

Warszawa, dnia 21 stycznia 2019 roku

Do wszystkich Wykonawców

Dotyczy: **Wdrożenie Systemów OSS/BSS wraz ze zwirtualizowaną infrastrukturą obliczeniową w ramach projektu Budowa Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej**

znak postępowania: **ZZ.2131. 599.2018.TKI [OSE-S] [OSE-B] [OSE-D] [OSE2019]**

WYJAŚNIENIA TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO

Szanowni Państwo,

I. Zgodnie z rozdziałem VII pkt 7 Zapytania ofertowego, Zamawiający przekazuje poniżej zapytania Wykonawcy dot. treści Zapytania ofertowego wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego:

Pytanie nr 71:

Odnosnie Zapytania_ofertowego_v2, Rozdz. IV pkt 1, ppkt 2

... posiadają kwalifikacje i/lub kompetencje w przynajmniej jednym z poniżej wymienionych obszarów potwierdzone certyfikatem/certyfikatami, zaświadczeniem/zaświadczeniami lub świadectwem/świadectwami, potwierdzającymi odbycie specjalistycznych szkoleń:

- wiedza w zakresie realizacji wdrożeń Systemów OSS/BSS,
- wiedza na temat obszaru systemów wsparcia OSS/BSS:

znajomość systemów wspomagających działania operatora telekomunikacyjnego, czyli systemy OSS do zarządzania siecią OSE (Fault & Performance Management, Config Management, Provisioning Management, Asset Management), systemów BSS do obsługi biznesowej klientów i partnerów OSE (BPM, CRM, Trouble Ticketing & ServiceDesk, ContactCenter, System Billingowy, system Raportowy, Repozytorium dokumentów), systemów Enterprise Management (system Magazynowy, moduł środków trwałych, moduł fakturowania, integracja z Systemami FK)

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że do spełnienia tego wymagania wystarczające będą certyfikaty wystawione przez odpowiedniego producenta oprogramowania, także dla swoich pracowników i współpracowników, potwierdzające ich kompetencje i doświadczenie w zakresie wdrażania i utrzymania systemów BSS i OSS.

Odpowiedź nr 71:

Zamawiający w dniu 09.01.2019r. opublikował zmiany do Zapytania ofertowego w tym zakresie. Zobacz zmiana nr 3.

Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z zapisami Zapytania ofertowego, Zamawiający nie określił podmiotu przez który mają być wystwione certyfikat/certyfikaty, zaświadczenie/zaświadczenia lub świadectwo/świadectwa potwierdzające wiedzę i kompetencje w danym zakresie przez poszczególne osoby, o których mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 2) Zapytania ofertowego.

Pytanie nr 72:

Odnosnie Zapytania_ofertowego_v2, Rozdz. IV pkt 1, ppkt 2

... Zamawiający wymaga, aby w skład zespołu realizującego wdrożenie systemów OSS/BSS, wchodziły co najmniej:

- 1 osoba pełniąca rolę kierownika projektu,
- 5 osób pełniących rolę analityków i architektów w obszarach OSS/BSS,
- 3 osoby realizujące usługę Utrzymania,
- 3 osoby realizujące wdrożenie zwirtualizowanej infrastruktury obliczeniowej.

Pytanie: Czy dopuszczalne jest by osoby realizujące usługę Utrzymania pochodziły z grona osób pełniących rolę analityków i architektów, czy muszą to być inne osoby?

Odpowiedź nr 72:

W dniu 09.01.2019r. Zamawiający opublikował zmiany do Zapytania ofertowego w tym zakresie. Zobacz zmiana nr 3.

Ponadto Zamawiający wyjaśnia, iż nie dopuszcza łączenia różnych funkcji przez jedną osobę wskazaną do realizacji Umowy.

Pytanie nr 73:

Zapytania_ofertowego_v2, Rozdz. III, pkt 10, 11, i 12 / oraz Zapytania_ofertowego_v2, Rozdz. IV, pkt 9,10, 11 i 12

...

10. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę części zamówienia. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w realizacji zamówienia.

11. Status podwykonawcy jest interpretowany zgodnie z definicją umowy o podwykonawstwo, gdzie jako umowę o podwykonawstwo należy rozumieć umowę w formie pisemnej o charakterze odpłatnym, której przedmiotem są usługi stanowiące część niniejszego zamówienia, zawartej pomiędzy wybranym przez Zamawiającego Wykonawcą, a innym podmiotem (podwykonawcą). Przez podwykonawców nie należy rozumieć osób współpracujących z Wykonawcą na podstawie umów cywilno-prawnych.

12. Wykonawca ma obowiązek wskazać w Formularzu „Oferta” (stanowiącym Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego) części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podać firmy podwykonawców.

Oraz Zapytania_ofertowego_v2, Rozdz. IV, pkt 9,10, 11 i 12:

...

9. Wykonawca może, w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji ekonomicznej lub finansowej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.

10. Wykonawca, który polega na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji ekonomicznej lub finansowej innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

11. Zamawiający ocenia, czy udostępnione Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub sytuacja ekonomiczna lub finansowa, pozwala na wykazanie przez Wykonawcę spełnienia warunków udziału w postępowaniu.

12. W odniesieniu do warunków dotyczących doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.

Pytania:

Prosimy o informację, jakie dokumenty musi złożyć inny podmiot z którego zamierza skorzystać Wykonawca (poza zobowiązaniem podmiotu do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia).

Pytanie nr 74:

Zapytania_ofertowego_v2, Rozdz. IV pkt 1, ppkt 1

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:

wiedzy i doświadczenia (zdolności technicznej lub zawodowej) tj. wykażą się należyтым wykonaniem, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywaniem, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej

...

dwóch (2) dostaw, każda polegająca na dostarczeniu i wdrożeniu systemów BSS na rzecz operatora telekomunikacyjnego wraz ze świadczeniem usługi utrzymania przez okres minimum 3 miesięcy, o wartości każdej dostawy wynoszącej co najmniej 2 000 000,00 złotych brutto.

...

W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych, nie zakończonych na dzień składania ofert, wykazana przez Wykonawcę dostawa musi być zrealizowana, na dzień składania ofert, na kwotę nie mniejszą niż określona w warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 1) powyżej.

Pytanie:

Prośba o potwierdzenie, że poniżej opisana referencja spełnia kryteria Zamawiającego opisane w Rozdz. IV pkt 1, ppkt 1) Zapytania_ofertowego_v2:

„Umowa na dostawę systemu BSS została podpisana wcześniej niż w ostatnich 3 latach, sumaryczna wartość dostaw i usług dotyczących BSS przekracza wymagane 2 000 000 PLN, usługi świadczone są nieprzerwanie do chwili obecnej, ale ich wartość w okresie ostatnich 3 lat jest mniejsza niż 2 000 000 PLN.”

Odpowiedź nr 74:

W dniu 09.01.2019r. Zamawiający dokonał zmiany brzmienia zapisu. Zobacz zmiana nr 3.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że nie dokonuje oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu przed otwarciem ofert. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu na podstawie oświadczeń i dokumentów złożonych przez Wykonawcę wraz z ofertą – z zastrzeżeniem zapisów rozdziału IV pkt 8 Zapytania ofertowego.

Pytanie nr 75:

Czy na podstawie pliku z załącznika 9.2 (8.2) mają być importowane tylko informacje o szkołach i ich organach prowadzących czy również o partnerach serwisowych?

Odpowiedź nr 75:

Do przeprowadzenia testów weryfikacyjnych wystarczy przygotować jedynie zbiór danych wystarczających do przeprowadzenia wszystkich kroków scenariuszy testowych przedstawionych w zapytaniu ofertowym.

