

KONTAKTŲ CENTRO PASLAUGŲ (KAS) PIRKIMAS (CVP IS PIRKIMO NUMERIS - 698167) (TOLIAU - PIRKIMAS)

Pirkimo sąlygų paaiškinimų/patikslinimų suvestinė

1 lentelė. Pirkimo sąlygų paaiškinimai/patikslinimai

Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
1.	2023-12-28	Atviro konkurso SPS	4.4. Pasiūlymo forma (su priedais) ir kiti dokumentai turi būti pateikiami lietuvių kalba. /Pasiūlymo forma, ūkio subjektų/subtiekėjų/specialistų deklaracijos (jeigu taikoma), EBVPD forma, jungtinės veiklos sutarties kopija (jeigu taikoma), įgaliojimas arba kitas dokumentas, suteikiantis teisę pasirašyti Pasiūlymą (jeigu taikoma) turi būti pateikiama/-i lietuvių kalba, kiti dokumentai gali būti pateikiami lietuvių arba anglų kalbomis. / Pasiūlymo forma (su priedais) turi būti pateikiama lietuvių kalba, kiti dokumentai gali būti pateikiami lietuvių arba anglų kalbomis. Prašome patikslinti, kokia (-iomis) kalba (-omis) turi (gali) būti pateikti pasiūlymo ir jo priedų dokumentai.	Patiksliname SPS 4.4. punktą ir išdėstome jį taip „Pasiūlymo forma (su priedais) ir kiti dokumentai turi būti pateikiami lietuvių kalba“ (Priedama SPS aktuali redakcija).
2.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 4. Paslaugų teikimo sutartis_BD	9.2. Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 5 (penkias) Darbo dienas nuo Sutarties pasirašymo dienos (jei Sutarties SD ar Pirkimo dokumentuose nenurodytas kitas terminas) turi pateikti Paslaugų gavėjui Pirkimo sąlygose ir (ar) Sutarties SD nurodyto dydžio neatšaukiamą, besąlyginį pirmojo pareikalavimo Sutarties įvykdymo užtikrinimą – banko garantiją arba sumokėti užstatą. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi būti pateiktas eurai, jei Sutarties SD nenustato kitaip. Jei Paslaugų teikėjas per šiame punkte nustatytą	Paaiškiname, kad užtikrinant Sutarties įvykdymą sumokant užstatą, nustatyto dydžio užstatas turės būti pervestas į uždarnosios akcinės bendrovės „VILNIAUS VANDENYS“ (kodas 120545849) sąskaitą Nr. LT64 7044 0600 0776 5833 AB SEB banke.



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
			terminą nepateikia nustatyto Sutarties įvykdymo užtikrinimo, laikoma, kad jis atsisakė pasirašyti Sutartį. Prašome patikslinti, jei Sutarties įvykdymo užtikrinimas atliekamas sumokant užstatą, kokie yra reikalavimai užstato banko pavedimo atlikimui.	
3.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	3.1.2.8. Tais atvejais, kai Paslaugų tiekėjas turi techninių, informacinių atakų ar panašių nesklaidumų dėl kurių negali užtikrinti Sutartyje numatytų įsipareigojimų, taip pat negali dėl kvalifikacijos stokos atsakyti į kliento klausimą, pvz. sistemose nepateikiami duomenys, konsultuojasi su Paslaugų gavėjo specialistais ir/arba dalį skambučių peradresuoja Paslaugų gavėjo specialistams, ir/arba suteikia prieigą Paslaugų gavėjo 3 darbuotojams aptarnauti skambučius (papildomos darbo vietos ir licencijos). Nepasiekus konkretaus darbuotojo, pagal kreipinio temą ir kreipinių matricą, kai reikalinga Paslaugų gavėjo darbuotojo konsultacija, informaciją apie registruotą kliento skambutį su iš anksto apibrėžta informacija pateikia užpildydamas užklausą ir nusiųsdamas į Paslaugų gavėjo nurodytą el. paštą arba vadovaujantis Paslaugų gavėjo procedūromis registruoja sistemose (vadovaujantis Paslaugų gavėjo pateikta kreipinių matrica); Prašome detaliau paaiškinti šio punkto reikalavimą dėl <i>papildomų darbo vietų</i> .	Jei Paslaugų tiekėjas turėtų techninių, informacinių atakų ar panašių nesklaidumų, dėl kurių negalėtų užtikrinti sutartyje numatytų įsipareigojimų, Paslaugų gavėjo darbuotojams turėtų būti paruoštos 3 darbo vietos, kad būtų perimtas tam tikras Bendrovės klientų skambučių srautas (pvz.: pristatomi nešiojami kompiuteriai su dedikuota prieiga).
4.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	3.8.5. Paslaugų tiekėjas turi užtikrinti, kad peradresavimų arba konsultacijų kiekis su Paslaugų gavėjo specialistais negali būti daugiau nei 10% nuo visų klientų įeinančių skambučių kiekio. Prašome pateikti istorinius šio rodiklio duomenis.	Perkančiojo subjekto nuomone, šis prašymas yra perteklinis, nes neturi įtakos rengiant pasiūlymą, o pasidalinimas šio rodiklio istoriniais duomenimis būtų informacijos apie dabartinio Paslaugų tiekėjo teikiamą kokybę atskleidimas t.y. konfidenciali informacija. Paslaugų Tiekėjas aptarnauja Bendrovės klausimais pagal



