

242547

Dotyczy: „Świadczenie usług infolinii dla Centrum e-Zdrowia”

Pytanie 2:

W nawiązaniu informacji zawartych w Załącznik r 1 - OPZ pkt. 11 Kluczowe statystyki w zakresie prognozy ruchu Załącznik 2: Prognoza ruchu

Czy w prognozie ruchu , podane dane pkt 10.2, 10.3 oraz 10.4 dotyczą wszystkich zgłoszeń ? czy tylko wynikających ze zgłoszeń telefonicznych - co sugeruje informacja z pkt 10.5

Odpowiedź 2

Zamawiający podaje liczbę wszystkich obsłużonych zgłoszeń za okres ostatnich 12 miesięcy, zarówno telefonicznych, jak i mailowych.

Pytanie 3:

Jaki jest średni czas obsługi jednego @ ?

Odpowiedź 3

Czas obsługi zgłoszenia elektronicznych (e-mail) to średni czas 30 minut.

Pytanie 4:

Jaki jest średni czas obsługi jednego zgłoszenia telefonicznego ? wg informacji - że do obsługi jednego zgłoszenia może być przeprowadzonych więcej niż jedna rozmowa

Odpowiedź 4

Zamawiający wskazuje, że średni czas trwania jednej rozmowy to 4,75 minut.

Pytanie 5

Jaki jest średni czas obsługi jednego zgłoszenia @ ? wg informacji - do obsługi jednego zgłoszenia może być przeprowadzonych więcej niż jedna obsługa @

Odpowiedź 5

Czas obsługi jednego zgłoszenia elektronicznych (e-mail) to średni czas 30 minut

Pytanie 6

Jaki % zgłoszeń jest rozwiązywany podczas jednej rozmowy telefonicznej ?

Odpowiedź 6

Zamawiający wskazuje, że od lipca do grudnia rok 2025 r. około 80% zgłoszeń podczas jednej rozmowy telefonicznej.

Pytanie 7

Jaki % zgłoszeń jest rozwiązywany podczas obsługi jednego @ ?

Odpowiedź 7

Zamawiający wskazuje, że od lipca do grudnia rok 2025 r. około 92% zgłoszeń podczas jednej rozmowy telefonicznej.

Pytanie 8

Jaki % zgłoszeń jest rozliczany przez Zamawiającego ?

Odpowiedź 8

Zamawiający wskazuję, że rozliczanych jest 100% zgłoszeń wpływających na Infolinię.

Pytanie 9

Jaki jest średni czas rozmowy telefonicznej przy opcjonalnej kampanii out (10 tys) ?

Odpowiedź 9

Zamawiający wskazuję, że średni czas rozmowy wychodzącej trwa około 5 min.

Pytanie 10

34.12. SOZ musi umożliwić obsługę Zgłoszeń w formie wideorozmowy z tłumaczem języka migowego, w przedziale czasowym: od poniedziałku do piątku przez 4 h pomiędzy godziną 08:00 a 16:00. Wykonawca zapewni tłumacza języka migowego we wskazanym powyżej czasie.

Proszę o doprecyzowanie, czy video ma być integralną częścią systemu obsługi, czy może być osobnym narzędziem do video rozmowy ?

Odpowiedź 10

Zamawiający wymaga od Wykonawcy dostarczenia narzędzia, które umożliwić obsługę Zgłoszeń w formie wideorozmowy z tłumaczem języka migowego.

Pytanie 11

34.1. SOZ musi umożliwić Konsultantowi i Klientowi nawigację (przeglądanie) tej samej strony internetowej w tym samym czasie. Dzięki temu Konsultant i Klient „będą współdzielić” tę samą instancję strony internetowej (lub okna przeglądarki). Sesja współdzielenia ekranu powinna być nagrywana. Zamawiający nie ponosi kosztów kupna dodatkowych licencji.

Proszę o doprecyzowanie czy to ma być osobne narzędzie ?

Odpowiedź 11

Zamawiający wymaga od Wykonawcy dostarczenia narzędzia, które umożliwić obsługę Zgłoszeń w formie współdzielenia ekranu.

2026-02-19 (-) Aleksandra Burzyńska