

**Do Zainteresowanych**

Wrocław, 30.01.2025 r.

WZP-DZ.271.1.84.2024

ZP/PN/4/2025/WZN/498

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.:

**Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego
połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca
Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu
Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją
przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora”
znak ZP/PN/4/2025/WZN**

W związku z otrzymaniem pytań do treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej „SWZ”), działając w trybie art. 135 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r., poz. 1320), Zamawiający wyjaśnia:

Pytanie nr 1

„Czy Zamawiający zakłada integrację systemu z już posiadanymi systemami komunikacyjnymi, np. Microsoft Skype For Business, Microsoft Teams, Cisco Unified Communication Manager lub inne?”

Odpowiedź

Zamawiający nie zakłada integracji z już posiadanymi systemami komunikacyjnymi.

Pytanie nr 2

„Czy Zamawiający zakłada możliwość wdzwonienia się telefonicznie do spotkania hostowanego na dostarczonym systemie?”

Odpowiedź

Zamawiający nie przewiduje możliwości wdzwonienia się telefonicznie do spotkania hostowanego na dostarczonym systemie.

Pytanie nr 3

„Czy Zamawiający oczekuje rozwiązań do nagrywania i przechowywania wideokonferencji? Jeśli tak, jakie są wymagania dotyczące retencji i bezpieczeństwa tych nagrań?”

Odpowiedź

Zamawiający nie oczekuje rozwiązań do nagrywania i przechowywania wideokonferencji w ramach zamówienia podstawowego. Ewentualne rozwiązania w tym zakresie mogą zostać zlecone w ramach Rozwoju i wówczas zostaną uszczegółowione retencja i bezpieczeństwa nagrań.

Pytanie nr 4

„Czy istnieje wymóg obsługi napisów na żywo (transkrypcja w czasie rzeczywistym) lub tłumaczeń symultanicznych?”

Odpowiedź

W ramach zamówienia podstawowego nie istnieje wymóg obsługi napisów na żywo (transkrypcji w czasie rzeczywistym) lub tłumaczeń symultanicznych, ale dopuszcza takie funkcjonalności w ramach dostarczanego rozwiązania.

Pytanie nr 5

„Jakiego poziomu i trybu (24/7, 8/5) wsparcia technicznego oczekuje Zamawiający, zwłaszcza w momentach krytycznych (np. sesje z udziałem większej liczby interesariuszy)?”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje wsparcia technicznego w trybie 8/5, na poziomie określonym w umowie.

Pytanie nr 6

„Czy po wdrożeniu Zamawiający będzie administratorem systemem czy Wykonawca pozostaje administratorem na czas trwania umowy?”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje możliwości utworzenia konta kierowniczego (lub kont kierowniczych) w celu zarządzania przyporządkowanymi pracownikami (operatorami). Pracownik posiadający dostęp do konta kierowniczego ma możliwość zarządzania kalendarzami pracowników: ustawiania, edytowania i zatwierdzania czasów pracy w poszczególnych dniach, ma możliwość przekierowania umówionej wizyty na innego pracownika, może dodawać i usuwać operatorów, resetować hasła, przypisywać zakres tematyczny jakim dany pracownik się zajmuje.

Pytanie nr 7

„Czy personalizacja (wielkość, kolor, kształt, tekst, logo) powinna być możliwa do samodzielnego wykonania przez Zamawiającego, czy wystarczy zlecenie tych zmian Wykonawcy?”

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że wystarczy zlecenie tych zmian Wykonawcy.

Pytanie nr 8

„Czy funkcjonalność natychmiastowego połączenia zakłada automatyczne kierowanie do pierwszego wolnego urzędnika (automatyczne przydzielenie), czy będzie to ręczny wybór połączenia z kolejki po stronie urzędników?”

Odpowiedź

Funkcjonalność natychmiastowego połączenia powinna automatycznie kierować do pierwszego wolnego konsultanta.

Konsultant powinien mieć możliwość co najmniej:

- 1) przekierowania połączenia do innej osoby, oraz
- 2) wyboru połączenia z kolejki połączeń w sytuacji, w której wśród czekających połączeń znajduje się umówiona wizyta.

Pytanie nr 9

„Czy Zamawiający posiada już system do rezerwacji wizyt, z którym należy zintegrować oferowane rozwiązanie, czy też należy dostarczyć nowy moduł rezerwacji?”

Odpowiedź

Zamawiający nie posiada systemu do rezerwacji wizyt, z którym należy dokonać integracji. W związku z tym oczekuje dostarczenia modułu rezerwacji w ramach oferowanego rozwiązania.

Pytanie nr 10

„Czy wymagana jest integracja z kalendarzami (np. Exchange, Google Calendar) poszczególnych urzędników?”

Odpowiedź

Integracja z kalendarzami poszczególnych urzędników nie jest wymagana.

Pytanie nr 11

„Jakie typy plików powinny być akceptowane do wysyłki podczas spotkania (PDF, DOCX, JPG itp.)?”

