



# GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

## DEPARTAMENT FINANSOWO - KSIĘGOWY

00-925 WARSZAWA, al. Niepodległości 208

Tel. (022) 608 32 98, fax (022) 608 31 89, e-mail: Sekretariat-DFK@stat.gov.pl

Warszawa, 24 kwietnia 2015 roku

### Wyjaśnienia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

#### **Dot.: – numer sprawy 9/SISP-2/PN/2015**

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.), Zamawiający odpowiada na pytania do SIWZ zadane przez wykonawców w postępowaniu o udzielenie zamówienia na: **„Dostawę dodatkowych stanowisk dla konsultantów telefonicznych wraz z uruchomieniem Infolinii Statystycznej w ramach posiadanego systemu Informatycznego Call Center na potrzeby realizacji zadań projektu System Informacyjny Statystyki Publicznej – 2 (SISP-2)”; numer sprawy: 9/SISP-2/PN/2015.**

#### **Pytanie nr 1:**

Ile jest środowisk deweloperskich, które będą migrowane do wersji 4.0?

#### **Odpowiedź Zamawiającego:**

Wszystkie licencje posiadane przez Zamawiającego, w tym dotyczące środowiska deweloperskiego zostały wyspecyfikowane w Załączniku nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia. Aktualnie Zamawiający nie wykorzystuje posiadanych licencji dotyczących środowiska deweloperskiego. W wyniku wykonania zamówienia Zamawiający zamierza utworzyć 4 stanowiska pracy programistów zajmujących się tworzeniem, rozwojem i testowaniem aplikacji dla systemu Call Center.

#### **Pytanie nr 2:**

Czy wymaganie zawarte przez Zamawiającego w OPZ pkt 1,1[4] "Dostarczenie licencji deweloperskich dla 4 stanowisk programistów oraz zestawu bibliotek programistycznych, umożliwiających tworzenie, rozwój i testowanie aplikacji dla systemu Call Center

<http://www.stat.gov.pl>





(w kształcie jaki system ten uzyska po wykonaniu przedmiotu zamówienia), "oznacza dostarczenie licencji dla 4 środowisk deweloperskich?"

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający oczekuje dostarczenia licencji dedykowanych środowisku Call Center (w kształcie jaki system ten uzyska po wykonaniu przedmiotu zamówienia), które umożliwią wyposażenie 4 stanowisk programistów w narzędzia umożliwiające tworzenie, rozwój i testowanie aplikacji dla systemu Call Center.

**Pytanie nr 3:**

W zestawieniu obecnych licencji widnieją licencje fax na module HMP, który w docelowym rozwiązaniu nie będzie uruchamiany. Czy zatem docelowe rozwiązanie ma również zapewnić obsługę fax i sesji fax w takiej ilości jak HMP?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W docelowym rozwiązaniu nie przewiduje się obsługi fax i sesji fax.

**Pytanie nr 4:**

W OPZ są dwie wartości dotyczące stanowisk i konsultantów;

Punkt 5:

"Przyjęto założenie, że liczba osób zaangażowanych w obsługę Infolinii w skali całej organizacji nie będzie limitowana, natomiast liczba jednocześnie pracujących konsultantów nie przekroczy 500."

Natomiast punkt 5a:

"a) Maksymalna liczba jednocześnie pracujących stanowisk Call Center: 690;"

Czy Zamawiającemu chodzi o informację, że maksymalna liczba stanowisk to 690 na których nie będzie pracować więcej jak 500 osób jednocześnie?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Informacja o liczbie stanowisk i ich możliwym przeznaczeniu została podana w Opisie Przedmiotu Zamówienia, w sekcji:

**„Oczekiwana pojemność systemu w wyniku zrealizowania przedmiotu zamówienia:**

- a) Maksymalna liczba jednocześnie pracujących stanowisk Call Center: **690**;
- b) Maksymalna liczba stanowisk konsultantów obsługujących ruch wychodzący: **360** (w tym 170 w ramach ruchu mieszanego);
- c) Maksymalna liczba stanowisk konsultantów obsługujących ruch przychodzący: **500** (w tym 170 w ramach ruchu mieszanego)."

