

## Treść zapytań wraz z odpowiedziami - zmiana treści SIWZ

Prezydent Miasta Lublin informuje, że w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **budowę Contact Center w ramach projektu pn.: „Budowa i rozbudowa e-usług w Gminie Lublin”, nr: RPLU.02.01.00-06-0005/16, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020** wpłynęły zapytania dotyczące następujących kwestii:

### 1. IV Część A p.3

**Czy zamawiający dopuszcza zastąpienie podsystemu telekomunikacyjnego TDM/VOIP oraz VOIP SOFTSWITCH SIP jednym podsystemem telekomunikacyjnym VOIP SIP umożliwiającym wykreowanie co najmniej 2384 linii abonenckich VOIP SIP?**

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że nie dopuszcza zastąpienia podsystemu telekomunikacyjnego TDM/VOIP oraz VOIP SOFTSWITCH SIP jednym podsystemem telekomunikacyjnym VOIP SIP umożliwiającym wykreowanie co najmniej 2384 linii abonenckich z uwagi na posiadanie przez Zamawiającego dwóch podsystemów telekomunikacyjnych, z których każdy posiada odrębną niezależną pulę licencyjną oraz zawiaduje odrębnymi obszarami użytkowników/abonentów, nie będzie możliwe stuprocentowe odwzorowanie wszystkich usług i funkcjonalności dla wszystkich licencji zaterminowanych tylko w jednym podsystemie telekomunikacyjnym Wykonawcy. Jeden z podsystemów Zamawiającego zawiaduje abonentami analogowymi, TDM oraz IP drugi tylko abonentami SIP. W związku z powyższym każdy z podsystemów telekomunikacyjnych „specjalizuje się” usługowo w swoim obszarze i nie jest w stanie w pełni usługowo funkcjonalnie i licencyjnie zastąpić drugiego podsystemu.

### 2. IV Część A p.4

**Jakie wymagania musi spełniać podsystem telekomunikacyjny VOIP SIP aby był kompatybilny z wymienionymi aplikacjami i systemami: Faks-serwer, Centralny podsystem taryfikacyjny, Centralny podsystem zarządzania?**

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że podsystem telekomunikacyjny VOIP-SIP musi spełniać wymagania przedstawione na schemacie blokowym architektury obecnej docelowej Systemu Telekomunikacyjnego zawartym w części IV oraz opisane szczegółowo w części VII dodatek nr 1, a także części IVA, IVB2 załącznika nr 1 do SIWZ - szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.

### 3. IV Część A p.1, 2, 3, 4, 5, 6,...

**Zamawiający podaje wymagania w taki sposób, że wyklucza możliwość wdrożenia alternatywnego rozwiązania, a jedynym rozwiązaniem jest wykonanie uaktualnienia i rozbudowy obecnej infrastruktury. Czy taka jest intencja Zamawiającego?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że celem postępowania jest dostarczenie i wdrożenie systemu Contact Center. Jednocześnie zgodnie z pkt 3.2.2 SIWZ zakres zamówienia obejmuje zapewnienie prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego, przy uwzględnieniu obecnej infrastruktury Zamawiającego, opisanej w rozdziale VII Dodatek nr 1 - załącznika nr 1 do SIWZ - szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.

**4. IV Część A 15.15**

**HiPath 4000 as Survivability Media Gateway jest natywnym rozwiązaniem, czy zamawiający dopuszcza rezygnację z tego wymagania?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 ze zm.) dokonuje zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia poprzez modyfikację załącznika nr 1 do SIWZ - szczegółowy opis przedmiotu zamówienia w rozdziale IV Części A pkt 15.18, w następujący sposób:

**JEST:**

HiPath 4000 as Survivability Media Gateway

**OTRZYMUJE BRZMIENIE:**

Survivability Media Gateway

**5. IV Część A 15.20**

**T38 fax (OSCAR profil) jest natywnym rozwiązaniem Unify, czy zamawiający dopuszcza rezygnację z tego wymagania?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza rezygnacji z tego wymagania z uwagi na fakt, że protokół T-38 fax jest ogólnie przyjętym standardem telekomunikacyjnym stosowanym przez wielu producentów.

