Warszawa, 14.04.2023 r.

**Znak procedury: 6/2023/S**

Dotyczy szacowania wartości przedmiotu zamówienia: **„Usługa dostarczenia, utrzymania oraz rozwoju narzędzia Chatbot oraz Voicebot”.**

Główny Inspektorat Sanitarny informuje, iż w ramach prowadzonego szacowania wartości przedmiotu zamówienia, wpłynęły pytania, poniżej podajemy treść zapytań i udzielone odpowiedzi.

**Pytanie:**

IV Opis wymagań dotyczących Chatbota

21. Ile i jakie języki mają być obsługiwane przez usługę?

**Odpowiedź:**

Na start dwa języki – polski i ukraiński. Docelowo możliwość rozbudowy o kolejne języki (np. angielski).

**Pytanie:**

IV Opis wymagań dotyczących Chatbota

22. Czy płynne przejęcie konwersacji Chatbota przez pracownika ma wiązać się z wdrożeniem usługi czatu na żywo umożliwiającej dalszą konwersację tekstową pomiędzy użytkownikiem, a pracownikiem?

**Odpowiedź:**

Tak

**Pytanie:**

IV Opis wymagań dotyczących Chatbota

Czy zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązania zestawienia połączenia głosowego pomiędzy użytkownikiem, a pracownikiem (po uprzednim podaniu numeru kontaktowego przez użytkownika), tak jak przy usłudze Voicebot?

**Odpowiedź:**

Tak

**Pytanie:**

V Opis wymagań dotyczących Voicebota

3. Ile i jakie języki mają być obsługiwane przez usługę?

**Odpowiedź:**

Na start dwa języki – polski i ukraiński. Docelowo możliwość rozbudowy o kolejne języki (np. angielski).

**Pytanie:**

VII Opis wymagań dotyczących utrzymania

2. Jaka jest według Zamawiającego definicja "wiadomości" dotyczącej usługi Chatbot? Czy „wiadomość” = jedna wiadomość tekstowa wysłana przez użytkownika w trakcie sesji konwersacji tekstowej z Chatbotem?

**Odpowiedź:**

Tak

**Pytanie:**

Jaka jest według Zamawiającego definicja "zapytania" dotyczącego usługi Voicebot? Czy „zapytanie” = jedno pytanie zadane przez użytkownika w trakcie konwersacji głosowej z Voicebotem?

**Odpowiedź:**

Tak