



Název veřejné zakázky:
Druh zadávacího řízení:
Zadavatel:

Dodávka telefonní ústředny pro oblast Ústí nad Labem
otevřené nadlimitní

Krajská zdravotní, a.s.

se sídlem Ústí nad Labem, Sociální péče 3316/12A, PSČ 401 13,
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským
soudem v Ústí nad Labem pod spisovou značkou B 1550

Evidenční číslo: 1771/2019

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 4

Call Control

Dotaz č. 1:

Chápeme správně, že řešení bude umístěné v jednom datacentru v nějaké z lokalit?

Odpověď č. 1:

Zadavatel požaduje dodání řešení s vysokou dostupností služeb, jak je popsáno v Příloze č. 3 Technické specifikaci, tedy řešení musí být umístěno na více místech.

Dotaz č. 2:

O kolik lokalit půjde celkem? Požadujete, aby v případě výpadku WAN konektivity mezi lokalitami, zachování fungování vzdálené pobočky?

- Specifikujte velikosti poboček (kolik zařízení bude na lokalitách umístěno)
- Bude v pobočkách nějaký back-up do veřejné telefonní sítě? E1 nebo BRI? Prosím specifikujte počty a kanály.

Odpověď č. 2:

Lokality jsou popsány v Příloze č. 3 Technické specifikaci. Počty zařízení v jednotlivých lokalitách jsou definovány v Příloze č. 3 Technické specifikaci. Požadavky na připojení do veřejné telefonní sítě jsou dostatečně specifikovány v Příloze č. 3 Technické specifikaci.

Dotaz č. 3:

Specifikujte kolik analogových telefonů bude do nově pořízené ústředny připojeno, ideálně v přesnosti a pečlivosti na dané lokality, kvůli zpřesnění cenové nabídky a zbytečnému se vyhnutí, prodražování?

Odpověď č. 3:

Zadavatel požaduje dodání dle Přílohy č. 3 Technická specifikace, tedy všechny dodané porty s potřebnou licencí.

Dotaz č. 4:

Skutečně plánujete nakoupit 1500 licencí pro IP telefony, když požadujete nákup pouze cca 300 IP Telefonů? Je to zbytečná investice do licencí a především supportu, jelikož vám licence budou ležet ladem. Licence a support lze dokupovat kdykoli a po jednotkách.

Odpověď č. 4:

Zadavatel trvá na podmínkách stanovených v zadávací dokumentaci a jejích přílohách.

Dotaz č. 5:

Otázka DECT – mají být nebo nemají být dodány v rámci poptávkového řízení? Budou Decty v jedné lokalitě? Má se jednat o sofistikované řešení, případně pouze o ručku, které bude sloužit pro mobilní uživatele v rámci kanceláře? Nikoli celé budovy? Pokud má DECT pokrýt celou budovu, potřebujeme nákresy a ideálně provést zamření síly signálu po celé budově? Mají být součástí dodávky?

Odpověď č. 5:

Dect zařízení mají být dodány dle Přílohy č. 3 Technická specifikace. Instalace do koncových umístění není součástí dodávky.

Call Centrum, IVRDotaz č. 6:

Co je myšleno 5ti různými Call Centry? Separátní systémy? Oddělené? Co si pod tím představit?

Odpověď č. 6:

V Příloze č. 3 Technické specifikaci je popsáno dodání 50 agentů a možnost vytvoření až 5 různých callcenter. Tedy možnost 5 oddělených pracovišť v jednom systému.

Dotaz č. 7:

Jaký je maximální počet úrovní v IVR stromu (předpoklad)?

Odpověď č. 7:

Zadavatel neurčuje maximální počet úrovní.

Dotaz č. 8:

Požadujete striktně reporty ve 3D? Případně čeho?

Odpověď č. 8:

Tento požadavek zadavatel nestanovil.

Dotaz č. 9:



Z jakého důvodu je požadováno 200 současných hovorů do IVR? Tento počet je vcelku nestandardní a odpovídá velkým Enterprise řešením typu banka a nebo energetický průmysl, kde je více než 10 000 hovorů denně proudící do call centra.

Odpověď č. 9:

Zadavatel požaduje 200 současných hovorů do IVR, jak je popsáno v Příloze č. 3 Technické specifikaci.

V Ústí nad Labem dne:

23 -09- 2019

06
 Krajská zdravotní, a.s.
Sociální péče 3316/12A
401 13 Ústí nad Labem
IČ: 25488627
DIČ: CZ 25488627

.....
Ing. Petr Fiala
generální ředitel

