



BZP.271.9.2017.MSz

WYKONAWCY

WYJAŚNIENIA I ZMIANY SIWZ

Dot. postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pod nazwą: Przygotowanie, wdrożenie i świadczenie usługi udostępniania systemu informatycznego służącego do obsługi Gdańskiego Centrum Kontakt (GCK) w modelu SaaS (nr postępowania BZP.271.9.2017.MSz)

- I. Działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2015r. poz. 2164 z późn.zm.) Zamawiający zawiadamia, że wpłynęły pytania dotyczące treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, na które Zamawiający udziela poniższych odpowiedzi.

1 Pytania które wpłynęły 9 maja 2017 godz. 17:25

1.1 Pytanie 1

Czy łącza telekomunikacyjne będą terminowane w lokalizacjach należących do UM Gdańsk, czy mogą być terminowane w centrach przetwarzania danych dostawcy?

Terminowanie łączy w lokalizacjach UM Gdańsk może skutkować koniecznością uwzględnienia w kalkulacji dedykowanych urządzeń telekomunikacyjnych typu brama głosowa (VG) lub session border controller (SBC)...

Prosimy o wskazanie adresów końcówek łączy operatorskich z PSTN...

Odpowiedź GCK

Zamawiający dopuszcza każde z zaproponowanych rozwiązań terminowania numeru GCK (w lokalizacji CKM lub w centrum przetwarzania danych dostawcy).

1.2 Pytanie 2

Czy oferta powinna uwzględniać zastosowanie dedykowanych urządzeń telekomunikacyjnych takich jak bramy głosowe lub session border controller?

Odpowiedź GCK

Przedmiot zamówienia nie obejmuje dostawy urządzeń. Zamawiający oczekuje dostarczenia oprogramowania w formule SaaS.

Zamawiający może nieodpłatnie udostępnić Wykonawcy miejsce w serwerowni (miejsce na jedną szafę serwerową w klimatyzowanej i zasilanej serwerowni) w celu zainstalowania sprzętu niezbędnego do realizacji zamówienia, przy założeniu, że sprzęt ten pozostaje własnością Wykonawcy i że wykonawca ponosi za ten sprzęt odpowiedzialność.

1.3 Pytanie 3

Jakie technologie mają obsługiwać te urządzenia (tylko E1, tylko SIP trunk, obydwie)? Teraz i w przewidywalnej przyszłości.

Ponieważ różni operatorzy realizują różne polityki bezpieczeństwa, prosimy o wskazanie aktualnego operatora łączy z PSTN.



Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca sam dobierze urządzenia niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia.

Zamawiający nie wybrał jeszcze dostawcy łącza do siedziby GCK.

1.4 Pytanie 4

Czy łącza telekomunikacyjne systemu do PSTN mają być dostarczone w ramach oferty, czy będą dostarczone przez UM Gdańsk?

Odpowiedź GCK

Dostarczenia łącza do publicznej sieci telefonicznej nie jest przedmiotem zamówienia. Łącze takie dostarczy Zamawiający.

1.5 Pytanie 5

Jeżeli łącza mają być dostarczone w ramach oferty to w oparciu o jakie dane lub i jaki sposób szacować koszty zmienne generowanego ruchu?

(Opłaty instalacyjne - jednorazowe; Opłaty abonamentowe - cykliczne; Opłaty zmienne - związane z generowanym ruchem telefonicznym).

Odpowiedź GCK

Wykonawca nie dostarcza w ramach oferty łącza do publicznej sieci telefonicznej.

1.6 Pytanie 6

Prosimy o wskazanie adresów lokalizacji stanowisk I linii wsparcia Gdańskiego Centrum Kontakt.

Odpowiedź GCK

I linia wsparcia zlokalizowana będzie w Gdańsku, w pomieszczeniach w budynku przy ul. Wypiańskiego 9A.

2 Pytania które wpłynęły 12 maja 2017 godz. 18:38

2.1 Pytanie 1

Zamawiający napisał:

„Podczas przeprowadzenia prezentacji próbki Wykonawca może korzystać tylko i wyłącznie ze sprzętu, który zdeponował u Zamawiającego wraz ofertą oraz oprogramowania zainstalowanego na tym sprzęcie. Jedyńm dopuszczalnym wyjątkiem jest sprzęt prezentacyjny, taki jak projektory lub monitory.”

Czy Zamawiający może podać maksymalną rozdzielczość oferowaną przez monitor lub projektor, który zostanie dostarczony na potrzeby prezentacji?