**6. IV Część B 1.1.1**

**Wskazane normy wskazują na rozwiązanie Unify, czy zamawiający dopuszcza rezygnację z tego wymagania pod warunkiem poprawnej współpracy systemu telekomunikacyjnego z posiadanymi łączami ISDN?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że wskazane normy są opisem wymagań, warunków technicznych elementów systemu telekomunikacyjnego i nie wskazują na konkretny produkt.

Przywołanie w punkcie B1.1.1. norm, wdrożonych przez Polski Komitet Normalizacyjny, jest niezbędne, aby Zamawiający po zrealizowaniu Umowy miał zapewniony system telekomunikacyjny zgodny z polskimi i europejskimi standardami, dotyczącymi wdrażanych jednolitych i kompatybilnych ze sobą technologii telekomunikacyjnych oraz obszarów z nimi związanych.

Zamawiający dopuszcza każde rozwiązanie spełniające normy telekomunikacyjne i wymagania opisane w rozdziale IV części B 1.1.1.) załącznika nr 1 do SIWZ -

szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.

#### **7. IV Część B 1.1.4**

**Czy można rozumieć że Interfejsy ISDN 30B+D w obudowach RACK 19" spełniają to wymaganie?**

**Odpowiedź:**

Odp: Zamawiający wyjaśnia, że interfejsy ISDN 30B+D w obudowach RACK 19" mogą spełniać to wymaganie jeżeli spełniają wymogi przedstawione w przywołanym punkcie B 1.1.4 oraz B 1.1.33.

#### **8. IV Część B 1.1.8**

**Na rynku znajduje się wiele rozwiązań telekomunikacyjnych opartych o otwarte systemy, nie mających statusu systemów czasu rzeczywistego. Czy Zamawiający zrezygnuje z twego wymagania?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że niniejsze postępowanie dotyczy systemu telekomunikacyjnego działającego w oparciu o otwarty system czasu rzeczywistego. W związku z tym Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

W ocenie Zamawiającego przewagą systemów telekomunikacyjnych działających w oparciu o otwarty system czasu rzeczywistego nad systemami nie posiadającymi tej funkcjonalności jest przede wszystkim: możliwość kontrolowania jakości połączeń telefonicznych i telefaksowych, tym samym lepsza jakość tych połączeń na łączach tej samej klasy, możliwość synchronizacji łączy, możliwość zastosowania mechanizmów QoS (Quality of Service).

#### **9. IV Część B 1.1.22**

**Czy zamawiający dopuszcza zastąpienie linku CSTA III, innym otwartym standardem integracji CTI?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że ze względu na konieczność zapewnienia poprawnej komunikacji pomiędzy podsystemem telekomunikacyjnym TDM/VOIP, a Centralnym podsystemem taryfikacji za pośrednictwem linku CSTAIII (patrz rozdział IV schemat 2 - Architektura obecna i docelowa Systemu Telekomunikacyjnego), zastąpienie tego otwartego standardu innym otwartym standardem integracji CTI (np. TAPI) nie jest możliwe. W związku z powyższym Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **10. IV Część B 1.1.25**

**Czy zamawiający dopuszcza aby system DECT był od innego producenta o ile zostanie zagwarantowana pełna zgodność i poprawność działania?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że przedmiotem tego postępowania nie jest dostawa systemu DECT. Zamawiający wymaga wyłącznie, aby system miał możliwość przygotowania infrastruktury telefonii DECT.

#### **11. IV Część B 1.1.27**

**Czy zamawiający dopuszcza rozbudowę systemu o inne podsystemy o ile zostanie zagwarantowana ich pełna zgodność i poprawność działania?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i nie dopuszcza rozbudowy systemu telekomunikacyjnego o podsystemy inne niż wymienione w rozdziale IV części B pkt 1.1.27.

#### **12. IV Część B 1.1.27.6**

**Co wchodzi w zakres systemu kryzysowej łączności dyspozytorskiej/operacyjnej?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że dostawa systemu kryzysowej łączności dyspozytorskiej / operacyjnej nie jest przedmiotem tego postępowania.

