



Ministerstwo Zdrowia

Departament
Innowacji

Warszawa, 21 października 2022 r.

Wszyscy zainteresowani

ODPOWIEDZI NA PYTANIA

Dotyczy: zapytania w celu szacowania wartości zamówienia na: **Świadczenie usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji**

PYTANIE 1:

„Czy powyższe ogłoszenie traktujecie Państwo jako Zapytanie o Cenę (RFI - Request for Information)? (uzyskaną informację o cenie traktujecie Państwo jako rozpoznanie rynku na potrzeby oszacowania budżetu dla przyszłego zapytania o ofertę w zakresie ” Świadczenie usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji”)”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 1:

Zamawiający informuje, że zapytanie służy ustaleniu wartości przyszłego zamówienia. Ogłoszenie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu cywilnego (tj. Dz. U. z 2022, poz. 1360), jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2022 r., poz. 1710 i 1933).

PYTANIE 2:

„Gdyby odpowiedź na powyższe pytanie była twierdząca, bardzo prosimy o udzielenie informacji, kiedy planujecie Państwo opublikować to zapytanie? Gdzie należy szukać informacji o tym ogłoszeniu?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 2:

Zamawiający planuje wszczęcie postępowania w bieżącym roku. Ogłoszenie zostanie opublikowane na stronie internetowej lub platformie zamówieniowej. Po publikacji ogłoszenia o zamówieniu zamawiającemu przysługuje prawo do poinformowania podmiotów, które złożyły wyceny, o wszczęciu postępowania.

PYTANIE 3:

„Gdyby odpowiedź na pytanie nr 1 była twierdząca, czy planujecie Państwo, że postępowanie będzie oparte o przepisy Prawa Zamówień Publicznych?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 3:

Postępowanie będzie prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, w oparciu o przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2022 r., poz. 1129 i 1710)

PYTANIE 4:

„Obecny termin na udzielenie odpowiedzi w temacie jw. upływa 20.10.2022 (jutro-czwartek). Termin ten jest, z naszej perspektywy zbyt krótki, aby przeprowadzić wszystkie wewnętrzne uzgodnienia oraz z należytą starannością skalkulować cenę, w związku z tym prosimy o udzielenie informacji, czy dopuszczacie Państwo wydłużenie terminu na udzielenie odpowiedzi w zakresie szacunkowej ceny za usługę?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 4:

Termin został wydłużony do dnia 25.10.2022 r.

PYTANIE 5:

„W nawiązaniu do powyższych pytań, a w szczególności pytania nr 1, 2 oraz 4, prosimy o potwierdzenie, że ewentualny brak przesłania Państwu szacunkowej ceny w ramach procesu „Szacowania wartości zamówienia na Świadczenie usługi Infolinii Centralnej e-Rejestracji”, nie stanowi przeszkody w złożeniu Państwu oferty w ramach docelowego postępowania zakupowego/przetargowego?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 5:

Zamawiający informuje, że zaproszenie do wyceny służy wyłącznie szacowaniu wartości zamówienia i niezłożenie wyceny nie będzie miało wpływu na możliwość udziału w postępowaniu.

PYTANIE 6:

„Jaki jest przewidywany czas szkolenia agentów?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 6:

Zamawiający prosi o doprecyzowanie pytania i wyjaśnienie co Wykonawca rozumie pod pojęciem „agenta”. Jeżeli Wykonawca rozumie agenta jako konsultanta opisanego w przesłanych dokumentach to proszę o przyjęcie poniższego.

Wykonawca otrzyma pakiet materiałów, w tym skrypty oraz bazę wiedzy i na jej podstawie określi swoje zapotrzebowanie na szkolenie. W trakcie trwania umowy przekazujemy na bieżąco materiały aktualizacyjne, w tym aktualizacje skryptów. Jeśli zajdzie taka potrzeba i będzie taka możliwość po stronie Zamawiającego, w trakcie trwania umowy mogą zostać zorganizowane szkolenia dla konsultantów, jednak nie częściej niż jedno dwudniowe szkolenie raz na kwartał, po uprzednim zgłoszeniu przez Wykonawcę, szkolenie będzie dedykowane trenerom wykonawcy.

PYTANIE 7:

„Jaka jest szacowana ilość połączeń obsługiwanych przez voice bota?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 7:

Zamawiający informuje, że liczba połączeń obsługiwanych przez voice bota to około 100 000.

