MIEJSKIE WODOCIĄGI I KANALIZACJA
w Bydgoszczy - sp. z o.o.

ULICA TORUŃSKA 103 * 85-817 BYDGOSZCZ * SKRYTKA POCZTOWA 604

KONTO BANK PEKAO S.A. II O BYDGOSZCZ
Nr 73 1240 3493 1111 0000 4305 9142
REGON 090563842
NIP 554 030 92 41
Nr KRS: 0000051276 Sąd Rejonowy w Bydgoszczy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Wysokość kapitału zakładowego: 369 088 000,00 zł
Nr BDO 000024031

ZARZĄD SPÓŁKI:

Prezes Zarządu - mgr inż. Stanisław Drzewiecki
Członek Zarządu - mgr Maria Gierszewska
Członek Zarządu - mgr inż. Agnieszka Abrahamowicz
Członek Zarządu - mgr inż. Jakub Wysocki

TELEFON: 52 586 06 00
FAX: 52 586 05 93
52 586 05 83
adres e -mail: bok@mwik.bydgoszcz.pl
sekretariat@mwik.bydgoszcz.pl
adres WWW: http://www.mwik.bydgoszcz.pl
adres do doręczeń elektronicznych:
AE:PL-73557-56445-TWHVC-24

ZR-048/D/RZ/2026 Bydgoszcz, 16.10.2026

Wyjaśnienia treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ)

Miejskie Wodociągi i Kanalizacja w Bydgoszczy - spółka z o.o. (Zamawiający) zgodnie z postanowieniem pkt. 7.1.5 SIWZ, dot. zamówienia pn. **„System dziennika dyspozytorskiego”**, przekazuje wyjaśnienia do niżej wymienionych pytań, złożonych przez Wykonawców:

ZESTAW PYTAŃ I:

1. **Pytanie:** usługa AUS 5D ma charakter abonencki. To oznacza, że bez zgody abonenta operator telekomunikacyjny nie może przenieść tego numeru do swojej sieci.
   Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający wyrazi zgodę na cesję umowy abonenckiej na operatora wstępującego lub też wyrazi zgodę na świadczenie usług związanych z obsługą tego numeru przez operatora wstępującego.

   Odpowiedź: Zamawiający nie dopuszcza zmiany operatora obsługującego numer 994, cesji umowy na operatora wstępującego ani przejęcia obsługi tego numeru przez innego operatora. Wykonawca dostarczy system wykorzystujący istniejące łącze operatora Zamawiającego, z zachowaniem ciągłości obsługi numeru 994.

2. **Pytanie:** W związku z wykorzystaniem przez Zamawiającego łączy ISDN PRA (PRI) oraz ISDN BRA prosimy o informację, czy Zamawiający dopuszcza także możliwość zmiany obecnie wykorzystywanych usług u operatora telekomunikacyjnego na łącze SIP Trunk?.
   Jeżeli taka zmiana jest możliwa, prosimy o potwierdzenie, czy Zamawiający przewiduje jej realizację w ramach niniejszego postępowania, czy będzie przeprowadzone osobne postępowanie na zmianę technologii, czy też ewentualna zmiana technologii ma być przeprowadzona przez wybranego wykonawcę w ramach niniejszego postępowania?

Odpowiedź: Zamawiający nie dopuszcza zastąpienia obecnie wykorzystywanych łączy operatora telekomunikacyjnego ISDN PRI oraz ISDN BRA łączem SIP Trunk. Dostarczany system musi współpracować z istniejącymi łączami operatora. Ograniczenie to nie dotyczy wewnętrznego połączenia systemu z centralą telefoniczną Zamawiającego, opisanego w odpowiedzi na pytanie 6.

3. **Pytanie:** Czy zamawiający zapewni wykonawcy dokumentację kart RFID?

   Odpowiedź: Zamawiający udostępni Wykonawcy dokumentację kart RFID.

