

Toruń, dn. 30.04.2021r.

Dotyczy: udzielenia odpowiedzi na pytania zadane do zapytania w trybie badania rynku na: Dostawę, instalację i uruchomienie sprzętu i oprogramowania na potrzeby Centrum Kontakt z Mieszkańcami w Toruniu, w ramach projektu pn.: „Infostrada Kujaw i Pomorza 2.0”, dofinansowanego z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014-2020, Oś priorytetowa 2. Cyfrowy Region, Działanie 2.1 Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych.

Biuro Projektów Informatycznych Urzędu Miasta Torunia, odpowiada na złożone zapytania:

Pytanie nr 3.

Czy na tym etapie dialogu mamy złożyć tylko cenę i termin realizacji czy opis wylistowanych Etapów w dokumencie Załącznik_nr_2_-_OPZ_01 (1) (Opis Przedmiotu Zamówienia).

Odpowiedź nr 3

Należy przesłać tylko wypełniony formularz będący załącznikiem nr 1 do zapytania. Zapytanie ma na celu wyłącznie oszacowanie wartości i czasu realizacji zamówienia.

Pytanie nr 4.

Pytanie do wymagania WPF 52 „Drzewo zapowiedzi głosowych (IVR) musi umożliwić obsługę co najmniej 100 równoczesnych połączeń telefonicznych w godzinach pracy CKzM”

Prosimy o weryfikację ilości kanałów IVR – przy założeniu 4 konsultantów pracujących równocześnie 100 linii IVR, na których 100 mieszkańców miałyby oczekiwać w kolejce to nieproporcjonalnie dużo. Powoduje to też konieczność wyższej wyceny rozwiązania ze względu na wymaganą większą ilość zasobów potrzebnych zarówno po stronie IVR jak i po stronie systemu telekomunikacyjnego Alcatel, z którym trzeba się zintegrować.

Odpowiedź nr 4.

Zamawiający zmienia treść wymagania WPF 52. Otrzymuje ono brzmienie: „Drzewo zapowiedzi głosowych (IVR) musi umożliwić obsługę co najmniej 30 równoczesnych połączeń telefonicznych w godzinach pracy CKzM”. Zamawiający nie ogranicza systemu IVR tylko do obsługi przez konsultantów pierwszej linii.

Pytanie nr 5.

W związku z wymaganiem integracji z systemem telekomunikacyjnym UM Toruń (Alcatel) i koniecznością jego rozbudowy ze względu na ilość kanałów IVR prosimy o przesłanie plików OPS z konfiguracją Alcatela. Prosimy również o informację czy system telekomunikacyjny Alcatel posiada wykupione wsparcie producenta, jakiego typu i których elementów systemu.

Odpowiedź nr 5.

Zamawiający opublikował plik OPS razem z zapytaniem jako załącznik nr 3 do OPZ. System telekomunikacyjny objęty jest jedynie opieką serwisową firmy zewnętrznej.

Pytanie nr 6.

Odnosnie WPF 50 „System będzie użytkowany przez: 10 Konsultantów I linii (w tym do 4 pracujących równocześnie), 2 Superwizorów (w tym Kierownik, wszyscy mogą pracować równocześnie), 130 Konsultantów II linii (w tym do 30% pracujących równocześnie).”

Prosimy o potwierdzenie, że konsultanci II linii będą mieli rozmowy przełączane „ręcznie” od konsultantów I linii i nie będą bezpośrednio odbierali połączeń od mieszkańców (czyli nie będą umieszczani w grupach obsługujących kolejki rozmów od mieszkańców)

Odpowiedź nr 6.

Konsultant II linii może odbierać połączenie bezpośrednio od mieszkańca, jeżeli przejdzie on odpowiednią ścieżkę w drzewie IVR.

Pytanie nr 7.

Pytanie do wymagania WPF 53 „System musi umożliwić obsługę co najmniej 100 kanałów nagrywających”
oraz WPF 57 „System rejestracji zapewni przechowywanie zapisów rozmów z 4 łączy ISDN 30B+D jednocześnie” oraz WPF 58 „System rejestracji rozmów zapewni rejestrację minimum 30 jednoczesnych połączeń telefonicznych prowadzonych przez monitorowane łącza miejskie”

Prosimy o jednoznaczne określenie ile linii i jakich ma być nagrywane. Czy to mają być łącza miejskie czy też nagrywani mają być np. konsultanci I linii

Odpowiedź nr 7.

Zgodnie z WPF 91 system ma umożliwiać określenie, które linie mają być nagrywane. System ma pozwolić na określenie co najmniej 100 takich linii. Jednocześnie mogą być nagrywane połączenia po maksymalnie 30 łączach miejskich i 4 łączach ISDN.

Pytanie nr 8.

Pytanie do wymagania „WPF 71 „Wykonawca wyposaży 5 użytkowników Systemu w terminale VoIP z wyświetlaczami LCD wraz z bezprzewodowymi zestawami słuchawkowymi (z mikrofonem) podłączone do systemu telekomunikacyjnego.”
oraz WPF 75 „Zestaw słuchawkowy będzie podłączany do komputera poprzez port USB.”

Prosimy o jednoznaczną informację czy słuchawki mają być podłączone do terminala VoIP (Alcatel) czy do komputera poprzez USB

Odpowiedź nr 8.

Agenci obsługujący pierwszą linię wsparcia powinni być wyposażeni w słuchawki bezprzewodowe. W przypadku korzystania z aplikacji komputerowej słuchawki mają być podłączone do komputera.

Pytanie nr 9.