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
				galiojančias procedūras, todėl peradresavimai ir/arba konsultacijos gali būti tik išskirtiniais, iš anksto numatytais atvejais.
5.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	<p>3.8.11. Kokybės vertinimas (TS Priedas Nr. 2) vykdomas trisdešimt penkiems (35) įeinantiems skambučiams, dešimčiai (10) Live chat sesijų ir penkiolikai (15) išeinančių atsakymų į klientų kreipinius gautus el. Paštu. 60 situacijų ir ne mažiau kaip 2 situacijas kiekvienam vadybininkui, iš paliktų žemesnių nei 6 balai NPS (transliuojamas automatinis pranešimas apie pokalbio - kokybės vertinimą) klientų vertinimų bei iš kitų kanalų gautų Bendrovės klientų nusiskundimų situacijų vertinimas (iki 10 situacijų).</p> <p>Kaip bus atrenkami vertinimui skambučiai, Live Chat sesijos ir išeinantys skambučiai, jei nebus 60 vertinimų žemesnių nei 6 balai? Siūloma susitarti matavimo žingsnius ir, taikant teisingumo principą, vertinti atsitiktinius to mėnesio išeinančius, įeinančius bei Live Chat pokalbius.</p>	Skambučiai, Live chat sesijos, išeinantys skambučiai yra perklausomi/peržiūrimi kassavaitinių pokalbių perklausų metu – situacijos yra parenkamos atsitiktine tvarka. Papildomai pokalbiai (skambučių, Live chat) yra perklausomi sulaukus žemesnių nei NPS vertinimų bei sulaukus klientų nusiskundimų kitais kanalais. Nesulaukus nusiskundimų, yra vertinami pokalbiai tik periodinių perklausų metu.
6.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	<p>3.8.12. Nustačius Paslaugų teikėjo darbuotojų – konsultantų darbo kokybės trūkumus, taip pat nesilaikant sutartinių įsipareigojimų mažinamas skambučio aptarnavimo mokestis (proc.) už Paslaugų teikėjo ataskaitiniu laikotarpiu (kalendorinis mėnuo) suteiktas paslaugas: <...></p> <p>Prašome pateikti istorinius kokybės rezultatų duomenis.</p>	Perkančiojo subjekto nuomone, šis prašymas yra perteklinis, nes neturi įtakos rengiant pasiūlymus, o pasidalinimas šio rodiklio istoriniais duomenimis būtų informacijos apie dabartinio Paslaugų teikėjo teikiamą kokybę atskleidimas t.y. konfidenciali informacija.
7.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	3.7.4. Galimybė keisti Live Chat platformoje tekstų turinį. Prašome patikslinti šį punktą su pavyzdžiais.	Paaiškiname, kad turi būti galimybė Live Chat platformoje keisti tekstų turinį pvz. atsakymų šablonus.