Połączenia realizowane przez voice bota nie wliczają się do ogólnej liczby połączeń wskazanej w punkcie 1.3 „Opisu zakresu prac”.

PYTANIE 8:

„Prosimy o przesłanie dokumentacji do API - do wymiany informacji z aplikacją wytworzoną przez CEZ”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 8:

Zamawiający informuje, że dokumentacja API oraz działanie usługi zostanie wypracowane w uzgodnieniu z Wykonawcą na etapie realizacji umowy.

Dla oszacowania pracochłonności Wykonawca może przyjąć poniższe założenia dot. obsługi voice bota.

Integracja rozwiązania typu voice bot z systemem e-zdrowie (P1)

W ramach realizacji zamówienia wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia integracji rozwiązania voice bot z systemem e-zdrowie (P1) w zakresie usług dot. rejestracji na świadczenia.

W celu realizacji procesów biznesowych niezbędne będzie realizacja usług sieciowych:

1. Przypomnienie terminu umówionego świadczenia
2. Anulowanie świadczenia
3. Umówienie terminu świadczenia

Serwer usługi zostanie udostępniony z infrastruktury Zamawiającego. W zakresie każdej z usług stroną inicjującą będzie system wykonawcy.

System musi zapewnić obsługę błędów technicznych i biznesowych oraz uwierzytelnienie użytkowników.

Usługi zostaną udostępnione na etapie realizacji umowy.

Dostęp do usług sieciowych

Uzyskanie dostępu do usług P1 wymaga spełnienia wszystkich poniższych warunków:

1. Szyfrowane połączenie musi być nawiązane z wykorzystaniem certyfikatu do uwierzytelnienia systemu.
2. Żądanie wysyłane do systemu P1 musi być podpisane ważnym certyfikatem do uwierzytelnienia danych.
3. System wykonawcy posiada przypisane odpowiednie uprawnienie do wykonania wywołanej operacji usługi sieciowej.

PYTANIE 9:

„Jaka jest szacowana ilość połączeń wychodzących (call back-ów) w skali miesiąca?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 9:

Zamawiający informuje, że Usługa call back powinna być realizowana wyłącznie w sytuacji wydłużonych kolejek. Zamawiający zakłada około 2% połączeń realizowanych w formie call back. Przy spełnieniu warunków SLA połączenia wychodzące nie będą realizowane.

PYTANIE 10:

„F.19 - czy Zamawiający ma na myśli "Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej" ? Prosimy o przesłanie dokumentacji z wymaganiami szczegółowymi.”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 10:

Zamawiający informuje, że Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej, skrótowo nazywany Węzłem Krajowym, to projekt elektronicznego systemu identyfikacji. Konsultant loguje się do systemu za pomocą profilu zaufanego. Informacja o sposobie założenia profilu dostępna jest na stronie <https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany>.

PYTANIE 11:

„Czy w umowie będzie zapis dotyczący waloryzacji stawki w przypadku inflacji?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 11:

Zamawiający przewiduje zmianę wysokości wynagrodzenia w przypadkach określonych w § 14 istotnych postanowień umowy.

PYTANIE 12:

„Prosimy o doprecyzowanie F.11 pkt 5-6. Czy ma nastąpić jakkolwiek komunikacja z Państwa systemami w tym zakresie?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 12:

Zamawiający nie przewiduje komunikacji z systemami w powyższym zakresie. Zamawiający oczekuje, że materiały będą udostępnione dla konsultantów w systemie Wykonawcy.

PYTANIE 13:

„Czy NPS ma obejmować również obsługę voicebota i ruch anglojęzyczny?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 13:

Zamawiający informuje, że badanie obejmuje min. 10% wszystkich klientów Infolinii, w tym voicebota i ruch anglojęzyczny.

PYTANIE 14:

„W jakich godzinach ma działać obsługa języka migowego i callbacków?”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 14:

Zamawiający informuje, że obsługa języka migowego oraz callback będzie obejmować pełne godziny działania infolinii tj. 7-19.

PYTANIE 15:

„Prosimy o przedstawienie rozkładu ruchu z podziałem na godziny i dni tygodnia”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 15:

W związku faktem, że wprowadzana Infolinia Centralnej e-Rejestracji jest rozwiązaniem nowym Zamawiający nie może przedstawić dokładnych danych dot. obciążenia infolinii wg rozkładu godzinowego oraz dziennego.