4. **Pytanie:** Czy Zamawiający dopuści formę elektroniczną złożenia oferty w tym postępowaniu? Taka forma jest obecnie obligatoryjnie stosowana w postępowaniach prowadzonych w oparciu o przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, co gwarantuje wszystkim wykonawcom równe szanse co do sposobu i terminu na złożenie ofert.
   Wymaganie od wykonawcy złożenia oferty w formie papierowej w siedzibie Zamawiającego de facto skraca czas na jej przygotowanie do piątku, godzin porannych, tj. do dnia 16 października. Wykonawca, który z uwagi na odległość może osobiście złożyć ofertę w Państwa siedzibie, jest w bardziej uprzywilejowanej pozycji, nie musi bowiem w procesie przygotowywania oferty uwzględnić czasu na dostawę realizowaną przez firmę kurierską. Dopuszczenie formy elektronicznej gwarantuje równe szanse wszystkim wykonawcom.

   Odpowiedź: Zamawiający nie dopuszcza składania ofert w postaci elektronicznej. Zamawiający wyjaśnia, iż zgodnie z pkt. 10.2 SIWZ, ofertę należy złożyć w formie pisemnej, w postaci papierowej, w języku polskim.

5. **Pytanie:** Czy Zamawiający przedłuży termin składania ofert?

   Odpowiedź: Zamawiający przedłuża termin składania ofert do 26.10.2026 r. Patrz modyfikacja treści SIWZ, pkt. 1.

ZESTAW PYTAŃ II:

1. **Pytanie:** W punkcie II.2.1 lit. c OPZ wskazano wymóg zapewnienia minimum 10 wyprowadzeń do centrali telefonicznej Zamawiającego. Prosimy o doprecyzowanie, jaki rodzaj połączeń ma być realizowany w ramach tych wyprowadzeń: analogowe linie abonenckie, łącze SIP trunk czy inne rozwiązanie telekomunikacyjne? Prosimy również o wskazanie wymaganego sposobu fizycznego i logicznego połączenia z istniejącą centralą.

   Odpowiedź: Połączenie dostarczanego systemu z istniejącą centralą telefoniczną Zamawiającego należy zrealizować w technologii SIP Trunk, z wykorzystaniem istniejącego łącza Ethernet. Jest to połączenie wewnętrzne między systemem a centralą, niewymagające zmiany łączy operatora telekomunikacyjnego. Wymóg minimum 10 wyprowadzeń do centrali pozostaje aktualny.

2. **Pytanie:** W punkcie II.2.1 lit. e OPZ przewidziano możliwość przekierowywania połączeń odebranych na numerze 994 na wskazane numery wewnętrzne centrali Zamawiającego lub numery zewnętrzne. Prosimy o informację, czy istniejąca centrala telefoniczna Zamawiającego obsługuje połączenia za pośrednictwem łącza SIP trunk i czy dopuszcza się realizację przekierowań pomiędzy nową centralą a istniejącą centralą Zamawiającego z wykorzystaniem tego rozwiązania. Jeżeli nie, prosimy o wskazanie preferowanego sposobu realizacji takiej integracji.

   Odpowiedź: Istniejąca centrala Zamawiającego obsługuje SIP Trunk. Zamawiający dopuszcza realizację przekierowań pomiędzy dostarczanym systemem a istniejącą centralą z wykorzystaniem tego rozwiązania. Funkcjonalność przekierowywania rozmów pozostaje opcjonalna zgodnie z OPZ.

3. **Pytanie:** W punkcie II.2.2 OPZ wskazano wymóg automatycznego kolejkowania połączeń oczekujących oraz prezentacji ich listy. Prosimy o doprecyzowanie czy system ma umożliwiać dyspozytorowi bieżący podgląd liczby osób oczekujących na połączenie, a także prezentację numerów telefonów tych osób.

   Odpowiedź: Tak. System ma prezentować na bieżąco liczbę połączeń oczekujących oraz numery telefonów, o ile identyfikacja numeru jest dostępna. Połączenia bez dostępnej identyfikacji również muszą być widoczne na liście.