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
8.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	2.6. punktas 4 išnaša: „Skaičiuojama, kad vidutinė vieno el. laiško atsakymo paruošimo/apdorojimo trukmė iki 5/10 minučių. Apmokėjimas bus už atsakytą/persiųstą el. laišką nepriklausomai nuo faktinės el. laiško apdirbimo trukmės. Į el. paštą gautus paklausimus reikia atsakyti per 2 d. d., nuo tos dienos kaip Paslaugų gavėjo atstovas pateikia Paslaugų teikėjui tokių paklausimų sąrašą.“ Prašome patikslinti, kokia vidutinė el.laiškų aptarnavimo trukmė. Dokumentuose nurodyta trukmė, „iki“ - „iki 5/10 minučių“.	El. laiškų vidurkis priklauso nuo pasirinktų temų: - Atsakinėjant vieno tipo/temos el. Kreipinius el. Laiško aptarnavimo vidutinė trukmė 5 minutės. - Atsakinėjant kito tipo/temos – el. Laiško aptarnavimo vidutinė trukmė - 10 min.
9.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	2.6. punktas 5 išnaša: „Skaičiuojama, kad vidutinė internetinio pokalbio (angl. Live chat) vienos sesijos aptarnavimo darbų trukmė iki 8 minučių. Apmokėjimas bus už aptarnautą klientą/internetinio pokalbio sesiją nepriklausomai nuo faktinės sesijos/pokalbio trukmės.“ Prašome patikslinti, kokia vidutinė internetinio pokalbio aptarnavimo trukmė. Dokumentuose nurodyta trukmė „iki“ - „vienos sesijos aptarnavimo darbų trukmė iki 8 minučių“.	Skaičiuojama, kad vidutinė internetinio pokalbio (angl. Live chat) vienos sesijos aptarnavimo darbų trukmė iki 8 minučių. Pateikti dabartinės vidutinės trukmės negalime, pasidalinimas šio rodiklio realiais duomenimis būtų informacijos apie dabartinio Paslaugų tiekėjo teikiamą kokybę atskleidimas t.y. konfidenciali informacija.
10.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	2.6. punktas 6 išnaša: “Skambučiai klientams su pasiūlymu pirkti komercines paslaugas, bei mokėjimo pranešimo būdo pakeitimas apmokėjimas priklauso nuo skambučio sėkmės. Skambučio sėkmė apskaičiuojama pagal scenarijaus ilgį, pokalbio rezultatą.” Prašome patikslinti ar teisingai suprantame, kad pokalbiams gali būti taikomi skirtingi ilgio pokalbio scenarijai. Kaip procentaliai pasiskirsto skirtingos duomenų bazės ir kokios jų vidutinės trukmės?	Paaiškiname, kad pokalbiai su pasiūlymu pirkti komercines paslaugas trukmės atžvilgiu nėra planuojami ilgesniais scenarijais. Skirtumas numatytas papildomame apmokestinime, priklausomai nuo skambučio rezultato. Techninėse sąlygose nurodyta, kad visų pokalbių vid. trukmė - 4 min 30 sek.
11.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	3.2.6. Paslaugų gavėjo avarinių situacijų suvaldymui Paslaugų teikėjas turi turėti galimybę 1 valandos laikotarpyje Paslaugos teikimo dedikuotų kvalifikuotų konsultantų skaičių darbo dieną išplėsti iki 50,	1) 2023 metais įvyko 263 avarijos. Patikslinti prognozuojamus avarijų kiekius bei dažnumus nėra galimybės.

Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
			o savaitgaliais ir švenčių dienomis - iki 30. 1) Prašome patikslinti, kiek kartų per metus vidutiniškai įvyksta avarinės situacijos? 2) Ar avarinių situacijų valdymui darbuotojų mokymai gali vykti trumpiau negu pilno serviso mokymai? Kiek tokie mokymai trunka?	2) Avarijų temos mokymai vyksta parengiant darbuotojus iš anksto. Mokymų trukmė sąlyginai trumpesnė negu kitų temų – preliminarai trukmė iki 3 val. Patiksliname, kad įvykus Avarijai, Bendrovė apie įvykį informuoja klientus SMS žinutėmis.
12.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	3.2.12. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti perskambinimo klientams funkciją per 4 darbo valandas, kurie IVR atšakoje pasirinko šią galimybę. Perskambinimo funkcija turi būti konfigūruojama su galimybe skirtingiems laikotarpiams (valandos arba dienos mastu) priskirti skirtingus perskambinimo funkcijos aktyvavimo terminus. Atsižvelgiant į kliento reikalavimą turėti registracijos perskambinimui galimybę skambinantiesiems klientams, tokius skambučius eliminuoti iš nukritusių skambučių statistikos skaičiavimo.	Paaiškiname, kad tokie skambučiai bus eliminuojami iš pamestų skambučių statistikos.
13.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 6 Ekonominio vertinimo metodika Atviro konkurso SPS	1 lentelė. Ketvirtas kriterijus (D) – pateiktų rekomendacijų apie teikiamas paslaugas skaičius W= 10 Pateiktos rašytinės Tiekėjo klientų, kurių sutartiniai santykiai yra/buvo 2022- 2023 metais, rekomendacijos įeinančių skambučių paslaugai. Rekomendacijos turi būti pateiktos su atsakingų asmenų kontaktais, pateiktos rekomendacijos bus tikrinamos. Lentelė Nr. 2. Techninis ir profesinis pajėgumas. 1.Per pastaruosius 3 (trejus) metus arba per laiką nuo Tiekėjo įregistravimo dienos (jeigu Tiekėjas veiklą vykdė mažiau nei 3 (trejus) metus) iki Pasiūlymų pateikimo termino pabaigos pagal vieną ar daugiau sutarčių (projektų) Tiekėjas turi būti įvykdęs ar vykdo klientų	Patiksliname, kad Pažymos reikalingos Techninėse sąlygose nurodytam kriterijui “Techninis ir profesinis pajėgumas”. Paaiškiname, kad pažymos ir rekomendacijos skiriasi. Pažymos teikiamos kvalifikacijos reikalavimams pagrįsti. Rekomendacijos teikiamos, Tiekėjui siekiant gauti balų pagal nustatytą „Ekonominio vertinimo metodika“. Rekomendacijos teikiamos laisvos formos, jose turi būti pateikta informacija kaip Paslaugų gavėjai vertina Paslaugų tiekėjo įeinančių skambučių paslaugos aptarnavimo kokybę. Taip pat turi būti nurodyti kontaktiniai



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
			<p>aptarnavimo centro paslaugų1 sutartį (-is), kurios (-ių) bendra vertė būtų ne mažesnė nei 240.000,00 EUR be PVM. <...></p> <p><i>1.Per pastaruosius 3 (trejus) metus įvykdytų/vykdomų sutarčių sąrašas (parengiamas užpildant SPS 5 priede pateiktą lentelę, nurodant reikaujamą informaciją); 2.Užsakovų (tiek viešųjų, tiek privačiųjų) pažymos, kuriose nurodyta ar sutartis buvo įvykdyta tinkamai. Pažymose turi būti nurodyta sutarties vertė, data, dalykas, ar sutartis buvo vykdoma pagal sutarties reikalavimus. <...></i></p> <p>Prašome patikslinti:</p> <p>a) Ar yra skirtumas tarp prašomų Tiekėjų klientų rekomendacijų (kurios reikalingos dėl ketvirto kriterijaus (D) ekonominio naudingumo įvertinimo) ir Užsakovų pažymų (kurios reikalingos profesiniam pajėgumui patvirtinti)?</p> <p>b) Patikslinkite prašau, kokia informacija turi būti pateikta Tiekėjų klientų rekomendacijose.</p>	<p>duomenys, kadangi Rekomendacijos bus tikrinamos.</p> <p>Atkreipiame dėmesį, kad rekomendacijos teikiamos Tiekėjo klientų, kurių sutartiniai santykiai buvo 2022-2023 metais, rekomendacijos jeinančių skambučių paslaugai. Tuo tarpu pažymos teikiamos apie Tiekėjo įvykdytas/vykdomas <u>klientų aptarnavimo centro paslaugų sutartis</u>, kurios (-ių) bendra vertė būtų ne mažesnė nei 240.000,00 EUR be PVM.</p>



