

znak: DAGZ.261.1.9.2015

Warszawa, dnia 19.11.2015 r.

**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 18.11.2015 r. o godz. 22:37 zapytania do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zgodnie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn.zm.), Zamawiający wyjaśnia, co następuje:

**Pytanie 1**

Proszę o doprecyzowanie sformułowania „infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa będzie obsługiwana przez 1 konsultanta” – czy oznacza to, że infolinia będzie obsługiwana w wymiarze godzin pracy odpowiadającym 1 etatowi, czy mieliście Państwo na myśli „1 stanowisko” pracujące w wymiarze całodobowym?

**Odpowiedź**

Zamawiający wymaga, aby infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa była obsługiwana przez 1 konsultanta Wykonawcy, obsługującego połączenia przychodzące.

**Pytanie 2**

Czy dopuszczacie Państwo możliwość obsługi obu numerów przez 1 konsultanta (w przedziale godzinowym o najmniejszym natężeniu połączeń).

Jeśli tak, prosimy o podanie przedziału godzinowego, w którym takie łączenie stanowisk byłoby dopuszczalne.

**Odpowiedź**

Nie, Zamawiający nie dopuszcza takiego rozwiązania.

**Pytanie 3**

Czy warunek dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oznacza konieczność posiadania własnego zaplecza teleinformatycznego (np. centrali telefonicznej)?

**Odpowiedź**

Zamawiający nie opisuje, nie wyznacza szczegółowego warunku w zakresie dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym. Zgodnie z pkt 6.1.1. SIWZ Wykonawca składa oświadczenie, w którym znajduje się

m.in. zapis, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu dotyczące dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia.

Zamawiający zauważa, że zgodnie z zapisami § 1 ust. 8 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 4**

W związku z tym, że ilość stanowisk obsługujących połączenia została uzależniona od natężenia połączeń, proszę o podanie dokładniejszych danych:

przepustowości obsługiwanych przez infolinię połączeń w 2015r., wskaźnika skuteczności odebranych połączeń, średniego czasu trwania rozmowy oraz maksymalnego średniego czasu oczekiwania na połączenie.

#### **Odpowiedź**

Na podstawie dostępnych statystyk Zamawiający może przekazać następujące dane za okres luty – październik 2015 r., dotyczące infolinii płatnej:

- Ilość połączeń przychodzących w tym okresie (ogółem) – 138 119
- Średni czas oczekiwania na połączenia (w sek.) – 180
- Średni czas trwania rozmowy (w sek.) – 217
- Skuteczność odebranych połączeń (%) – 85

Przewodnicząca Komisji  
/.../Ilona Opalińska