# **Oznámenie o začatí prípravných trhových konzultácií – Služby Call Centra**

Spoločnosť Technické siete Bratislava, a.s., Primaciálne nám. č. 1, 814 99 Bratislava (ďalej len „verejný obstarávateľ“) uskutočňuje prípravné trhové konzultácie na predmet plánovanej zákazky: **„Služby Call Centra“** podľa § 25 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZVO“).

# Základné informácie

Verejný obstarávateľ: Technické siete Bratislava, a.s., Primaciálne nám. č. 1, 814 99 Bratislava

Kontaktná osoba: Zuzana Jamnická

Adresa: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/44550/summary>

# Opis predmetu prípravných trhových konzultácií

Verejný obstarávateľ má v pláne najneskôr od 1.1.2024 využívať služby externého kontaktného centra ako telefonickej, e-mailovej a chatovej podpory občanov súvisiacej s nahlasovaním porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov verejného osvetlenia, prípadne iných skutočností súvisiacich
s činnosťami poskytovanými verejným obstarávateľom (napr. prevádzka nabíjacích staníc elektromobilov, prevádzka kamerového systému a pod.). Komunikácia s občanmi na tento účel musí byť zabezpečená prostredníctvom telefonátu a e-mailu počas non-stop prevádzkovej doby (24 h/7
dní v týždni/365 dní do roka). Verejný obstarávateľ doposiaľ na tento účel využíval služby spoločnosti Yunex s.r.o..

Pracovníci Call Centra musia nahlasované podnety zaznamenávať do informačného systému verejného obstarávateľa podľa manuálu, ktorý im na tento účel poskytne. Pracovníci Call Centra budú zároveň nie len zbierať podnety, ale aj poskytovať informácie o stave ich vybavenia.

**Špecifikácia služieb kontaktného centra:**

**Prevádzkový čas:**

* Hotline služby, podporné technické služby a služby online chatu – 24 hodín denne/7 dní v týždni/365 dní v roku
* Online služby – počas pracovných dní (pondelok – piatok), okrem štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja v SR, v čase napr. od 9:00 h. do 17:00 h.

**Obdobie poskytnutia služby:** 48 mesiacov.

**Podporné komunikačné a informačné služby občanom:**

* poskytovanie informácií o prevádzke verejného osvetlenia, nabíjacích staníc na elektromobily, kamerového systému a pod. na území mesta Bratislava v správe verejného obstarávateľa,
* pomoc a poradenstvo ohľadne porúch verejného osvetlenia, nabíjacích staníc na elektromobily, kamerového systému a pod.,
* pomoc občanom pri lokalizácií a označovaní stĺpov verejného osvetlenia,
* zaznamenávanie správ o obmedzení alebo výpadku služieb verejného osvetlenia, prijímanie hlásení o poruchách verejného osvetlenia atď.,
* zaznamenávanie sťažností, reklamácií a podnetov občanov a ich riešenie alebo postúpenie objednávateľovi v súlade s pravidlami stanovenými v Manuáli,
* podporné technické služby (napr. pri nabíjacích staniciach na elektromobily).

**Forma komunikácie:**

* telefonicky (Hotline služby)
* e-mail
* on-line chat

**Telefonická linka:**

* poskytovateľ zabezpečí jednu telefonickú linku, na ktorej budú operátori call centra realizovať prichádzajúce a odchádzajúce hovory,
* poskytovateľ zabezpečí prevádzku linky call centra počas jej prevádzkovej doby a spracovanie jednotlivých hovorov prostredníctvom operátorov.

Občania kontaktujú objednávateľa na jeho telefónnom čísle, pričom hovory občanov budú presmerované na telefónnu linku call centra. Presmerovanie hovorov zabezpečí verejný obstarávateľ. Obdobne budú riešené aj spätné hovory občanov (t. j. občanovi sa zobrazí tel. č. verejného obstarávateľa).