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
14.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 4. Paslaugų sutartis_SD teikimo	<p>Siūlome pakeisti Pirkimo dokumentų įkainių perskaičiavimo principą ir įtraukti sąlygą, kad sutarties vykdymo laikotarpiu, LR Vyriausybei priėmus sprendimą pakelti MDU dydį, būtų perskaičiuojami paslaugų įkainiai pagal žemiau pateiktą formulę:</p> $P_{\text{po perskaičiavimo}} = P_{\text{prieš perskaičiavimą}} \times \left(1 + 0,5 \times \frac{MDU_{\text{po pasikeitimo}} - MDU_{\text{prieš pasikeitimą}}}{MDU_{\text{prieš pasikeitimą}}} \right)$ <p>$P_{\text{prieš perskaičiavimą}}$– Paslaugų įkainis prieš perskaičiavimą;</p> <p>$P_{\text{po perskaičiavimo}}$– Paslaugų įkainis po perskaičiavimo;</p> <p>$MDU_{\text{prieš pasikeitimą}}$– Minimalaus darbo užmokesčio dydis iki pasikeitimo;</p> <p>$MDU_{\text{po pasikeitimo}}$– Minimalaus darbo užmokesčio dydis po pasikeitimo</p>	Pirkimo dokumentų 4 priedo Paslaugų teikimo sutartis SD, 2.2. punkte numatyta kainos perskaičiavimo tvarka. Įkainių peržiūra yra numatoma kas 6 mėnesius, kuri siejama su vartotojų kainų indeksu.
15.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	<p>Rekomenduojame įsitraukti tokią sąlygą:</p> <p>Jei atskirai: Įeinančių skambučių, Live Chat pokalbių, raštu pateiktų Interesantų klausimų skaičius už dieną yra didesnis nei 120% nuo prognozės, tai tos dienos statistika išimama iš dienos ir mėnesinės statistikos apskaitymo sutartinių įsipareigojimų vykdymui.</p>	Sąlyga dėl netipinių situacijų, kurios didina klientų pasikreipimų skaičių, nurodyta Techninės specifikacijos punkte 3.8.14.
16.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Prašome patikslinti, kaip skaičiuojama bauda už prarastus skambučius ir/arba Live Chat, jeigu, pvz.: skambučių per mėnesį gavome 1000, neatsiliepėme į 40 skambučių (neatsilieptų skambučių proc. - 4.00%), o Live Chat gavome 200, neatsakėme į 20 Live Chat'ų (prarastų Live Chat proc. - 10.00%).	Paaiškiname, kad pamestų skambučių procentas skaičiuojamas kiekvienam kanalui atskirai. Techninės specifikacijos punktas 3.8.



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
17.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Kokia yra vidutinė komercinių paslaugų skambučių trukmė?	Pokalbiai su pasiūlymu pirkti komercines paslaugas trukmės atžvilgiu nėra planuojami ilgesniais scenarijais. Techninėse sąlygose nurodyta, kad visų pokalbių vid. trukmė - 4 min 30 sek.
18.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Prašome pasidalinti istoriniais duomenimis paskutinių 12 mėn. dienos ir nakties metu gaunamų skambučių (6:00 - 22:00 val. ir 22:00 - 6:00 val. intervaluose) pavaldžiui arba procentinį dienos ir nakties skambučių pasiskirstymą	Perkančiojo subjekto nuomone, prašymas pateikti 12 mėn. statistinius duomenis yra perteklinis. Pridedame srautus 2 mėnesių laikotarpiui (mažiausių ir didžiausių mėnesinių 2023 metų skambučių srautų įsivertinimui). Pateikti duomenys padieniu ir pavaldžiui.
19.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Rekomenduojame įsitraukti papildomą punktą, kad gaunant mažesnę nei 80 (aštuoniasdešimt) % skambučių ir internetinių - Live Chat pokalbių (skaičiuojant atskirai), Perkančioji organizacija Paslaugos teikėjui moka kompensaciją už negautą srautą, kurio trūksta iki 80 % nuo tos dienos suderintos skambučių ir internetinių - Live Chat pokalbių prognozės (skaičiuojant atskirai).	Perkantysis subjektas, dėl vykdomos veiklos, neturi galimybių sudaryti tikslių skambučių prognozių. Kompensacijos už negautą srautą nėra numatytos. Paslaugų Tiekėjas preliminarų srautą ir rizikas (mažėjant srautams ar didėjant) gali įsivertinti pagal pateiktus istorinius duomenis. Pažymime, kad nėra galimybės suplanuoti Avarijų kiekių.
20.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Siūlome įsitraukti tokią sąlygą: Perkančioji organizacija ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų pateikia Paslaugos teikėjui išeinančių skambučių, internetinių - Live Chat pokalbių ir laiškų aptarnavimo prognozes raštu ir jas patikslina raštu ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų. Nuokrypis nuo pradinės prognozės gali būti ne daugiau nei 10 proc.	Perkantysis subjektas, dėl vykdomos veiklos, neturi galimybių sudaryti tikslių skambučių prognozių. Iš Bendrovės pusės, numatyta proaktyvi reikalinga komunikacija su klientais, patikslinant kontaktų kiekius, yra suderinama su Paslaugų Tiekėju.



