

**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*)

<b>№ п/п.</b>	<b>Запити щодо роз'яснення положень Запрошення, об'єднані за змістом</b>	<b>Роз'яснення</b>
1.	<p>Таблиця. Контрольний перелік критеріїв відповідності функціональним вимогам (ст.20 Запрошення): не розуміємо, що саме потрібно вносити у колонки "Технічні коментарі Учасника торгів щодо підтвердження відповідності вимозі" та "Перехресні посилання Учасника торгів на інформацію, наведену в Технічній пропозиції, яка підтверджує виконання вимоги" -- просимо надати пояснення та приклад змісту.</p>	<p>Інформуємо, що на стор. 20 пункту «Відповідність вимогам Замовника (заповнюється Учасником торгів)» Додатку 2 «ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ» до Запрошення зазначено, що саме необхідно внести в Таблицю «Контрольний перелік критеріїв відповідності функціональним вимогам», яка починається на стор. 20 Запрошення, а саме:</p> <p style="padding-left: 40px;">«Для всіх нижченаведених вимог Учасник торгів має описати, як його технічна частина пропозиції відповідає кожній конкретній вимозі.</p> <p style="padding-left: 40px;">Учасник торгів повинен надати перехресні посилання на відповідну підтверджуючу інформацію, яку він включив до складу своєї Цінової пропозиції. У цих перехресних посиланнях повинні бути зазначені відповідні документи, номери сторінок і номери параграфів. Таблиця технічної відповідності не заміняє собою інші розділи вимог (або інші частини Запрошення). Якщо будь-яка вимога не зазначена в нижченаведеній Таблиці, це не звільняє Учасника торгів від обов'язку включити у технічну частину своєї цінової пропозиції інформацію, що підтверджує відповідність цій вимозі. Односкладові або двоскладові відповіді (наприклад, «Так», «Ні», «Відповідає» і т.д.) не достатні для підтвердження відповідності вимогам.».</p> <p style="padding-left: 40px;">Нижче надається приклад заповнення таблиці.</p>

Приклад заповнення таблиці:

№ з/п	Короткий опис функціональності	Посилання на номер повної вимоги	Підтримка функціональності (Так/ Ні)	Технічні коментарі Учасника торгів щодо підтвердження відповідності вимозі	Перехресні посилання Учасника торгів на інформацію, наведену в Технічній пропозиції, яка підтверджує виконання вимоги
1.	Рішення повинно переключати операторів між типами каналів зв'язку автоматично або в ручному режимі.	3.4.1.8.	Так	Система « _____ » виконує процедуру переключення між наступними _____ каналами зв'язку як в автоматичному, так і в ручному режимі. Налаштування способів переключення з автоматичного на ручний (або навпаки) виконується шляхом сервісної функції в Меню – «.....» - «.....»	Зазначений функціонал описано детально в керівництві користувача (чи адміністратора) Системи – файл «.....pdf» у складі нашої Технічної пропозиції – стор. з _____ по _____.

2.	<p>П. 5.2. Наявність у учасника торгів свідоцтва про перевірку або документу міжнародного зразка про відповідність системи вимірювань згідно з вимогами ДСТУ ISO 10012:2015 "Системи керування вимірювання. Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання» з терміном дії на 2021-2022 рік включно: стосовно чого потрібно надати цей документ? Маємо припущення, що це може стосуватися "Рішення Контакт Центру" або "Підсистеми для обробки звернень від абонентів (CRM/ticket)" (згідно термінам, визначеним у змісті запрошення). Просимо надати конкретну інформацію спростувавши, або підтвердивши наші припущення.</p>	<p>Підтверджуємо, що вимога пункту 5.2. «Наявність у учасника торгів свідоцтва про перевірку або документу міжнародного зразка про відповідність системи вимірювань згідно з вимогами ДСТУ ISO 10012:2015 «Системи керування вимірювання. Вимоги до процесів вимірювання та вимірювального обладнання» з терміном дії на 2021-2022 рік включно» п. 5 «Обов'язкові кваліфікаційні вимоги до Виконавця» Додатку 2 «ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ» до Запрошення стосується запропонованого у Ціновій пропозиції «Рішення Контакт Центру» в цілому, як і решта вимог, які зазначено у Запрошенні, так само стосуються усього запропонованого рішення Контакт центру, якщо інше чітко не зазначено окремо у Запрошенні.</p>
----	---	---