ООО
"АВТОДОР
- ТП"

Подписано цифровой подписью: ООО "АВТОДОР - ТП"
DN: email=A.Bezzubik@avtodor-zakupki.com, 1.2.840.113549.1.9.2=INN=7710938933/KPP=770701001/OGRN=1137746383708, title=Ведущий специалист, 1.2.643.100.3=120B31333438353537373133839, 1.2.643.100.1=120D31313337373436333833373038, 1.2.643.3.131.1.1=120C303037373130393338393333, street=БУЛЬВАР СТРАСТНОЙ, ДОМ 9, ЭТ А1 ПОМ XIII КОМ 6, givenName=Алексей Владимирович, sn=Беззубик, c=RU, st=77 Москва, l=МОСКВА, o=ООО "АВТОДОР - ТП", ou=0, cn=ООО "АВТОДОР - ТП"
Дата: 2021.02.25 14:20:33 +03'00'

Разъяснение №9

положений Документации о Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи

Реестровый номер № 32109961075

«25» февраля 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Начальник отела правового сопровождения
закупочной деятельности и
антимонопольного комплаенса
ООО «Единый оператор ЦКАД»

________________ Е.В. Зубкова

УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель
генерального директора
ООО «Единый оператор ЦКАД»

________________ Т.Э. Батукаев

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
ООО «Автодор - ТП»

________________ И.Н. Комкова

г. Москва - 2021 г.

От потенциального участника закупки поступил запрос на разъяснение положений Документации о Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи, реестровый номер № 32109961075.

Добрый день! Просим уточнить следующие моменты:

Вопрос 1:

В ТЗ указано: "Обязательное требование - наличие PCI DSS сертификации". Просим уточнить, наличие сертификации PCI DSS требуется непосредственно у Исполнителя или Исполнитель может привлечь аутсорсера с указанной сертификацией для реализации функционала платежного IVR?

Ответ на вопрос 1:

Согласно пункту 2.4. проекта Договора (приложения №6 к Конкурсной документации) «В рамках оказания Услуг по настоящему договору Исполнитель вправе привлекать третьих лиц (организации, оказывающие услуги контакт-центров), оставаясь ответственным за действия указанных лиц перед Заказчиком». Наличие сертификации PCI DSS требуется тому, кто будет реализовывать функцию платежного IVR.

Вопрос 2:

Просим предоставить статистику распределения трафика внутри дня и недели (внутридневную и внутринедельную статистику распределения нагрузки).

Ответ на вопрос 2:

Статистическое данные прикладываются отдельным файлом (Приложение №1 к разъяснениям №9).

Вопрос 3:

ТЗ предполагает обслуживание на русском и английском языках. Просим уточнить, какая доля вызовов поступает от англоязычных клиентов?

Ответ на вопрос 3:

Эмперически-0, прогнозные значения-3% англоязычных клиентов.

Вопрос 4:

ТЗ подразумевает реализацию обслуживания с привлечением выделенных и мультифункциональных операторов. Просим уточнить, Исполнитель сам рассчитывает требуемое количество привлекаемых выделенных и мультифункциональных операторов или выводит операторов на основе заявки заказчика? Если второй вариант, за какой срок до начала отчетного периода заказчик направляет такую заявку?

Ответ на вопрос 4:

Для выполнения целевых показателей Исполнитель сам рассчитывает требуемое количество привлекаемых выделенных и мультифункциональных операторов, исходя из прогнозируемого объема услуг, представленного в Приложении №2 проекта Договора (Приложения №6 к Конкурсной документации).

Вопрос 5:

Представляемые в составе заявки рекомендательные письма должны быть подтверждены договорами с соответствующими заказчиками, или заполненной Анкета участника закупки, заполненной по форме таблицы №2 Приложения № 4 к Конкурсной документации будет достаточно?

Ответ на вопрос 5:

В соответствии с подпунктом 1 пункта 3 Таблицы №1 раздела VII Конкурсной документации Комиссия оценивает представленные участником закупки в составе заявки копии рекомендательных писем (положительных отзывов) по договорам на оказание услуг по организации и/или сопровождению службы регистрации запросов (независимо от статуса исполнителя при исполнении договоров (исполнитель или соисполнитель)) за последние 5 (пять) лет, предшествующие дате окончания срока подачи конкурсных заявок.

Вопрос 6:

Правильно мы поняли, что предоставления обеспечения исполнения договора победителем закупки не предусмотрено?

Ответ на вопрос 6:

В соответствии с частью 21 раздела I. «Информационная карта» Документации о Конкурсе размер и способы обеспечения исполнения обязательств по Договору устанавливаются в соответствии с проектом договора (приложение № 6 к Конкурсной документации). Согласно проекту договора (приложение № 6 к Конкурсной документации) обеспечение исполнения обязательств не предусмотрено.

Вопрос 7:

Какой срок обучения оператора в часах (по опыту или оценке)?

Ответ на вопрос 7:

В соответствии с Техническим заданием (Техническая часть, Приложение №1 к Конкурсной документации): начало периода оказания услуг - Контакт-Центр приступает к оказанию услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты предоставления Заказчиком информационных материалов, окончание периода оказания услуг – до 31.12.2021. У Исполнителя есть 10 рабочих дней на обучение персонала, количество часов затраченное на обучение Исполнитель будет рассчитывать исходя из полученных материалов.