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
21.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Siūlome įsitraukti tokią sąlygą: Pirminius projekto mokymus, pradedant teikti paslaugą, veda Paslaugos gavėjas.	Pirminiai projekto mokymai dedikuotai komandai yra vykdomi Paslaugos Gavėjo.
22.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Prašome patikslinti, kokia yra numatoma pirminių mokymų trukmė (valandomis).	Pirminiai mokymai su perkančiuoju subjektu trunka 4 darbo dienas (32 valandas). Papildomai iki mokymų pradžios pateikiama rašytinė mokymų medžiaga, kurios skaitymas trunka (40 valandų). Po pirminių mokymų atliekami aptarnavimo kokybės testai, kurių trukmė nėra fiksuojama ir skiriasi nuo konsultantų reakcijos laiko.
23.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Kokiu formatu ir kokiais terminais bus atiduodama mokymų medžiaga bei visos procedūros, reikalingos darbui?	Visa su mokymais susijusi medžiaga ir informacija bus pateikiama Tiekėjui, su kuriuo bus pasirašoma sutartis.
24.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Kokia yra vidutinė automatizuoto skambintuvo skambučių trukmė?	Vidutinė automatizuoto skambintuvo skambučių trukmė priklauso nuo transliuojamo teksto.
25.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Ar paslaugos gavėjas turi įrašytus IVR balsinius įrašus ir schemą, pagal kurią turi būti sudėlioti IVR įrašai?	Perkantysis subjektas turi IVR balsinius įrašus ir schemą.
26.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Prašome įsitraukti sąlygą, kad avarinių situacijų dienų statistika būtų eliminuojama iš mėnesio rodiklių skaičiavimo.	Sąlyga dėl netipinių situacijų, kurios didina klientų pasikreipimų skaičių, nurodyta Techninės specifikacijos punkte 3.8.14.
27.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Prašome pakeisti 2.6. punkto lentelės - 2 paaiškinimą dėl pokalbių trukmės, nes žinome, kad išlaikyti 4.5 min. trukmę tuo pačiu išlaikant kokybę yra labai sudėtinga. Norint atliepti abu dalykus teoriškai įmanoma, praktiškai nelabai. Net virš metų patirties su Perkančiosios organizacijos skambučiais dirbantys darbuotojai turintys gerą aptarnavimo kokybę, negeba išlaikyti numatytos trukmės. Žinodami,	Vidutinė pokalbių trukmė pagal statistinius 2023 metų duomenis nėra viršijama. Bendrovė nuolatos ieško sprendimų sutrumpinti aptarnavimo procedūras (pvz.: identifikavimas) ir ateityje numato tobulinti IT sistemas, kurios turėtų prisidėti prie operatyvesnio klientų aptarnavimo.