**Online:**

Občania kontaktujú objednávateľa e-mailom na adrese podnety@tbs.sk alebo prostredníctvom kontaktného formuláru na webovej stránke verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ presmeruje komunikáciu občanov do call centra. Občan obdrží spätnú reakciu z vyššie uvedenej e-mailovej adresy (aj v prípade, ak pôvodne použil kontaktný formulár) alebo cez online chat (ak kontaktoval verejného obstarávateľa cez online chat).

**Jazyk:**

Služby občanom sú poskytované v slovenskom a anglickom jazyku. Komunikačný jazyk call centra a verejného obstarávateľa je slovenský jazyk (okrem prípadu, ak riešenie požiadavky zákazníka vyžaduje použitie anglického jazyka).

**Komunikačné kanály:**

Verejný obstarávateľ a poskytovateľ služieb budú spolu komunikovať prostredníctvom tiketového systému, e-mail, telefón.

**Tiketový systém:**

Strany budú komunikovať prostredníctvom tiketového systému verejného obstarávateľa – MANTIS. Tiketový systém zaznamená všetky požiadavky občanov, komunikáciu call centra s občanmi, reporty call centra, poskytnutie služieb a iné informácie v zmysle Manuálu.

**Kontaktné osoby verejného obstarávateľa:**

Call centrum bude kontaktovať Kontaktné osoby objednávateľa v prípadoch, kedy nemôže použiť tiketový systém, v akútnych prípadoch, príp. v iných prípadoch stanovených v Manuáli.

Verejný obstarávateľ poskytne úvodné školenie riadiaceho pracovníka. Následné školenia operátorov call centra a dodržiavanie manuálu zabezpečí poskytovateľ.

**Kontaktné osoby kontaktného centra:**

Verejný obstarávateľ bude kontaktovať kontaktné osoby call centra v prípadoch, kedy nemôže použiť Tiketový systém, v akútnych prípadoch, príp. v iných prípadoch stanovených v Manuáli.

Poskytovateľ určí minimálne jedného riadiaceho pracovníka, ktorý bude pridelený výlučne na plnenie predmetu zákazky, ktorý bude vyškolený verejným obstarávateľom a ktorý bude následne na strane poskytovateľa zodpovedný za zaškoľovanie operátorov Call Centra.

Poskytovateľ je povinný zabezpečiť spoločné úvodné školenie s pracovníkmi Call Centra za účasti poverenej osoby verejného obstarávateľa.

**Reporty:**

Call centrum predkladá verejnému obstarávateľovi:

* okamžitý report (poskytnutý bezodkladne) – v prípade zaznamenania správy občana o obmedzení alebo výpadku verejného osvetlenia atď.,
* denný report (poskytnutý do konca pracovného času daného dňa) – v prípade zaznamenania sťažností/reklamácií/podnetov občanov, ktoré má v zmysle Manuálu riešiť verejný obstarávateľ,
* mesačný report (poskytnutý do 3. pracovného dňa po uplynutí každého mesiaca) – v prípade ostatných služieb.

Obsah a formu reportov stanoví Manuál.

Poskytovateľ bude zaznamenávať štatistické vyhodnocovanie riešených otázok (napr. druh podnetu, trvanie vybavenia podnetu, spôsob vybavenia a pod.).

Vypracovanie denných štatistík prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov minimálne v rozsahu: počet prichádzajúcich hovorov, počet prijatých hovorov, počet zmeškaných hovorov, priemerná dĺžka hovoru, priemerná doba čakania na hovor, SLA. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť online prístup k týmto štatistikám a umožní stiahnutie a vytlačenie predmetných štatistických údajov prostredníctvom tohto prístupu, a to ešte 60 dní po skončení poskytovania služieb.