Call Center Zamawiającego jest przeznaczone do obsługi ruchu wychodzącego oraz ruchu przychodzącego. Maksymalna liczba stanowisk to 690 (tytu konsultantów może jednocześnie pracować), z czego maksymalnie 500 może być skierowana do obsługi Infolinii (ruchu przychodzącego).

**Pytanie nr 5:**

Dotyczy OPZ punktów 1.1 lit. e i 1,1 lit. f - wymaganie 1,1 lit. e wymaga możliwości transferowania połączenia do Lync i dalszą obsługę połączenia poza kontrolą systemu Call Center.

- a. Czy Zamawiający dopuszcza, że rozmowy transferowane do Lync zgodnie z punktem 1.1 e nie będą nagrywane po transferze?





**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie przewiduje nagrywania rozmów prowadzonych poza kontrolą systemu Call Center.

**Pytanie nr 6:**

Dotyczy OPZ, pkt 2 lit. d:

- a. Jaką rolę pełni obecnie serwer backupu?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Serwer ten wykonuje backup serwerów Call Center w tym również serwera baz danych. System oparty jest na oprogramowaniu open source Bacula.

- b. Czy Zamawiający wymaga uruchomienia lub odtworzenia na nim jakiegokolwiek funkcjonalności?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający oczekuje uruchomienia funkcjonalności backupu serwerów, które będą wykorzystywane w ramach systemu call center po wykonaniu zamówienia.

**Pytanie nr 7:**

Dotyczy §7 ust, 2 Projektu Umowy: Czy Zamawiający wyrazi zgodę na modyfikację tego postanowienia w następujący sposób:

Wyplata wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1, nastąpi w terminie do 30 dni od daty wystawienia prawidłowej faktury VAT?

Zauważyć należy, iż zarówno z punktu widzenia Wykonawcy, jak i przepisów podatkowych uzależnienie terminu płatności od daty doręczenia faktury nie pozwala ustalić prawidłowej daty powstania obowiązku podatkowego obciążającego Wykonawcę, co w konsekwencji naraża Wykonawcę na sankcje skarbowe z tytułu nieterminowego odprowadzenia podatku VAT i podatku dochodowego od osób prawnych. Podkreślić przy tym należy, iż jedynym rozwiązaniem takiej sytuacji jest uzależnienie terminu płatności od daty wystawienia faktury VAT (z punktu widzenia Wykonawcy jest to data pewna), nie zaś od daty jej otrzymania przez Zamawiającego.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. Wprowadzenie proponowanej modyfikacji narażałoby Zamawiającego na popadnięcie w opóźnienie z zapłatą w przypadku niedoręczenia faktury.

**Pytanie nr 8:**

Dotyczy §7 ust. 5 Projektu Umowy: Czy Zamawiający zgodzi się na doprecyzowanie terminu dokonania płatności na rzecz Wykonawcy o którym mowa w §7 ust. 5 projektu umowy, w ten sposób, że za termin płatności będzie uznana data zaksięgowania wpływu należności na konto bankowe Wykonawcy?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie.

**Pytanie nr 9:**

Dotyczy §12 Projektu Umowy; Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dodanie kolejnego postanowienia w §12, o następującym brzmieniu:





Zamawiający zapłaci Wykonawcy kary umowne z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy w wysokości 20% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1?

Obecnie, wyłączone jest uprawnienie Wykonawcy do naliczenia Zamawiającemu kary umownej w sytuacji odstąpienia od umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego. Jeśli jednak odstąpienie następuje z przyczyn zależnych od Wykonawcy, Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia od niego zapłaty kary umownej. Taka dysproporcja nie wydaje się uprawniona zarówno w kontekście celu postanowienia jak i zasady równowagi kontraktowej Stron.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. Wykonawca ma prawo dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.

