



PYTANIA WYKONAWCÓW I ODPOWIEDZI ZAMAWIAJĄCEGO

dotyczy dialogu technicznego pod nazwą: Dostawa i uruchomienie systemu teleinformatycznego dla projektu „Gdańskie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”.

W związku z zadaniem pytań przez Wykonawców zainteresowanych udziałem w dialogu technicznym - Zamawiający ujawnia treść pytań wraz z odpowiedziami Zamawiającego.

CZEŚĆ PIERWSZA PYTAŃ

1. W jakim celu klienci będą dzwonić do CC?

Ad. 1. Będą mogli dzwonić z wszelkimi pytaniami dotyczącymi usług świadczonych przez jednostki miejskie od pytań o godziny otwarcia poprzez pytania jakie dokumenty należy złożyć w konkretnej sprawie po pytania jak dojechać z punktu a do pkt b. Ponadto będą mogli zgłaszać wszelkie sprawy interwencyjne, od wyrwy w drodze po niedziałającą lampę lub zepsuty domofon w budynku komunalnym.

2. Jakie usługi ma świadczyć CC? Jak obsługiwane są połączenia przychodzące?

Ad. 2. CC ma udzielać informacji, rejestrować zgłoszenia i przekazywać do realizacji.

3. Jaka będzie ilość docelowa konsultantów?

Ad. 3. Struktura CC to I i II linia. I linia ok 30 konsultantów łącznie, II linia to ok 100-150 pracowników różnych jednostek miejskich pracujących w tym samym systemie teleinformatycznym co I linia

4. Czy CC ma obsługiwać (głos, email, chat, itp.) ?

Ad. 4. Tak

5. Jaki jest przewidywalny średni i maksymalny szczytowy ruch dla CC, w ujęciu godzinowym?

Ad. 5. Na dzień dzisiejszy wartości te nie zostały jeszcze oszacowane

6. Jaki jest szacowany wzrost ilości konsultantów w najbliższych 1-3 lat?

Ad. 6. Nie przewidujemy wzrostu, chcemy zachęcać Klientów do wykorzystywania innych niż telefon kanałów kontaktu



7. Jak wygląda logika podziału klientów i usług dostarczanych do każdej z tych grup klientów
Ad. 7. Informacje o klientach i dostarczanych usługach znajdują się na stronach internetowych Urzędu i jednostek miejskich
8. Z jakich aplikacji będą korzystać konsultanci. CRM, ERP, etc.?
Ad. 8. Konsultanci będą korzystać z systemu informatycznego, którego dostawa i uruchomienie są przedmiotem planowanego do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego
9. Czy są przewidziane kampanie wychodzące?
Ad. 9. TAK
10. Czy CC ma zawierać kanał obsługi mediów społecznościowych Facebook, Twitter etc.?
Ad. 10. TAK
11. Jak wygląda integracja systemu CC z aplikacjami biznesowymi (CRM, ERP, etc.)
Ad. 11. Sposób integracji będzie przedmiotem dialogu technicznego
12. Czy przewidują Państwo nagrywanie rozmów? Jeśli tak to, w jakim zakresie (liczba równoczesnych nagrywanych kanałów, sposób nagrywania selektywny czy ciągły, które łącza miejskie vs. wewnętrzne są nagrywane)?
Ad. 12. Tak. Zakres nagrywania będzie przedmiotem dialogu technicznego

CZEŚĆ DRUGA PYTAŃ

1. Jaka centrala telefoniczna / system telekomunikacyjny znajduje się w Państwa firmie (nazwa producenta, model), czy są Państwo właścicielem?
Ad. 1.
SiemensHIPath 3800 nie jesteśmy właścicielem GZNK
Obecnie Platan Alfa Plus (w roku 2016 nastąpi zmiana centrali) ZTM
PABX Alcatel, Omni PCX Enterprise - centrala dzierżawiona od operatora UM
SiemensHIPath 3550; jesteśmy właścicielem Straż Miejska
SLICAN MAC 6400, SLICAN MAC 6400, SLICAN CCT 1668.S, SLICAN NCT 1248, SLICAN CCT 1668.S, SLICAN CCT 1668.L, Panasonic KX-TEA308 MOPR/GCŚ
Simens tak jesteśmy właścicielem ZDIZ



2. Jaka jest wielkość tego systemu? Ilość użytkowników? Ilość licencji i jakie to są licencje?

Ad. 2.

