

Szanowni Państwo,

Poniżej odpowiedzi na zadane pytania:

1. Jaka jest struktura (rozłożenie) ruchu połączeń przychodzących w określonych porach dnia i nocy, również w weekendy i dni świąteczne?

Odpowiedź Zamawiającego: Patrz Załącznik nr 1 (Excel) do Odpowiedzi.

2. Jaka jest struktura (rozłożenie) ruchu e-mail przychodzących w określonych porach dnia i nocy, również w weekendy i dni świąteczne?

Odpowiedź Zamawiającego: Patrz Załącznik nr 1 (Excel) do Odpowiedzi.

3. Jaki odsetek połączeń/ e-mail dotyczy obsługi w języku angielskim?

Odpowiedź Zamawiającego: Patrz Załącznik nr 1 i 2 (Excel) do Odpowiedzi.

4. Czy w przypadku zatrudnienia nowej kadry przewidziane jest ponowne przeprowadzenie szkoleń wstępnych? Czy szkolenia dla nowo zatrudnionej kadry mogą być przeprowadzone z wykorzystaniem metody train the trainer?

Odpowiedź Zamawiającego: Zamawiający oczekuje szkoleń nowo zatrudnionej kadry metodą train the trainer.

5. Czy wymagana jest odrębna procedura w przypadku korzystania z podwykonawców?

Odpowiedź Zamawiającego: Nie.

6. Czy są ograniczenia dotyczące pracy zdalnej pracowników infolinii zwłaszcza w czasie pandemii?

Odpowiedź Zamawiającego: Nie.

7. W nawiązaniu do zapytania odnośnie świadczenia usługi infolinii (BST-P6/076/41/2021) chciałabym uzyskać od Państwa informację jak procentowo rozkłada się obciążenie konsultantów w poszczególnych godzinach pracy?

Odpowiedź Zamawiającego: Zamawiający nie precyzuje w swoich wymaganiach ilości zatrudnionych konsultantów, to leży po stronie Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany do spełnienia norm wskazanych w SLA.

8. Ile osób pracuje w godzinach porannych, ile popołudniowych a ile wieczorem i w nocy?

Odpowiedź Zamawiającego: Zamawiający nie precyzuje w swoich wymaganiach ilości zatrudnionych konsultantów, to leży po stronie Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany do spełnienia norm wskazanych w SLA.

9. Mamy jeszcze jedno zapytanie.

Mianowicie o terminy płatności.

Jak u Państwa wyglądają terminy? Czy w grę wchodzi 21 terminy i mniej?

Odpowiedź Zamawiającego: 30 dni od momentu doręczenia prawidłowo wystawionej faktury.

10. Po czyjej stronie leży skrzynka mailowa do obsługi wiadomości elektronicznych?

Odpowiedź Zamawiającego: Wykonawcy.

11. Czy rozwiązania związane z bazą wiedzy mogą być rozwiązaniami poza systemem call center?

Odpowiedź Zamawiającego: Wykonawca jest odpowiedzialny za dostęp konsultantów do bazy wiedzy.

12. Jakie są procedury w przypadku awarii spowodowanej błędem systemu, klęską żywiołową etc. Jakie zasady, jak szybko musimy wrócić do działania, jaki % dostępności usługi w roku?

Odpowiedź Zamawiającego: Jeżeli siła wyższa spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Wykonawcę usługi wówczas Wykonawca niezwłocznie rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia. Strony uzgodnią sposób postępowania wobec tego zdarzenia.

13. BOT mamy rozumieć jako Biuro Obsługi Technicznej?

Odpowiedź Zamawiającego: BOT to usługa Voicebot i Chatbot.

14. Z jakiego systemu ticketowego korzysta PKP? Czy ten system ma API?

Odpowiedź Zamawiającego: System Work Flow ma API, które zostanie udostępnione Wykonawcy.