# **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: Lucia Cencerová

Adresa: <https://josephine.proebiz.com/sk/tender/58604/summary>

# Opis predmetu prípravných trhových konzultácií

Verejný obstarávateľ má zabezpečené služby call centra do konca roka 2024, a teda od 1.1.2025 bude využívať služby dodávateľa externého kontaktného centra, ktorý vzíde z nového verejného obstarávania. Pôjde o služby telefonickej podpory občanov súvisiacej s nahlasovaním porúch verejného osvetlenia, porúch rozvádzačov verejného osvetlenia, poškodenia optickej infraštruktúry a poskytovanie informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa. Komunikácia s občanmi na tento účel musí byť zabezpečená prostredníctvom telefonátu počas non-stop prevádzkovej doby (24 h/7 dní v týždni/365 dní do roka).

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

**Predpokladané obdobie poskytnutia služby kontaktného centra:** max. 48 mesiacov

**Podporné komunikačné a informačné služby občanom:**

* Poskytovanie informácií o prevádzke verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, prípadne iných informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa na území mesta Bratislava v správe verejného obstarávateľa.
* Pomoc a poradenstvo ohľadne porúch verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí, prípadne iných informácií súvisiacich s činnosťou verejného obstarávateľa na území mesta Bratislava v správe verejného obstarávateľa.
* Pomoc občanom pri lokalizácií a označovaní stĺpov verejného osvetlenia.
* Zaznamenávanie o obmedzení alebo výpadku služieb verejného osvetlenia, prijímanie hlásení a porúch verejného osvetlenia, metropolitných optických sietí ,elektro nabíjačiek.
* Zaznamenávanie sťažností, reklamácií a podnetov občanov a ich riešenie alebo postúpenie objednávateľovi v súlade s pravidlami stanovenými v Manuáli.

**Telefonická linka:**

* Poskytovateľ zabezpečí prevádzku linky Kontaktného centra počas jej prevádzkovej doby a spracovanie jednotlivých hovorov prostredníctvom operátorov.
* Poskytovateľ zabezpečí potrebnú súčinnosť objednávateľovi a technologické zabezpečenie požadovanej služby. Ohľadom na povahu obstarávanej služby.
* Poskytovateľ zabezpečí dostatočne personálne kapacity na aj zvládnutie väčšieho rozsahu prichádzajúcich hovorov, ktoré môžu prichádzať v krátkych časových úsekoch (predpokladá sa minimálne 420 hovorov mesačne).
* Občania kontaktujú objednávateľa na jeho telefónnom čísle, pričom hovory občanov budú presmerované na telefónnu linku Kontaktného centra. Presmerovanie hovorov zabezpečí verejný obstarávateľ. Obdobne budú riešené aj spätné hovory občanov (t. j. občanovi sa zobrazí tel. č. verejného obstarávateľa).

Štatistika priemernej doby telefonovania počas mesiacov január až máj 2024 tvorí prílohu tohto oznámenia.

**Prevádzkový čas**:

Telefonické služby/nahlasovanie porúch – 24 hodín denne/7 dní v týždni/365 dní v roku

Telefonické služby/infolinka – počas pracovných dní, dni v týždni od pondelka do piatka, okrem štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja v Slovenskej republike, v čase od 9:00 h. do 17:00 h.

**Jazyk:**

* Služby občanom sú poskytované v slovenskom a anglickom jazyku. Komunikačný jazyk kontaktného 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 – ArcGIs, IS MANTIS, prípadne iných. Tiketový systém zaznamená všetky požiadavky občanov, komunikáciu Kontaktného centra s občanmi, reporty Kontaktného centra, poskytnutie služieb a iné informácie v zmysle Manuálu.

**Kontaktné osoby verejného obstarávateľa:**

Kontaktné 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 Kontaktného centra a dodržiavanie manuálu zabezpečí poskytovateľ.

**Kontaktné osoby kontaktného centra:**

Verejný obstarávateľ bude kontaktovať kontaktné osoby kontaktného 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 Kontaktného centra.

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

**Reporty:**

Kontaktné 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, komunikačný jazyk hovoru, čas hovoru.
* 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 Kontaktného 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):**

* 90% prijatých hovorov v rámci služby kontaktného centra; hovor sa považuje za „prijatý“    
  aj v prípade, ak operátor uskutoční spätný hovor do 30 minút po volaní občana;
* 85% reakcií Kontaktného centra vyhodnotených ako kvalitných zo strany Objednávateľa, t. j. uskutočnených podľa podmienok Manuálu.

**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 12.08.2024. Dotazník je dostupný [TU](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe-6bpODtvxSPcNDSzIlgN5NHsXIoJ3b-3hiPXM4m-5pA3f_g/viewform).

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.

V

# 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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe-6bpODtvxSPcNDSzIlgN5NHsXIoJ3b-3hiPXM4m-5pA3f_g/viewform) v lehote **do 12.08.2024.**

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/58604/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 29.07.2024

Príloha: Štatistika priemernej doby telefonovania počas mesiacov január až máj 2024