Pytanie nr 76:

[scenariusz nr 1] Prosimy o potwierdzenie, że w ramach przygotowania środowiska do testów (zgodnie z wymaganiem), w systemie Inventory należy ręcznie zamodelować:

- 5 ruterów (A, B, C, D, E) wraz z odpowiednią liczbą interfejsów i subinterfejsów oraz łączy między tymi ruterami odwzorowujące przedstawioną na rysunku topologię sieci
- 3 lokalizacje szkolne oraz po dwie szkoły w każdej lokalizacji
- 12 instancji usług rozumianych jako VLANy zestawione między poszczególnymi szkołami (2 VLANy dla każdej z 6 szkół) a odpowiednimi ruterami E, D, B

Odpowiedź nr 76:

Zamawiający potwierdza prawidłowe zrozumienie sposobu zamodelowania usług w scenariuszu testowym "Inventory/CMDB". Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, że wszystkie routery testowe A - E mają być umiejscowione w lokalizacjach typu węzeł OSE. Lokalizacja szkolna jest podłączana do jednego z 3 ruterów (E, D, B) w lokalizacjach typu węzeł OSE. Ruter CPE jest traktowany jako ruter w lokalizacji szkolnej.

Pytanie nr 77:

[scenariusz nr 1] Jeżeli założenie odnośnie wstępnej konfiguracji danych w systemie inventory opisane w pytaniu nr 5 jest prawidłowe, prosimy o potwierdzenie, że w kroku nr 2 scenariusza testowego nr 2 należy wprowadzić do systemu Inventory (jako „obiekty”) 5 dodatkowych lokalizacji OSE (nie mających nic wspólnego z trzema lokalizacjami wprowadzonymi w ramach przygotowania środowiska do testów).

Odpowiedź nr 77:

Zamawiający nie potwierdza założenia. Przygotowanie środowiska testowego dotyczy jedynie przygotowania samej sieci testowej a nie obiektów w Inventory. Obiekty, o których mowa w kroku 2 scenariusza nr 1 to 5 lokalizacji węzłów OSE (nie mylić z lokalizacjami szkół).

Pytanie nr 78:

[scenariusz nr 1] Czy w kontekście kroków nr 6 i nr 7 scenariusza testowego nr 1 należy (wystarczy) pobrać wymienione informacje inwentarzowe oraz informacje o interfejsach i subinterfejsach pięciu ruterów A, B, C, D, E?

Odpowiedź nr 78:

Według Zamawiającego kroki 6 i 7 scenariusza nr 1 są opisane wystarczająco dokładnie, czyli zalecane jest skonfigurowanie automatycznego pobierania wymienionych w kroku 6 danych. Zamawiający jedynie uszczegóławia, że krok 7 scenariusza testowego nr 1 dotyczy wszystkich interfejsów fizycznych i logicznych z testowych Routerów A-E.

Pytanie nr 80:

[scenariusz nr 1] Prosimy o potwierdzenie, że kroku nr 8 scenariusza testowego nr 1 chodzi o wykonanie (w wyniku ręcznego żądania użytkownika zarejestrowanego w aplikacji) tego samego scenariusza pobrania i aktualizacji danych w inventory, który jest Zamawiający wykonywany cyklicznie i automatycznie w wyniku realizacji kroku nr 6?

Odpowiedź nr 80:

Zamawiający potwierdza, że w kroku nr 6 i w kroku nr 8 scenariusza nr 1 chodzi o pobieranie tych samych danych z urzędzeń testowych tylko w inny sposób (odpowiednio automatycznie lub "ręcznie").