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
			<p>kokia Perkančiajai organizacijai svarbi darbo kokybė, prašome pailginti aptarnavimo trukmę iki 5 min., kad visi dalyvaujantys pirkime teisingai įsivertintų trukmės ir paskaičiuotų išlaidas. Prašome pakomentuoti ar dėl pokalbių trukmės valdymo bus paprastinamos aptarnavimo procedūros, keičiamos IT priemonės?</p> <p>Taip pat paminėtina, kad į vidutinę įeinančio skambučio trukmę nėra įskaičiuotas užklausų skirstymas Vilniaus vandenys Dologix sistemoje, prašome šį darbą apmokestinti įtraukiant į vidutinę aptarnavimo skambučio trukmę arba atskirai. Vidutiniškai užklausos peržiūra, ir supildymas Vilniaus vandenys sistemoje užtrunka ~1-2 min., o jei reikia perklausti pokalbį tai ir ilgiau. Per mėnesį vidutiniškai užklausų būna apie 1500 vnt, tai sudaro papildomai apie 1500-2000 min. aukštesnio lygio darbuotojo laiko per mėnesį. Net jei patys vadybininkai tai atliktų pokalbio metu, tuomet dar prailgėtų pokalbio trukmė ir galimai nukentėtų kokybė.</p>	<p>Papildomai užklausų skirstymas UAB Vilniaus vandenys naudojamose programose DVS Dologix apmokestinamas nebus, tiekėjas teikdamas pasiūlymą, turi įsivertinti visas aplinkybes ir visus įkainius.</p> <p>Papildomos pokalbių perklausos reikalingos situacijų įsivertinimui, kai galimai nebūna laikomasi procedūrų aptarnaujant klientus.</p>
28.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Dėl 2.6. punkto 3 paaiškinimo. Ar į vidutinę įeinančio skambučio trukmę įskaičiuota visi skambučių bandymai (t.y. Neatsiliepusių kontaktų dalis, perskambinimas neatsilieptiems, blogi kontaktai), Pavyzdžiui pagal „Mokėjimų pranešimų“ apklausų sąrašus, neatsiliepusių ir blogų kontaktų kiekis iš sąrašo sudaro apie 40%. Todėl siūlome šiuos kontaktus apmokestinti arba ilginti proporcingai (40%) vidutinę įeinančio skambučio aptarnavimo trukmę, nes užtrunkama ilgiau nei nurodyta apimtyse.	Bandymų skaičių nustato Paslaugų tiekėjas, nes Paslaugų gavėjas apmoka už sėkmingą t.y. atsilieptą skambutį.
29.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Dėl 2.6. punkto 4 paaiškinimo. Matome, kad į vidutinę trukmę nėra įskaičiuojamas laikas, el. laiško paieškai, kadangi tiekėjas neaptarnauja visų el. laiškų iš eilės, o turi jų ieškoti pagal filtrus, raktinius žodžius bei tiesiog eidamas, atsidarinėdamas visus laiškus iš	Pažymime, kad vertinant el. laiškų aptarnavimo trukmę, laikas, skirtas paieškai, yra įtrauktas. El. laiškų sunkesnio radimo priežastis gali būti el. kreipinių apdorojimas

Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
			eilės, skaitydamas, ar šis laiškas yra tas į kurį gali atsakinėti. Prašome apmokestinti ir visą laiško paieškos laiką arba leisti bent skirstyti visus el. laiškus ir už kiekvieną apmokėti. Būna, kad laiško suradimo ir atsakymo trukmė išilgėja ir iki 20 min., būna kad po tokios paieškos taip ir nerandamas nei vienas tinkamas atsakinėjimui, o laikas buvo skirtas.	tik tam tikru metu, kuomet el. kreipiniai jau būna apdoroti Bendrovės darbuotojų. El. kreipinių apdorojimas yra papildomas darbas, kurio kiekis nėra privalomas Paslaugų Tiekėjui.
30.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	Dėl 2.6. punkto 8 paaiškinimo. Prašome patikslinti, kokią turite praktiką dėl paslaugų pardavimo, ir kokia galima padavimo konversija nuo skambučio? Patikslinkite ar visi skambučiai bus apmokestinami? Ar tik sėkmingi? Jei taip, labai svarbu įsivertinti kokia galima skambučių sėkmė bei koks statistinis prisiskambinimo procentas (bandyta pasiekti/atsiliepi)?	Patiksliname, kad pardaviminiai skambučiai suplanuoti nuo 2024 metų. Skambučių apmokestinimas skiriasi tik papildomu įkainiu už pasiektą laukiamą rezultatą, kuris yra nustatomas užsakant pardaviminius skambučius. Visi atsiliepiami skambučiai apmokestinami standartiniu išeinančių skambučių įkainiu, todėl statistinis prisiskambinimo procentas nesiskiria nuo kito pobūdžio išeinančių skambučių.
31.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 6 Ekonominio vertinimo metodika Atviro konkurso SPS	Ekonominio vertinimo metodikoje yra pateiktas 2 kriterijus B „Skambučių centro paslaugos valdymo planas”. Remiantis „Ekonominio vertinimo metodikos” „2 lentelė. Kriterijų vertinimų aprašymas” nurodytais aprašymais, norint atitikti aukščiausią įvertinimo balą, reikalaujama pateikti planą: Įvertinimo balas 20 - pateiktas <i>labai nuoseklus, aiškus, detalus ir efektyvus</i> ; Įvertinimo balas 15 - pateiktas <i>pakankamai nuoseklus, aiškus, tačiau mažiau detalus</i> skambučių; Įvertinimo balas 5 - pateiktas <i>nelogiškas, nenuoseklus, neaiškus. Trūksta detalumo</i> ;	Išsamus vertinimo kriterijų aprašymas yra pateiktas Ekonominio naudingumo metodikos 9.2.1. punkto 2 lentelėje. Skambučių valdymo plano etaloninio pavyzdžio pateikimas būtų prilyginamas užduoties atlikimui. Pagrindinis šios užduoties tikslas yra įsivertinti, kaip aiškiai ir detalai bei efektyviai skambučių centro paslaugos Tiekėjas yra pasirengęs organizuoti minėtos paslaugos tiekimą, valdyti ekstremalias situacijas esant didesniam skambučių srautui ir kitoms netipinėms situacijoms, remiantis patirtimi



Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
			Kadangi tokie vertinimo kriterijai yra labai subjektyvūs ir gali būti įvairiai interpretuojami, prašome pateikti etaloninį pavyzdį arba aiškiai, detalai, nuosekliai detalizuoti reikalavimus, kuriais remiantis dalyvaujantys paslaugų teikėjai, paruoštų „Skambučių centro paslaugos valdymo planą“ bei suprastų kokiais tiksliais reikalavimais būtų pagrindžiamas specialisto skirti įvertinimo balai.	ir praktiškai funkcionuojančiais skambučių centro darbo organizavimo sprendimais.
32.	2023-12-28	SPS priedas Nr. 3. Techninė specifikacija	<p>Dėl TS 3.8.11. punkto</p> <ul style="list-style-type: none"> Kokybės vertinimas (TS Priedas 2) vykdomas trisdešimt penkiems (35) įeinantiems skambučiams, dešimčiai (10) Live chat sesijų ir penkiolikai (15) išeinančių atsakymų į klientų kreipinius gautus el. Paštu. 60 situacijų ir ne mažiau kaip 2 situacijas kiekvienam vadybininkui, iš paliktų žemesnių nei 6 balai NPS (transliuojamas automatinis pranešimas apie pokalbio - kokybės vertinimą) klientų vertinimų bei iš kitų kanalų gautų Bendrovės klientų nusiskundimų situacijų vertinimas (iki 10 situacijų). <p>Prašome vadybininkų vertinamų pokalbių kiekius numatyti proporcingai pagal aptarnautų skambučių kiekius per mėnesį, nes kiekiai gali labai stipriai skirtis, svarbiau vertinti daugiau pokalbių tų vadybininkų kurie aptarnauja didžiausią klientų kiekį.</p> <p>IR</p> <p>Prašome vertinti proporcingai iš visų NPS pranešimų, ne tik tų kurie paliko žemesnį nei 6 balų vertinimą, nes vertinimas tik žemu balu įvertintus pokalbius, bus neproporcingas visai imčiai, neracionalus ir nesąžiningas Tiekėjo atžvilgiu. T.y. kadangi bus vertinami 10 pokalbių iš 60 tokių, kurie tikėtina bus vertinami neigiamai (t.y. skundai ir neigiamas NPS vertinimas), jei kiti pokalbiai ir bus puikūs,</p>	Paaiškiname, kad skambučiai, Live chat sesijos, išeinantys skambučiai yra perklausomi/peržiūrimi kassavaitinių pokalbių perklausų metu – situacijos yra parenkamos atsitiktine tvarka. Darbuotojai kurie atsako didžiausią skambučių kiekį ir yra įtraukiami į skambučių perklausas proporcingai. Papildomai pokalbiai (skambučių, Live chat) yra perklausomi sulaukus žemesnių nei NPS vertinimų bei sulaukus klientų nusiskundimų kitais kanalais. Nesulaukus nusiskundimų, yra vertinami pokalbiai tik periodinių perklausų metu.

Eil. Nr.	Paaiškinimo data	Pirkimo sąlygų dokumentas	Prašymas*	Atsakymai
			bendras rezultatas bus 16% neigiamų skambučių, nors tie 10 „blogų“ pokalbių visoje mėn. skambučių kiekio imtyje sudarytų tik 0,15% nuo visų skambučių. Visuomet siekiame, kad blogų pokalbių nebūtų apskritai, tačiau yra žmogiškasis faktorius. Kitu atveju iš tokios vertimo kiekių imties būtų didesnė tikimybė daugiau suvertintų pokalbių neigiamai ir būtų taikoma kokybinė bauda kiekvieną mėnesį.	

*Suinteresuoto (-ų) tiekėjo (-ų) prašymo (-ų) paaiškinti / patikslinti Pirkimo dokumentus tekstas neredaguotas. Dėl galimų vertimo netikslumų, pirmenybė teikiama lietuvių kalbai.

