

Warszawa, dnia 02.04.2026 r.

Strona WWW**WYJAŚNIENIA SWZ NR 1**

Dotyczy postępowania pn.: „Udostępnienie systemu wraz z obsługą numerów dostępowych w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych (infolinii) wraz z narzędziami typu CRM” - COI-ZAK.262.7.2026.

Zamawiający, działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.) – dalej: ustawa Pzp, przedstawia poniżej wyjaśnienia SWZ:

PYTANIE 1

Czy wystarczająca będzie możliwość kierowania połączeń na zewnętrzne numery telefoniczne (krajowe stacjonarne lub komórkowe) z zachowaniem pełnej funkcjonalności infolinii, czy wymagane jest bezpośrednie połączenie SIP Trunk pomiędzy platformą contact center a Państwa infrastrukturą?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że opisane w punkcie 4.1.10 OPZ wymaganie (*Zapewnienie współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego poprzez połączenie w technologii typu SIP Trunk*) przewidziane jest, co do zasady, dla sytuacji, w której Zamawiający podjąłby współpracę z zewnętrznym dostawcą rozwiązania typu Call Centre, którego pracownicy, obsługujący połączenia, pracowaliby na wewnętrznym rozwiązaniu technicznym owego dostawcy Call Centre.

Zamawiający doprecyzowuje przy tym, że nie wymaga bezpośredniego połączenia systemu Wykonawcy z infrastrukturą Zamawiającego, ale całość procesu obsługi połączeń telefonicznych odbywa się w infrastrukturze dostarczonej przez Wykonawcę w ramach zamówienia. Pracownicy Zamawiającego oraz podmiotów współpracujących z Zamawiającym logują się do rozwiązania (np. platformy) dostarczonej przez Wykonawcę (w przypadku licencji typu Agent) lub otrzymują połączenia skierowane na tzw. numery podkładowe. W przypadku kierowania ruchu na numery zewnętrzne (np. w formule numeru podkładowego) ruch sieciowy jest jednostronny – wychodzący.

PYTANIE 2

Prosimy o podanie szacowanej liczby jednoczesnych kanałów głosowych wymaganych do komunikacji z systemami zewnętrznymi.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że szacowana liczba jednoczesnych kanałów głosowych została określona w punktach 4.1.7 oraz 4.1.8 OPZ.

PYTANIE 3

Czy rozwiązanie polegające na przekierowaniu połączenia do agenta na wskazany numer zewnętrzny (z zachowaniem kolejkwania i raportowania) spełni Państwa oczekiwania w zakresie funkcjonalności Agent PBX?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że wskazane w OPZ (4.2.5) rozwiązanie w zakresie funkcjonalności opisanej jako Licencja: Agent PBX (*(...)Zamawiający definiuje tak rozwiązanie polegające na przełączeniu kampanii na końcowy numer krajowy stacjonarny lub komórkowy, w tym w technologii VOiP, z zachowaniem karuzelowego obiegu połączeń w kampanii (...)*) – gdzie: *rozwiązanie opisane w niniejszym punkcie może być zrealizowane z wykorzystaniem innej technologii lub rozwiązania o innej nazwie, pod warunkiem realizacji oczekiwania Zamawiającego w zakresie opisanej funkcjonalności.*)

Tym samym Zamawiający odpowiada twierdząco na przedstawione pytanie nr 3.

PYTANIE 4

Czy dopuszczają Państwo rozwiązanie, w którym interfejs pozostaje w języku angielskim ?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że podtrzymuje wymaganie ujęte w punkcie 4.1.16 OPZ (*Zapewnienie interfejsu systemu i funkcjonalności w języku polskim*) oraz nie wyraża zgody na zaproponowaną w pytaniu zmianę OPZ.