Pytanie nr 81:

[scenariusz nr 1] czy weryfikacja spełnienia warunku nr 6 dotyczy tego:

- czy mechanizm okresowego pobierania i aktualizacji danych uruchamia się z zadaną częstotliwością,
- czy faktyczna konfiguracja urzędzeń nadpisuje dane przechowywane w Inventory (czyli użytkownik zmienia wartość parametru urządzenia w Inventory, uruchamia ponownie mechanizm aktualizacji danych i po jego zakończeniu oczekiwane jest, by wartość parametru w Inventory zmieniła się na aktualnie zapisaną w konfiguracji urządzenia?

Odpowiedź nr 81:

Warunek nr 6 w weryfikacji wyniku testów dotyczy sprawdzenia, czy mechanizm okresowego pobierania i aktualizacji danych uruchamia się z zadaną częstotliwością.

Pytanie nr 82:

[scenariusz nr 2] Dlaczego w ramach przygotowania środowiska do testów nie określono, czy dla rutera E (który został umieszczony na rysunku) akceptowalna jest wersja wirtualna?

Jeżeli taka wersja nie jest dopuszczalna, prosimy o doprecyzowanie, w jaki sposób ma być skonfigurowany ruter E (który nota bene nie bierze udziału w provisioningu usługi będącej przedmiotem scenariusza testowego)?

Odpowiedź nr 82:

Pominięcie routera E przy opisie akceptowalności wersji wirtualnych jest oczywistym błędem edytorskim.

Zamawiający informuje, że dokonał zmiany zapisów w tym zakresie i opublikował je w dn. 17.01.2019r. - zobacz zmiana nr 37 (B.1) do Zapytania ofertowego.

Pytanie nr 83:

[scenariusz nr 3] Czy Zamawiający ma jakieś szczególne wymagania odnośnie zawartości informacyjnej zgłoszenia problemu, które jest wypełniane w kroku nr 3 scenariusza nr 3? Jeżeli nie, to prosimy o potwierdzenie, że wystarczające będzie stworzenie formularza zgłoszenia (skojarzonego ze szkołą) zawierającego jedynie następujące pola:

- rodzaj problemu (lista rozwijana zawierająca 3 pozycje: A, B, C)
- data i czas wystąpienia problemu
- opis zgłoszenia (pole typu memo)
- pole umożliwiające dołączenie pliku wybranego ręcznie z katalogu na stacji roboczej

Odpowiedź nr 83:

Zamawiający nie ma żadnych dodatkowych wymagań co do zawartości informacyjnej problemu. Musi być możliwe wstawianie komentarzy i załączanie pliku.

Pytanie nr 84:

[scenariusz nr 3] Prosimy o potwierdzenie, że nie jest wymagane uruchamianie procesu biznesowego w celu analizy i rozwiązania zgłoszonego problemu, a w celu zakończenia z sukcesem kroku nr 6 scenariusza nr 3 wystarczy jedynie umożliwić edycję szczegółów zgłoszenia na formularzu w aplikacji CRM. W szczególności wystarczające będzie umożliwienie dopisania komentarza do zgłoszenia oraz zmiana jego statusu na „zakończone/zamknięte/zrealizowane”.

Odpowiedź nr 84:

Zamawiający potwierdza, że nie jest wymagana realizacja procesu obsługi zgłoszenia a jedynie możliwość realizacji wskazanych w scenariuszu kroków, czyli edycja zgłoszenia w CRM.

Pytanie nr 85:

[scenariusz nr 4] Czy Umowa generowana automatycznie z systemu w ramach testu nr 4 może być wygenerowana na podstawie dowolnego szablonu przygotowanego przez Dostawcę, o ile spełni on warunki zapisane w scenariuszu, tzn. będzie zawierał następujące dane (które będą pobierane automatycznie z procesu realizacji zamówienia i wstawiane do szablonu umowy): RSPO, nazwę i adres szkoły, imię i nazwisko dyrektora, adres e-mail szkoły pobierany automatycznie z procesu,

Odpowiedź nr 85:

Zamawiający potwierdza, że szablon musi być przygotowany przez Wykonawcę i spełniać wymagania opisane w teście.