350 użytkowników GZNK

70 użytkowników ZTM

Moduł główny (Nowe Ogrody) i 9 modułów wyniesionych. 496 analogowych, 1206 cyfrowych UM

100 portów 80 abonenckich/20 wejściowych Straż Miejska

ok. 550 użytkowników MOPR/GCŚ

ok 400 użytkowników ZDIZ

Bardziej szczegółowe informacje mogą zostać przekazane na etapie dialogu technicznego.

3. Jaki typ aparatów telefonicznych/terminali obecnie Państwo posiadają? Ip., telefony analogowe, cyfrowe /systemowe?

Ad. 3.

Analogowe GZNK

Analogowe (kilka cyfrowych-bramka VoIP) ZTM

Aparaty analogowe, aparaty systemowe Alcatel Lucent 4029, aparaty systemowe Alcatel

Lucent 4035, aparaty Alcatel IP Touch Lucent 4028, aparaty Alcatel IP Omni Touch

Lucent 4135 UM

Analogowe, cyfrowe Straż Miejska

telefony analogowe, telefony cyfrowe/systemowe, telefony IP MOPR/GCŚ

Analogowe/Cyfrowe/Systemowe/IP ZDIZ

4. Czy posiadają Państwo support do tego systemu? Czy jest w aktualnej wersji? Kiedy kończy się support?

Ad. 4.

tak, lipiec 2017 GZNK

nie, ale w roku 2016 nabędziemy do nowego systemu na okres do 2018.12.31 ZTM

tak, w aktualnej wersji, do dnia 26 maja 2018 UM

nie Straż Miejska

nie MOPR/GCŚ

nie ZDiZ

5. Czy posiadają Państwo system call center? , IVR, TTS/ASR?

Ad. 5.

nie GZNK

nie ZTM

Call center dla 10 użytkowników UM

nie Straż Miejska

nie MOPR/GCŚ

tak ZDIZ



6. Czy używacie Państwo systemów video-konferencyjnych?

Ad. 6.

nie GZNK
nie ZTM
nie UM
nie Straż Miejska
nie MOPR/GCŚ
nie ZDiZ

7. Czy posiadają Państwo system komunikacji bezprzewodowej DECT? Jeżeli tak, to ile baz i ile słuchawek?

Ad. 7.

nie GZNK
systemu nie ale około 20 aparatów (słuchawka z bazą) ZTM
nie UM
nie Straż Miejska
nie MOPR/GCŚ
nie ZDiZ

8. Czy korzystają Państwo z usług jednego dostawcy urządzeń sieciowych typu: switch, router, akces point.

Ad. 8.

nie GZNK
nie ZTM
nie UM
nie Straż Miejska
nie MOPR/GCŚ
nie ZDiZ

9. Z usług jakiego operatora Państwo korzystają?

Ad. 9.

Orange GZNK
Orange ZTM
NETIA UM
Orange Straż Miejska
Globitel MOPR/GCŚ
Orange ZDiZ



10. Czy korzystają Państwo z łączy E1 czy SIP? I czy rozważają Państwo ewentualne przejście z łączy E1 na nowsze, bardziej elastyczne łącze do operatora (SIP)

Ad. 10.

E1, tak rozważamy GZNK

Nie korzystamy z E1 ani z SIP, planujemy zamianę posiadanych łączy na kablowe łącze PRA ZTM

Korzystamy z łączy E1, rozważamy również technologię SIP UM

Łącza ISDN 2B+D oraz analogowe, nie rozważano zmiany Straż Miejska

E1 MOPR/GCŚ

E1, BRA/PRA, nie rozważamy ZDiZ

CZĘŚĆ TRZECIA PYTAŃ

1. Czy mają Państwo gotową propozycję warunków umowy, która mogłaby zostać przedyskutowana w trakcie dialogu technicznego ?

Ad. 1.

Zamawiający nie przedstawił propozycji warunków umowy. Warunki umowy będą mogły być przedmiotem dialogu technicznego

Z poważaniem

Tomasz Filipowicz



Kierownik Projektu

GŁÓWNY SPECJALISTA



Michał Suciński

DYREKTOR
BIURA ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH



Marek Komarowski