PYTANIE 5

Prosimy o doprecyzowanie pojęcia "karne wylogowanie z kampanii" – czy chodzi o automatyczną zmianę statusu agenta (np. na "Niedostępny") po określonym czasie bezczynności, czy o całkowite wylogowanie z systemu?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający udziela odpowiedzi twierdzącej na pytanie nr 5 oraz doprecyzowuje, że opisane w punkcie 4.3.18 pojęcie „karne wylogowanie z kampanii” dotyczy zarówno sytuacji, w której pracownik zostaje całkowicie wylogowany z systemu po określonym czasie tzw. bezczynności, w godzinach pracy infolinii, jak również zmianę statusu na „Nieaktywny” / „Niedostępny” itp. (zależnie od nazwy użytej w systemie Wykonawcy). Skutkiem zmiany statusu w obu ww. sytuacjach jest stan, w którym do pracownika nie przychodzą połączenia oraz nie są dostarczane powiadomienia o połączeniu – co jest zdarzeniem niepożądanym w przedmiotowej infolinii.

PYTANIE 6

Czy oczekują Państwo, że agent pozostanie w statusie "Dostępny" bez ograniczeń czasowych, nawet jeśli przez dłuższy czas nie obsłuży żadnego połączenia?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający udziela odpowiedzi twierdzącej na pytanie nr 6.

Zamawiający wyjaśnia, że specyfika pracy przedmiotowej infolinii (udzielanie wyjaśnień przez pracowników osobom dzwoniącym równoległe z realizacją innych zadań urzędu) wymaga, aby pracownik o licencji Agent, przez cały okres dnia roboczego i zalogowania w systemie, był rozpoznawany przez system w statusie „Dostępny” (lub inna nazwa, zależnie od systemu Wykonawcy). W przedmiotowej infolinii ilość interakcji uzależniona jest od potrzeb osób dzwoniących i nie jest kształtowana przez Zamawiającego.

PYTANIE 7

Czy akceptowalne byłoby rozwiązanie, w którym pierwsza linia wsparcia realizowana jest przez inteligentnego asystenta (chatbot z bazą wiedzy), z możliwością eskalacji do konsultanta i automatycznym tworzeniem zgłoszeń w systemie ticketowym?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający udziela odpowiedzi przeczącej na pytanie nr 7.

Zamawiający ponadto wyjaśnia, że w przedmiotowym rozwiązaniu nie jest planowana obsługa zgłoszeń w systemie ticketowym.

PYTANIE 8

Prosimy o opisanie kluczowych funkcjonalności CRM, które są niezbędne dla Państwa działalności (np. historia kontaktów, zarządzanie sprawami, raportowanie, integracja z systemami zewnętrznymi).

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że kluczowe funkcjonalności CRM zostały szczegółowo wylistowane w OPZ (dokument Rozdział II SWZ) i poza wskazanymi tam Wymaganiami nie formuje dodatkowych oczekiwań co do CRM.

PYTANIE 9

Czy rozważają Państwo możliwość wykorzystania modułu CRM wbudowanego w platformę contact center, pod warunkiem że spełni on wymagane funkcjonalności – w zamian za uproszczenie architektury i niższe koszty utrzymania?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający doprecyzowuje, że nie definiuje modelu rozwiązania komponentów realizujących zadania w modelu CRM. Zamawiającemu zależy na funkcjonalnościach opisanych szczegółowo w OPZ (w szczególności w zakresie raportowania działania infolinii), natomiast konkretny model rozwiązania (np. moduł CRM wbudowany w platformę czy jako osobne narzędzie) Zamawiający pozostawia do swobodnej decyzji Wykonawcy.

PYTANIE 10

Czy posiadają Państwo obecnie system CRM, z którym nowe rozwiązanie powinno się integrować? Jeśli tak, prosimy o wskazanie nazwy i wersji systemu.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że nie przewiduje integracji systemu CRM infolinii z systemami typu ezd używanymi przez Zamawiającego. W założeniach Zamawiającego, opisanych w OPZ, przedmiotowy system (wraz z pozostałymi funkcjonalnościami opisanymi w OPZ) do obsługi infolinii jest narzędziem autonomicznym od infrastruktury Zamawiającego.