Pytanie nr 86:

[scenariusz nr 4] Prosimy o potwierdzenie, że podobnie jak w scenariuszu nr 2, po zakończeniu kroku nr 1 scenariusza nr 4 (złożenie zamówienia) wszystkie dalsze kroki procesu za wyjątkiem kroku nr 5 (ręczna akceptacja) mają być w pełni automatyczne.

Odpowiedź nr 86:

W opisie testu jasno został opisany proces realizowany automatycznie, a w opisie scenariusza realizacji testów określone zostały wyłącznie kroki realizowane manualnie.

Pytanie nr 87:

[scenariusz nr 4] Czy w kroku nr 5 scenariusza nr 4 (ręczna akceptacja) wystarczy wyświetlić formularz z podstawowymi danymi zamówienia oraz umożliwić wypełnienie dwóch pól:

- Decyzja (pole z listą rozwijalną zawierającą pozycje TAK/NIE)
- Uwagi – pole typu memo, obowiązkowe w przypadku gdy Decyzja = NIE

Odpowiedź nr 87:

Z punktu widzenia realizacji testów, jedyna funkcjonalność jaka jest wymagana w kroku 5 to możliwość zmiany statusu zamówienia.

Pytanie nr 88:

[scenariusz nr 4] Czy dopuszczalne jest, by w wyniku ręcznej akceptacji zamówienia (krok nr 5), zmiana statusu zamówienia na „zaakceptowane” następowała automatycznie w wyniku realizacji następnego kroku procesu realizacji zamówienia?

Odpowiedź nr 88:

Wymaganiem jest, aby w kroku ręcznej akceptacji zmiana następowała w wyniku ręcznej akcji użytkownika.

Pytanie nr 89:

[scenariusz nr 5] Czy stanowiące część scenariusza testowego nr 5 wymaganie dot. „wzbogacania alarmu o informacje o usłudze i adresie instalacji rutera (pobrane z Inwentory)” będzie spełnione jeżeli informacja ta nie będzie prezentowana bezpośrednio na liście alarmu a dostępna dopiero po kliknięciu w wybrany alarm i wyświetleniu dodatkowego okna z jego szczegółami?

Odpowiedź nr 89:

Zamawiający akceptuje, by spełnienie zakresu scenariusza testowego nr 5 "wzbogacanie alarmu o informacje o usłudze i adresie instalacji rutera (pobrane z Inwentory)" było zrealizowane poprzez "kliknięcie" w wybrany alarm i wyświetlenie dodatkowego okna z jego szczegółami.

Pytanie nr 90:

W rozdziale 6.3.1 załącznika nr 1, w opisie zakresu Fazy 1 Zamawiający zamieścił sformułowanie: „Nowe systemy w celu dostarczania usług w sieci będą wykorzystywać kopię istniejącego systemu provisioningu”.

Pytanie: Prosimy o wyjaśnienie, jak ta informacja koreluje się z wymaganiem na dostarczenie w ramach tej samej fazy modułu Aktywator i przerobienie procesów biznesowych tak by aktywacja usług była realizowana automatycznie z wykorzystaniem tego modułu. Czy prawidłowe jest założenie, że kopia istniejącego systemu Provisioningu będzie nadal wykorzystywana do aktywacji usługi w sieci szkolnej zaś rola modułu Aktywator będzie ograniczona do provisioningu urządzeń i aktywacji usług w docelowej sieci OSE?

Odpowiedź nr 90:

Zamawiający potwierdza prawidłowość założenia, że kopia istniejącego systemu Provisioningu będzie wykorzystywana do aktywacji usługi w sieci szkolnej (dla szkół procesowanych w systemach wdrożonych przez wykonawcę w Fazy 1), zaś rola Aktywatora usług będzie ograniczona do provisioningu urządzeń i aktywacji usług w docelowej sieci szkieletowej OSE.