4. **Pytanie:** Prosimy o wskazanie docelowej liczby stanowisk operatorskich/dyspozytorskich, które mają być obsługiwane przez dostarczany system, zarówno w momencie wdrożenia, jak i docelowo. Prosimy również o określenie, czy wszystkie stanowiska mają umożliwiać jednoczesną obsługę połączeń telefonicznych.

   Odpowiedź: Zamawiający przewiduje jedno stanowisko administracyjne dla kierownika oraz dwa stanowiska dyspozytorskie: główne i pomocnicze. System ma zapewniać indywidualne konto administracyjne oraz osiem indywidualnych kont dyspozytorskich, umożliwiających logowanie na dowolnym z dwóch stanowisk dyspozytorskich.
   Stanowisko główne będzie obsługiwać numer 994 całodobowo. Stanowisko pomocnicze ma umożliwiać tworzenie i edycję wpisów w dzienniku w czasie rzeczywistym, bez kierowania na niepołączeń. Zmiany mają być na bieżąco widoczne na obu stanowiskach, bez ręcznego odświeżania danych.
   Przy zwiększonym obciążeniu i dostępności drugiego dyspozytora dyspozytor stanowiska głównego musi mieć możliwość włączenia stanowiska pomocniczego do obsługi numeru 994 przyciskiem w interfejsie. Oba stanowiska mają wówczas umożliwiać jednoczesną, niezależną obsługę dwóch rozmów, po jednej na stanowisko.
   Po wyłączeniu trybu telefonicznego nowe połączenia nie mogą być kierowane na stanowisko pomocnicze, które zachowuje możliwość tworzenia i edycji wpisów.

Obsługa numeru 994 pozostaje na stanowisku głównym, z zachowaniem kolejki. Cena oferty ma obejmować licencje dla powyższego zakresu.

5. **Pytanie:** W punkcie II.2.4 OPZ wskazano możliwość definiowania, edycji oraz włączania i wyłączania komunikatów głosowych dla osób oczekujących na połączenie. Prosimy o potwierdzenie, czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym zmiana komunikatu będzie obowiązywała dla nowych połączeń lub nowych sesji oczekiwania, natomiast osoby, które rozpoczęły oczekiwanie przed wprowadzeniem zmiany, będą nadal słyszały dotychczasowy komunikat do zakończenia danej sesji.

   Odpowiedź: W zakresie funkcjonalności chatbota Zamawiający wymaga, aby zatwierdzona zmiana treści komunikatu była uwzględniana również wobec osób już oczekujących na połączenie. Dopuszcza się zakończenie aktualnie odtwarzanego komunikatu, natomiast kolejne jego odtworzenie musi zawierać aktualną treść. Funkcjonalność chatbot pozostaje opcjonalna zgodnie z OPZ.

6. **Pytanie:** W punkcie II.3 OPZ wskazano możliwość automatycznego rozsyłania komunikatów dotyczących awaryjnych i planowanych wyłączeń wody za pomocą zapowiedzi głosowych IVR, połączeń telefonicznych, wiadomości SMS i e-mail. Prosimy o doprecyzowanie sposobu realizacji powiadomień głosowych. Czy Zamawiający oczekuje automatycznego wykonywania połączeń wychodzących do wskazanych odbiorców i odtwarzania im wcześniej przygotowanego komunikatu głosowego? Jeżeli tak, prosimy o określenie przewidywanej liczby odbiorców oraz oczekiwanej liczby jednocześnie realizowanych połączeń.

   Odpowiedź: Automatyczne wychodzące połączenia głosowe mają służyć powiadamianiu wskazanych grup pracowników Spółki pozostających w gotowości do usuwania awarii, poprzez odtworzenie przygotowanego komunikatu. Do tych grup kierowane będą również powiadomienia SMS i e-mail. Klienci będą informowani poprzez zapowiedź głosową odtwarzaną po wybraniu numeru 994 oraz komunikaty publikowane na stronie internetowej Zamawiającego.

7. **Pytanie:** W punkcie II.3 lit. e OPZ wskazano wymóg publikacji komunikatów na stronie internetowej Zamawiającego. Prosimy o doprecyzowanie, czy system ma automatycznie publikować komunikaty na stronie internetowej opartej na platformie WordPress, w szczególności poprzez integrację z jej mechanizmami lub API, bez konieczności ręcznego wprowadzania treści przez pracownika Zamawiającego.

