

Bydgoszcz, dnia 20.08.2024r.

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 19.08.2024r.) Zamawiający udziela odpowiedzi na następujące pytania:

### PYTANIA DO UMOWY GŁÓWNEJ

- **AD 1.4.8)** „oraz przedstawi plan wraz z harmonogramem realizacji prac w ramach pilotażu uwzględniający użycie bota głosowego dla potwierdzania u pacjentów wizyt badań diagnostycznych typu USG oraz wizyt ambulatoryjnych w wybranych przez Zamawiającego poradniach”

**Pytanie 1:** W powyższy punkcie jest wypisane tylko badanie diagnostyczne USG. W załączniku nr 1 zakres jest szerszy. Proszę o potwierdzenie zakresu.

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający potwierdza, że pełen zakres badań diagnostycznych ujęty został w załączniku nr 1

---

- **AD 2.2 1)** „potwierdzanie i odwoływanie wizyt pacjentów na zaplanowane w systemie medycznym HIS badania diagnostyczne typu USG poprzez rozmowy wychodzące i przychodzące;”

**Pytanie 2:** Czy mają działać połączenia przychodzące na głównej infolinii? Jeżeli tak to prosimy o szerszy opis procesu. Czy może chodzi o przeprowadzenie procesu po oddzwonieniu pacjenta na numer jakim się zaprezentował VoiceBot podczas wykonywania kampanii wychodzącej?

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający potwierdza, że połączenia przychodzące mają być obsługiwane w celu przeprowadzenia procesu po oddzwonieniu pacjenta na numer jakim zaprezentował się bot podczas wykonywania kampanii wychodzącej.

---

**Ad 8.5)** Łączna maksymalna wysokość kar umownych jakiej może dochodzić Zamawiający na podstawie niniejszej Umowy nie może przekroczyć 50% wartości wynagrodzenia netto określonego w §5 ust. 3 Umowy.

**Pytanie 3:** Czy Zamawiający wyraża zgodę na ograniczenie całkowitych kar z Umowy do wysokości 30% wartości wynagrodzenia netto?

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający nie wyraża zgody na ograniczenie całkowitych kar z Umowy.

---

## PYTANIA DO ZAŁĄCZNIKA NR 10 DO UMOWY

**AD 2.2** „w przypadku zaplanowanego w systemie medycznym Clininet badania diagnostycznego:

- odwołanie terminu badania - przyjęcie dyspozycji odwołania terminu badania,
- przyjęcie dyspozycji zmiany terminu badania i poinformowanie pacjenta o konieczności skontaktowania się z telefoniczną rejestracją.,,

**Pytanie 4:** Czy poza przyjęciem dyspozycji, platforma Wykonawcy ma wykonać jakąś dodatkową akcję, np. wysłanie maila z powiadomieniem o zdarzeniu na adres email rejestracji (lub inny rodzaj powiadomienia/kontakt z rejestracją?)

**ODPOWIEDŹ:** W przypadku badań diagnostycznych bot ma przyjąć od pacjenta jedynie dyspozycję odwołania lub zmiany terminu badania diagnostycznego i zakończenie rozmowy odpowiednim statusem.

---

**AD 4.1.1** „planowanie połączeń z możliwością:

ustawienia limitu jednocześnie wykonywanych połączeń

**Pytanie 5:** Czy Zamawiający dopuszcza możliwość ustawiania limitu jednocześnie wykonywanych połączeń po stronie Wykonawcy po uprzednim wysłaniu zlecenia do działu obsługi Wykonawcy?

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający dopuszcza, ale nie wymaga.

---

- **AD 4.1.2** wyświetlanie listy prowadzonych przez Bota konwersacji dot. umówionych wizyt w kolejności chronologicznej oraz:

**Pytanie 6:** Czy zamawiający dopuszcza wykazywanie na liście tylko już zakończonych konwersacji z botem?

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający doprecyzowuje następujące punkty:

- pkt 4.1.2 Załącznika nr 10 do Umowy:

„4.1.2 Wyświetlanie listy przeprowadzonych przez bota konwersacji oraz:”

Punkty 4.1.2.1, 4.1.2.2, 4.1.2.3 pozostają bez zmian

- pkt 4.2.2 Załącznika nr 10 do Umowy:

„4.2.2 Wyświetlanie listy przeprowadzonych przez bota konwersacji oraz:”

Punkty 4.2.2.1, 4.2.2.2, 4.2.2.3 pozostają bez zmian

---

- **AD 4.1.2.2** umożliwić filtrowanie co najmniej wg:

**Pytanie 7:** Czy zamawiający dopuszcza filtrowanie rekordów tylko po zakresie dat, numerze telefonu oraz statusie połączenia?

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający nie wyraża zgody.

---

- **AD 4.1.2.3** umożliwić generowanie raportów do arkusza kalkulacyjnego uwzględniając zastosowane filtrowanie

**Pytanie 8:** Czy Zamawiający dopuszcza wygenerowanie pliku na platformie, i pracę/filtrowanie już na wygenerowanym pliku zawierającym wszystkie wymagane dane?

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający nie wyraża zgody.

---

- **AD 4.1.3** wyświetlanie raportów dotyczących wizyt, których obsługa przez bota została zakończona.

**Pytanie 9:** Czy Zamawiający dopuszcza eksportowanie raportów do arkusza kalkulacyjnego, bez wyświetlania ich zawartości oraz filtrowania na platformie Wykonawcy?

**ODPOWIEDŹ:** Zamawiający nie wyraża zgody.