Odpowiedź

Powinny być akceptowane pliki w formacie PDF, JPG/JPEG i PNG.

Pytanie nr 12

„Czy oczekiwana jest weryfikacja bezpieczeństwa przesyłanych plików (np. skan antywirusowy w locie)?”

Odpowiedź

Oczekiwana jest weryfikacja bezpieczeństwa przesyłanych plików.

Pytanie nr 13

„Czy Zamawiający posiada już bazę FAQ lub wiedzy (Knowledge Base), którą należy zintegrować z systemem, czy oczekuje stworzenia nowego modułu?”

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że ma bazę FAQ i nie wymaga ani stworzenia nowego modułu, ani integracji istniejącej bazy FAQ, jednak Wykonawca może zaproponować własne rozwiązanie.

Pytanie nr 14

„Czy po stronie Zamawiającego urzędnicy również będą się wdzwaniać przez przeglądarkę czy urządzeniami SIP zarejestrowanymi w systemie?”

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że konsultanci będą wdzwaniać się przez przeglądarkę.

Pytanie nr 15

„Prosimy o doprecyzowanie czy Zamawiający oczekuje możliwości pracy z systemem dla 80 konsultantów jednocześnie? Prosimy o wskazanie ilości jednoczesnych kanałów, których Zamawiający oczekuje (1 kanał to jeden użytkownik systemu będący w połączeniu, dotyczy zarówno konsultantów jak i obywatela prowadzącego rozmowę).”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje możliwość pracy z systemem dla równocześnie co najmniej 20 konsultantów. Jednocześnie wyjaśnia, że rozmowy będą prowadzone wyłącznie pomiędzy konsultantem a interesariuszem, bez możliwości dodatkowych połączeń

(wdzwaniania się przez osoby trzecie), w związku z czym powinno być jednocześnie dostępnych co najmniej 40 kanałów.

Pytanie nr 16

„Prosimy o doprecyzowanie czy Zamawiający oczekuje, że system będzie działał wyłącznie na zasadzie umówionych spotkań przez Obywatela, gdzie o danej godzinie interesariusz łączy się z konsultantem? Czy mówimy tutaj również o ścieżce "wirtualnej kolejki".”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje, że system będzie umożliwiał zarówno umawianie spotkań, jak również połączenie na żywo, bez konieczności uprzedniej rezerwacji.

Pytanie nr 17

„Czy Zamawiający oczekuje systemu który zostanie osadzony na stronie www i po stronie Zamawiającego jest cała logika związana z autoryzacją użytkownika i weryfikacją tożsamości osobowej?”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje systemu, który zostanie osadzony na stronie WWW i po jego stronie będzie cała logika związana z autoryzacją użytkownika i weryfikacją tożsamości osobowej.

Pytanie nr 18

„W jaki sposób Zamawiający planuje dokonywać weryfikacji tożsamości interesariuszy? Czy dołączenie do rozmowy z konsultantem powinno zostać zabezpieczone jednorazowym hasłem, które użytkownik dostanie w postaci osobnego kanału komunikacyjnego np. SMS?”

Odpowiedź

Zamawiający planuje dokonać weryfikacji tożsamości poprzez okazanie przez interesariusza odpowiedniego dokumentu

stwierdzającego tożsamość (np. dowodu osobistego). Nie są wymagane dodatkowe kanały komunikacyjne.

Pytanie nr 19

„Prosimy o wskazanie precyzyjnych scenariuszy użytkowych. Tzn jaki "work flow" Zamawiający oczekuje że zostanie zrealizowany. Jeżeli Zamawiający oczekuje podejścia zaprojektuj i wybuduj rozwiązanie służące do zapewnienia wideo rozmów z Konsultantem również prosimy o taką informację.”

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że dostarczone rozwiązanie powinno umożliwić realizację poniższego scenariusza:

- 1) Klient wchodzi na stronę internetową www.wroclaw.pl/nasz-wroclaw;
- 2) uruchamia widget czatu wideo;
- 3) zostaje wyświetlona informacja o przygotowaniu dowodu osobistego i wymaganych dokumentów oraz informacja o przetwarzaniu danych osobowych;
- 4) klient zostaje poinformowany o konieczności wyrażenia zgody na użycie kamery oraz mikrofonu;
- 5) klient wybiera opcję:
 - a) połączenie bezpośrednie z pracownikiem, lub
 - b) umówienie terminu wizyty
- 6) Bezpośrednie połączenie z pracownikiem, w trakcie wideorozmowy klient/pracownik ma możliwość
 - a) włączenia/wyłączenia kamery/mikrofonu,
 - b) udostępnienia ekranu komputera,
 - c) uruchomienia czatu tekstowego,
 - d) przesłania pliku,
 - e) zakończenia połączenia;
- 7) Umówienie terminu wizyty:
 - a) klient ma możliwość wyboru tematu wizyty,
 - b) klient ma możliwość wyboru terminu i godziny wizyty,

