

Warszawa, dnia 20 kwietnia 2018 roku

Do wszystkich Wykonawców

Dotyczy: **„Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”**

znak postępowania: **ZZ.2131.96.2018.TKI [OSE-2018]**

**WYJAŚNIENIE TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO
oraz
ZMIANA TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO**

Szanowni Państwo,

I. Zgodnie z rozdziałem VII pkt. 7 Zapytania ofertowego, Zamawiający przekazuje poniżej pytania Wykonawców dot. treści Zapytania ofertowego wraz z wyjaśnieniem Zamawiającego:

Pytanie nr 2:

Proszę o informację czy Dostawca jest zobowiązany dostarczyć również łącze telekomunikacyjne czy zintegrować się z już istniejącym łączem wykorzystywanym przez Zamawiającego?

Odpowiedź nr 2:

Zamawiający wyjaśnia, iż nie wymaga dostarczenia dodatkowego łącza telekomunikacyjnego wystarczającym jest integracja z już istniejącym łączem wykorzystywanym przez Zamawiającego.

Pytanie nr 3:

Proszę o informację jakie procesy biznesowe i ile, mają być obsługiwane w ramach założonej konfiguracji? Chcemy móc oszacować ich sposób skomplikowania i pracochłonność.

Odpowiedź nr 3:

Zamawiający informuje, iż procesy biznesowe, które mają być obsługiwane w ramach założonej konfiguracji określone są w załączniku nr 5 do Zapytania ofertowego - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia – dalej SOPZ w tym w szczególności w pkt 1.2 SOPZ:

„Przedmiotem zamówienia jest udostępnienie systemu contact center przez Wykonawcę Zamawiającemu jako usługi służącej do obsługi infolinii i innych środków komunikacji (e-mail, chat) w celu komunikacji z podmiotami trzecimi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (OSE), zawierający co najmniej wszystkie obligatoryjne funkcjonalności określone szczegółowo w dalszej części dokumentu.”

Pytanie nr 4:

Proszę o szerszy opis zakresu integracji z Jirą, opis procesu który dzięki integracji ma być obsługiwany.

Odpowiedź nr 4:

Zamawiający podtrzymuje zapisy dotyczące zakresu integracji z Jirą znajdujące się w pkt 2. Wymagania ogólne ppkt 5 SOPZ, tj:

„5. (Opcja) System Contact center zostanie zintegrowany z systemami Zamawiającego (JIRA Insight, JIRA Service Desk) w zakresie:

- a) pobierania z JIRA Insight informacji o obiektach takich jak lista usług, lista urządzeń udostępnionych danemu Klientowi, który zostanie zidentyfikowany przez system Contact center oraz
- b) pobierania z JIRA Service Desk informacji o zgłoszeniach wprowadzonych w kontekście danego Klienta, Insight informacji o obiektach takich jak lista usług, lista urządzeń udostępnionych danemu Klientowi, który zostanie zidentyfikowany przez system Contact center."

Pytanie nr 5:

Proszę o opis integracji z Active Directory umożliwiającą identyfikację dzwoniącego Klienta. Ich dane są w domenie AD?

Odpowiedź nr 5:

Zamawiający wyjaśnia, iż wymaganie na integrację z Active Directory opisane jest w pkt 2. Wymagania ogólne, Integracja, ppkt 3 SOPZ, tj:

„System musi mieć możliwość integracji Systemu z usługą Active Directory w celu automatyzacji logowania użytkowników Systemu na podstawie kont domenowych.”

Pytanie nr 6:

Czy Zamawiający dopuszcza na potrzeby monitorowania stanu systemu, zamiast SNMP, użycie monitora PRTG?

Odpowiedź nr 6:

Nie. Zamawiający podtrzymuje zapisy Zapytania ofertowego.

Pytanie nr 7:

Proszę o przesłanie pytań innych potencjalnych oferentów wraz z odpowiedziami Zamawiającego.

Odpowiedź nr 7:

Zamawiający informuje, że wszystkie pytania wraz z wyjaśnieniami zamawiającego, które spełniają warunki określone w rozdziale VII pkt 6-8 zamieszczane są na stronie internetowej Zamawiającego:

<https://bip.nask.pl/bip/zamowienia-publiczne>

Pytanie nr 8:

Biorąc pod uwagę krótki czas na złożenie oferty i stopień skomplikowania zapytania, mam prośbę o przesunięcie terminu składania ofert o tydzień, tj do 27 kwietnia 2018 roku.

Odpowiedź nr 8:

Zamawiający podtrzymuje termin składania ofert, który w wyniku wyjaśnień i zmian do Zapytania ofertowego z dn. 19.04.2018r. został wyznaczony na dzień 24.04.2018r.

Pytanie nr 9:

W dokumencie Zapytania Ofertowego prawdopodobnie wkradł się Państwu techniczny błąd w związku z numeracją załączników.

W pkt IV ppkt 2) str 4 "Wykaz osób" jest prawidłowo podany złącznik nr 4 , natomiast w pkt V ppkt 4) str 6 - Wypełnionego i podpisanego "Wykazu osób"- według wzoru stanowiącego Załącznik 6

Zgodnie z numeracją powinien w zapytaniu ofertowym w pkt V ppkt 4) str 6 powinien być wpisany Załącznik nr 4 -który jest faktycznym załącznikiem z "wykazem osób" a nie Załącznik nr 6 który jest załącznikiem do zapytania - Istotne postanowienia umowy -IPU.

Odpowiedź nr 9:

Zamawiający poprawia treść Zapytania ofertowego.

Zobacz zmiana Zapytania ofertowego nr 2.

- II. Zgodnie z rozdziałem VII pkt 9 Zapytania ofertowego, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści Zapytania ofertowego polegającej na poprawieniu oczywistej omyłki pisarskiej:

Zmiana nr 2.

Zapytanie ofertowe, Rozdział V pkt 4 ppkt 4):

Było:

- 4) Wypełnionego i podpisanego „Wykazu osób” – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 6 do Zapytania ofertowego – złożonego w celu potwierdzania spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 2) Zapytania ofertowego

Po zmianie jest:

- 4) Wypełnionego i podpisanego „Wykazu osób” – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego – złożonego w celu potwierdzania spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 2) Zapytania ofertowego

- III. Zamawiający informuje, iż termin składania ofert pozostaje bez zmian tj. ofertę należy złożyć do dnia 24.04.2018r. do godz. 12:00.

DYREKTOR FINANSOWY
Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej


Tomasz Chabior

podpis Zamawiającego

