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz formularzy zgłoszeniowych SOI dla Infolinii SOW – 3797 (dziennie 165).

Średnia miesięczna liczba połączeń telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz formularzy zgłoszeniowych SOI dla Infolinii iPFRON+ – 2741 (dziennie 130).

Usługa live chat nie była dotychczas realizowana.

**Pytanie nr 11**

Proszę o podanie średniego ATT dla połączeń telefonicznych/maili/zapytań czat w podziale na miesiące za ostatnie pół roku

**Odpowiedź:**

Dotyczy Infolinii iPFRON+ - średni czas połączeń odebranych 4 min 11 sek.

Dotyczy Infolinii SOW - średni czas połączeń odebranych 5 min 46 sek.

**Pytanie nr 12**

Czy bywają miesiące, w których widoczny jest znaczny wzrost ilości połączeń/mail/zapytań czat

**Odpowiedź:**

Tak.

**Pytanie nr 13**

W ramach Prawa Opcji Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania z maksymalnego limitu 2500 Roboczodni; Czy 2500 RBH są dodatkowymi godzinami poza zagwarantowanymi w umowie? 2500 RBH jest limitem miesięcznym czy całościowym podczas trwania umowy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający będzie miał możliwość skorzystania z Opcji w zakresie 2500 Roboczodni przez cały okres realizacji Etapu 2 czyli świadczenia usługi Infolinii tj. od jej uruchomienia do upływu maksymalnego okresu obowiązywania umowy.

Zamawiający podkreśla, że w ramach Opcji mowa jest o 2500 Roboczodniach a nie Roboczogodzinach.

**Pytanie nr 14**

Czy Zamawiający dopuszcza pracę zdalną/hybrydową z zachowaniem bezpiecznej szyfrowanej komunikacji, w/w możliwość będzie miała znaczące znaczenie w przygotowanej wycenie.

**Odpowiedź:**

Tak, pod warunkiem spełniania wymagań opisanych w punkcie 4.2 OPZ oraz o ile nie wpłynie to negatywnie na jakość usługi i nie wydłuży czasu odpowiedzi Użytkownikom Systemów.

**Pytanie nr 15:**

Zgodnie z OPZ prawo opcji dotyczy 2500 roboczodni obsługi przez dodatkowych konsultantów.

Udostępnienie dodatkowych Konsultantów do obsługi Infolinii nastąpi na wyznaczony czas i w określonej liczbie Konsultantów na podstawie oświadczenia Zamawiającego złożonego w formie dokumentowej. Zamawiający w okresie świadczenia usługi Infolinii może jednokrotnie lub kilkukrotnie, w zależności od potrzeb Zamawiającego, w tym obciążenia Infolinii lub uruchamianych naborów, zlecić Wykonawcy udostępnienie dodatkowych Konsultantów w ramach wsparcia dowolnej Infolinii tj. Infolinii SOW lub Infolinii iPFRON+, maksymalnie do wysokości wynagrodzenia z tytułu Opcji zgodnie z zapisami Umowy oraz liczby Roboczodni.

Termin realizacji Etapu 2 w ramach Opcji – to maksymalnie kolejne 11 miesięcy, jednak nie dłużej niż do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Czy to oznacza, że wykorzystanie tych 2500 roboczodni będzie w kolejnych 11 miesiącach współpracy?

Formularz wyceny zawiera pozycje:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Realizacja Etapu 2 - usług Infolinii zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ (patrz Załącznik nr 1 do Zapytania) | 47 miesięcy (w tym 36 miesięcy w ramach zamówienia gwarantowanego i 11 miesięcy w ramach Opcji) | [[1]](#footnote-2)……… zł | ……… zł | …….% | ……… zł |
| 3 | Opcja – Dodatkowi konsultanci w ramach Opcji na warunkach opisanych w OPZ (patrz załącznik nr 1 Zapytania) | 2500 Roboczodni | [[2]](#footnote-3)……… zł | ……… zł  | …….% | ……… zł  |

Co prawo opcji to dodatkowe 11 miesięcy obsługi, czy dodatkowe 2500 roboczodni? Czy jedno i drugie.

**Odpowiedź:**

Prawo Opcji dotyczy:

1. wydłużenia okresu świadczenia usługi Infolinii o maksymalnie 11 miesięcy, oraz
2. liczby Roboczodni tj. 2500 Roboczodni. Zamawiający będzie miał możliwość skorzystania z Opcji w zakresie 2500 Roboczodni przez cały okres realizacji Etapu 2 czyli świadczenia usługi Infolinii tj. od jej uruchomienia do upływu maksymalnego okresu obowiązywania umowy.

**Pytanie nr 16:**

Proszę o informację dotyczące oczekiwanej wyceny na 36 miesięcy a opcjonalnie o dalsze 12 miesięcy:

Czy oczekujecie Państwo oferty wg stawek z 2024 roku, ale przewidujecie waloryzacje stawek co roku o np. o wzrost płacy minimalnej i wzrost kosztów z tytułu inflacji?

Czy też oczekujecie, że oferta cenowa już będzie uwzględniać przyszłe podwyżki? Jest to o tyle ważne, że dziś przedsiębiorcy nie wiedzą jakich oczekiwać skali podwyżek na 2025 a co dopiero 2026 i 2027 rok.

**Odpowiedź:**

Zamawiający pozostawia Wykonawcy decyzje o sposobie skalkulowania wyceny przedmiotu niniejszego zapytania, przy czym należy uwzględnić w wycenie wzrost płacy minimalnej w roku 2024.

Jednocześnie Zamawiający informuje, iż zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych w docelowej umowie zostanie przewidziany zakres i sposób waloryzacji wynagrodzenia Wykonawcy.

1. [↑](#footnote-ref-2)
2. [↑](#footnote-ref-3)