

Do wszystkich Wykonawców

dotyczy: **Zapytania w celu ustalenia szacunkowej wartości zamówienia na dostawę Systemu teleporad**
znak sprawy: **WPZ.230.1.2021 2021-23112**

W związku z faktem, iż do przedmiotowego Zapytania wpłynęły pytania od Wykonawców w odniesieniu do treści Opisu przedmiotu zamówienia, dalej „OPZ”, Zamawiający przytacza treść pytań i udziela odpowiedzi. Ponadto w związku z dużą liczbą zadanych pytań Zamawiający udzieli odpowiedzi w zakresie pozostałych pytań w innym terminie.

Ponadto zmianie ulega termin na przesłanie odpowiedzi na niniejsze *Zapytanie* nie później niż do dnia **9 sierpnia 2021 r. do końca dnia**, pocztą elektroniczną na adres s.ryszka@cez.gov.pl

Pytanie 1

OPZ pkt I:

"Okres udostępnienia system teleporad (świadczenia usługi): 24 miesiące od wdrożenia"

OPZ pkt. III:

"System zainstalowany będzie na infrastrukturze Dostawcy i udostępniony Zamawiającemu jako usługa typu SaaS."

OPZ pkt. VI.6: "b. Wysoka dostępność i skalowalność rozwiązania musi być zapewniona poprzez rozproszoną globalnie infrastrukturę."

Jakie są oczekiwane przez Zamawiającego parametry świadczonej usługi w modelu SaaS - SLA, RTO, RPO, itd.?

Odpowiedź 1

Zamawiający definiuje następujące parametry SLA:

1. Dostępność: 99,5% w skali miesiąca
2. Częstotliwość wykonywania kopii zapasowych (RPO) - 1 godzina
3. Czas przywrócenia systemu do działania (RTO) - 30 minut

Pytanie 2

OPZ pkt II:

"Gwarancja na system będzie świadczona przez okres 24 miesięcy od daty wdrożenia"

Jaki zakres i warunki gwarancji są oczekiwane przez Zamawiającego?

Odpowiedź 2

Zamawiający informuje, iż określa zakres i warunki gwarancji następująco:

1. Usługi gwarancyjne świadczone w dni robocze w godzinach: 8-17.
2. Świadczenie wsparcia dla Zamawiającego dot. obsługi Systemu w dni robocze w godzinach: 8-17.

3. *Implementacja i udostępnienie Zamawiającemu narzędzia do monitorowania dostępności Systemu*
4. *Obsługa zgłoszeń incydentów od Zamawiającego w czasach:*
 - a. *Reakcja na incydent - 2 godziny robocze*
 - b. *Usunięcie wady:*
 - *4 godziny robocze dla zgłoszeń o wysokim priorytecie (System nie jest dostępny)*
 - *8 godzin roboczych dla zgłoszeń o średnim priorytecie (System jest dostępny, ale pojawiając się błędy utrudniające w znacznym stopniu jego wykorzystanie)*
 - *2 dni robocze dla zgłoszeń o niskim priorytecie (usterki powodujące mały wpływ na wykorzystanie Systemu)*

Pytanie 3

OPZ pkt. VI.1:

"b. Zalogowanie pracownika medycznego do aplikacji (identyfikacja)."

OPZ pkt. VI.3:

"a. Administrowanie rolami -pracownikami medycznymi. W tym m.in.: zarządzanie uprawnieniami, zarządzanie hasłami, blokowanie)."

OPZ pkt. 3.

"b. Możliwość importu z pliku wielu kont pracowników medycznych jednocześnie.

3a) *Czy Zamawiający oczekuje, że System Teleporad będzie posiadać własny, niezależny od innych rozwiązań Zamawiającego, mechanizm zarządzania tożsamością oraz uprawnieniami użytkowników (pracownicy medyczni, administratorzy)?*

3b) *Czy Zamawiający oczekuje integracji mechanizmu zarządzania tożsamością użytkowników (pracowników medycznych, administratorów) z innymi rozwiązaniami działającymi obecnie po stronie Zamawiającego (np. Active Directory, Azure AD, inne usługi LDAP)?*

3c) *Jakich mechanizmów autentykacji użytkowników (pracownicy medyczni, administratorzy) oczekuje Zamawiający? Np. SSO (integracja z systemem zarządzania tożsamością w infrastrukturze Zamawiającego, np. AD), biometria, MFA, inne?*

Odpowiedź 3

Zamawiający informuje, że System teleporad będzie posiadać własny mechanizm zarządzania uprawnieniami użytkowników. Mechanizm będzie oparty na katalogu użytkowników udostępnionym przez Zamawiającego. Autentykacja użytkowników będzie oparta o nazwę i hasło użytkownika.

Pytanie 4

OPZ pkt. VI.2:

Moduł pacjenta / osoby dołączającej

4a) *Jak Zamawiający wyobraża sobie identyfikację i autoryzację pacjenta w Systemie Teleporad? Czy ma być zintegrowana z aktualnie istniejącymi rozwiązaniami, a jeśli tak, to jakimi (np. IKP, Profil Zaufany)?*

4b) *Czy pacjent ma mieć po stronie Systemu Teleporad dostęp do swojego profilu, w tym np. historii połączeń, przesłanych plików, itp.?*

4c) Czy zamawiający oczekuje jakiegokolwiek integracji z IKP (odczyt lub zapis)?

