

Warszawa, dnia 03.09.2019 r.

Nr sprawy: ZER-ZAK-5/2019

### Wykonawcy

W związku z pytaniami zgłoszonymi przez potencjalnego Wykonawcę w sprawie postępowania ZER-ZAK-5/2019 prowadzonego z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) na podstawie art. 4 pkt 8, którego przedmiotem jest: *Dostawa Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA*, Zamawiający poniżej przedstawia ich treść wraz z odpowiedziami.

#### Pytanie nr 1

Jaką liczbę użytkowników telefonu systemowego TDM przewiduje Zamawiający? System alfa Contact Center pozwala na obsługę tego typu urządzeń jednak by mogły działać wymagana jest dodatkowa centrala, która wymaga odrębnej wycenienia.

#### Odpowiedź na pytanie nr 1

Ilość użytkowników Systemu do obsługi infolinii została określona w wymaganiach techniczno/funkcjonalnych ad II OPZ:

pkt 3 - Zaoferowany System do obsługi infolinii musi posiadać możliwość obsługi min. 6 jednocześnie pracujących agentów w tym 1 supervisor'a, a także

pkt 5 - Zaoferowany System do obsługi infolinii musi dawać możliwość zwiększenia jego obciążenia przez użytkowników dla min. 40 jednocześnie pracujących agentów oraz dla min. 5 supervisor'ów.

Od rozpoczęcia funkcjonowania Systemu do obsługi infolinii Zamawiający przewiduje maksymalnie do 6 użytkowników telefonu systemowego TDM.

#### Pytanie nr 2

Zamawiający w wymaganiach funkcjonalnych ad. IV pkt. 1.3 wskazuje na obsługę połączeń: odbiór, zakończenie, transfer, konsultacja, konferencja, żądanie pomocy. Prosimy o doprecyzowanie funkcjonalności żądanie pomocy. W jaki sposób ma funkcjonować wskazany status by spełniał oczekiwania biznesowe Zamawiającego?

#### Odpowiedź na pytanie nr 2

Zamawiający wyjaśnia, że obsługa połączeń polegająca na żądaniu pomocy odbywa się poprzez wyświetlenie się na ekranie aplikacji dla supervisor'a informacji/komunikatu, że określony agent oczekuje pomocy od supervisor'a. Zgodnie z IV OPZ pkt 2 żądanie pomocy powinno umożliwiać podsłuch rozmów prowadzonych przez agentów (włączenie się do rozmowy prowadzonej przez

agenta, w trybie z wyłączonym mikrofonem) oraz udzielenie wsparcia agentowi - poprzez włączenie się do rozmowy "na trzeciego" (ppkt 10 i 11).

ZASTĘPCA DYREKTORA  
Zakładu Emerytalno-Rentowego  
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

05/09/20 Jarosław SOCHA

(data i podpis Kierownika Zamawiającego lub osoby  
przez niego upoważnionej)