Czy Dostawca powinien lub może dostarczyć samodzielnie te elementy? Jeżeli tak, czy elementy te muszą zostać zdeponowane razem z próbką, czy mogą być dostarczone bezpośrednio na prezentację?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie zapewni, poza urządzeniem pozwalającym na dostęp do Internetu, sprzętu informatycznego do przeprowadzenia prezentacji próbki.

Dostawca, jeśli uzna to za wskazanie, może samodzielnie dostarczyć monitor lub projektor. Elementy te nie muszą zostać zdeponowane razem z próbką, mogą być dostarczone bezpośrednio na prezentację i nie będą przechowywane wraz z próbką.



2.2 Pytanie 2

Zamawiający napisał:

„Zamawiający zapewni dostęp do Internetu. Jeżeli Wykonawca uzna taki dostęp za niewystarczający może dostarczyć własny mobilny dostęp do Internetu.”

Czy modem taki musi zostać zdeponowany razem z próbką, czy zamawiający może dostarczyć modem na prezentację.

Odpowiedź GCK

Modem nie musi zostać zdeponowany razem z próbką, może być dostarczony bezpośrednio na prezentację i nie będzie przechowywany wraz z próbką.

2.3 Pytanie 3

Czy Zamawiający wyraża zgodę na użycie herbu, flagi lub loga miasta Gdańsk w aplikacji agenta przygotowanej na potrzeby prezentacji próbki. Logo zostanie umieszczone na stronie logowania do aplikacji oraz w dostosowanej do potrzeb prezentacji aplikacji agenta.

Odpowiedź GCK

Zamawiający wyraża zgodę na użycie herbu, flagi lub loga miasta Gdańsk w aplikacji agenta przygotowanej na potrzeby prezentacji próbki.

2.4 Pytanie 4

W opisie wymagań odnośnie próbki Zamawiający napisał:

„Komunikację pomiędzy agentami (chat), możliwość podsłuchiwania prowadzonych rozmów oraz wspierania Konsultanta”

„Nawiązanie przez Superwizora komunikacji z Konsultantem”

Realizacja tego wymagania przez dowolny system używający telefonów typu softphone jest niemożliwa. Softphone korzysta bezpośrednio z karty dźwiękowej komputera. Jeżeli zalogowany na laptopie agent będzie korzystał z tej karty dźwiękowej (jego telefon), to zalogowanie drugiego agenta z wykorzystaniem telefonu typu softphone nie będzie możliwe ze względu na wykorzystanie już zasobów audio. Nie jest również rozwiązaniem instalacja symulatora drugiej karty czy maszyny wirtualnej, ponieważ fizycznie i tak dysponujemy jedną kartą dźwiękową.

Czy zamawiający ma jakieś dodatkowe wymagania do tego punktu wskazujące sposób jego realizacji lub zechce zmienić brzmienie tych punktów na nie wymagające komunikacji głosowej pomiędzy dwoma agentami w tym samym czasie?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w trakcie prezentacji zasymuluje działanie Konsultanta, tak aby możliwe było zaprezentowanie funkcji podsłuchania jego rozmowy, włączenia się w jego rozmowę oraz nawiązanie z nim kontaktu przez Superwizora.

Jeżeli w opinii Wykonawcy nie jest to możliwe z wykorzystaniem jedynie urządzenia dostarczonego wraz z ofertą, Zamawiający dopuszcza wykorzystanie w tym celu dodatkowych komponentów (np. urządzenia z oprogramowaniem klienckim, za pomocą którego dodatkowy Konsultant loguje się z zewnątrz do systemu zainstalowanego na laptopie będącym próbką). Komponenty te nie muszą być dostarczone wraz z ofertą (nie stanowi elementu próbki).

Zmiana

Zamawiający dokonuje zmiany w załączniku Nr 2 do SIWZ, poprzez zamianę brzmienia drugiego zdania w punkcie 10. w Rozdziale I zdaniem „Jedynymi dopuszczalnymi wyjątkami są sprzęt prezentacyjny, taki jak projektory lub monitory oraz komponenty służące zasymulowaniu działania Konsultanta (np. urządzenia z oprogramowaniem klienckim, za pomocą którego dodatkowy Konsultant loguje się z zewnątrz do systemu zainstalowanego na laptopie będącym próbką).”