Zamawiający wymaga wyłącznie, aby system miał możliwość rozbudowy o dedykowane aplikacje.

#### **13. IV Część B 1.1.27.7**

**O jaką aplikację chodzi?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że aplikacja na urządzenia mobilne typu smartfon z systemem operacyjnym Android oraz iOS nie jest przedmiotem tego postępowania. Zamawiający wymaga wyłącznie, aby system miał możliwość rozbudowy o tę aplikację.

#### **14. IV Część B 1.1.28**

**Wymaganie karosowania lub stosowania funkcji port-mirroring na przełączniku sieciowym oraz że integracja jest oparta o E1 lub SIP, wskazuje na przestarzałe rozwiązanie. Czy może zostać zastosowane inne rozwiązanie o ile zostanie zagwarantowana pełna zgodność i poprawność działania?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że rozwiązanie centralnego nagrywania rozmów nie jest przedmiotem tego postępowania. Zamawiający wymaga wyłącznie, aby system miał możliwość rozbudowy o rozwiązanie centralnego nagrywania rozmów - rejestrator w lokalizacji głównej.

Ponadto Zamawiający informuje, że funkcja port-mirroring jest obecnie wykorzystywana do rejestracji (nagrywania) rozmów telefonicznych za pośrednictwem rejestratora. Jest to rozwiązanie wystarczające a dodatkowo, pewne, bezpieczne i sprawdzone, z którego Zamawiający korzysta od wielu lat i w związku z tym nie zamierza zastępować tego rozwiązania innym.

#### **15. IV Część B 1.1.30, 31, 32, 33, 34**

**Wymagania wskazują na konieczność zastosowania hybrydowej centrali telefonicznej. Czy może zostać zastąpiona centralą VOIP?**

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że obecna infrastruktura teletechniczna oraz architektura

Systemu Telekomunikacyjnego (patrz rozdział IV schemat 2 Architektura obecna i docelowa Systemu Telekomunikacyjnego) nie pozwala na całkowite przejście na technologię VOIP.

#### **16. V 1.1.5 Jak należy rozumieć funkcję CC: Logistyka?**

##### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że Logistyka, zgodnie z Punktem 15 Rozdziału I (Słownik użytych pojęć) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 3), to grupa funkcjonalności Systemu CC umożliwiająca zarządzanie informacją, co najmniej o dokumentach gotowych do odbioru.

Grupa funkcjonalności Logistyka została opisana w Rozdziale V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) w Części 2 (Wymagania szczegółowe) w Punkcie 2.8. Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 57).

#### **17. V 1.1.8 Jak należy rozumieć funkcję CC: Testy?**

##### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że Testy, zgodnie z Punktem 28 Rozdziału I (Słownik użytych pojęć) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 4), to grupa funkcjonalności Systemu CC umożliwiająca weryfikację wiedzy pracowników poprzez wykonywanie testów.

Grupa funkcjonalności Testy została opisana w Rozdziale V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) w Części 2 (Wymagania szczegółowe) w Punkcie 2.12. Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 61).

#### **18. V 2.1.2 Jak należy rozumieć to wymaganie? Jakie funkcje ma pełnić serwer CC?**

##### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że winien zapewnić integrację telefonów (w tym również PBX) z komputerami w celu realizacji usług CC.

#### **19. V 2.1.9 Co to są działania interaktywne?**

##### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że katalog działań interaktywnych zawarty jest w ppkt 2.1.8. w Punkcie 2.1. (Wymagania wstępne) w Części 2 (Wymagania szczegółowe) w Rozdziale V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 49).

Poprzez działania interaktywne rozumiemy rozmowę głosową, faks, SMS, wiadomość e-mail, chat, newsletter, alerty dotyczące problemów w przestrzeni publicznej, formularz zgłoszeniowy.

