|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | OPIS WYMAGANIA | Pytania: | Odpowiedź |
| 1 | ·      Czarne listy połączeń: tylko dodawanie, tylko kasowanie; | Czy funkcjonalność blacklist implementowana dla ruchu inbound czy również outbound/manual | Wymagana jest implementacja funkcjonalność blacklist tylko ruch przychodzącego (inbound) |
| 2 | 4)    Pełna redundancja urządzeń i usług teleinformatycznych na zasadzie pasywnej kopii infrastruktury w trybie natychmiastowego przejęcia zadań przez system zapasowy w przypadku (automatycznego) wykrycia niedostępności/awarii systemu podstawowego. | Czy funkcjonalność zachowania/nie rozłączenia trwających połączeń? | Nie, nie jest wymagana funkcjonalność zachowania/nie rozłączenia trwających połączeń |
| 3 | 7)    Zintegrowany system zgłoszeń serwisowych - wbudowany system ticketowy umożliwiający zgłaszanie usterek, awarii i żądań zmiany konfiguracji z podglądem aktualnego statusu, systemem dyskusji na dany temat oraz historią rozwiązanych zgłoszeń. | Czy chodzi o możliwość zgłaszania usterek dostawcy systemu czy system dla zawnętrznych klientów? | Chodzi o system ticekowy tylko dla Zamawiającego, nie ma to być system dla zew. klientów. |
| 4 | 1)            Możliwość podłączenia traktu SIP oraz używania numeracji publicznej dostarczonej wraz z traktem, | Prosimy o doprecyzowanie wymagań traktów SIP tj CPS/ilość kanałów | Zamawiający precyzuje wymagania:  1) Ilość połaczeń na sekundę (CPS) – co najmniej 3.  2) Ilość kanałów: minimum 60 |
| 5 | 5)            Zintegrowany system auto konfiguracji („autoprovisioning”) aparatów IP: | Prosimy o doprecyzowanie obsługiwanych technologii provisioningu /modeli telefonów z jakimi system powinien współpracować | Automatyczna konfiguracja aparatów (autoprovisioning) musi dotyczyć aparatów , które zostaną zawarte w ofercie (zaoferowane do realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia) |
| 6 | 9)            Funkcja WallBoard monitoringu Call Center | Jaka liczba dedykowanych wallboardów jest konieczna do przygotowania? | System nie może mieć ograniczeń co do ilości konfigurowanych wallbordów. Do przygotowania wraz z wdrożeniem należy założyć 2 wallbordy. |
| 7 | ·         Jeśli tak: Odebranie połączenia i realizacja kampanii tak jakby to bot inicjował połączenie | Czy chodzi tutaj o zwykłe przekierowanie do bota? | Niniejsze wymaganie zakłada możliwość przełączenie do bota lub usługi, której operatorem jest pracownik Zamawiającego |
| 8 | b)                        Przekazanie połączenia na ręcznie wpisany numer, | Co znaczy przekierowanie połączenia na ręcznie wpisany numer? | „przekierowanie połączenia na ręcznie wpisany numer” oznacza przekierowanie na numer wpisany przez pracownika Zamawiającego |
| 9 | 28)         Możliwość ustawienia automatycznego powiadomienia o zakończeniu kampanii: | Kiedy następuje zakończenie kampanii? Czy chodzi jednorazową akcję? | zakończenie kampanii oznacza osiągnięcie limitu kontaktów lub kiedy minie czas realizacji kampanii |
| 10 | 2)            Przygotowanie i obróbka zapowiedzi głosowych | Czy nagrania zapowiedzi głosowych będą dostarczone przez Zamawiającego czy mają być nagrane przez Dostawcę? | Nagrania zapowiedzi głosowych mają być nagrane przez Dostawcę |
| 11 | 3)            Konfigurację widoków, raportów na platformie CRM | Proszę o doprecyzowanie jakie widoki powinny być skonfigurowane oraz co rozumiemy przez konfigurację raportów na platformie CRM? | Zakładamy konfigurację minimum 5 raportów (a tym samym i 5 widoków) |
| 12 | 4)            Konfigurację i wytrenowanie bota wraz z intencjami i encjami w rozmowie | Ile procesów przewiduje zamawiający do realizacji? Jaki pozom skuteczności rozpoznawania intencji oczekuje zamawiający? | Wymagania dotyczące zadań (a co za tym idzie konfiguracji) bota są zawarte w załączniku nr. 1 do umowy nr UCMMiT/DZ/........../D/TP-fn/2023 (OPZ) w rozdziale II w pkt 2 i 3 .  Zamawiający wymaga aby dla danych zadań został osiągnięty poziom rozpoznawania skuteczności intencji niezbędny do komunikacji z botem. Należy założyć poziom minimum - 75% rozpoznania słów (intencji) |
| 13 | 6)            Konfigurację kont dostępowych oraz uprawnień | Ilu użytkowników będzie pracowło w systemie? Ile kont dostępowych jest wymaganych do konfiguracji? | *8* |
| 14 | 7)            Konfigurację drzew zapowiedzi głosowych | Ile drzew IVR przewiduje zamawiający do konfiguracji na etapie projektu? | Zamawiający przewiduje konfiguracje do 3 drzew IVR |
| 15 | 8)            Konfigurację kampanii Call Center | Ile kampanii Zamawiający przewiduje do skonfigurowania? | Zamawiający przewiduje konfiguracje do 5 kampanii CC. |
| 16 | 9)            Konfigurację szablonów monitoringu | Co rozumiemy przez szablony monitoringu? Ile takich szablonów jest wymaganych do skonfigurowania? | Szablon monitoringu to funkcjonalność prezentująca aktualny status działań w CC.  Wymagane na etapie wdrożenia jest skonfigurowanie 2 szablonów. |
| 17 | 10)         Konfigurację szablonów raportowych | Ile szablonów raportowych Zamawiający przewiduje do przygotowania? | Zamawiający przewiduje do przygotowania 5 szablonów raportowych |
| 18 | 11)         Konfigurację schematów oceny rozmów konsultantów | Ile schematów oceny rozmów konsultantów Zamawiający przewiduje do przygotowania? | Zamawiający przewiduje do przygotowania 1 schemat oceny rozmów konsultantów |
| 19 | 12)   Konfigurację obsługi pacjentów za pomocą Call Center tj. przygotowanie skryptów rozmów z pacjentami, konfiguracja wysyłki SMS z wykorzystaniem danych bramki SMS wskazanej przez Zamawiającego | Proszę o wskazanie dostawcy bramki SMS jaka będzie docelowo wykorzystywana. Ile skryptów rozmów Zamawiający przewiduje do przygotowania? | Zamawiający korzysta z bramki SMSAPI  Zamawiający przewiduje przygotowanie jednego skryptu |
| 20 | Przedmiot zamówienia obejmuje uruchomienie jednego numeru infolinii obsługującej połączenia przychodzące do wszystkich rejestracji. Zamawiający wymaga zapewnienia numeru specjalnego który charakteryzuje się prostą do zapamiętania sekwencją kolejnych tworzących je cyfr. Wykonawca przedstawi do wybory Zamawiającemu pule 5 takich numerów z których zamawiający wybierze jeden. Numer ten zostanie zapewniony wraz z pulą połączeń na numery stacjonarne w Polsce (1000 połączeń) oraz pulą połączeń na numery komórkowe (polskie) w ilości 5000 połączeń. | Czy wskazane pule połączeń na numery stacjonarne (1000) i komórkowe (5000) są podane w skali miesięcznej czy innej? | Pula połączeń jest jednorazowo zamawianą pulą na czas trwania umowy. |