**Pytanie nr 10:**

Dotyczy §12 ust. 2 Projektu Umowy: Czy Zamawiający zgodzi się na doprecyzowanie postanowienia umownego w ten sposób, że Strony będą uprawnione do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, przewidzianego w §12 ust. 2 projektu umowy wyłącznie do wysokości rzeczywistej straty, a z wyłączeniem utraconych korzyści?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. Wprowadzenie proponowanej modyfikacji mogłoby ograniczyć uprawnienia Zamawiającego.

**Pytanie nr 11:**

Dotyczy §12 ust. 4 Projektu Umowy: Czy Zamawiający wyrazi zgodę na modyfikację ust. 4 o następujące brzmienie:

Łączna wysokość kar umownych, do jakich naliczenia jest uprawniony Zamawiający na podstawie umowy nie może przekroczyć 20% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1?

W celu umożliwienia Wykonawcy odpowiedniego przygotowania oferty z uwzględnieniem ryzyka biznesowego związanego z realizacją kontraktu, wprowadzenie ograniczenia łącznej wysokości kar umownych wydaje się celowe i uzasadnione. Kary umowne stanowią najistotniejsze ryzyko związane z realizacją kontraktu, są oderwane od wysokości i istnienia ewentualnej szkody po stronie Zamawiającego oraz często okazują się nadmiernie wygórowane w stosunku do naruszenia stanowiącego podstawę do ich naliczenia. Dodatkowo Zamawiający zastrzegł możliwość dochodzenia odszkodowania uzupełniającego (ust. 2), zatem jego interes jest należycie zabezpieczony.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. Aktualne postanowienia umowy uwzględniają intencję wykonawcy wyrażoną w pytaniu.

**Pytanie nr 12:**

Dotyczy §12 Projektu Umowy; Wykonawca proponuje by postanowienia §12 projektu umowy, które ustanawiają podstawy do naliczenia kar umownych z tytułu opóźnienia w spełnieniu poszczególnych świadczeń przewidzianych Umową, zastąpić przesłanką zwłoki lub ewentualnie opóźnienia wynikającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Takie uregulowanie podstaw uprawniających Zamawiającego do naliczenia kar umownych zagwarantuje równość stron umowy o udzielenie zamówienia publicznego - zapis ten zapewni z jednej strony ochronę interesów Zamawiającego na wypadek niedochowania



terminów spełnienia świadczeń z winy Wykonawcy, a z drugiej wyeliminuje ryzyko obciążenia karą umowną Wykonawcy w przypadku niedochowania terminów określonych umową z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. W sporach interpretacyjnych zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

**Pytanie nr 13:**

Dotyczy §13 ust. 6 Projektu Umowy: Czy Zamawiający mógłby potwierdzić, że w przypadku odstąpienia od umowy zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za prawidłowo spełnione świadczenia do chwili odstąpienia?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Aktualne postanowienia umowy, w szczególności zapisy określone w 13 ust. 6 Projektu Umowy uwzględniają intencję Wykonawcy wyrażoną w pytaniu.

