

Bydgoszcz, dnia 19.08.2024r.

WYKONAWCY
ubiegający się o zamówienie

Dotyczy ogłoszenia o zaproszeniu do składania ofert na: „**Usługa zautomatyzowanej telefonicznej obsługi klienta, realizowana poprzez bota głosowego działającego w oparciu o mechanizmy sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego**”

WYJAŚNIENIA

W związku ze złożonym zapytaniem (wiadomość e-mail z dnia 16.08.2024r.) Zamawiający udziela odpowiedzi na następujące pytania:

1. Jaka ilość świadczeń ma być potwierdzona w okresie obowiązywania umowy lub miesięcznie w tym okresie? Proszę o podanie liczby.

ODPOWIEDŹ: Na podstawie statystyk zarejestrowanych porad/badań w okresie 01-06.2024r. prognozowane ilości to ok. 43 tys. badań diagnostycznych oraz około 48 tys. wizyt w poradniach.

2. Jaka ilość minut połączeń powinna zostać wyceniona w ramach realizacji usługi?

ODPOWIEDŹ: Zamawiający nie jest w stanie określić ilości minut połączeń.

3. Jeśli w kartotekach pacjentów używane są numery stacjonarne proszę o rozbiecie powyższego pytania na odrębnie połączenia do sieci stacjonarnych oraz komórkowych lub wskazanie stosunku numerów stacjonarnych i komórkowych.

ODPOWIEDŹ: Zamawiający nie ma możliwości rozbiecia połączeń wg powyższego opisu.

4. Nie wskazano w jaki sposób złożyć ofertę w postępowaniu poza wysyłką na Pana maila, czy posiadacie druk oferty do wypełnienia?

ODPOWIEDŹ: Każdy wykonawca składa ofertę na własnym wzorze oferty.

5. Czy oferta cenowa ma obejmować jednostkową cenę za realizację usług, czy uwzględniać cały pakiet usług – proszę o wskazanie pakietu zgodnie z pierwszym punktem.

ODPOWIEDŹ: Zgodnie ze wzorem umowy Zamawiający zakłada stałą opłatę platformową za wykonywanie usługi przez Wykonawcę wraz z kosztami integracji z systemem medycznym. W przypadku realizowania usług w oparciu o infrastrukturę telefoniczną dostarczoną przez Wykonawcę wynagrodzenie miesięczne zostanie powiększone o koszty telefoniczne zgodnie z przestawioną przez Wykonawcę ofertą cenową.

6. Czy oferta cenowa ma zawierać koszty implementacji rozwiązania?

ODPOWIEDŹ: Zamawiający potwierdza że oferta powinna zawierać koszty implementacji rozwiązania.

7. Czy oferowane koszty połączeń telekomunikacyjnych będą sumowane do kosztu realizacji usługi przed porównaniem z ofertami konkurencyjnymi?

ODPOWIEDŹ: Zgodnie ze wzorem umowy oferta powinna uwzględniać stałą opłatę platformową za wykonywanie usługi przez Wykonawcę wraz z kosztami integracji z systemem medycznym. W przypadku realizowania usług w oparciu o infrastrukturę telefoniczną dostarczoną przez Wykonawcę wynagrodzenie miesięczne zostanie powiększone o koszty telefoniczne zgodnie z przestawioną przez Wykonawcę ofertą cenową.

8. Czy użytkujecie w systemie CGM licencję i integrację do pobierania listy wizyt do potwierdzenia?

ODPOWIEDŹ: Integracja z systemem CGM HIS Clininet jest po stronie Wykonawcy.

9. Czy wskazane w umowie ramowej numery telefonu do utrzymania przez okres trwania umowy mają być numerami stacjonarnymi (w jakiej strefie numeracyjnej), czy numerami komórkowymi?

ODPOWIEDŹ: Mają to być numery stacjonarne w strefie numeracyjnej odpowiedniej dla miasta Bydgoszczy.

10. W umowie wskazano integrację z centralą telefoniczną poprzez SIP trunk – czy jest ona wymagana, w jakim zakresie i jakim celu, skoro umowa dopuszcza realizację procesu poprzez infrastrukturę telekomunikacyjną wykonawcy?

ODPOWIEDŹ: Zamawiający wprowadza zmianę do treści zapisów umowy w par. 1 ust. 3 pkt. 4 w zw. z czym par. 1 ust. 3 otrzymuje następujące brzmienie:

„W ramach umowy Wykonawca zapewnia również :

1) dostęp do platformy dostępnej w serwisie prowadzonym pod adresem/.

2) SLA

3) Świadczenie Usługi w oparciu o każdorazowo najnowszą wersję

4) infrastrukturę telefoniczną.

5) Integrację z systemem medycznym CGM Clininet,,

11. Z jaką centralą telefoniczną / systemem telefonicznym ma być przeprowadzona integracja SIP trunk?

ODPOWIEDŹ: Zamawiający zmienił zapisy umowy w par. 1 ust. 3 pkt. 4 w z czym integracja SIP trunk nie jest wymagana.

12. Czy system telefoniczny / centrala telefoniczna jest zainstalowana w infrastrukturze szpitala, czy jest usługą zewnętrznego dostawcy?

ODPOWIEDŹ: System Call Center jest zainstalowany na serwerze wchodzącym w skład infrastruktury szpitalnej a połączenia telefoniczne realizowane są w oparciu o SIP trunk.