



# Ministerstwo Zdrowia

---

Departament  
Innowacji

DleZ.541.1066.2023.ALM  
Warszawa, 14 kwietnia 2023

Wszyscy zainteresowani

Dotyczy: zapytania w celu oszacowania wartości zamówienia na: **Świadczenie usługi Infolinii wraz z zapewnieniem usługi telekomunikacyjnej.**

**Zamawiający poniżej udziela odpowiedzi na pytania, które wpłynęły do Zamawiającego w dniach 11 - 14.04.2023 r.**

## **Pytanie nr 1**

Zwracam się z prośbą o zmianę terminu przekazania odpowiedzi na ww zapytanie szacunkowe. Merytoryczna i kompetentna odpowiedź w tak złożonym projekcie, nie jest możliwa w ciągu 3 dni. Prosimy o wyznaczenie terminu na min 20 kwietnia 2023.

## **Odpowiedź nr 1 – zmiana terminu składania wycen**

Zamawiający wydłuża termin składania wycen do 19.04.2023 r.

## **Pytanie nr 2**

Chciałam się upewnić czy w formularzu szacowania wartości w komórkach 14D i 29D została wpisana liczba minut czy liczba połączeń?

## **Odpowiedź nr 2 – zmiana formularza szacowania, zmiana OPZ**

Zamawiający dokonuje zmiany w formularzu szacowania w następujący sposób: w tabeli I.II WYCENA ZAMÓWIENIA PODSTAWOWEGO USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ ZGODNIE Z PROJEKTOWANYMI POSTANOWIENIAMI UMOWY oraz w tabeli II.II WYCENA ZAMÓWIENIA PRAWA OPCJI USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ ZGODNIE Z PROJEKTOWANYMI POSTANOWIENIAMI UMOWY w komórce 12D i 27D zastępuje w nazwie nagłówka " Szacunkowa średniomiesięczna liczba połączeń" słowo „połączeń” słowem „minut”,

- 1) W tabeli I.II w komórce 14D zmienia liczbę połączeń 40 000 na liczbę minut 343 543,
- 2) W tabeli II.II w komórce 29D zmienia liczbę połączeń 35 000 na liczbę minut 221 943.

Ponadto Zamawiający dokonuje zmiany w Opisie Przedmiotu Zamówienia w pkt 2.3 pod tabelą „Dane dotyczące wypełnionych ankiet na Profilaktykę 40 Plus” dodaje następujący zapis: „Szacunkowa liczba połączeń w zakresie Profilaktyki 40 PLUS w miesiącu to – 35 511.  
Średni czas połączenia – 6.15 minut.

W przypadku decyzji Zamawiającego co do skorzystania z prawa opcji w zakresie wydłużenia do 3 miesięcy Profilaktyki 40 PLUS szacunkowa średniomiesięczna wartość połączeń to 35 511.

### **Pytanie nr 3**

Właścicielem numeru 989 pozostanie MZ, natomiast cała infrastruktura ma być po stronie dostawcy?

### **Odpowiedź nr 3 – zmiana OPZ, zmiana PPU**

Zamawiający dokonał zmiany zapisu dotyczącego numeru Infolinii. Obecnie to Wykonawca powinien zapewnić numer Infolinii. Ponadto Zamawiający doprecyzował OPZ. Poniżej przedstawiamy zmiany w dokumentacji:

1. W pkt 1.1 Zadania Wykonawcy dokonano zmiany zapisu w następujący sposób:

**BYŁO:** Usługa telekomunikacyjna polegać będzie na przekazywaniu sygnałów między siecią telekomunikacyjną a Infolinią oraz na implementacji wskazanego numeru w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących. Usługa telekomunikacyjna będzie świadczona pod numerem 989. Numer 989 jest w dyspozycji Zamawiającego (uprawnienie na podstawie Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 24 czerwca 2022 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, w których świadczone są publicznie dostępne usługi telefoniczne (Dz. U. poz. 1337)). Usługa w zakresie połączeń dla powyższego numeru jest bezpłatna dla osób dzwoniących.

