

Do:
Wykonawcy postępowania
o udzielenie zamówienia publicznego

dotyczy: tryb podstawowy nr TP.382.142.2023 OB – Dzierżawa centrali telefonicznej

Na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2023.1605 t.j.) udzielam wyjaśnień na zadane pytania:

PYTANIE NR 1 dotyczy: działu VI. Termin wykonania zamówienia.

„Czy Zamawiający dopuszcza 24 miesięczny okres dzierżawy centrali telefonicznej alternatywnie do wymaganego 36 miesięcznego okresu dzierżawy?”

Podsumowanie funkcjonalności proponowanych rozwiązań:”

Funkcjonalność	SLICAN NCP PBX	Atos UNIFY OpenScape 4000
Zdublowane sterowanie	Tak (Active / Backup)	Tak (Active / Active)
Zachowanie ciągłości komunikacji w przypadku awarii procesora sterującego	Nie Połączenia telefoniczne zostają zerwane	Tak Zachowanie ciągłości rozmów
Możliwość zdublowania zasilania (redundancja zasilaczy)	Nie	Tak
Możliwość zdublowania połączenia pomiędzy procesorem sterującym a półką peryferyjną celem podniesienia niezawodności komunikacji	Nie	Tak
Zabezpieczenia przepięciowe i nadprądowe modułów abonenckich i liniowych	Konieczność ręcznej wymiany elementu zabezpieczającego po ustąpieniu przyczyny	Automatyczne (przywrócenie funkcjonalności po ustaniu przyczyny)
Aplikacja typu Contact Center	Tak Na zasobach procesora sterującego.	Tak Dodatkowy serwer
Aplikacja IVR, zapowiedzi słowne, komunikaty głosowe o kolejkowaniu połączeń (preprocessing)	Tak Na zasobach procesora sterującego.	Tak Dodatkowy serwer
Nagrywanie treści połączeń	Tak Na zasobach procesora sterującego.	Tak W ramach aplikacji IVR
Typ zasilania awaryjnego	12VDC	-48VDC

	(ładowanie akumulatora bezpośrednio z modułu procesora lub gatewaya. Ograniczona wydajność prądowa powoduje wydłużenie czasu ładowania)	(możliwość zastosowania standardowej siłowni telekomunikacyjnej)
Aplikacja Agenta dla systemu kolejkowego	Dedykowana MessengerCTI.Plus	Dostęp za pomocą przeglądarki internetowej.
Możliwość samodzielnego zdefiniowania i wyboru przez Agenta systemu kolejkowego numeru telefonu na którym będą odbierane połączenia telefoniczne	Nie	Tak
Raportowanie użycia (wykorzystania zasobów) systemu kolejkowego Contact Center	Tak (Predefiniowane raporty)	Tak (Możliwość definiowania własnych raportów i odczyt danych bezpośrednio z bazy danych aplikacji)
Obsługa kanału email	Nie	Tak
Automatyzacja procesu oddzwonień (definiowanie kampanii wychodzącej przez administratora Centrum Kontaktowego np. dla połączeń nieskutecznych z dnia poprzedniego)	Nie	Tak
Czatbot (AI) – możliwość uzyskania dodatkowych informacji przed połączeniem z agentem systemu kolejkowego	Nie	Tak
Integracja z portalami społecznościowymi – jako kanał komunikacji z pacjentem	Nie	Tak

Automatyczne ankiety stanu zadowolenia pacjenta po kontakcie z obsługą systemu kolejkowego	Nie	Tak
Możliwość raportowania danych o zadowoleniu pacjentów	Nie	Tak
Aplikacja to provisioningu (autokonfiguracji) i zarządzania terminalami abonenckimi IP oraz wsparcie dla mobilności abonentów – odtworzenie ustawień własnego terminala abonenckiego IP na innym terminalu	Nie (funkcja autokonfiguracji terminali abonenckich wbudowana w procesor sterujący)	Tak
Możliwość doposażenia o dedykowany serwer alarmowo-rozgłoszeniowy z funkcją definiowania komunikatów i automatyzacją procesu rozgłoszeniowego dla sytuacji awaryjnych i zagrożenia życia.	Brak informacji	Tak OSCaR - OpenScape Alarm and Response
Zarządzanie serwerem telekomunikacyjnym	Przeglądarka www język polski	Przeglądarka www język angielski, niemiecki

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie dopuszcza.

PYTANIE NR 2 dotyczy: strona 14 SWZ

„Zwrot w zapytaniu "w tym porty systemowe" nasuwa pytania:

Ile ma być dostarczonych wyposażeń wewnętrznych portów analogowych?

Ile ma być dostarczonych wyposażeń wewnętrznych portów systemowych (cyfrowych) jednoparowych?

Jakie mają być możliwości rozbudowy centrali o wyposażenia wewnętrznych portów analogowych i systemowych (cyfrowych)?”

ODPOWIEDŹ:

Przy wyposażeniu początkowym porty analogowe 600 należy rozumieć jak;

568- porty analogowe, 32 porty systemowe

Przy wyposażeniu docelowym porty analogowe 700 należy rozumieć jak;

668- porty analogowe, 32 porty systemowe.

PYTANIE NR 3 dotyczy: strona 13 SWZ

„Proszę uściślić, co Zamawiający rozumie pod pojęciem "linii telefonicznej". Zapis ten może sugerować konieczność objęcia serwisem infrastruktury telefonicznej (kable, gniazd, łączówek itp.) znajdujących się na terenie szpitala. Przykładowo jeżeli wystąpi awaria na infrastrukturze teletechnicznej w relacji między centralą a telefonem (uszkodzony kabel, gniazdo, łączenie) to diagnostyka i naprawa takiego uszkodzenie będzie leżeć po stronie Wykonawcy??”

ODPOWIEDŹ: Zamawiający usuwa zapis (Patrz zmiana SWZ)

Z up. DYREKTORA
Szpitala Wojewódzkiego w Koszalinie
M. Sikora
mgr Magdalena Sikora
Z-ca Dyrektora ds. Techniczno-Administracyjnych