



Departament Zamówień Publicznych

 SYGNALISTA

Sygnalizuj nieprawidłowości w przetargu
sygnalista@zus.pl

993200/271/IN - 554/2019

**Informacja dla Wykonawców
zainteresowanych postępowaniem**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Świadczenie usług opieki serwisowej oraz opieki utrzymaniowej systemu Centrum Obsługi Telefonicznej”,
Znak sprawy TZ/271/9/19.

Odpowiedzi na pytania oraz modyfikacja SIWZ

Suzanne Papis

Zamawiający informuje, że do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej: „SIWZ”) w ww. postępowaniu wpłynął wniosek o udzielenie wyjaśnień, w związku z tym Zamawiający na podstawie art. 38 ust. 2 i ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 ze zm.) – poniżej przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami oraz modyfikacje SIWZ.

Pytanie nr 1

W SIWZ zostały wskazane aplikacje firm trzecich opisane jako dedykowane, co do których Zamawiający nie wymaga instalowania poprawek. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający wymaga instalowania poprawek do oprogramowania Contact Center firmy Interactive Intelligence (obecnie Genesys) w ramach opieki serwisowej.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że w ramach opieki serwisowej wymaga instalacji poprawek do oprogramowania Contact Center firmy Interactive Intelligence - patrz **Modyfikacja nr 1**

Pytanie nr 2

Czy Zamawiający wymaga wykupienia wsparcia producenta na oprogramowanie dedykowane lub jego część?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wymaga wykupienia wsparcia producenta na oprogramowanie dedykowane lub jego części - patrz **Modyfikacja nr 1**.

Pytanie nr 3

Oprogramowanie TTS Ivona nie jest wspierane przez producenta oraz jest licencjonowane na klucz w oparciu o identyfikator sprzętu. W przypadku konieczności odtworzenia systemu będzie potrzebna licencja, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający posiada dostęp do licencji.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że posiada następujące licencje na użytkowanie oprogramowania IVONA:

- Licencja IVONA Telecom na dynamiczną obsługę maksymalnie trzydziestu rozmów telefonicznych jednocześnie,
- Licencja IVONA Studio do ręcznego generowania statycznych plików audio na jednej stacji roboczej.

Pytanie nr 4

Obecna infrastruktura sprzętowa uniemożliwia podniesienie do nowszej wersji CIC. Czy zamawiający w ramach umowy wymaga wymiany sprzętu na kompatybilny z nowymi wersjami CIC? Czy zamawiający dopuszcza instalację systemu CIC na posiadanym przez Zamawiającego środowisku wirtualnym (dostawa licencji Windows i SQL po stronie Zamawiającego) celem redukcji kosztów umowy serwisowej?

Odpowiedź:

Zamawiający w ramach umowy nie wymaga wymiany sprzętu na kompatybilny z nowymi wersjami CIC. Obecnie Zamawiający nie posiada wolnych zasobów umożliwiających uruchomienie systemu CIC na posiadanym środowisku wirtualnym.

Pytanie nr 5

Zamawiający wymaga czasu obsługi dla Konsultacji na poziomie 48 godzin roboczych. Większość zapytań konsultacyjnych wymaga stworzenia odpowiedniego środowiska i/lub konsultacji z kilkoma działami u Producenta lub Wykonawcy. Z tego względu, że konsultacje nie mają wpływu na pracę systemu, a czas potrzebny na przesłanie merytorycznej odpowiedzi dla tak dużego i skomplikowanego systemu jest znaczący prosimy o zmianę zapisu z 48 godzin roboczych na 7 dni roboczych.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że Godziny robocze zostały zdefiniowane jako godziny pracy COT w Dni robocze Zamawiającego. Zgodnie z informacją zamieszczoną na stronie podmiotowej Zamawiającego godziny pracy COT to godziny od 7:00 do 18:00.

Pytanie nr 6

Czy Zamawiający może rozważyć zamianę licencji na moduł Interaction Processs Automation na inne licencje Contact Center Genesys (Interactive Intelligence) w celu uzyskania korzyści w postaci mniejszego kosztu utrzymania?

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Modyfikacja nr 1

W Załączniku nr 2 do SIWZ „Umowa na Świadczenie Usług opieki serwisowej oraz Usług opieki utrzymaniowej systemu Centrum Obsługi Telefonicznej”, w Załączniku nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia, w Rozdziale III, w części **System COT oparty jest na oprogramowaniu**, tabela otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

Oprogramowanie standardowe		
Wyszczególnienie	Producent i nazwa oprogramowania	Ilość licencji
Oprogramowanie systemów operacyjnych	• Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise	3
	• Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard	16
	• Red Hat Linux 6.1 ES 64-bit	3
Klient pocztowy do komunikacji z serwerem pocztowym MS Exchange	• MS Outlook Client 2010	7
Oprogramowanie bazy danych	• Microsoft SQL Server 2008 Standard 64-bit	1

Oprogramowanie dedykowane		
Wyszczególnienie	Producent i nazwa oprogramowania	
Oprogramowanie Contact Center firmy Interactive Intelligence	• Advanced Server	1
	• Switchover clone	1
	• Interaction Dialer	1
	• Interaction Dialer COM API	1
	• IceLIB API	1