PYTANIE 11

Czy istnieje możliwość przeprowadzenia audytu technicznego środowiska sieciowego przed wdrożeniem w celu identyfikacji ewentualnych ograniczeń?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający udziela odpowiedzi przeczącej na pytanie nr 11.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że na etapie implementacji systemu wyłonionego Wykonawcy będzie przeprowadzony proces weryfikacji rozwiązań sieciowych z bezpośrednim udziałem osób merytorycznych w tym zakresie.

Odpowiedzi na przesłaną ankietę:

Nr	Pytanie	Jednostka	Odpowiedź Zamawiającego
Agenci i Supervisorzy			
1	Prosimy o podanie liczby aktywnych agentów w contact center.	<i>Miesięcznie</i>	Oczekiwana ilość aktywnych agentów została określona w OPZ
2	Prosimy o podanie liczby aktywnych supervisorów w contact center.	<i>Miesięcznie</i>	Oczekiwana ilość aktywnych supervisorów została określona w OPZ
3	Prosimy o podanie liczby użytkowników pełniących role QA / QM / Command Center.	<i>Miesięcznie</i>	Oczekiwana ilość użytkowników o licencji Nadzorca została określona w OPZ. Zamawiający nie posługuje się pojęciami QA / QM /Command Center. Jeśli funkcjonalności odpowiadające ww. pojęciom zostały opisane przez Zamawiającego - wymagania zostały ujęte w OPZ
Numery telefoniczne Contact Center			
4	Prosimy o podanie liczby posiadanych numerów bezpłatnych (Toll Free).	<i>Miesięcznie</i>	Zamawiający nie posiada bezpłatnych numerów telefonicznych, bo nie jest operatorem telekomunikacyjnym.
5	Prosimy o podanie liczby posiadanych numerów lokalnych (DID).	<i>Miesięcznie</i>	Zamawiający nie posiada lokalnych numerów telefonicznych, bo nie jest operatorem telekomunikacyjnym.
Kanał głosowy – Połączenia przychodzące			

6	Prosimy o podanie łącznej liczby połączeń przychodzących w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Szacowana wielkość ruchu została określona w OPZ, na podstawie statystyk z 2025 r.
9	Prosimy o podanie średniego czasu spędzonego w IVR na jedno połączenie (w minutach).	<i>Na połączenie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
10	Prosimy o podanie łącznego czasu spędzonego w IVR w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
Kanał głosowy – Połączenia porzucone			
12	Prosimy o podanie liczby porzuconych połączeń w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
13	Prosimy o podanie średniego czasu do momentu porzucenia połączenia (w minutach).	<i>Na połączenie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
14	Prosimy o podanie łącznego czasu porzuconych połączeń w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
Kanał głosowy – Połączenia obsłużone			
15	Prosimy o podanie liczby obsłużonych połączeń przychodzących w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
16	Prosimy o podanie średniego czasu oczekiwania w kolejce na jedno połączenie (w minutach).	<i>Na połączenie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
17	Prosimy o podanie łącznego czasu oczekiwania w kolejce w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
18	Prosimy o podanie średniego czasu obsługi połączenia – AHT (w minutach).	<i>Na połączenie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
19	Prosimy o podanie łącznego czasu obsługi połączeń w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
Kanał głosowy – Podział TFN / DID			
21	Prosimy o podanie łącznego czasu połączeń TFN w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie posługuje się pojęciem TFN/DID
23	Prosimy o podanie łącznego czasu połączeń DID w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie posługuje się pojęciem DID
24	Prosimy o podanie łącznego czasu wszystkich połączeń przychodzących w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.