**JEST:** Usługa telekomunikacyjna polegać będzie na przekazywaniu sygnałów między siecią telekomunikacyjną a Infolinią oraz na implementacji numeru infolinii w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących. Usługa telekomunikacyjna będzie świadczona pod numerem telefonu zapewnionym przez Wykonawcę. Usługa w zakresie połączeń dla powyższego numeru jest bezpłatna dla osób dzwoniących na terenie Polski.

2. W pkt 1.2 Zakres merytoryczny dokonano zmiany w następujący sposób:

„Świadczenie usługi Infolinii będzie realizowane zgodnie z następującymi zasadami:

Klient po wybraniu numeru Infolinii 989 udostępnionego przez Zamawiającego otrzyma niezbędne komunikaty dotyczące nagrywania rozmów oraz ochrony danych osobowych w skróconej formule, usłyszy pełną klauzulę informacyjną o nagrywaniu i przetwarzaniu jego danych oraz oczekując na połączenie z Konsultantem uzyska informacje o jego miejscu w kolejce i przewidywanym czasie oczekiwania.

3. W pkt 1.2.1 Zadania Wykonawcy doprecyzowano pkt 1 w następujący sposób:

„Przygotowanie, konfiguracja, wdrożenie, uruchomienie Infolinii wraz z zapewnieniem usługi telekomunikacyjnej i niezbędnej infrastruktury zgodnie z etapami realizacji zadań wymienionych w punkcie 1.1

4. Dodano pkt 4

„Zaproponowanie puli 10 numerów zaczynających się liczbą 800 oraz 5 dowolnych numerów do wyboru Zamawiającego w terminie 5 dni od daty podpisania umowy. Zamawiający wymaga, aby po zakończeniu umowy prawa abonenckie do w/w numeru telekomunikacyjnej KNA (Krajowej Numeracji Abonenckiej)/AUS (Abonenckiej Usługi Specjalnej) zostały przeniesione na Zamawiającego. Wykonawca zapewni, że zaproponowane numery nie były numerami wykorzystywanymi w okresie ostatnich 3 lat.”

5. W pkt 5 usunięto lit. d

„W ramach usługi Wykonawca zapewni:

a) dostępność przez całą dobę, 7 dni w tygodniu oraz w dni ustawowo wolne od pracy, w tym:

- obsługę Klientów w godzinach 08.00-18.00 siedem dni w tygodniu,
- od godziny 18.01 do 07.59 7 dni w tygodniu odtwarzanie komunikatu głosowego o godzinach funkcjonowania Infolinii;
- b) odtwarzanie przez całą dobę komunikatu głosowego informującego o połączeniu z Infolinią (w godzinach działania Infolinii - wersja skrócona komunikatu obejmująca powitanie) lub komunikatu głosowego informującego o godzinach działania Infolinii (poza godzinami funkcjonowania Infolinii - wersja zawierająca powitanie oraz informacje o dniach i godzinach funkcjonowania Infolinii );
- c) sekundowe naliczanie czasu realizowanych rozmów telefonicznych bez opłaty inicjującej (wstępnej),
- d) ~~przekierowywanie połączeń telefonicznych do wskazanych przez Zamawiającego infolinii, np. infolinii szczepionkowej."~~

6. W pkt 1.3 Zasoby którymi musi dysponować Wykonawca doprecyzowano pkt 4 w następujący sposób: „Strukturę techniczno-narzędziową niezbędną do działania Call Center w tym infrastruktury niezbędnej dla zapewnienia usługi telekomunikacyjnej.”

7. W pkt 2.2 SLA oraz szacowane obciążenie Infolinii pod tabelą „Dane dotyczące wypełnionych ankiet na Profilaktykę 40 Plus” dodano zapis „Szacunkowa liczba połączeń w zakresie Profilaktyki 40 PLUS w miesiącu to -35 511. Średni czas połączenia – 6 minut i 15 sekund.”