Pytanie nr 91:

W rozdziale 6.3.1 załącznika nr 1, w opisie zakresu Fazy 1 Zamawiający zawarł wymaganie: „obecne rozwiązanie Contact Center (w formie usługi) zostanie zintegrowane z systemami docelowymi”.

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że chodzi o zintegrowanie rozwiązania Contact Center z systemami będącymi częścią skopiowanego środowiska JIRA, zaś wdrożenie docelowych rozwiązań BSS/OSS i ich integracja z Contact Center nie jest przedmiotem tej fazy wdrożenia.

Odpowiedź nr 91:

Zamawiający potwierdza, że chodzi o zintegrowanie rozwiązania Contact Center z systemami będącymi kopią obecnych systemów Zamawiającego (Jira, JiraSD, Insight, Provisioning, rConfig), zaś wdrożenie docelowych rozwiązań BSS/OSS i ich integracja z Contact Center nie jest przedmiotem wdrożenia w Fazie 1.

Pytanie nr 92:

Harmonogram wdrożenia w załączniku do Umowy (Faza 0, pkt. 5)

Pytanie: Czy i w jakim celu systemy docelowe OSS/BSS mają być zainstalowane na środowisku testowym, na czym ma polegać ich integracja z urządzeniami sieci i bezpieczeństwa zainstalowanymi w środowisku laboratoryjnym i środowisku testowym? W szczególności prosimy o rozstrzygnięcie i ewentualne sprostowanie, czy ten zapis nie pozostaje w sprzeczności z zakresem fazy 0 opisanym w rozdziale 6.3.1 załącznika nr 1, gdzie jest on ograniczony do dostarczenia infrastruktury oraz serwera Radius na potrzeby systemów sieci i bezpieczeństwa.

Odpowiedź nr 92:

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca jest między innymi zobowiązany do uruchomienia środowiska testowego dla systemów OSS/BSS (dla kopii Jira jak i dla docelowych OSS/BSS) oraz dla systemów sieci i bezpieczeństwa, co jest opisane w pkt. 1 Fazy 0 w załączniku do Umowy "Harmonogram Ramowy". Środowisko testowe pozwala na modelowy proces akceptacji przez Zamawiającego wdrażanych rozwiązań zanim trafią one na środowisko produkcyjne.

Integracja systemów OSS/BSS zainstalowanych w środowisku testowym z urządzeniami sieci i bezpieczeństwa zainstalowanymi w środowisku laboratoryjnym (dostarczone przez dostawcę sprzętu sieciowego i bezpieczeństwa) i z systemami sieci i bezpieczeństwa zainstalowanymi w środowisku testowym (dostarczonym przez Wykonawcę) ma na celu między innymi przetestowanie funkcjonalności:

- Aktywatora usług wdrażanego w Fazie 1
- przejściowego systemu Inventory (Insight)
- docelowego systemu Inventory
- docelowego systemu Fault & Availability Management
- docelowego systemu Performance Management
- docelowego systemu Config Management
- docelowego systemu Provisioningu

Rozdział 6.3.1 jest wstępnym opisem faz wdrożeniowych w kontekście architektury systemów OSS/BSS natomiast właściwy zakres prac wdrożeniowych w poszczególnych fazach jest zawarty w załączniku nr 5 do umowy "Harmonogram Ramowy wdrożenia OSS/BSS" oraz w wymagania w rozdz. 7.12 SOPZ "Wymagania wdrożeniowe".

Pytanie nr 93:

Formularz_zgodnosc_i_wymaganiami_Zamawiajacego

Prosimy o potwierdzenie, że w pliku Formularz_zgodnosc_i_wymaganiami_Zamawiajacego w kolumnie z odpowiedziami „Spełnia wymaganie” możliwe są pojedyncze (kilka) odpowiedzi „Częściowo spełnione” i nie spowodują one odrzucenia oferty.