**Zvukové nahrávky:**

* ukladanie zvukových nahrávok realizovaných operátorskými miestami call centra do informačného systému poskytovateľa,
* poskytovateľ je povinný zabezpečiť verejnému obstarávateľovi online prístup k nahrávkam hovorov prostredníctvom unikátneho užívateľského mena a hesla pre dve kontaktné osoby, najmä z dôvodu kontroly kvality hovorov realizovaných operátormi, možnosti hodnotenia jednotlivých hovorov a poskytnutia spätnej väzby,
* poskytovateľ sprístupní verejnému obstarávateľovi nahrávku hovoru do 30 minút od ukončenia hovoru. Nahrávka sa archivuje pre potreby verejného obstarávateľa minimálne 14 dní od realizácie hovoru.

**Úroveň kvality služieb (SLA):**

Call centrum bude poskytovať služby s nasledovnou minimálnou úrovňou kvality služieb:

* 97% prijatých hovorov v rámci Hotline služby; v nočných hodinách od 22:00 do 6:00 sa považuje hovor za „prijatý“ aj v prípade, ak operátor uskutoční spätný hovor do 10 minút,
* 95% odpovedí v rámci online služieb do 3 hodín od prijatia v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00,
* 85% počet prijatých požiadaviek prostredníctvom online chatu, ktorý je prístupný 24/7/365,
* 85% reakcií call centra vyhodnotených ako kvalitných zo strany verejného obstarávateľa, t. j. uskutočnených podľa podmienok Manuálu; do tohto počtu vstupujú aj prípady, ak call centrum nereagovalo na podnet občana vôbec a považujú sa za „nekvalitné“ pre tento účel,
* 80% vyriešenie dopytu občana na prvý kontakt (FCR - First Contact Resolution).

Manuál bude špecifikovať detaily relevantné pre posúdenie splnenia úrovne kvality služieb, ako je napr. riešenie hovoru, ktorý občan ukončil predčasne, dopad nespolupráce zo strany občana na posúdenie prípadu, dopad výpadku na strane poskytovateľa telekom. služieb atď.

Poskytovateľ bude spracovávať osobné údaje podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a všetky osobné údaje možno spracúvať len spôsobom ustanoveným týmto zákonom a v jeho medziach tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv a slobôd dotknutých osôb, najmä k porušeniu ich práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti alebo k iným neoprávneným zásahom do ich práva na ochranu súkromia.

Poskytovateľ bude zaznamenávať štatistické vyhodnocovanie riešených otázok (napr. druh podnetu, trvanie vybavenia podnetu, spôsob vybavenia a pod.).

**Cena:**

Cena musí obsahovať všetky náklady spojené poskytovaním služieb, okrem iného aj náklady na:

* non-stop prevádzku,
* Quality management, príprava scenáru hovoru,
* neustály dohľad supervízora, náhodné odposluchy,
* projekt management,
* mzdové náklady na operátorov,
* náklady na materiálovo technické vybavenie call centra,
* denný reporting, štatistické výstupy, neustála komunikácia s klientom,
* návrh, príprava a dodanie štandardného reportingu,
* zabezpečenie úvodných a priebežných školení,
* príprava elektronických online dotazníkov,
* administrácia a technická podpora,
* konfigurácia call centrového systému.

Ďalšie podrobnosti týkajúce sa predmetu PTK sú uvedené v dotazníku, ktorý požaduje verejný obstarávateľ vyplniť zo strany záujemcov o PTK do 6.9.2023. Dotazník je dostupný [TU](https://forms.office.com/e/YzGfNx4VN5).

Účelom predbežných trhových konzultácií (ďalej len „PTK“) je informovanie trhu o pripravovanom obstarávaní a predovšetkým overenie reálnosti, objektívnosti a primeranosti požiadaviek na plnenie predmetu zákazky u relevantných a skúsených dodávateľov tak, aby následné verejné obstarávanie podporovalo otvorenú hospodársku súťaž. Súčasne má verejný obstarávateľ v úmysle konzultovať určité otázky týkajúce sa podmienok súťaže (spôsob stanovenia ceny, obchodné podmienky plnenia zákazky a pod.)