Kanał głosowy – Połączenia wychodzące (poza kampaniami)			
26	Prosimy o podanie liczby połączeń wychodzących w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru. Zamawiający wyjaśnia również, że zależnie od rodzaju zastosowanego rozwiązania technologicznego Wykonawcy połączenia między użytkownikami czy przełączenia na dalszy numer również mogą być identyfikowane przez system jako połączenia wychodzące.
27	Prosimy o podanie średniego czasu obsługi połączenia wychodzącego (w minutach).	<i>Na połączenie</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
28	Prosimy o podanie łącznego czasu połączeń wychodzących (poza kampaniami) w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
Kanał głosowy – Transfery zewnętrzne			
30	Prosimy o podanie łącznego czasu zewnętrznych transferów głosowych – Inbound-IVR (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający nie prowadzi obserwacji tego parametru.
Kanał Chat			
35	Prosimy o podanie łącznej liczby sesji czatowych w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamówienie nie obejmuje kanału czat
36	Prosimy o podanie średniej liczby wiadomości na sesję (klient + bot + agent).	<i>Na sesję</i>	Zamówienie nie obejmuje kanału czat
37	Prosimy o podanie łącznej liczby wiadomości czatowych w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamówienie nie obejmuje kanału czat
Kanał Email			
50	Prosimy o podanie łącznej liczby obsługiwanych e-maili w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamówienie nie obejmuje kanału e-mail
Zadania (Tasks)			
51	Prosimy o podanie łącznej liczby tworzonych zadań (Tasks) w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamówienie nie obejmuje funkcjonalności typu Tasks.
Cases – Sprawy (CRM)			
68	Prosimy o podanie procentu połączeń przychodzących, w wyniku których tworzona jest sprawa (Case).	<i>%</i>	Zamówienie nie obejmuje procesu tworzenia spraw (case).

69	Prosimy o podanie łącznej liczby tworzonych spraw (Cases) w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zamówienie nie obejmuje procesu tworzenia spraw (case).
Customer Profiles (CRM)			
70	Prosimy o podanie łącznej liczby klientów posiadających profil (Customer Profile).	<i>Łącznie</i>	Zamawiający nie profiluje osób dzwoniących.
73	Prosimy o podanie procentu klientów, których profil zawiera ponad 100 obiektów.	<i>%</i>	Zamawiający nie profiluje osób dzwoniących.
Performance Evaluation – Scorecards			
86	Prosimy o podanie liczby agentów poddawanych ewaluacji w skali miesiąca.	<i>Miesięcznie</i>	Zakres funkcjonalności raportowania został szczegółowo opisany w OPZ.
Nagrywanie audio w Contact Center			
87	Prosimy o podanie procentu nagrywanych połączeń przychodzących (audio).	<i>%</i>	Zamawiający określił wymogi dotyczące nagrywania rozmów w OPZ.
88	Prosimy o podanie procentu nagrywanych połączeń wychodzących (audio).	<i>%</i>	Zamawiający określił wymogi dotyczące nagrywania rozmów w OPZ.
89	Czy nagrywanie IVR jest aktywne w Państwa środowisku?	<i>TAK/NIE</i>	Środowisko dostarcza Wykonawca
90	Prosimy o podanie łącznego czasu nagrań audio w skali miesiąca (w minutach).	<i>Minuty/mies.</i>	Zamawiający określił wymogi dotyczące nagrywania rozmów w OPZ.
91	Prosimy o podanie okresu przechowywania nagrań audio (w miesiącach).	<i>Miesiące</i>	Zamawiający określił wymogi dotyczące nagrywania rozmów w OPZ.
Optymalizacja – WFM / WFO			
96	Prosimy o podanie liczby agentów objętych prognozowaniem (forecasting).	<i>Miesięcznie</i>	Zamówienie nie obejmuje takiej funkcjonalności

Niniejsze wyjaśnienia stanowią integralną część SWZ i powinny być uwzględnione przez Wykonawców przy składaniu ofert w postępowaniu.

Radosław Maćkiewicz
Dyrektor Centralnego Ośrodka
Informatyki
/podpisano elektronicznie/