Odpowiedź nr 93:

Zamawiający wyjaśnia, iż zgodnie z treścią Zapytania Ofertowego wszystkie wymagania mają charakter obligatoryjny. Oświadczenie Wykonawcy, choćby jednokrotne, iż wymaganie jest „częściowo spełnione” spowoduje, iż Zamawiający zgodnie z rozdziałem IX pkt 9 ppkt 1 Zapytania ofertowego zobligowany będzie do odrzucenia oferty Wykonawcy z uwagi na to, że jej treść nie odpowiada treści Zapytania ofertowego.

Pytanie nr 94:

Formularz_zgodnosci_z_wymaganiami_Zamawiajacego

Prosimy o informację, czy umieszczenie w pliku Formularz zgodności z wymaganiami Zamawiającego w kolumnie z odpowiedziami „Spełnia wymaganie” pojedynczej odpowiedzi „nie” spowoduje odrzucenie oferty.

Odpowiedź nr 94:

Zgodnie z treścią Zapytania Ofertowego wszystkie wymagania mają charakter obligatoryjny. Zobacz odpowiedź na pytanie nr 93.

Pytanie nr 95:

Pytanie: Czy prawdziwe jest założenie, że wszystkie usługi abonamentowe Szkoły świadczone w ramach tej samej lokalizacji będą wyceniane w kontekście jednego i tylko jednego Dostawcy Łącza, zaś wszystkie usługi jednorazowe będą wyceniane w kontekście jednego i tylko jednego Partnera Serwisowego?

Odpowiedź nr 95:

Założenie jest błędne. Wszystko zależy od produktu. Mogą być produkty niezależne od partnera serwisowego lub dostawcy łącza.

Pytanie nr 96:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego - SOPZ.pdf Obszar Zarządzania Partnerami – wymaganie O23.F11 – „Rozwiązanie musi umożliwiać funkcjonalność do automatycznej weryfikacji faktur partnerów z cennikami. Taka walidacja powinna być możliwa do włączenia poprzez modyfikację konfiguracji oddzielnie dla każdego partnera / umowy / regionu.”

Pytanie: Czy automatyczna weryfikacja faktur partnerów może polegać na tym, iż dla rachunku Partnera i wskazanego okresu rozliczeniowego użytkownik systemu będzie rejestrował nadesłaną fakturę podając jej numer, kwotę brutto, kwotę VAT i zapisując skanu dokumentu. Następnie będzie automatycznie inicjowany proces obsługi, w którym nastąpi porównanie kwoty brutto faktury nadesłanej przez Partnera i kwoty brutto rozliczenia Partnera generowanego po stronie BSS. W przypadku niezgodności tych kwot w ramach procesu nastąpi wygenerowanie zadania do uprawnionego użytkownika, który będzie odpowiedzialny za wyjaśnienie powstałej rozbieżności?

Odpowiedź nr 96:

Szczegółowy sposób realizacji wymagania powinien zostać wypracowany w ramach przewidzianej w projekcie analizy biznesowej.

Pytanie nr 97:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego - SOPZ.pdf Obszar Inventory - Wymaganie O15.F7 Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że „cenniki na prace/serwis podwykonawcy” będą przechowywane w części systemu do zarządzania Partnerami. Jeżeli tak, to czy niezbędne jest wykonanie w Fazie 2 integracji docelowego systemu Inventory z rozwiązaniem przejściowym JIRA BSS, w celu wyświetlania tych danych w Inventory, czy można założyć, że wystarczające będzie wykonanie jedynie ostatecznej integracji w fazie 3 między docelowym BSS i OSS.

Odpowiedź nr 97:

Odpowiedzialność w zakresie przygotowania koncepcji rozwiązania znajduje się po stronie Wykonawcy i powinna być elementem dokumentu HLD przygotowywanego w ramach realizacji projektu i podlegającego akceptacji Zamawiającego.