- c) klient ma możliwość wyboru pracownika (z listy dostępnych w danym terminie)
z którym chce się umówić na wizytę,
 - d) po wyborze i zaakceptowaniu terminu wizyty oraz po akceptacji regulaminu Programu Nasz Wrocław/korzystania z czatu wideo klient dostaje informację zwrotną o zarezerwowanej wizycie oraz instrukcję w jaki sposób ma rozpocząć/dołączyć na spotkanie np. w postaci linku przesłanego na adres e-mail (dopuszczalne są też inne skuteczne rozwiązania),
 - e) w dniu wizyty klient ma możliwość skorzystania z linku lub w inny sposób wywołania wideorozmowy,
 - f) pracownik z pozycji swojego kalendarza wizyt może również wywołać umówioną wideorozmowę;
- 8) pracownik z pozycji indywidualnego konta zabezpieczonego loginem i hasłem/pinem ma możliwość ustawiania własnych godzin pracy, ustawiania przerwy, zmiany terminu lub godziny umówionej wizyty, dodania nowej wizyty, ma możliwość również przekierowania rozmowy na innego pracownika;
- 9) administrator/konto kierownicze – pracownik posiadający dostęp do konta kierowniczego ma możliwość zarządzania kalendarzami pracowników: ustawiania, edytowania i zatwierdzania czasów pracy w poszczególnych dniach , ma możliwość przekierowania umówionej wizyty na innego pracownika, może dodawać i usuwać operatorów, resetować hasła, przypisywać zakres tematyczny jaki dany pracownik obsługuje.

Pytanie nr 20

„Czy Zamawiający oczekuje, aby rozwiązanie było hostowane w środowisku Zamawiającego, czy powinno zostać dostarczone w formie dostępu do usługi gdzie Zamawiający nie ma dostępu administracyjnego do systemu.”

Odpowiedź

Rozwiązanie powinno zostać dostarczone w formie dostępu do usługi, z zastrzeżeniem możliwości realizacji uprawnień zamawiającego w zakresie utworzenia konta kierowniczego (lub kont kierowniczych) w celu zarządzania przyporządkowanymi pracownikami (operatorami). Pracownik posiadający dostęp do konta kierowniczego ma możliwość zarządzania kalendarzami pracowników: ustawiania, edytowania i zatwierdzania czasów pracy w poszczególnych dniach, ma możliwość przekierowania umówionej wizyty na innego pracownika, może dodawać i usuwać operatorów, resetować hasła, przypisywać zakres tematyczny jakim dany pracownik się zajmuje.

Pytanie nr 21

„Prosimy o jednoznaczne wskazanie czy Zamawiający będzie przetwarzającym dane osobowe, czy dane osobowe w procesie obsługi interesariusza przetwarzać będzie również Wykonawca?”

Odpowiedź

Zamawiający będzie administratorem i podmiotem przetwarzającym dane osobowe. Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe, w zakresie, w jakim nastąpi powierzenie przetwarzania danych osobowych, które jest uzależnione od konkretnych rozwiązań dostarczonych przez Wykonawcę.

Pytanie nr 22

„W treści OPZ Zamawiający odwołuje się do osadzenia dostarczonego rozwiązania na stronie www. Czy znany jest adres strony na dzień dzisiejszy?”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje osadzenia rozwiązania na stronie www.wroclaw.pl/nasz-wroclaw. W trakcie realizacji umowy może zaistnieć konieczność osadzenia rozwiązania także na innych stronach Zamawiającego.

Pytanie nr 23

„Dot. OPZ część II Przedmiot zamówienia - wymagane funkcjonalności punkt 3. Prosimy o doprecyzowanie czy zamawiający oczekuje modułu do rezerwacji terminu będącego częścią strony internetowej wskazanej w OPZ część 1 „Przedmiot Zamówienia - wymagania ogólne” w punkcie 8? Czy Zamawiający oczekuje, aby moduł do rezerwacji spotkania był dostępny w ramach dostarczanego systemu.”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje, aby moduł do rezerwacji spotkania był dostępny w ramach dostarczonego systemu.

Pytanie nr 24

„Czy Zamawiający oczekuje, iż spotkania będą przetwarzane w jego środowisku lokalnym czy określenie Software as a Service ma stanowić rozwiązanie jako usługę czy rozwiązanie jako subskrypcja licencji do zainstalowania w środowisku Zamawiającego.”

Odpowiedź

Zamawiający oczekuje dostarczenia rozwiązania jako usługę, z możliwością jej rozwoju w kierunku zaproponowanym przez Zamawiającego (w trybie i na warunkach wskazanych w umowie).

Pytanie nr 25

„Dot. OPZ czy Zamawiający oczekuje zapisywanie historii czatu tekstowego.”

Odpowiedź

Zamawiający nie oczekuje zapisywania historii czatu tekstowego.

Z up. Prezydenta

Ewa Kulik

Dyrektor Wydziału Zamówień Publicznych