• Text Processing Tools	1
• IPA Server	1
• Scheduled Reports	1
• e-FAQ	1
• e-FAQ Tools	1
• Interaction Optimizer and RTA Server	1
• Media Server Software Only	3
• Interaction Media Server G.729 add-on	625
• Business Client	3
• Contact center level 3	370
• IPA Designer add-on	3
• IPA Group-routed add-on	367
• Interaction Supervisor add-on	76
• Interaction Recorder IVR Recording	1
• Interaction Recorder add-on	392
• Interaction Quality Manager	392
• Interaction Dialer add-on	243
• Interaction Optimizer add-on	457
• CallScripter Script Editor	7
• CallScripter Agent Desktop	245
• Basic Session	508
• Advanced Session	508

	<ul style="list-style-type: none"> • Media Session 	598
	<ul style="list-style-type: none"> • Screen Recorder Session 	354
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Report Assistance 	79
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Optimizer Supervisor Plug-in 	29
	<ul style="list-style-type: none"> • Conference Session 	90
Oprogramowanie niestandardowe	<ul style="list-style-type: none"> • B3System COT Aplikacja Biznesowa • B3System COT SOZT • Moduł MAPK • Moduł Monitoring COT • Moduł Księgi Wiedzy • Moduł Ankietywania • Baza Wiedzy 	1 1 1 1 1 1 1
Oprogramowanie do syntezy mowy firmy IVONA	<ul style="list-style-type: none"> • TTS MRCP • TTS Studio 	30 2
Oprogramowanie do integracji z platformą monitorowania firmy BMC (informacja o zainstalowanym oprogramowaniu, które nie wchodzi w zakres utrzymania)	<ul style="list-style-type: none"> • BMC ProactiveNet Performance Management - Event Management • BMC ProactiveNet Performance Management – Service Impact • BMC ProactiveNet Performance Management – Server Monitoring and Analytics 	

JEST:

Oprogramowanie standardowe		
Wyszczególnienie	Producent i nazwa oprogramowania	Ilość licencji
Oprogramowanie systemów operacyjnych	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise 	3
	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard 	16

	<ul style="list-style-type: none"> • Red Hat Linux 6.1 ES 64-bit 	3
Klient pocztowy do komunikacji z serwerem pocztowym MS Exchange	<ul style="list-style-type: none"> • MS Outlook Client 2010 	7
Oprogramowanie bazy danych	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL Server 2008 Standard 64-bit 	1
Oprogramowanie Contact Center firmy Interactive Intelligence	<ul style="list-style-type: none"> • Advanced Server 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Switchover clone 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Dialer 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Dialer COM API 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • IceLIB API 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Text Processing Tools 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • IPA Server 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Scheduled Reports 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • e-FAQ 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • e-FAQ Tools 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Optimizer and RTA Server 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • Media Server Software Only 	3
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction Media Server G.729 add-on 	625
	<ul style="list-style-type: none"> • Business Client 	3
<ul style="list-style-type: none"> • Contact center level 3 	370	

	• IPA Designer add-on	3
	• IPA Group-routed add-on	367
	• Interaction Supervisor add-on	76
	• Interaction Recorder IVR Recording	1
	• Interaction Recorder add-on	392
	• Interaction Quality Manager	392
	• Interaction Dialer add-on	243
	• Interaction Optimizer add-on	457
	• CallScripter Script Editor	7
	• CallScripter Agent Desktop	245
	• Basic Session	508
	• Advanced Session	508
	• Media Session	598
	• Screen Recorder Session	354
	• Interaction Report Assistance	79
	• Interaction Optimizer Supervisor Plug-in	29
	• Conference Session	90
Oprogramowanie do syntezy mowy firmy IVONA	• TTS MRCP	30
	• TTS Studio	2


Oprogramowanie do integracji z platformą monitorowania firmy BMC (informacja o zainstalowanym oprogramowaniu, które nie wchodzi w zakres utrzymania)	<ul style="list-style-type: none"> • BMC ProactiveNet Performance Management - Event Management • BMC ProactiveNet Performance Management – Service Impact • BMC ProactiveNet Performance Management – Server Monitoring and Analytics 	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Oprogramowanie dedykowane		
Wyszczególnienie	Producent i nazwa oprogramowania	
Oprogramowanie niestandardowe	• B3System COT Aplikacja Biznesowa	1
	• B3System COT SOZT	1
	• Moduł MAPK	1
	• Moduł Monitoring COT	1
	• Moduł Księgi Wiedzy	1
	• Moduł Ankietywania	1
	• Baza Wiedzy	1

Zamawiający informuje, że dokonuje przedłużenia terminu składania ofert oraz wnoszenia wadium do dnia 22.04.2019 2019 r. do godz. 09:00.

Miejsce składania ofert nie ulega zmianie.

Otwarcie ofert nastąpi w dniu upływu terminu składania ofert w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5, skrzydło „C”, piętro I, Sala narad - pok. 135, o godzinie 13:00.


 DYREKTOR
 Departamentu Rozwoju Usług IT
 Włodzimierz Owczarczyk