8. W pkt 2.6 „Wymagania bezpieczeństwa (WB) dokonano zmiany w pkt WB6 ppkt 3 w następujący sposób:

„Zapewni dwa łącza telekomunikacyjne udostępnione przez dwóch niezależnych operatorów telekomunikacyjnych. Wyżej wymienione łącza tel. zostaną wykorzystane do posadowienia/zaterminowania na nich ruchu z numeru Infolinii.”

W związku z powyższymi modyfikacjami zmianie ulegają postanowienia PPU w następujący sposób:

1. w § 2 ust. 1 pkt 2) otrzymuje brzmienie: „2) telekomunikacyjnej, polegającej na przekazywaniu sygnałów między siecią telekomunikacyjną a Infolinią oraz na implementacji numeru infolinii w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących”

2. w § 2 ust. 1 pkt 7) zapewni świadczenie usługi telekomunikacyjnej pod jednym numerem zgodnie z wymogami określonymi w pkt 1.2.1 OPZ. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić korzystanie z tego numeru w trakcie realizacji umowy, a ponadto po zakończeniu umowy przenieść na Zamawiającego prawa abonenckie do w/w numeru ujętego w KNA (Krajowej Numeracji Abonenckiej) lub AUS (Abonenckiej Usługi Specjalnej) .”

#### **Pytanie nr 4**

Czy przewidziane są jakieś połączenia wychodzące? Jeśli tak to jaki jest szacowany wolumen?

#### **Odpowiedź nr 4**

Zamawiający nie przewiduje połączeń wychodzących.

#### **Pytanie nr 5**

Godziny pracy infolinii ulegają zmianie w porównaniu do stanu obecnego?

#### **Odpowiedź nr 5**

5 Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia w pkt 1.2.1 „Zadania Wykonawcy” pkt.

„W ramach usługi Wykonawca zapewni:

- e) dostępność przez całą dobę, 7 dni w tygodniu oraz w dni ustawowo wolne od pracy, w tym:
  - obsługę Klientów w godzinach 08.00-18.00 siedem dni w tygodniu,
  - od godziny 18.01 do 07.59 7 dni w tygodniu odtwarzanie komunikatu głosowego o godzinach funkcjonowania Infolinii;”

#### **Pytanie nr 6**

Jest informacja o przekierowaniu połączeń do zewnętrznych numerów telefonu, na jakie numery i jaki wolumen Państwo szacują?

#### **Odpowiedź nr 6 – zmiana OPZ**

Zamawiający dokonał zmiany OPZ i usunął zapis dotyczący konieczności zapewnienia przekierowań zgodnie z treścią odpowiedzi na pytanie nr 3.

#### **Pytanie nr 7**

W dokumentacji dostępnej na stronie jest informacja odnośnie wolumenu połączeń programu Profilaktyka 40 Plus w oparciu o dane dotyczące połączeń odebranych. Czy takie jest założenie tego szacunku, czy jednak powinny być wskazane połączenia oferowane (wszystkie przychodzące)?

#### **Odpowiedź nr 7**

Zamawiający prosi o oszacowanie kosztów połączeń odebranych.

#### **Pytanie nr 8**

Proszę o zmianę terminu składania szacowania dla infolinii do 19.04.2023

#### **Odpowiedź nr 8**

Zamawiający udzielił analogicznej odpowiedzi na pytanie nr 1.

#### **Pytanie nr 9**

Kiedy planujecie Państwo opublikować zapytanie ofertowe?

#### **Odpowiedź nr 9**

Celem niniejszego zapytania jest poznanie kosztów realizacji zamówienia. Planowany termin wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego to II kwartał.

#### **Pytanie nr 10**

Czy zapytanie będzie oparte o przepisy Prawa Zamówień Publicznych?

#### **Odpowiedź nr 10**

Po oszacowaniu wartości zamówienia zostanie wybrany tryb przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

#### **Pytanie nr 11**

Prosimy o potwierdzenie, że ewentualny brak przesłania Państwu szacunkowej ceny w ramach procesu „Świadczenie usługi Infolinii wraz z usługą

telekomunikacyjną”, nie stanowi przeszkody w złożeniu Państwu oferty w ramach docelowego postępowania zakupowego/przetargowego?

