Міністерство охорони здоров’я України
Проект № 8475-UA
"Поліпшення охорони здоров’я на службі у людей"

ЗАПИТАННЯ ТА РОЗ’ЯСНЕННЯ №1

до

ЗАПРОШЕННЯ ДО ПОДАННЯ ЦІНОВИХ ПРОПОЗИЦІЙ
№ SH-4.13
«Послуги контакт центру для Міністерства охорони здоров'я України»
(надалі - Запрошення)

№ п/п.	Запити щодо роз’яснення положень Запрошення, об’єднані за змістом	Роз’яснення
1.	У п.5.2. Технічного завдання передбачено передбачене подання сертифікату метрологічної атестації та повірки системи вимірювання при цьому не вказано про які засоби вимірювання йдеться. Враховуючи вищенаведене, відповідно до п.4 ЗАПРОШЕННЯ ДО ПОДАННЯ ЦІНОВИХ ПРОПОЗИЦІЙ № SH-4.13 - просимо надати довідкову інформацію про те, саме про які атестації та повірку систем йдеться.	Будь-ласка див. п. 3 Змін № 2 до Запрошення.
2.	- «Задля яких цілей замовник потребує 1 502 робочих годин лікаря? Протягом якого часу та якого типу консультації мають бути надані лікарем відповідно до п. 10 цінової пропозиції?»; - «Протягом якого часу та якого типу консультації мають бути надані лікарем відповідно до п. 10 цінової пропозиції?»; - «Що мається на увазі під п. 10 Таблиці цін (Компенсація витрат для оплати послуг лікарів при наданні консультацій.)».	Будь-ласка див. п. 2 Змін № 2 до Запрошення.
3.	- «Чим відрізняється функціонал виділеного оператору (п.7 цінової пропозиції) від функціоналу	У п. 3.1.2 Додатку 2 до Запрошення зазначена інформація щодо функціоналу виділених операторів: «Виділені

	операторів, що обслуговують вхідні та вихідні дзвінки?»; - «Чим відрізняються виділений оператор (п.7 цінової пропозиції) від операторів, що обсулговують вхідні та віхідні дзвінки?»	оператори використовуються для виконання різних задач, які виникають спорадично з певною періодичністю (формування бази для продзвону, обробка інформації в електронній пошті, ручний обдзвін контактів, тощо.)».
4.	Який обсяг звернень треба буде обробляти за допомогою чатів? У який пункт цінової пропозиції треба включити ці витрати?	У п. 3.1.1 Додатку 2 до Запрошення зазначена інформація щодо запланованих обсягів: «- щоденне навантаження (обсяг дзвінків та повідомлень) може коливатися від 500 до 7000 контактів за добу в залежності від зовнішніх факторів;» Оскільки окремого пункту для обслуговування чатів в ціновій пропозиції не зазначається, тому витрати на обслуговування чатів необхідно включати в поз. 3 «Обслуговування операторами вхідних контактів» таблиці за пунктом 1 Додатку 1 до Запрошення.
5.	Чи треба включити вартість послуг вихідної телекомунікації у п. 4 цінової пропозиції? Окремо цього пункту не зазначено.	Так, окремо цього пункту не зазначено, тому вартість послуг вихідної телекомунікації необхідно включати до поз. 4 «Обслуговування операторами вихідних контактів з урахуванням компенсації витрат на телефонію.» таблиці за пунктом 1 Додатку 1 до Запрошення.
6.	Звертаємося із проханням продовжити термін підготовки до закупівлі у зв'зку з великим обсягом та складностю тендерної документації.	Будь-ласка див.: - п. 1 Змін № 1 до Запрошення, - п. 1 Змін № 2 до Запрошення.