Odpowiedź 4

Zamawiający informuje, że zakłada identyfikację pacjenta w oparciu o PIN (w przypadku połączenia telefonicznego). W przypadku połączenia internetowego pacjent dołącza do teleporady za pomocą unikalnego linku. Nie jest zakładana autoryzacja pacjenta w Systemie teleporad. Na obecnym etapie nie jest przewidywana też integracja z Systemu teleporad z systemem IKP. System teleporad będzie zintegrowany z systemem eRejestracji CeZ.

Pytanie 5

OPZ. Pkt 6g "Możliwość założenia nieograniczonej liczby kont pracowników medycznych. "

Jaka jest maksymalna liczba zalogowanych (aktywnych użytkowników)?

Odpowiedź 5

Zamawiający informuje, iż zgodnie z OPZ określone zostały progi maksymalnej ilości jednoczesnych połączeń:

1. Max. 2000 jednoczesnych połączeń – od startu Systemu
2. Max. 5000 jednoczesnych połączeń – od dnia wskazanego przez Zamawiającego
3. Max. 10000 jednoczesnych połączeń – od dnia wskazanego przez Zamawiającego
4. Max. 15000 jednoczesnych połączeń – od dnia wskazanego przez Zamawiającego
5. Max. 20000 jednoczesnych połączeń – od dnia wskazanego przez Zamawiającego

W przypadku pierwszego progu (2000 jednoczesnych połączeń) maksymalna ilość zalogowanych użytkowników wynosi 2000 (pracownicy medyczni). Jednocześnie do Systemu połączonych będzie 2000 pacjentów (osoby niezalogowane) oraz ewentualne osoby doproszone.

Pytanie 6

Wymaganie нефункционалне "p": Możliwość nagrania przedzapowiedzi w systemie audio/video i IVR

6a) Czy Zamawiający posiada swój IVR? Czy nagrywanie do IVR ma się odbywać w panelu administracyjnym? Czy system audio/video ma działać jako IVR, tzn. kiedy pacjent zadzwoni z przeglądarki internetowej lub z telefonu, to system ma udostępnić mu menu głosowe i dać wybór, np. "1 - odsłuchaj informacje o rodo, 2 – instrukcja postępowania, itd"?

6b) Czy zamawiający mógłby doprecyzować przypadek użycia?

Odpowiedź 6

Zamawiający informuje, że nie posiada IVR. Zamawiający dopuszcza nagrywanie do IVR z poziomu panelu administracyjnego za pomocą TTS (text to speech). Dodatkowo Zamawiający może przesłać do Wykonawcy treść komunikatów głosowych, a Wykonawca przygotowuje pliki dźwiękowe i umieści je w systemie IVR. Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązania typu voicebot. System audio/video nie wykorzystuje IVR jednak musi posiadać możliwość udostępnienia (np. poprzez linki) informacji odnośnie RODO, regulaminów itp.

Pytanie 7

Funkcjonalne - Moduł pracownika medycznego

f. Możliwość przesyłania plików

W jakim celu pracownik medyczny ma wysyłać pliki i do kogo? Jakiego rodzaju pliki są przewidywane? Czy mają być przechowywane w pamięci aplikacji Inperly?

Odpowiedź 7

Zamawiający informuje, że pracownik medyczny powinien posiadać możliwość przesłania plików np. zdjęcia, pliki tekstowe itp. do pacjenta. Przesłane pliki muszą być dostępne tylko przez czas trwania teleporady.

Pytanie 8

Funkcjonalne - Moduł pracownika medycznego

g. Przełączenie się na użytkownika aktualnie zabierającego głos (widok aktywnego rozmówcy).

Ilu uczestników w standardowym połączeniu może brać udział?

Odpowiedź 8

Zamawiający informuje, że w większości przypadków w połączeniu będą wezmą udział 2 osoby (pracownik medyczny oraz pacjent). System musi jednak mieć możliwość dołączenia osoby trzeciej.

Pytanie 9

Funkcjonalne - Moduł zarządzający

ii. Biling, liczba teleporad w zadanym okresie z podziałem na odbyte/ nieodbyte.

Wymaga doprecyzowania w jaki sposób ma odbywać się planowanie teleporad. Na chwilę obecną mamy kalendarz spotkań.

Odpowiedź 9

Zamawiający informuje, że kalendarzem teleporad zarządzać będzie zewnętrzny system Zamawiającego, który będzie zintegrowany z Systemem teleporad.

Pytanie 10

Wymagania нефункционалне

b. Wysoka dostępność i skalowalność rozwiązania musi być zapewniona poprzez rozproszoną globalnie infrastrukturę.

Co oznacza rozproszona globalnie infrastruktura? Czy nie ma znaczenia czy usługi i/lub serwery znajdują się w obszarze EOG?

Odpowiedź 10

Zamawiający informuje, nie wymaga, aby usługi i/lub serwery znajdowały się w obszarze EOG.

Pytanie 11

OPZ Ust. V. Wdrożenie.

Czy prace analityczne na które Zamawiający wskazuje ww ust., wliczane są w termin realizacji wynoszący 40 dr?

Wykonawca zwraca uwagę, że ustalenia analityczne dotyczące m.in integracji interfejsów, wymagania dotyczące interfejsów użytkownika czy przypadków użycia, znacząco wpływają na sposób realizacji całego Systemu teleporad, zatem czas ten nie powinien być wliczany do 40 dniowego czasu wskazanego w OPZ na wdrożenie, lub ww. okres powinien być zwiększony o co najmniej 15 dr.

Odpowiedź 11

Zamawiający informuje, że prace analityczne są wliczane w termin realizacji wynoszący 40 dni roboczych.

2021-07-30 (-) Rafał Orlik

.....
(data, podpis kierownika wnioskodawcy)

Sporządziła: Ryszka Sabina