**Predmetom PTK sú najmä otázky týkajúce sa týchto oblastí:**

* spôsob určenia ceny;
* vhodné spôsoby komunikácie a ich podmienky;
* obsah zmluvných podmienok plnenia zákazky;
* možnosti poskytnutia nadštandardných služieb.

V prípade potreby budú môcť účastníci PTK, ktorí vyplnili dotazník, vyššie uvedené okruhy tém prediskutovať s verejným obstarávateľom na osobnom/online rokovaní.

# Identifikácia predmetu obstarávania podľa CPV kódov

# 79342300-6 – Služby zákazníkom

# 79512000-6 – Stredisko hovorov

# Požiadavky na záujemcov

Záujemcami o účasť na prípravných trhových konzultácií môžu byť hospodárske subjekty, ktoré sú oprávnené poskytovať služby Call Centra; túto skutočnosť si verejný obstarávateľ preverí z dostupných zdrojov alebo požiada účastníka o predloženie dokladu, ktorý túto skutočnosť preukazuje.

Vzhľadom na účel prípravných trhových konzultácií požaduje verejný obstarávateľ vyplnenie dotazníka zástupcom účastníka s dostatočnými technickými vedomosťami o portfóliu účastníka a technických parametroch predmetu budúcej zákazky. V prípade realizácie osobného/online stretnutia, verejný obstarávateľ považuje za vhodnú jeho účasť na tomto stretnutí.

Všetky náklady a výdavky spojené s účasťou na PTK znáša účastník bez akéhokoľvek finančného nároku na verejného obstarávateľa.

# Účasť na prípravných trhových konzultáciách a ich priebeh

Verejný obstarávateľ požaduje, aby záujemcovia o účasť na PTK vyplnili dotazník dostupný [TU](https://forms.office.com/e/YzGfNx4VN5) v lehote **do 6.9.2023.**

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo na základe údajov získaných z vyplnených dotazníkov vyzvať vybraných účastníkov PTK na osobné/online stretnutie za účelom upresnenia poskytnutých informácií.

S ohľadom na komplexnosť problematiky môžu byť účastníci v prípade potreby pozvaní na účasť na PTK viackrát z dôvodu postupného upresňovania technických a iných požiadaviek na základe konzultácií s ostatnými účastníkmi. V prípade jednoduchých doplňujúcich otázok si verejný obstarávateľ vyhradzuje právo tieto konzultovať so záujemcami prostredníctvom elektronickej komunikácie.

Z každého ústneho kola PTK verejný obstarávateľ dodatočne vypracuje zápisnicu, ktorá bude účastníkom ústneho kola doručená elektronicky na odsúhlasenie. Takto odsúhlasená zápisnica účastníkom PTK nebude zverejnená, stáva sa súčasťou spisu verejného obstarávateľa.

Komunikácia počas PTK bude prebiehať elektronicky, prostredníctvom IS Josephine na adrese: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/44550/summary>.

Po ukončení PTK verejný obstarávateľ zverejní Zápis o priebehu PTK. Prostredníctvom tohto Zápisu verejný obstarávateľ oznámi najmä podstatné informácie, ktoré získal od účastníkov PTK, a ktoré viedli k zmene, prípadne úprave prípravnej zadávacej dokumentácie.

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo upravovať informácie týkajúce sa priebehu a obsahu PTK kedykoľvek počas ich trvania. O prípadných zmenách bude verejný obstarávateľ informovať dostatočne vopred.

Komunikačným jazykom v priebehu PTK bude slovenský alebo český jazyk.

Verejný obstarávateľ príjme primerané opatrenia na zabezpečenie ochrany dôverných informácií, ktorú môžu byť v rámci konzultácií poskytnuté. Záujemca o PTK označí informácie, ktoré považuje za dôverné, a s ktorými vyžaduje primerané zaobchádzanie.

V Bratislave dňa 18.8.2023

 Ing. Juraj Nyulassy

 Predseda predstavenstva