3 Pytania które wpłynęły 15 maja 2017 15:06:50

3.1 Pytanie 1

1. Czy Zamawiający dopuszcza uruchomienie próbki określonej w Załączniku nr 2 do SIWZ w środowisku chmurowym? Czy dostarczony laptop będzie mógł spełnić jedynie funkcję medium dostępowego do chmury, w której będzie zrealizowana usługa? Czy rozwiązanie określone w wymienionym Załączniku musi być dostępne w wewnętrznej pamięci laptopa zawierającego próbkę?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że dostarczona próbka będzie kompletna w chwili składania oferty - będzie zawierać komponenty, które będą prezentowane. Zamawiający nie dopuszcza, aby laptop pełnił jedynie rolę „medium dostępowego do chmury”. Zamawiający na czas prezentacji próbki zapewni dostęp do Internetu, ale jedynie w celu przetestowania odbierania wiadomości e-mail lub zasymulowania innych aktywności klientów. Rozwiązanie określone w Załączniku nr 2 do SIWZ musi być dostępne w pamięci laptopa zawierającego próbkę.

Powyższe nie dotyczy komponentów służących do zasymulowania aktywności innych Konsultantów o których mowa w odpowiedzi na pytanie 2.1 powyżej oraz służących zasymulowaniu aktywności klientów.

3.2 Pytanie 2

2. Wykonawca zwraca się z prośbą do Zamawiającego o wyjaśnienie czy wymagana jest dostępność baz danych systemu zapewniającego chat, mail- dla użytkowników nie uwzględnionych w Załączniku nr 1 do SIWZ OPZ, np. pozostałe wydziały UMG oraz spółek zależnych?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że wszyscy użytkownicy Systemu (w tym konsultanci II linii będący pracownikami Jednostek Miejskich) będą, pod warunkiem posiadania uprawnień, mieli dostęp do wszystkich funkcji Systemu.

Zgodnie z definicją w słowniku w OPZ „Jednostki Miejskie” to w szczególności „inne jednostki biorące udział w projekcie GCK”.

3.3 Pytanie 3

3. Czy komunikacja pomiędzy Agentami może odbywać się tylko w formie klasycznego chatu?

Odpowiedź GCK

Podczas prezentacji próbki Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że dostarczone rozwiązanie pozwala na komunikację pomiędzy agentami w formie chat.

Docelowe rozwiązanie powinno jednak dopuszczać inne kanały, chociażby dla spełnienia wymagania WF 14.001: „System pozwala Superwizorowi na włączenie się do Kontaktu (z wiedzą lub bez wiedzy klienta) - w formie rozmowy lub czatu”.

3.4 Pytanie 4

4. Wykonawca zwraca się z prośbą do Zamawiającego o uszczegółowienie punktu WP 09.010 Załącznika nr 1 do SIWZ OPZ – czy 1 sekundę opóźnienia jest również brana pod uwagę w korzystaniu z systemu obsługującego kanały chat i email, przez Agenta (np. wyszukiwanie historycznych aktywności, generowanie Raportów)



Odpowiedź GCK

Czas o którym mowa w wymaganiu WP 09.010 nie dotyczy złożonych raportów i złożonego wyszukiwania danych. W takich wypadkach Zamawiający oczekuje, że system będzie wyświetlał informację o realizacji zadania (np. pasek postępu).

II. Zamawiający dokonuje poniższych zmian treści załącznika nr 2 do SIWZ.

- 1) w Rozdziale I w punkcie 10 drugie zdanie otrzymuje brzmienie: „Jedynymi dopuszczalnymi wyjątkami są sprzęt prezentacyjny, taki jak projektory lub monitory oraz komponenty służące zasymulowaniu działania Konsultanta (np. urządzenia z oprogramowaniem klienckim, za pomocą którego dodatkowy Konsultant loguje się z zewnątrz do systemu zainstalowanego na laptopie będącym próbka).”
- 2) W celu uniknięcia niejednoznaczności pierwsze zdanie ostatniego akapitu Rozdziału II otrzymuje brzmienie: „Niewykonanie wszystkich czynności określonych w rozdziale III niniejszego dokumentu w czasie wyznaczonym na wykonanie prezentacji będzie skutkować uznaniem próbki za niezgodną z Siwz, a w konsekwencji uznaniem przedmiotu zamówienia za niezgodny z Siwz.”

III. Powyższe wyjaśnienia i zmiany załącznika nr 2 do SIWZ stają się integralną częścią SIWZ i należy je uwzględnić przy sporządzaniu oferty.

Z poważaniem

DYREKTOR
BIURA ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH
Marek Komorowski
Marek Komorowski

W załączeniu:

- zmodyfikowany Załącznik nr 2 do SIWZ - Opis wymagań zamawiającego odnośnie próbki