**Pytanie nr 14:**

Dotyczy §12 ust. 3 Projektu Umowy: Zamawiający w §12 ust. 3 projektu umowy przewidział dla siebie prawo potrącenia kar umownych lub odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w pierwszej kolejności z wynagrodzenia wykonawcy. W związku z powyższym zauważyć należy, iż działanie Zamawiającego oparte na ww. prawie doprowadzić może nie tylko do poważnych nieporozumień pomiędzy Stronami Umowy, a także może wyrzucić negatywny skutek na przebieg realizacji zamówienia. Niejednokrotnie bowiem zarówno sam fakt wystąpienia zdarzenia skutkującego powstaniem roszczenia o naliczenie kar umownych lub o odszkodowanie, jak i ustalenie wysokości kar lub odszkodowania może być sporne. W takiej sytuacji niezbędne wydaje się podjęcie przez Stronę Umowy działań zmierzających nie tylko, do ustalenia przesłanek skutkujących naliczeniem kar umownych, ale także czynników wpływających na ich wysokość. Niczym nieograniczone jednostronne prawo naliczenia kar umownych i potrącenia ich przez Zamawiającego godzi nie tylko w Interes Wykonawcy ale także uniemożliwia mu podjęcie próby zbadania, czy naliczona kara umowna potrącona została prawidłowo i w odpowiedniej wysokości. W związku z powyższym prosimy o dodanie do projektu umowy ustępu, na mocy którego płatność kar umownych będzie następowała na podstawie noty obciążeniowej. Ponadto Wykonawca wnosi o dodanie do projektu umowy następującego postanowienia; „Każda Strona może potrącić wymagalną wierzytelność wynikającą z Umowy, po uzyskaniu uprzedniej zgody drugiej Strony”.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. Wprowadzenie proponowanej modyfikacji mogłoby ograniczyć uprawnienia Zamawiającego.

**Pytanie nr 15:**

Dotyczy Projektu Umowy: Czy Zamawiający dopuszcza doprecyzowanie postanowień projektu umowy poprzez dodanie ustępu o następującej treści:

„Naliczenie przez Zamawiającego kar umownych zostanie poprzedzone przeprowadzeniem postępowania reklamacyjnego mającego na celu umożliwienie Wykonawcy niezwłoczne usunięcie uchybień w wykonaniu Umowy oraz ustalenie istnienia przestanek naliczenia kary umownej? Takie postanowienie Jest w naszej ocenie konieczne - biorąc pod uwagę ugruntowane stanowisko Sądu Najwyższego, w szczególności wyrażone w wyroku SN z dnia 20 marca 1968 r, (sygn. akt II CR 419/67), zgodnie z którym kara umowna powinna



przysługiwać wyłącznie w przypadku, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania nastąpi z winy Wykonawcy, co w praktyce oznacza konieczność istnienia procedury w toku której Strony mają możliwość zaprezentowania swoich stanowisk.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. Zapisy projektu umowy nie wykluczają możliwości kwestionowanie przez Wykonawcę zasadności i wysokości naliczonych kar umownych.

**Pytanie nr 16:**

Dotyczy Projektu Umowy: Czy Zamawiający dopuszcza dodanie do projektu umowy następującego postanowienia:

Wykonawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, z wyłączeniem utraconych korzyści. Jednakże w granicach dopuszczonych prawem powszechnie obowiązującym, całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, wynikająca z Umowy z zastrzeżeniem szkód spowodowanych umyślnym działaniem oraz przypadków, gdy nieograniczoną odpowiedzialność przewidują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jest ograniczona do łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1.

Taki zapis pozwoli Wykonawcy ustalić górną granicę ryzyka i w ten sposób umożliwi poprawne skalkulowanie kosztów bez podnoszenia ceny.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści umowy w tym zakresie. Wprowadzenie proponowanej modyfikacji mogłoby ograniczyć uprawnienia Zamawiającego.

**Pytanie nr 17:**

Czy dla połączeń przychodzących planowane są na etapie wdrożenia dodatkowe integracje z systemami BackOffice / bazy danych? Jeśli tak, to jakie i jakimi metodami?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tego rodzaju integracje nie są planowane.

**Pytanie nr 19:**

W związku z tym, że wymagana przez Państwa integracja z LYNC 2013 możliwa jest w wersji Interactive Intelligence CIC2015, czy w ramach projektu przewidujecie Państwo migrację systemu Interactive Intelligence do CIC2015? A jeśli tak;

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający dopuszcza możliwość migracji posiadanego systemu Interactive Intelligence do wyższej wersji.

