

POLSKA
ORGANIZACJA
TURYSTYCZNA

Warszawa, 2015.12.11

BF/AS-ZP/066-⁵¹.../15
Numer postępowania 39/15

**Wykonawcy,
ubiegający się o udzielenie zamówienia**

Dotyczy: Wykonywanie usługi zlecenia jako konsultant Polskiego Systemu Informacji Turystycznej. Postępowanie nr 39/15.

Na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zm.), zwanej dalej „ustawą”, Zamawiający przekazuje poniżej treść pytań dotyczących SIWZ wraz z udzielonymi wyjaśnieniami.

1. Co Zamawiający rozumie poprzez wsparcie techniczne w ramach systemu CRM?

Wsparcie techniczne dotyczy usług helpdesku dla wszystkich użytkowników systemu CRM w zakresie technicznej obsługi i administracji systemem, pomocy przy tworzeniu i kodowaniu mailingów, tworzenia baz klientów, analizy statystyk wysyłek oraz rozwiązywania ewentualnych błędów związanych z działaniem systemu CRM. Wsparcie dotyczy również procesu zarządzania użytkownikami (tworzenie kont, nadawanie ról oraz uprawnień w systemie).

2. Co Zamawiający rozumie poprzez prowadzenie monitoringu Narodowego Portalu Turystycznego?

Prowadzenie monitoringu Narodowego Portalu Turystycznego polega na przygotowywaniu cyklicznych raportów z programu Google Analytics.

3. Co Zamawiający miał na myśli formułując podpunkt h w istotnych postanowieniach umowy dla części I, mianowicie „nadzorowanie realizacji umów użyczenia sprzętu w postaci zestawów Contact Center i zestawów komputerowych, w tym w szczególności prowadzenie spraw związanych z egzekwowaniem ubezpieczenia użyczonego sprzętu przez biorących do używania”?

Zamawiający realizuje kilkadziesiąt umów użyczenia sprzętu w postaci zestawów Contact Center i zestawów komputerowych. Nadzorowanie ich realizacji polegać będzie na utrzymywaniu kontaktów z podmiotami biorącymi ww. sprzęt do używania w sprawach związanych z realizacją umów, w tym przede wszystkim dopilnowanie realizacji zapisów

umów odnoszących się do obowiązku ubezpieczenia sprzętu przez biorących do używania i terminowego przekazywania polis ubezpieczeniowych do Zamawiającego.

4. *Czy Zamawiający przewiduje wykonywanie przedmiotu umowy w innym mieście niż Warszawa? Czy miejscem wykonywania przedmiotu umowy może być siedziba Wykonawcy?*

Zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia (zał. nr do SIWZ), pkt. 3 - wykonywanie przedmiotu umowy odbywać się będzie w siedzibie Zamawiającego lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, we wszystkie dni tygodnia z wyłączeniem świąt ustawowo wolnych od pracy. Z przyczyn technicznych Zamawiający nie przewiduje możliwości wykonywania przedmiotu zamówienia w siedzibie Wykonawcy.

5. *Co Zamawiający rozumie poprzez nadzorowanie realizacji umów użyczenia sprzętu w postaci infokiosków, w tym w szczególności prowadzenie spraw związanych z egzekwowaniem ubezpieczenia użyczonego sprzętu przez biorących do używania?*

Zamawiający realizuje kilkanaście umów użyczenia sprzętu w postaci infokiosków. Nadzorowanie ich realizacji polegać będzie na utrzymywaniu kontaktów z podmiotami biorącymi ww. sprzęt do używania w sprawach związanych z realizacją umów, w tym przede wszystkim dopilnowanie realizacji zapisów umów odnoszących się do obowiązku ubezpieczenia sprzętu przez biorących do używania i terminowego przekazywania polis ubezpieczeniowych do Zamawiającego.

6. *Czy Zleceniodawca dysponuje statystykami dotyczącymi średniego ruchu połączeń przychodzących i korespondencji mailowej?*

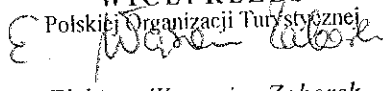
Tak. Szacunkowo rocznie – 650 połączeń przychodzących, 1000 e-maili.

7. *Co Zamawiający miał na myśli formułując punkt 5 w istotnych postanowieniach umowy dla części II o następującym brzmieniu „nadzór merytoryczny nad wykonaniem przedmiotu umowy sprawuje Dyrektor departamentu odpowiedzialnego za Contact Center”?*

Realizacja zlecenia będzie się odbywała w ramach Departamentu, w którego kompetencjach znajduje się Contact Center – infolinia turystyczna. Dyrektor ww.

departamentu jest wobec tego odpowiedzialny za nadzorowanie realizacji umowy zgodnie z jej zapisami.

Powyższe odpowiedzi stanowią integralną część specyfikacji istotnych warunków zamówienia i obowiązują wszystkich Wykonawców i należy ją uwzględnić przy sporządzaniu oferty.

WICEPREZES
Polskiej Organizacji Turystycznej

Elżbieta Wąsowicz-Zaborek