



DAG.240.1.2026

ZAPYTANIE OFERTOWE

WOJEWÓDZKI SZPITAL SPECJALISTYCZNY NR 5 IM. ŚW. BARBARY w SOSNOWCU

ZAPRASZA DO ZŁOŻENIA OFERTY

NA ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W ZAKRESIE TELEFONII STACJONARNEJ

I. NAZWA I SIEDZIBA SPRZEDAJĄCEGO

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny nr 5 im. Św. Barbary w Sosnowcu

Centrum Urazowe

Plac Medyków 1, 41-200 Sosnowiec

NIP 644-28-76-726, REGON 000296495

II. TRYB POSTĘPOWANIA

Zapytanie ofertowe –

Za pośrednictwem platformy zakupowej: <https://platformazakupowa.pl/pn/wss5>

III. PRZEDMIOT POSTĘPOWANIA

Przedmiotem postępowania jest:

1. **Zawarcie umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej wraz z utrzymaniem przydzielonej numeracji: 323682000 – 323682799;**
 - 1.1. Usługa zakończona dwoma interfejsami ISDN 30B+D;
 - 1.2. Usługa sip-trunk o pojemności 100 jednoczesnych kanałów rozmównych;
 - 1.3. Usługi muszą być świadczone na dedykowanym łączu światłowodowym w formie transmisji. Nie dopuszcza się świadczenia usług poprzez sieć internet.
 - 1.4. Utrzymanie przydzielonej numeracji ośmiuset numerów telefonicznych z zakresem: 323682000 – 323682799;
 - 1.5. Elastyczne zarządzanie przydzieloną numeracją, dowolne przypisywanie do poszczególnych usług – zmiany dokonywane na każdorazowe zlecenie zamawiającego;
 - 1.6. W ramach abonamentów mają być zawarte bezpłatne połączenia na telefony komórkowe krajowe oraz na stacjonarne na terenie kraju i w pierwszej strefie euro.
2. **Dostawa i utrzymanie systemu Contact Center dla 15 agentów/konsultantów oraz 2 supervisorów/nadzorców z następującymi funkcjonalnościami:**
 - 2.1. Obsługa kanałów komunikacji
 - 2.1.1. System zapewnia jednoczesne wsparcie wielu agentów w kanałach SMS oraz voice, z możliwością równoległej obsługi wielu interakcji;
 - 2.1.2. Możliwość wysyłania wiadomości SMS z wielu logicznych kanałów/numerów, przypisanych do kampanii, jednostek organizacyjnych lub scenariuszy biznesowych;
 - 2.1.3. Natywna integracja z infrastrukturą telekomunikacyjną operatora lub dostawcy usług telekomunikacyjnych, bez konieczności stosowania pośrednich bramek lub zewnętrznych middleware;
 - 2.2. Integracje i otwartość systemu
 - 2.2.1. Dwukierunkowa integracja z arkuszami Google Sheets, umożliwiająca cykliczne przetwarzanie danych;

