

Wieliczka, dn. 15.12.2021 r.

**Odpowiedzi na pytania**do postępowanie nr: **DPBT.261.JW.145A.2021**

Zamawiający informuje, iż w dniu 14.12.2021 wpłynęły następujące pytania od Wykonawcy do przedmiotowego postępowania na: *Usługę w zakresie udzielania informacji telefonicznej dotyczącej "Polskiego Bonu Turystycznego" dla Departamentu Polskiego Bonu Turystycznego*, o treści:

- 1) **Pytanie:** W związku z przetargiem dot. Usług w zakresie udzielania informacji telefonicznej dotyczącej Polskiego Bonu Turystycznego proszę o informację czy w wymogach jest wyznaczony tzw. Service Level - procent połączeń przychodzących do połączeń odebranych i wyznaczony czas na odebranie połączenia przychodzącego. Jeśli tak to na jakim poziomie?  
**Odpowiedź:** Zamawiający nie wyznaczył tzw. Service Level. Zgodnie z pkt. 8 SOPZ Zamawiający będzie dostosowywał liczbę konsultantów do liczby połączeń przychodzących na podstawie dziennych raportów oraz dotychczasowego doświadczenia w zakresie udzielania informacji telefonicznej dotyczącej "Polskiego Bonu Turystycznego".
- 2) **Pytanie:** Jaka jest szacunkowa liczba połączeń przychodzących?  
**Odpowiedź:** Liczba połączeń przychodzących jest uzależniona od sezonu turystycznego oraz etapu programu Polski Bon Turystyczny. W 2020 r. liczba połączeń w sezonie wakacyjnym wyniosła średnio 750 połączeń/dziennie, a poza sezonem 160 połączeń/dziennie.
- 3) **Pytanie:** Jaki jest średni czas połączenia?  
**Odpowiedź:** Średni czas połączenia wynosi 4 minuty.
- 4) **Pytanie:** Czy konsultanci obsługujący projekt powinni być zatrudnieni na podstawie umowy o pracę?  
**Odpowiedź:** Zamawiający nie wymaga, aby konsultanci obsługujący projekt byli zatrudnieni na podstawie umowy o pracę.
- 5) **Pytanie:** Czy referencje lub inne dowody potwierdzające należyte wykonanie zamówienia przez Wykonawcę, wystawione przez Zamawiających muszą być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy?  
**Odpowiedź:** Zgodnie z Istotnymi Warunkami Zamówienia nie ma wymogu, aby referencje lub inne dowody potwierdzające należyte wykonanie zamówienia przez Wykonawcę, były wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy.
- 6) **Pytanie:** Ile czasu trwa wstępne szkolenie konsultantów w zakresie postępowań administracyjnych podejmowanych przez Zamawiającego i innych czynności w zakresie ustalania prawa do bonu turystycznego?  
**Odpowiedź:** Zamawiający przewiduje 2 dni na przeprowadzenie wstępnego szkolenia konsultantów tj. przekazania wiedzy w zakresie postępowań administracyjnych i innych czynności w zakresie ustalania prawa do świadczenia w formie bonu turystycznego. Wykonawca we własnym zakresie będzie zobowiązany prowadzić szczegółowe szkolenia konsultantów po otrzymaniu wstępnych wytycznych od Zamawiającego.

7) **Pytanie:** W Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia (SOPZ) jest informacja, że Wykonawca powinien wykazać się znajomością Ustawy o Polskim Bonie Turystycznym – proszę o doprecyzowanie, o jaki poziom znajomości chodzi?

**Odpowiedź:** Zamawiający wyjaśnia, że Wykonawca powinien wykazać się znajomością Ustawy o Polskim Bonie Turystycznym w zakresie założeń programu, sposobu przyznawania świadczenia w formie bonu, wymogów ustawowych dla osób uprawnionych do świadczenia w formie bonu, sposobu rejestracji do programu przez podmioty turystyczne oraz zakresu dotyczącego wydawania decyzji administracyjnych na podstawie niniejszej ustawy.