## 20. V 2.6.12

### Jak należy rozumieć automatyczne powiadamanie?

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że automatyczne powiadamanie klientów o jednorazowych albo cyklicznych zdarzeniach za pomocą zdefiniowanych komunikatów głosowych zostało doprecyzowane w następujących podpunktach:

a) w Podpunkcie 2.8.2. w Punkcie 2.8. (Logistyka) w Części 2 (Wymagania szczegółowe) w Rozdziale V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 57):

System CC musi umożliwiać powiadamanie klientów o dokumentach do odbioru poprzez zlecenie Konsultantowi wykonania połączenia telefonicznego, poprzez SMS, wiadomość e-mail albo IVR (za pomocą komunikatu głosowego).

b) w Podpunkcie 2.14.10. w Punkcie 2.14. (Funkcjonalności pozostałe) w Części 2 (Wymagania szczegółowe) w Rozdziale V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 63):

System CC musi umożliwiać zaplanowanie Przypomnień kalendarza, czyli powiadamania klienta o jednorazowych (np. o możliwości odbioru gotowego dowodu osobistego) albo cyklicznych (np. o terminach rat podatku od nieruchomości) zdarzeniach poprzez zlecenie Konsultantowi wykonania połączenia telefonicznego, poprzez SMS, wiadomość e-mail albo IVR (za pomocą komunikatu głosowego).

## 21. V 2.8.8

### Jak należy rozumieć to wymaganie? Jak jest rozumiany proces? Co zawiera?

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że Logistyka, zgodnie z Punktem 15 Rozdziału I (Słownik użytych pojęć) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 3), to grupa funkcjonalności Systemu CC umożliwiająca zarządzanie informacją, co najmniej o dokumentach gotowych do odbioru.

Grupa funkcjonalności Logistyka została opisana w Rozdziale V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) w Części 2 (Wymagania szczegółowe) w Punkcie 2.8. Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 57).

Dodatkowo funkcjonalności, sposób działania i wygląd interfejsu graficznego oraz funkcjonalności wynikające z RODO w zakresie Logistyki, zgodnie z Podpunktem 2.8.10. Punktu 2.8. (Logistyka) Części 2 (Wymagania szczegółowe) Rozdziału V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 57), będą przedmiotem Analizy przedwdrożeniowej.

Ponadto, zgodnie z Podpunktem 2.1.16. Punktu 2.1. (Wymagania wstępne) Części 2 (Wymagania szczegółowe) Rozdziału V (Dostawa i wdrożenie Systemu CC) Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (str. 50), System CC musi umożliwiać Administratorowi biznesowemu budowanie procesów bez wiedzy programistycznej, które następnie są uruchamiane na silniku procesowym. System CC musi prezentować budowane procesy w formie graficznej (jako graf, wykres, itp.).

W związku z powyższym w oparciu o art. 38 ust 6 ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 ze zm.) Zamawiający

dokonuje zmiany pkt 11 Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, który otrzymuje następujące brzmienie:

11.1. Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem Formularza do złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku dostępnego na ePUAP i udostępnionego również na miniPortalu.

11.2. Identyfikator postępowania i klucz publiczny dla postępowania dostępne są na Liście wszystkich postępowań na miniPortalu oraz stanowią załączniki do niniejszej specyfikacji.

11.3. Oferty należy złożyć w terminie do dnia 12.11.2020 r. do godz. 10:00.

11.4. Za termin złożenia oferty przyjmuje się termin jej przekazania na ePUAP.

11.5. Otwarcie ofert nastąpi w Ratuszu, pl. Łokietka 1, sala nr 2, 20-109 Lublin dnia 12.11.2020 r. o godzinie 13:00 z zachowaniem odpowiednich rygorów sanitarnych.

11.6. Otwarcie ofert następuje poprzez użycie aplikacji do szyfrowania ofert dostępnej na miniPortalu i dokonywane jest poprzez odszyfrowanie i otwarcie ofert za pomocą klucza prywatnego.

**Pozostałe zapisy specyfikacji istotnych warunków zamówienia pozostają bez zmian.**

**W załączeniu:**

1. Aktualnie obowiązujący załącznik nr 1 do SIWZ i nr 1 do umowy - szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.