Opierając się na danych pochodzących z podobnych infolinii obsługujących pacjentów przewidujemy zwiększone natężenie ruchu w godzinach 09.00-12.00. W ujęciu tygodniowym przewidujemy największe natężenie połączeń w piątki oraz wtorki.

PYTANIE 16:

„Czy koszt połączeń wychodzących oraz transfery ma się odbyć za pomocą infrastruktury MZ czy należą do Wykonawcy. Jeśli do Wykonawcy to jaki jest szacowany czas? do wymiany informacji z aplikacją wytworzoną przez CEZ”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 16:

Zamawiający pokryje koszty połączeń wychodzących.

PYTANIE 17:

„Czy Zamawiający zakłada również obsługę w j. ukraińskim?”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 17:

Zamawiający informuje, że nie zakłada obsługi infolinii w języku ukraińskim.

PYTANIE 18:

„Czy dostęp do E-rejestracji będzie po VPN, whitelista IP, czy dostęp będzie z dowolnego miejsca, a zakładane będą konta. Logowanie loginem i hasłem/profilem zaufanym?”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 18:

Zamawiający informuje, że aplikacja z której będą korzystali konsultanci nie ma ograniczeń w zakresie lokalizacji, dostęp do niej ograniczony jest posiadaniem przez konsultanta konta założonego przez administratora wyznaczonego przez Wykonawcę oraz profilu zaufanego, przez który następuje logowanie do aplikacji. Jednocześnie Zamawiający informuje, że integracja między systemami w zakresie voice bota odbywać się będzie przez dedykowany kanał VPN.

PYTANIE 19:

„Prosimy o szerszy opis działania wymagania F.5 pkt. 11 - Wywoływanie równoległe dla wielu połączeń oczekujących.”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 19:

Zamawiający wymaga, że będzie ustalana kolejka jednoczesna dla wielu osób oczekujących na połączenie z konsultantem tzn. że w jednym czasie na połączenie

z konsultantem może czekać wiele dzwoniących. Następnie system IVR będzie miał możliwość przekierowywania połączeń zgodnie z poniższymi strategiami:

- następny wolny konsultant – IVR będzie kierował połączenie do konsultanta, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy;
- najmniej odebranych połączeń (*ang. fewest calls*) – połączenie trafia do konsultanta, który obsłużył dotychczas najmniej połączeń w ciągu zdefiniowanego czasu;
- najdłużej w spoczynku- IVR będzie kierował połączenie do konsultanta, u którego upłynęło najwięcej czasu od ostatniej rozmowy.

PYTANIE 20:

„Czy zakładają Państwo integrację z Wykonawcą w dostępie do systemów CEZ dla konsultantów”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 20:

Zamawiający informuje, że obecnie nie zakłada się integracji z Wykonawcą. Konsultanci będą pracować w systemie e-rejestracji udostępnionym przez Zamawiającego.

PYTANIE 21:

„Czy połączenie do platformy będzie mogło być zrealizowane za pomocą IPSec.”

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 21:

Patrz odpowiedź na pytanie 18.

PYTANIE 22:

„Czy mamy max ilość osób ze strony Zamawiającego jakim powinniśmy zapewnić dostęp do systemu Wykonawcy?”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 22:

Zamawiający informuje, że dostęp będzie przyznany maksymalnie 10 przedstawicielom Zamawiającego.

PYTANIE 23:

„Czy jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług dla wymagania WW.3 nie powinna być doba? Wpisana jest „godzina”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 23:

Jednostką pomiaru dotrzymania parametrów świadczenia usług dla wymagania WW.3 jest „godzina”, zapis jest prawidłowy.

PYTANIE 24:

„Czy dla kar umownych wpisanych w §8 ust. 3 pkt 10) lit a) oraz b) kary nie powinny być naliczane za każdą dobę a nie każdą godzinę? Parametry, do których odnoszą się te kary są mierzone w dobach”.

ODPOWIEDŹ NA PYTANIE 24:

Kary umowne wpisane w §8 ust. 6 pkt 10) lit a) oraz b) są naliczane za każdą godzinę, zapis jest prawidłowy.

Z poważaniem

Paweł Masiarz

Zastępca Dyrektora

/dokument podpisany elektronicznie/