- a. Czy w ramach projektu niezbędna będzie migracja dotychczasowych danych historycznych oraz nagrań do nowego systemu? Jeśli tak, to prosimy podać wielkość baz danych do zmigrowania.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wymaga migracji danych historycznych oraz nagrań.

- b. Czy nagrania w systemie są szyfrowane?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nagrania nie są szyfrowane.





- c. Proszę podać liczbę kampanii Dialera, procesów, zdefiniowanych reguł i polis jakie ulegną migracji w nowym systemie.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Aktualnie w systemie zdefiniowanych jest 8 kampanii i procesów Dialera, a także 2 reguły i 2 polisy wykorzystywane przez każdy z procesów.

- d. Jakiego typu skrypty (Interaction Dialer Base, HTML) wykorzystują Agenci, podczas pracy z kampaniami wychodzącymi? Proszę podać ich liczbę, jak i liczbę stron w każdym ze skryptów

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wykorzystuje autorskie skrypty HTML opracowane w ASP.Net WebForms, których rozwój i utrzymanie zapewnia zespół developerski Zamawiającego.

- e. Czy w ramach Dialera wykonane są jakieś dodatkowe integracje? Jeśli tak, to ile i jakimi metodami są one wykonane (WebService, Zapytanie do bazy danych, itp. ...)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Dodatkowe integracje nie są wykonywane.

- f. W jaki sposób importowane są rekordy do Dialera (ręcznie czy automatyczne poprzez API)? Jeśli poprzez API to czy do Wykonawcy będzie należało dostosowanie tego importu pod migrowany system?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Rekordy są importowane „ręcznie” do bazy danych.

- g. Czy lista licencji powinna wyglądać jak poniżej. Jeżeli nie, to prosimy o odpowiednie korekty, szczególnie prosimy zwrócić uwagę na ostatnie pytanie w naszym zestawie pytań;

Składniki	Ilość
Advanced Server	1
Switchover clone for CIC server	1
Scheduled reports	1
Text processing tools	1
Interaction Attendant Remote Data	1
Interaction Dialer API	1
Interaction Dialer Server	1
Interaction Media Server - Software Only	2
Small CIC development system	4
Microsoft Lync Server Integration	1
Contact Center Level 1 - Concurrent	330
Interaction Recorder add-on-Concurrent	330
Contact Center 1	150
Contact Center 2	20
Interaction Recorder add-on	380



Outbound Only Dialer Client	190
Interaction Dialer Add-on	360
Interaction Supervisor add-on	40
Business Client	20
Conference Session	20
Fax Session	8
Media Session	558
Basic Session	530
Advanced Session	170
Dialer Session	360

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający określił wymagania zorientowane na uzyskanie określonej funkcjonalności i potencjału systemu. Wykonawca powinien dostarczyć wszystkie licencje konieczne do wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z zapisami w SIWZ.

**Pytanie nr 18:**

Jakie urządzenia telefoniczne będą wykorzystywane przez nowych Agentów ? (Sip Stacje, telefony IP) ?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, nowi agenci Infolinii będą korzystać z posiadanych przez Zamawiającego zestawów Lync, tj. oprogramowania klienta Lync oraz zestawów słuchawkowych (USB lub bluetooth), które nominalnie są wykorzystywane do komunikacji wewnątrz korporacyjnej w sieci jednostek organizacyjnych GUS.

**Pytanie nr 19:**

W wymienionych licencjach systemu Call Center znajdują się licencje na Interaction SIP Proxy, natomiast urządzenia te nie są wyszczególnione w obecnej architekturze. Czy w ramach projektu planowane jest ich wykorzystanie (zainstalowanie urządzeń i ich konfiguracja) ?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wykorzystuje licencji Interaction SIP Proxy. Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia Zamawiający dopuszcza możliwość konwersji dotychczas posiadanych licencji w celu ich optymalnego wykorzystania.