Pytania do wymagań związanych z rejestratorem rozmów prosimy o informację:

- a) Czy numery wewnętrzne posiadają przypisane numery DDI? Nagrywając linię PRI nie można nagrywać rozmów wewnętrznych.
- b) Czy Urząd Miasta Torunia wymaga rejestracji połączeń pomiędzy numerami wewnętrznymi czy na łączu miejskim?
- c) Jaki sprzęt lub usługa ma być wykorzystywany do wysyłania powiadomień SMS i
- d) Czy UM Toruń jest w jego posiadaniu, czy wymaga dostawy takiego sprzętu?
- e) Czy UM Toruń określił maksymalne wymiary urządzenia np. RACK 4U?
- f) Czy przy odsłuchu szyfrowanych nagrań, potrzebne jest dodatkowe hasło wpisywane przez korzystających z tego systemu pracowników UM Toruń?

Odpowiedź nr 9.

Ad. a) Tak, numery wew mają również numery DDI

Ad. b) Zamawiający nie wymaga rejestracji treści w połączeniach pomiędzy numerami wewnętrznymi.

Ad. c) Ma być to usługa.

Ad. d) Zamawiający ma zawartą umowę na usługę dostępu do bramki SMS.

Ad. e) Nie

Ad. f) Tak

Pytanie nr 10.

Pytanie do wymagania WPF 65 „W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zintegruje dostarczone przez siebie rozwiązanie z aplikacją Toruń SMS Zamawiającego.”

Prosimy o informację o możliwości wykorzystania i zintegrowania się z tą aplikacją (informacje o dostępnym API)

Odpowiedź nr 10.

Zgodnie z dostępnym na BIP załącznikiem nr 2 do OPZ aplikacja Toruń SMS posiada API.

Pytanie nr 11.

Pytanie do wymagania WF40 „Dostęp Konsultanta (użytkownika wewnętrznego) do systemu odbywa się przez aplikację desktopową.”

Prosimy o informację czy jest również możliwa do wykorzystania aplikacja przeglądarkowa?

Odpowiedź nr 11.

Zamawiający zmienia treść wymagania WF 40. Otrzymuje ono brzmienie: „Dostęp Konsultanta (użytkownika wewnętrznego) do systemu odbywa się przez aplikację desktopową lub przeglądarkową.”. Szczegółowe rozwiązanie zostanie określone w trakcie analizy przedwrotkowej.

Pytanie nr 12.

Pytanie do wymagania WF121 „System pozwala na wprowadzanie komunikatu do IVR jako plik w formacie dźwiękowym lub tekstowym. Komunikaty przekazane w postaci pliku tekstowego powinny być odczytywane poprzez system translacji tekstu na mowę (ang. text-to-speech) dla języka polskiego.”

Prosimy o potwierdzenie, że chodzi o możliwość wygenerowania komunikatu dla IVR na podstawie danego tekstu, aby następnie umieścić tak wygenerowany komunikat w odpowiednim miejscu IVR?

Odpowiedź nr 12.

Wymaganie zostało precyzyjnie określone. Do IVR ma być możliwość wprowadzenia pliku dźwiękowego lub tekstowego.

Pytanie nr 13.

Pytanie do wymagania WPF 42 „System gwarantuje dostępność systemu w wersji produkcyjnej, mierzoną w okresach kwartalnych przez całą dobę, na poziomie 99%.”

Prosimy o doprecyzowanie w jaki sposób uwzględnić w powyżej wymaganej dostępności systemu możliwość awarii, a co za tym idzie niedostępności infrastruktury należącej do UM Toruń np. serwery, zasilanie, system telekomunikacyjny.

Odpowiedź nr 13.

Gwarancja dotyczy dostępności systemu wynikającej z czasu napraw awarii/wad systemu (zdefiniowanych w punkcie 7. Opisu przedmiotu zamówienia). Niedostępność infrastruktury Zamawiającego nie jest liczona do czasu niedostępności systemu.

Pytanie nr 14.

W związku z stwierdzeniem znajdującym się w Załączniku nr 2 do OPZ

„Stan_informatyczny” – „Obecny potencjał mocy obliczeniowej właściwie został wyczerpany, wszelkie rozbudowy aplikacji pociągną za sobą konieczność rozbudowy zasobów sprzętowych. Serwery fizyczne wykorzystują mechanizmy wirtualizacyjne zasobów, głównie w oparciu o rozwiązania firmy VMware.” prosimy o informację czy UM Toruń posiada zasoby serwerowe, aby uruchomić maszyny wirtualne dla dostarczanych aplikacji .

Odpowiedź nr 14.

Tak, Zamawiający posiada zasoby serwerowe, aby uruchomić maszyny wirtualne dla dostarczanych aplikacji.

Pytanie nr 15.

W jakim trybie będzie prowadzony wybór dostawcy? Czy będzie to postępowanie przetargowe?

Odpowiedź nr 15.

Wybór wykonawcy nastąpi w trybie postępowania przetargowego.

Pytanie nr 16.

W jakich terminach przewidują Państwo realizację projektu?

Odpowiedź nr 16.

Zamawiający przewiduje realizację projektu w bieżącym roku.

Pytanie nr 17.

Czy informacja cenowa składana w ramach tego postępowania wymaga podpisów zgodnego z reprezentacją w KRS?

Odpowiedź nr 17.

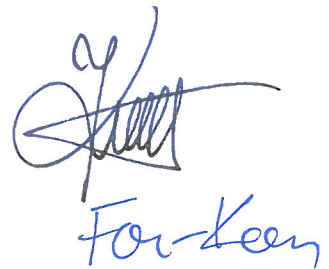
Nie.

Pytanie nr 18.

Czy wycena może być podpisana elektronicznie?

Odpowiedź nr 18.

Tak.



For-ken