

Odgovori na zahteve za pojašnjenjima ili dodatnim informacijama

Predmet nabavke: **Tehnička podrška za kol centar Autobuske stanice**

Referentni broj: **87/24**

Tekst zahteva	Odgovor - pojašnjenje
<p>Pitanje: Da li bi se posle 5 meseci završio projekat i naša aktivnost ili bi pod određenim uslovima mogla da se nastavi?</p>	<p>Javna nabavka koja je raspisana se odnosi na period od 5 meseci. U zavisnosti od potreba korisnika usluga, postoji mogućnost raspisivanja novog tendera nakon isteka perioda od 5 meseci a što ćemo utvrditi nakon početka korišćenja novih softverskih rešenja.</p>
<p>Da li se insistirate na tome da mesto izvršenja usluge bude Medjumesna autobuska stanica, Novi Sad ili servis može da se pruža sa neke druge lokacije (na primer iz sedišta naše kompanije), imajući u predstavljeni opis posla?</p>	<p>Servisiranje usluga ne mora da se vrši direktno u objektu Autobuske stanice "Novi Sad", može da se obavlja u prostorijama kompanije.</p>
<p>Da li znate koliki broj poziva imate dnevno i da li se on tokom dana menja ili tokom godine?</p>	<p>Call centar koji pruža informacije o redu vožnje sa Autobuske stanice prima oko 1000 poziva dnevno. Broj poziva varira u toku godine – pre praznika, perioda godišnjih odmora i petkom je veći nego u ostalim danima. S obzirom da se ovde ne radi o istoj vrsti tehničke podrške ova javna nabavka odnosi na pomoć prilikom korišćenja nove programske aplikacije BUSKA, ne možemo sa sigurnošću proceniti potencijalni broj poziva. Pružalac usluge mora imati stručno tehničko znanje iz oblasti korišćenja nove programske aplikacije BUSKA koju je razvila firma IT Creator a kojim još uvek ne raspolaže naručilac u potrebnom nivou jer se radi o novim softverskim</p>

	<p>rešenjima a koja će se koristiti za web, android, iOS, šaltersku prodaju autobuskih karata, kao i prodaju preko samouslužnih uređaja. Tehnička podrška se odnosi na sva pitanja i probleme (eventualne "bug" -ove) koje putnici imaju tokom korišćenja portala BUSKA, informisanje korisnika u slučaju otkazivanja polaska, kao i rešavanje korisničkih reklamacija I problema prilikom onlajn plaćanja karata preko pružaoca internet plaćanja – firme PaySpot, vraćanja novca u slučaju odustajanja od putovanja I sl.</p>
--	--