

znak: DAGZ.261.1.13.2016

Warszawa, dnia 18.11.2016 r.

Zainteresowani Wykonawcy

Dotyczy: **postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji**

Do Zamawiającego - Narodowego Funduszu Zdrowia Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Warszawie, wpłynęły w dniu 18.11.2016 r. zapytania do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zgodnie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.), Zamawiający wyjaśnia, co następuje:

Pytanie 1

"Zamawiający zgodnie z zapisami art. 29 ust. 3a ustawy Prawo Zamówień Publicznych wymaga aby konsultanci o których mowa w pkt. 5 byli zatrudnieni na podstawie umowy o pracę" - czy w takim razie Wykonawca jest zwolniony z obsługi infolinii w dni świąteczne - ustawowo wolne od pracy?

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie ze „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”, stanowiącym załącznikiem Nr 1 do Specyfikacji przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, w okresie od 1.01.2017 r. do 31.01.2018 r.

Pytanie 2

Proszę o doprecyzowanie, kiedy Zamawiający uzna "skargę na jakość obsługi" za uzasadnioną. Według jakich kryteriów dokonywana jest ocena skargi?

Odpowiedź

Zamawiający uzna skargę na jakość obsługi za uzasadnioną w sytuacjach wskazanych w § 6 ust. 1 pkt 5 wzoru umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do Specyfikacji: np. nieprofesjonalny, niekulturalny sposób prowadzenia rozmowy, udzielanie niemerytorycznych informacji.

Pytanie 3

Prosimy o doprecyzowanie informacji zawartej w załączniku nr 1 do specyfikacji pkt. 4 w kontekście globalnego średniego czasu rozmów dla każdej infolinii z osobna.

Odpowiedź

Zamawiający dysponuje następującymi danymi za okres styczeń–październik 2016 r., dotyczącymi jedynie infolinii płatnej:

Ilość połączeń przychodzących w tym okresie (ogółem) – 158 524

Średni czas oczekiwania na połączenia (w sek.) – 213

Średni czas trwania rozmowy (w sek.) – 152

Pytanie 4

Prosimy o podanie informacji dotyczącej średniej ilości rozmów w interwale czasowym wynoszącym 1 godzinę w ujęciu dobowym, jeśli to nie jest możliwe – średniej ilości połączeń w godzinach 18-6 dla każdej infolinii z osobna.

Odpowiedź

Na podstawie dostępnych statystyk Zamawiający może przekazać poniższe dane za okres styczeń – październik 2016 r.:

średnia ilość połączeń w godzinach 18-6 wynosi w przypadku infolinii płatnej 40, a w przypadku infolinii bezpłatnej 20.

Pytanie 5

Prosimy o podanie informacji dotyczącej wymaganych parametrów SLA (tj.: odbieralności, parametru SL i innych ewentualnie wymaganych).

Odpowiedź

Zamawiający nie stawia wymagań w powyższym zakresie.

Pytanie 6

Prosimy o potwierdzenie czy systemy teleinformatyczne do realizacji połączeń ma zapewnić Wykonawca w ramach specyfikacji zawartej w załączniku nr 1 do specyfikacji pkt 1 ppkt 10/11.

Odpowiedź

Zgodnie z zapisami § 1 ust. 13 wzoru umowy stanowiącego załącznik Nr 2 do Specyfikacji Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2, niezbędnej do realizacji przedmiotu umowy infrastruktury technicznej.

Pytanie 7

W załączniku nr 1 do specyfikacji pkt 1 ppkt 9 zawarto informację o zapewnieniu dodatkowych stanowisk w terminie nie dłuższym niż 10 dni kalendarzowych. Prosimy tym samym o informację jak powyższy zapis odnosi się do SIWZ rozdział XVI kryterium II, w którym Wykonawca deklaruje termin uruchomienia dodatkowych stanowisk mogący wynosić więcej niż 10 dni.

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że maksymalny termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów wynosi 10 dni, co oznacza, że Wykonawca może zadeklarować w ofercie termin 10-dniowy lub krótszy. W związku z powyższym w zapisach pkt 1 ppkt 9 Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (załącznik Nr 1 do Specyfikacji) i rozdziału XVI kryterium II nie zachodzi żadna sprzeczność.

Pytanie 8

Zgodnie z powyższym czy dodatkowi konsultanci w ramach zapewnienia dodatkowych stanowisk muszą spełniać warunek wymieniony w załączniku nr 1 do specyfikacji pkt 1 ppk 7 tj. zatrudnienia na podstawie umowy o pracę?

Odpowiedź

Wymóg zatrudnienia na umowę o pracę nie dotyczy konsultantów obsługujących dodatkowe stanowiska. Zamawiający wymaga jedynie, aby wysokość wynagrodzenia konsultantów na dodatkowych stanowiskach nie była niższa od minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2015 r. poz. 2008 oraz z 2016 r. poz. 1265), zgodnie § 1 ust. 4 wzoru umowy stanowiącego Załącznik Nr 2 do Specyfikacji.

Pytanie 9

Prosimy o informację w jakiej formie zostaną udostępnione materiały merytoryczne opisane w załączniku nr 1 do specyfikacji w pkt 3 ppkt 1/2 pozwalające na realizację zapytań opisanych ww. załączniku w pkt 2. Czy będzie to forma gotowej bazy wiedzy (jeśli tak to oparta na jakiej strukturze) czy też dane pierwotne Zamawiającego wymagające stosownego przeniesienia do wewnętrznej bazy wiedzy Wykonawcy?

Odpowiedź

Zamawiający nie udostępni gotowych baz wiedzy.

Zamawiający zobowiązuje się do udostępniania aktualnych informacji na temat podmiotów leczniczych mających zawarte kontrakty z MOW NFZ, wskazania danych dostępnych na stronach internetowych Funduszu, udostępni materiały szkoleniowe NFZ w formie pisemnej i elektronicznej oraz publikacje NFZ.

Pytanie 10

Prosimy o określenie maksymalnej miesięcznej liczby połączeń. Czy po przekroczeniu tego wolumenu Wykonawca otrzymuje dodatkowe profity? Jeśli tak w jaki sposób będzie to rozliczane?

Odpowiedź

Zamawiający nie określa maksymalnej liczby połączeń. Sposób rozliczania się z Wykonawcą określa § 5 wzoru umowy stanowiącego Załącznik Nr 2 do Specyfikacji.

Przewodniczący Komisji
.....
Hubert Szalak