- 2.2.2. Integracja z systemami klasy EDM, w tym m.in. myDR;
- 2.2.3. Możliwość łatwej rozbudowy o kolejne integracje z systemami EDM bez ingerencji w core systemu;
- 2.2.4. Automatyczna wysyłka wiadomości SMS na podstawie danych pochodzących z kalendarza systemu medycznego (np. przypomnienia o wizytach, zmianach terminów);
- 2.3. Zarządzanie kontaktem i historią komunikacji
 - 2.3.1. Centralny moduł Kontaktów, zapewniający pełną historię komunikacji pacjenta/klienta (SMS, voice, notatki, statusy) w jednym widoku;
 - 2.3.2. Nagrywanie rozmów:
 - 2.3.2.1. Przechowywanie nagrań do jednego miesiąca;
 - 2.3.3. Widok 360° na poziomie agenta, obejmujący:
 - 2.3.3.1. historię interakcji;
 - 2.3.3.2. dane kontekstowe;
 - 2.3.3.3. statusy zdarzeń;
 - 2.3.3.4. notatki;
- 2.4. Kampanie i automatyzacja
 - 2.4.1. Możliwość automatycznego inicjowania kampanii cyklicznych, generowanych na podstawie danych z cyklicznie przetwarzanych arkuszy Google Sheets;
 - 2.4.2. Generowanie cyklicznych kampanii voice/SMS na podstawie plików wsadowych importowanych do centralnego katalogu systemu telekomunikacyjnego;
 - 2.4.3. Tworzenie kampanii SMS na podstawie plików XLS;
 - 2.4.4. Tworzenie szablonowych kampanii SMS w oparciu o pliki XLS, z możliwością parametryzacji treści;
- 2.5. Voice i AI
 - 2.5.1. Automatyczna transkrypcja rozmów głosowych;
 - 2.5.2. Automatyczne podsumowanie rozmów przy użyciu mechanizmów AI, realizowane lokalnie, bez przekazywania danych do zewnętrznych serwisów przetwarzania;
- 2.6. Bezpieczeństwo i architektura
 - 2.6.1. Możliwość uruchomienia każdego elementu usługi:
 - 2.6.1.1. w infrastrukturze zamawiającego lub
 - 2.6.1.2. w sieci operatora dostarczającego usługę(on-prem / private cloud / hybrid);
 - 2.6.1.3. Architektura systemu wyklucza realizację połączeń głosowych poprzez przeglądarkę internetową, zapewniając obsługę voice wyłącznie przez softphone lub hardphone, co minimalizuje ryzyko podatności przeglądarkowych oraz problemów jakościowych;
- 2.7. Obsługa zdarzeń i ergonomia pracy
 - 2.7.1. Statusowanie zdarzeń, w tym oznaczanie spraw jako „załatwione”, „w toku”, „wymaga kontaktu”;
 - 2.7.2. Możliwość dodawania notatek do zdarzeń i interakcji, widocznych dla innych agentów;
 - 2.7.3. Niezależna aplikacja softphone do realizacji połączeń głosowych, działająca poza panelem agenta (aplikacja desktopowa dla systemu Windows);
- 2.8. Raportowanie
 - 2.8.1. Wbudowany moduł raportowania i dashboardów (SMS, voice, kampanie, skuteczność);
- 2.9. Szkolenie

2.9.1. Szkolenie on-line dla agentów/konsultantów oraz supervisorów/nadzorców systemu.

3. Zawarcie umowy na świadczenie usługi dostępu do sieci internet w technologii radiowej o minimalnej przepustowości 300/40 Mbps z dedykowanym publicznym adresem IPv4 i zasilaniem awaryjnym (UPS).

IV. SPOSÓB, TERMIN ORAZ MIEJSCE SKŁADANIA OFERT

- 4.1. Oferty należy składać w formie elektronicznej za pośrednictwem Platformy Zakupowej <https://platformazakupowa.pl/pn/wss5>
- 4.2. Zamawiający zastrzega sobie prawo przesunięcia terminu składania ofert.
- 4.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.
- 4.4. Oferty złożone po terminie nie będą brane pod uwagę.
- 4.5. Prowadzone postępowanie nie stanowi przetargu w rozumieniu Kodeksu Cywilnego ani ustawy Prawo Zamówień Publicznych. Szpital nie jest zobligowany do wyboru jakiegokolwiek oferty, a złożenie ofert nie stanowi podstawy do występowania z jakimikolwiek roszczeniami wobec Szpitala ze strony podmiotu który złożył ofertę.
- 4.6. Wojewódzki Szpital Specjalistyczny nr 5 im. Św. Barbary w Sosnowcu zastrzega sobie prawo odwołania konkursu na każdym jego etapie, niezwłocznie podając informację o odwołaniu konkursu wszystkim oferentom.

V. OGŁOSZENIE O WYNIKACH POSTĘPOWANIA

- 5.1. Zamawiający wybierze ofertę, która spełni wszystkie warunki zapytania ofertowego i zaoferuje najniższą cenę abonamentu miesięcznego.
- 5.2. Jeżeli uczestnicy przetargu zaoferują jednakowe ceny, Szpital ma prawo zażądać ofert dodatkowych.
- 5.3. O wynikach postępowania zostaną poinformowani wszyscy zainteresowani.

VI. INFORMACJE DODATKOWE

- 6.1. Umowa zostanie zawarta na czas określony na okres 36 miesięcy.
- 6.2. Zamawiającemu przysługuje prawo unieważnienia konkursu w każdym momencie bez podania przyczyny.
- 6.3. Szpital zobowiązuje się do traktowania na równych prawach wszystkie podmioty i prowadzenia postępowania w sposób gwarantujący zachowanie uczciwej konkurencji.

Z upoważnienia Dyrektora
Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego Nr 5
im. św. Barbary w Sosnowcu
Dyrektor ds. Ekonomicznych

Agnieszka Kozak

Wojciech March
radyjno-Gospodarczy

Wojciech March
Sadkowska
Specjalistyczny Nr 5
Sosnowcu



Śląskie.

Jednostka ochrony zdrowia Samorządu
Województwa Śląskiego