#### **Odpowiedź nr 11**

Celem niniejszego zapytania o wycenę jest uzyskanie informacji służących Zamawiającemu do ustalenia wartości zamówienia i nie stanowi elementu procedury udzielania zamówień.

#### **Pytanie nr 12**

Jaki byłby termin startu projektu?

#### **Odpowiedź nr 12**

Planowany termin rozpoczęcia realizacji usługi to III kwartał.

#### **Pytanie nr 13**

Co do usługi telekomunikacyjnej – połączenia z Państwa numeru byłby przekierowane do naszej centrali?

#### **Odpowiedź nr 13 - zmiana OPZ**

Zamawiający zmienił zapis dotyczący numeru. Obecnie to Wykonawca powinien zapewnić numer.

#### **Pytanie nr 14**

Czy w formularzu wyceny prawo opcji dotyczy wyłącznie roku 2024 i przedłużenia o 3 miesiące realizacji zadania związanego z obsługą wyłącznie infolinii HPV, czy dotyczy również roku 2023 i przedłużenie o 3 miesiące realizacji zadania związanego z obsługą infolinii 40+?

#### **Odpowiedź nr 14**

Realizacja umowy w zakresie Profilaktyki 40 PLUS jest przewidziana do 31.12.2023r. W przypadku skorzystania z uprawnienia prawa opcji nastąpi wydłużenie terminu o maksymalnie 3 miesiące 2024 roku zgodnie z § 2 ust. 5 umowy: „Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w zakresie rozszerzenia przedmiotu umowy w zakresie Etapu II, wydłużając przewidziany w § 3 ust. 1 pkt 2 lit. b okres świadczenia usługi w ramach Profilaktyki 40 PLUS o maksymalnie 3-miesiące”.

#### **Pytanie nr 15**

Czy w tabeli do szacowania zamówienia podstawowego w komórce C7 wycena dotyczy wyłącznie infolinii 40+ czy 40+ oraz HPV?

#### **Odpowiedź nr 15 - zmiana formularza szacowania**

W formularzu szacowania w tabeli I.I WYCENA ZAMÓWIENIA PODSTAWOWEGO KOMPLEKSOWEJ USŁUGI INFOLINII ZGODNIE Z PROJEKTOWANYMI POSTANOWIENIAMI UMOWY w komórce B7 zgodnie z nazwą wiersza wycena dotyczy wyłącznie infolinii 40PLUS.

Jednocześnie Zamawiający dokonał zmiany w formularzu szacowania w tabeli I.I WYCENA ZAMÓWIENIA PODSTAWOWEGO KOMPLEKSOWEJ USŁUGI INFOLINII ZGODNIE Z PROJEKTOWANYMI POSTANOWIENIAMI UMOWY poprzez doprecyzowanie nazwy w komórce B8 na „Kompleksowa usługa infolinii zgodnie z OPZ w zakresie HPV do 31.12.2024r.”

Zamawiający przekazuje zmienioną dokumentację tj. Opis Przedmiotu Zamówienia, Projektowane Postanowienia Umowy oraz Formularz szacowania. Zmiany dokonane w OPZ i PPU zostały oznaczone kolorem żółtym. Pozostałe postanowienia są wiążące i nie ulegają zmianie.

**Zgodnie z odpowiedzią nr 1 Zamawiający zmienia termin składania wycen do 19.04.2023 r.**

Jednocześnie Zamawiający przypomina, że wyceny powinny być podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem osobistym, podpisem zaufanym lub skan podpisanej własnoręcznie wyceny prosimy przesyłać drogą elektroniczną na adres e - mail: [a.stefaniuk@mz.gov.pl](mailto:a.stefaniuk@mz.gov.pl)

Z wyrazami szacunku

Paweł Masiarz  
Zastępca Dyrektora  
/dokument podpisany elektronicznie/