**Pytanie nr 20:**

Czy dokumentacja powinna być wyłącznie w języku polskim?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Dokumentacja sporządzana przez Wykonawcę na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia powinna być w języku polskim, natomiast dokumentacja produktu, jeśli nie istnieje jej wersja spolszczona może być dostarczona w języku angielskim.

**Pytanie nr 21:**

Czy dostarczone w ramach zamówienia 330 stanowisk powinno być wyposażonych w opcję nagrywania połączeń?



### Odpowiedź Zamawiającego:

Tak, wymaga się zapewnienia możliwości nagrywania rozmów dla konsultantów pracujących w ramach dostarczonych licencji stanowiskowych.

### Pytanie nr 22:

Limity linii zewnętrznych/ miejskich:

- a. Jaka jest maksymalna planowana jednoczesna ilość linii zewnętrznych/miejskich dołączonych do systemu?

#### Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający zamierza zapewnić dostęp do publicznej sieci telefonicznej poprzez dedykowane łącza SIP Trunk i uruchomić liczbę kanałów rozmównych odpowiadającą maksymalnej liczbie konsultantów, którzy mogą prowadzić rozmowy w ramach systemu Call Center.

- b. Jaka jest maksymalna planowana liczba jednoczesnych połączeń dla ruchu wychodzącego

#### Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, maksymalna liczba stanowisk konsultantów obsługujących ruch wychodzący i mogących wykonywać połączenia wynosi 360.

- c. Jaka jest maksymalna planowana liczba jednoczesnych połączeń dla ruchu przychodzącego

#### Odpowiedź Zamawiającego:

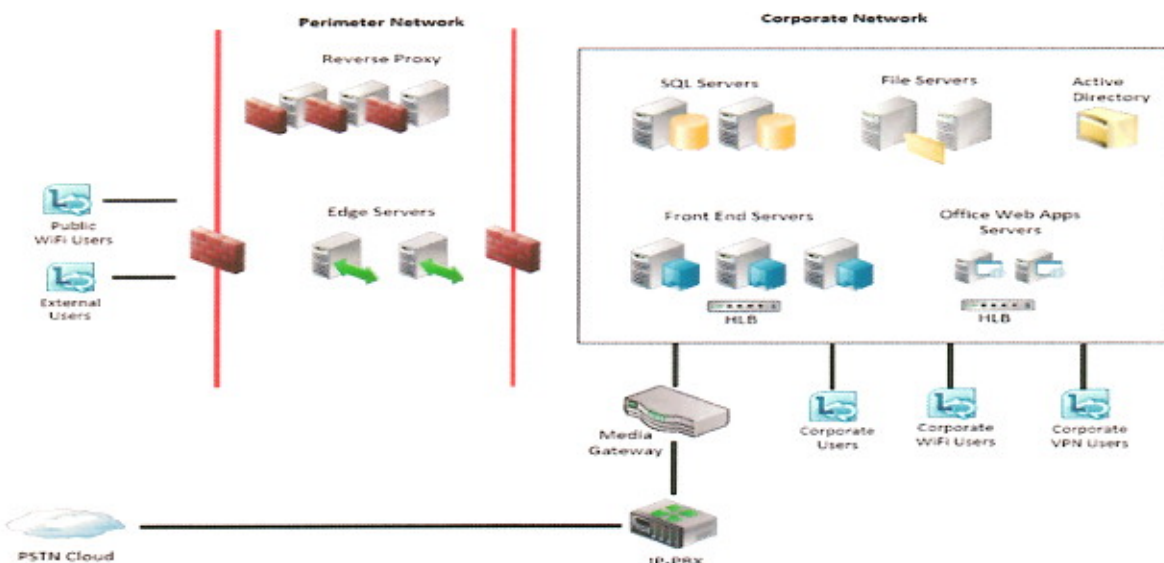
Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, maksymalna liczba stanowisk konsultantów obsługujących ruch przychodzący i mogących wykonywać połączenia wynosi 500.

### Pytanie nr 23:

Jak wygląda architektura Microsoft Lync 2013 Zamawiającego?