   Odpowiedź: Zamawiający wymaga możliwości przygotowania komunikatu przez dyspozytora poprzez ręczne wypełnienie i edycję szablonu dostępnego w systemie. Po sprawdzeniu treści i zatwierdzeniu publikacji przez dyspozytora system ma automatycznie opublikować komunikat na stronie internetowej Zamawiającego

opartej na WordPress, bez konieczności ponownego wprowadzania treści w panelu strony internetowej.

8. **Pytanie:** W punkcie V.7 oraz punkcie X OPZ wskazano wymagania dotyczące uwierzytelniania użytkowników z wykorzystaniem kart RFID i zarządzania ich uprawnieniami. Prosimy o doprecyzowanie, czy Zamawiający oczekuje integracji systemu z istniejącym mechanizmem identyfikacji użytkowników, w ramach którego przyłożenie karty RFID umożliwi automatyczne rozpoznanie użytkownika i przypisanie mu odpowiednich uprawnień, zgodnie z wcześniej skonfigurowanym profilem. Prosimy również o wskazanie, czy Zamawiający posiada już infrastrukturę kart RFID i mechanizm zarządzania użytkownikami, które mają zostać wykorzystane w ramach wdrożenia.

   Odpowiedź: Wykonawca dostarczy wraz z systemem Dziennika Dyspozytorskiego kompletne rozwiązanie uwierzytelniania użytkowników i zarządzania ich uprawnieniami, w tym niezbędne czytniki oraz oprogramowanie. Zamawiający udostępnia wyłącznie posiadane karty RCP typu MIFARE Plus (MIFARE+), z którymi rozwiązanie musi być kompatybilne. System ma rozpoznawać użytkownika na podstawie karty i stosować przypisane mu role oraz uprawnienia. Uwierzytelnienie wymaga dodatkowego składnika, np. hasła lub kodu PIN. Sama karta RFID nie jest wystarczająca.

9. **Pytanie:** W punkcie II.2.3 OPZ wskazano wymóg rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez stanowiska dyspozytorskie. Prosimy o doprecyzowanie, czy rejestrowanie ma obejmować wszystkie rozmowy prowadzone na wszystkich stanowiskach dyspozytorskich, czy tylko rozmowy realizowane na wybranych stanowiskach lub numerach telefonicznych. Prosimy również o wskazanie przewidywanej liczby jednoczesnych rozmów podlegających nagrywaniu oraz wymaganego okresu przechowywania nagrań.

   Odpowiedź: Rejestracja ma obejmować wszystkie rozmowy prowadzone przez stanowiska dyspozytorskie w ramach dostarczanego systemu. System musi umożliwiać jednoczesne nagrywanie dwóch rozmów, gdy stanowisko pomocnicze zostanie włączone do obsługi telefonicznej. Zamawiający wymaga przechowywania nagrań przez 10 lat od dnia ich zarejestrowania, z możliwością ich wyszukiwania i odsłuchu przez uprawnionych użytkowników przez cały ten okres. Wykonawca musi uwzględnić ten wymóg przy doborze pojemności infrastruktury i rozwiązania archiwizacyjnego. Nagrania muszą być szyfrowane podczas transmisji i przechowywania, bez możliwości wyłączenia szyfrowania.

ZESTAW PYTAŃ III:

1. **Pytanie:** Funkcjonalność transkrypcji rozmów opisana w pkt. SIWZ 5. Elektroniczny dziennik dyspozytora wymaga zastosowania algorytmów analizy AI z wykorzystaniem dużego modelu językowego LLM. W związku z tym, że

wymaganiem zamawiającego jest instalacja kompletnego środowiska systemowego w lokalizacji lokalnej zamawiającego, mamy następujące pytania:

a. Czy zamawiający posiada zainstalowaną lokalnie własną instancję modelu AI LLM? Jeśli tak, to jaki to model?
b. Czy zamawiający dopuszcza korzystanie z usług chmurowych LLM do analizy i transkrypcji rozmów?
c. Czy zamawiający dopuszcza zastosowanie innych rozwiązań niż transkrypcja rozmów w czasie rzeczywistym do spełnienia wymagania opisanego w pkt. 5 SIWZ, w szczególności wykorzystanie danych o połączeniu telefonicznym uzyskanych w IVR (np. typu zgłaszanego zdarzenia, danych osoby dzwoniącej, adresu dostawy usług itp.) i użyciu tych danych do wstępnego, automatycznego uzupełniania pól w dzienniku dyspozytorskim?

Odpowiedź:

a) Zamawiający nie posiada zainstalowanej lokalnie własnej instancji modelu AI/LLM.
b) Zamawiający nie wyraża zgody na korzystanie z chmurowych usług LLM do analizy i transkrypcji rozmów. Wszystkie urządzenia, dane oraz usługi systemu muszą być zlokalizowane na infrastrukturze w siedzibie Zamawiającego.
c) Ewentualne zastosowanie rozwiązań wykorzystujących dane pozyskane przez IVR do automatycznego uzupełniania pól dziennika jest możliwe wyłącznie w środowisku lokalnym Zamawiającego, bez korzystania z usług chmurowych. Wymagania funkcjonalne dotyczące transkrypcji oraz jej **opcjonalny charakter** pozostają zgodne z OPZ.

2. **Pytanie:** Czy zamawiający posiada dostęp do bramki SMS? Jeśli tak, to do jakiego usługodawcy?

   Odpowiedź: Zamawiający posiada bramkę SMS w istniejącym systemie. Zamawiający nie posiada do niej dostępu i nie udostępnia jej na potrzeby integracji. Wykonawca zapewni funkcjonalność powiadamiania SMS w ramach dostarczanego systemu, zgodnie z OPZ.

3. **Pytanie:** Jaka jest aktualna centrala telefoniczna PBX zamawiającego, z którą zintegrowany będzie system contact center 994? Prosimy o podanie modelu centrali PBX.

   Odpowiedź: Zamawiający posiada centralę Siemens HiPath 3800 z oprogramowaniem OpenScape Business. Wersja oprogramowania centrali: X8; SW Version: osbiz_v3_R2.1.0_402.

4. **Pytanie:** Czy integracja z centralą telefoniczną PBX będzie realizowana poprzez interfejs BRI, czy SIP trunk?

   Odpowiedź: Integrację dostarczanego systemu z istniejącą centralą Zamawiającego należy zrealizować w technologii SIP Trunk, z wykorzystaniem

istniejącego łącza Ethernet. Centrala obsługuje SIP Trunk. Wymóg minimum 10 wyprowadzeń do centrali pozostaje aktualny.

Jest to połączenie między systemem a centralą Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza zmiany operatora numeru 994 ani zastąpienia dotychczasowych łączy operatora ISDN PRI i ISDN BRA łączem SIP Trunk.

5. **Pytanie:** Mając na uwadze zakres i stopień złożoności przedmiotu zamówienia, a także konieczność uzyskania od podmiotów trzecich niezbędnych informacji oraz wycen infrastruktury technicznej, zwracamy się z prośbą o przedłużenie terminu składania ofert do dnia 26 października 2026 r. Pozwoli to na przygotowanie rzetelnej i konkurencyjnej oferty w pełni odpowiadającej wymaganiom postępowania.

   Odpowiedź: Zamawiający przedłuża termin składania ofert do 26.10.2026 r. Patrz modyfikacja treści SIWZ, pkt. 1.

ZESTAW PYTAŃ IV:

1. **Pytanie:** Dotyczy: Załącznika nr 8 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia, sekcja „Elektroniczny dziennik dyspozytora”, pkt 20, wymaganie dotyczące „automatycznego tworzenia wpisu na podstawie wiadomości e-mail otrzymanej z aplikacji «Dbamy o Bydgoszcz»”.
   Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że wiadomości e-mail przekazywane przez portal „Dbamy o Bydgoszcz”, na podstawie których ma być automatycznie tworzony wpis w elektronicznym dzienniku dyspozytorskim, będą generowane przez portal w stałym, ustrukturyzowanym i powtarzalnym formacie, umożliwiającym jednoznaczne rozpoznanie oraz przypisanie poszczególnych danych do odpowiednich pól wpisu.

   Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że wiadomości wykorzystywane do automatycznego tworzenia wpisów mają stały, ustrukturyzowany i powtarzalny format, umożliwiający przypisanie danych do pól dziennika. Poniżej przedstawiono przykładową zanonimizowaną wiadomość.

Przypisane zgłoszenie #158902: Problem > Zanieczyszczenie jezdni, chodnika w Dbamy o Bydgoszcz

PD Powiadomienia DoB <powiadomienia@dbamy.bydgoszcz.pl>
Do Dyżurny MWiK w Bydgoszczy Sp. z o.o.,

W portalu Dbamy o Bydgoszcz zostało przypisane zgłoszenie.

Numer zgłoszenia: 158902

Przypisane przez: **Pan/Pani XXX**

Data zgłoszenia: 13.10.2026, 07:45

Kategoria: Zanieczyszczenie jezdni, chodnika

Opis: prosze o uprzatniecie terenu po remoncie ulicy. palety worki i pacholek

Lokalizacja zgłoszenia:

- Przejdź do zgłoszenia
- Mapa aktualnych zgłoszeń
- Lista aktualnych zgłoszeń

Ten e-mail został wygenerowany automatycznie. Prosimy na niego nie odpowiadać.

2. **Pytanie:** Dotyczy: Załącznika nr 8 do SIWZ, „Opis przedmiotu zamówienia”, sekcja „Bezpieczeństwo”, pkt 28, wymaganie dotyczące zastosowania co najmniej dwuskładnikowego uwierzytelniania (2FA), obejmującego logowanie przy użyciu karty RFID oraz dodatkowego składnika uwierzytelniającego, np. hasła lub kodu PIN.
   Pytanie: Prosimy o doprecyzowanie wymagania dotyczącego zastosowania dwuskładnikowego uwierzytelniania (2FA), w szczególności o wskazanie, jakie metody uwierzytelniania są obecnie stosowane lub oczekiwane przez Zamawiającego.

Odpowiedź: Wykonawca dostarczy wraz z systemem Dziennika Dyspozytorskiego kompletne rozwiązanie uwierzytelniania użytkowników i zarządzania ich uprawnieniami, w tym niezbędne czytniki oraz oprogramowanie. Zamawiający udostępnia wyłącznie posiadane karty RCP typu MIFARE Plus (MIFARE+), z którymi rozwiązanie musi być kompatybilne. Zamawiający wymaga co najmniej dwuskładnikowego uwierzytelniania: karty RFID oraz dodatkowego składnika, np. indywidualnego hasła lub kodu PIN. Sama karta nie jest wystarczająca. Po uwierzytelnieniu użytkownik uzyskuje dostęp zgodny z przypisanymi rolami i uprawnieniami.

Modyfikacja treści SIWZ

Zamawiający zgodnie z postanowieniem pkt. 7.1.7 SIWZ wprowadza następujące zmiany do treści SIWZ dot. postępowania pn. **„System dziennika dyspozytorskiego”**:

1) W SIWZ w pkt 11 zmieniają się pkt 11.1 i 11.2, które otrzymują nowe brzmienie:

„11.1 Ofertę należy złożyć w terminie do: **26.10.2026 godz. 10.00**, w siedzibie Zamawiającego, **w Bydgoszczy przy ul. Toruńskiej 103, w Biurze Obsługi Klienta.**

11.2 Otwarcie ofert nastąpi **26.10.2026 o godz. 10.30**, w siedzibie Zamawiającego w **Bydgoszczy przy ul. Toruńskiej 103, w Biurze Obsługi Klienta**."

Powyższe wyjaśnienia i zmiany należy uwzględnić w treści składanych ofert.

Z poważaniem
Członek Zarządu
mgr inż. Jakub Wysocki