



**Rīgas satiksme**  
Iepirkumu komisija

**Rīgas pašvaldības sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Rīgas satiksme”**

Vestienas iela 35, Rīga, LV-1035, Latvija; reģistrācijas numurs: 40003619950;  
tālrunis: +371 67 104 795, fakss: +371 67 104 711, e-pasts: iepirkumukomisija@rigassatiksme.lv

Rīgā

30.11.2020.

*Par papildus informācijas sniegšanu  
par iepirkuma procedūras “Par RP SIA “Rīgas satiksme”  
informatīvā tālruņa zvanu apkalpošanu” nolikuma prasībām  
(ID Nr.RS/2020/53)*

Rīgas pašvaldības sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Rīgas satiksme” Iepirkuma komisija (turpmāk – Pasūtītājs) no iespējamā pakalpojuma sniedzēja ir saņēmusi vēstuli ar lūgumu sniegt skaidrojumu par iepirkuma procedūras dokumentos iekļautām prasībām.

*Jautājums:*

*Iepirkuma dokumentos minēta zvanu statistika pa 2020. gada pirmajiem mēnešiem. Lūgums iesūtīt zvanu plūsmas un sarunu minūšu prognozi 2021. gadam.*

**Atbilde:**

Pēdējo gadu tendence rāda, ka saņemto zvanu skaits krītas, taču patlaban nevaram prognozēt nākamā gada tendences. Prognozējam aptuveni šī gada līmenī.

*Jautājums:*

*Cik ilgas apmācības ir plānotas vienam operatoram, lai varētu pilnvērtīgi uzsākt darbu? Kāds ir plānotais apmācību process no RS puses?*

**Atbilde:**

Minimālais apmācību laiks 2 dienas, taču tās var tikt pagarinātas. Ņemot vērā šī brīža epidemioloģisko situāciju, apmācības tiks organizētas attālināti.

*Jautājums:*

*Vai vidējais sarunas garums numuram 20361862 un 8585 ir vienāds?*

**Atbilde:**

RP SIA “Rīgas satiksme” mērķis ir pēc iespējas īsākas sarunas, kuru laikā klients saņem atbildi. Zemāk dati par periodu 02.2020. līdz 10.2020. oktobrim.

	Vidējais sarunas ilgums (sekundēs)	
	20361862	8585
02.2020.	130	157
03.2020.	138	164
04.2020.	118	155
05.2020.	115	152
06.2020.	124	164
07.2020.	126	150
08.2020.	138	139
09.2020.	129	143
10.2020.	128	147

*Jautājums:*

*Cik apjomīgs informatīvais materiāls operatoram būs jāpārzina? Tas var būt izteikt A4 lapu skaitā.*

*Atbilde:*

Informācijas apjoms ir ļoti plašs. Daļa informācijas atrodama uzņēmuma mājaslapā, ļoti labi jāpārzina vairāki normatīvi akti. Prognozējam, ka drukātā veidā izsniegtais informatīvais materiāls varētu būt 80-90 lpp.

*Jautājums:*

*Kāda ir ienākošo un izejošo zvanu proporcija?*

*Atbilde:*

Pasūtītājam nav statistikas par izejošo zvanu skaitu, ir tikai statistika par izejošo zvanu minūtēm (2020. gadā dati par periodu janvāris-septembris):

Periods	Apkalpoto sarunas minūšu skaits (min.)	Izejošo zvanu minūtes (min.)	Pāradresēto zvanu minūtes (min.)
2020	46350.17	773.18	707.12
2019	59699.89	939.73	861.73
2018	66690.19	1144.10	1358.96

Iepirkumu komisijas priekšsēdētāja

K.Meiberga