#### Odpowiedź Zamawiającego:

Na rysunku poniżej przedstawiony został schemat architektury systemu Microsoft Lync 2013 wdrożonego u Zamawiającego.







**Pytanie nr 24:**

Czy Zamawiający posiada licencje wymagane dla uruchomienia Lync Enterprise Voice?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający posiada licencje Lync Enterprise Voice.

**Pytanie nr 25:**

Czy Zamawiający posiada odpowiednie licencje (CAL+) dla usługi Enterprise Voice?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający posiada licencje (CAL+) dla usługi Enterprise Voice.

**Pytanie nr 26:**

Czy Wykonawca ma konfigurować system Lync2013 pod kątem integracji i jeśli tak to czy w trakcie świadczenia usług gwarancyjnych Zamawiający posiadać będzie wykupione wsparcia producenta Microsoft?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Wykonawca powinien przeprowadzić integrację z systemem Lync2013, w uzgodnieniu z administratorem systemu Lync po stronie Zamawiającego. Zamawiający nie ma wykupionego wsparcia w Microsoft, wsparcie przez okres 3 lat od dnia 1.12.2014 r. zapewnia Wykonawca umowy 19/SISP-2/PN/2014, w ramach której wdrażano rozwiązanie Lync.

**Pytanie nr 27:**

Czy dodatkowe stanowiska infolinii mają być nagrywane (dotyczy połączeń z systemu Call Center)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak, wymaga się zapewnienia możliwości nagrywania rozmów dla konsultantów pracujących w ramach dostarczonych licencji stanowiskowych.

**Pytanie nr 28:**

Jaka liczba łącz PSTN jest planowana w docelowym rozwiązaniu? Ile maksymalnie na raz połączeń dopuszcza się w szczycie ruchu?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający zamierza zapewnić dostęp do publicznej sieci telefonicznej poprzez dedykowane łącza SIP Trunk i uruchomić liczbę kanałów rozmównych odpowiadającą maksymalnej liczbie konsultantów, którzy mogą prowadzić rozmowy w ramach systemu Call Center.

**Pytanie nr 29:**

Czy Zamawiający zapewnia urządzenia Gateway do bezpośredniego podpięcia linii SIP do systemu Call Center?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Urządzenia Gateway, którymi dysponuje Zamawiający w ramach infrastruktury systemu Call Center zostały wyspecyfikowane w pkt. 2 f Opisu Przedmiotu Zamówienia.  
W celu zapewnienia usług telekomunikacyjnych dla potrzeb Call Center Zamawiający zamierza zapewnić dedykowane łącza SIP Trunk.





**Pytanie nr 30:**

Czy Zamawiający zapewnia oprogramowanie Lync i zestawy słuchawkowe z mikrofonem dla nowych stanowisk infolinii?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak, Zamawiający zapewnia oprogramowanie Lync i zestawy słuchawkowe z mikrofonem dla nowych stanowisk infolinii.

**Pytanie nr 31:**

Czy dostęp do dokumentacji użytkowej dostarczanego i aktualizowanego oprogramowania może być w języku angielskim?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Dokumentacja sporządzana przez Wykonawcę na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia powinna być w języku polskim, natomiast dokumentacja produktu, jeśli nie istnieje jej wersja spolszczona może być dostarczona w języku angielskim.

**Pytanie nr 32:**

Czy posiadanie umiejętności (punkt 7.4.2 SIWZ) musi być dla systemu CIC ININ udokumentowany certyfikacją producenta ININ umożliwiającą dostęp do support ININ, a dla Lync Server certyfikatami MS MCPE Lync 2013?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zgodnie z zapisami w pkt.7.4 SIWZ Zamawiający wymaga posiadania umiejętności a nie certyfikatów.

Przewodnicząca Komisji  
Przetargowej

NACZELNIK WYDZIAŁU

  
Marzena Brzychcy