W Fazie 1 wymagane jest wdrożenie kopii obecnych systemów przejściowych (Jira, Jira SD, Insight itd.), gdzie w zakresie inwentaryzacji jest wykorzystywany system Insight.

W Fazie 2 wymagane jest zastąpienie ww. systemu Insight docelowym systemem Inventory, w którym mają być dostępne nie tylko informacje o „cennikach na prace/serwis podwykonawcy”, ale wiele innych danych niezbędnych w procesach biznesowych.

Zatem integracja docelowego systemu Inventory z kopią systemu przejściowego (Jira, Jira SD) - działającymi w Fazie 2 jako BSS - jest niezbędna do działania wszystkich procesów biznesowych działających w Jira i JiraSD od Fazy 1.

Pytanie nr 98:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego - SOPZ.pdf Obszar Zarządzania Klientami – wymaganie O22.F12 – „Rozwiązanie musi posiadać drzewiastą strukturę klienta, gdzie właściciel usługi, może mieć zdefiniowanych różnych płatników za różne usługi (w większości przypadków właściciel usługi = płatnik za usługę), umożliwiając definiowanie wielu kont rozliczeniowych/umów (usługi na oddzielnych fakturach, inne terminy płatności, itd.)”

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że wymaganie to będzie spełnione, gdy system umożliwi zamodelowanie następującej struktury danych: każdy OPS posiada listę swoich szkół; usługi każdej szkoły są przypisywane do dedykowanego szkole konta billingowego dla którego co miesiąc jest generowana faktura; z kontem billingowym powiązany jest płatnik, którym może być szkoła (szkoła płaci za siebie) lub OPS (płaci on za swoje szkoły) oraz konto finansowe tego płatnika?

Odpowiedź nr 98:

Zamawiający wymaga zapewnienia systemu zapewniającego standardową strukturę przyjętą w telekomunikacji. Należy zwrócić uwagę, że szkoła może posiadać wiele kont billingowych / rozliczeniowych na których będą grupowane produkty / usługi. Dla wszystkich produktów usług realizowanych w ramach jednej umowy może być tylko jedno konto rozliczeniowe, ale każda umowa może mieć przypisane oddzielne konto rozliczeniowe.

Szczegółowy sposób realizacji wymagania powinien zostać wypracowany w ramach przewidzianej w projekcie analizy biznesowej.

Pytanie nr 99:

[OSS – Wymagania wspólne – O17.F3] „system OSS w ramach konfiguracji konsol dla NOC/SOC musi mieć możliwość współdzielenia konsol między użytkownikami w ramach ich uprawnień”

Pytanie: Czy wymaganie dotyczy zapewnienia mechanizmu, w którym użytkownik "przejmuje sesję zdalnego dostępu" i może kontynuować prace na otwartych aplikacjach uruchomionych w kontekście innego użytkownika (bez ich restartowania)? Czy chodzi jedynie o to, że użytkownik może współdzielić sesję w tym sensie, że po zalogowaniu się do konsoli (aktualnie wolnej) może uruchomić w swoim imieniu zestaw aplikacji OSS?

Odpowiedź nr 99:

W wymaganiu chodzi o to, że użytkownik może współdzielić sesję w tym sensie, że po zalogowaniu się do konsoli (aktualnie wolnej) może uruchomić w swoim imieniu zestaw aplikacji OSS.

Pytanie nr 101:

[BSS – łańcuch dostaw – O25.F13] Rozwiązanie musi zawierać funkcjonalność nadawania kodów kreskowych towarom uczestniczącym w obrocie magazynowym, zapewniając też obsługę drukarek i czytników kodów kreskowych.

Pytanie: Prosimy o uzupełnienie wymagania o następujące informacje w kontekście obsługi drukarek kodów kreskowych:

- jaki format kodów kreskowych będzie stosowany do wewnętrznej identyfikacji urządzeń OSE,
- z jakiego typu drukarek kodów kreskowych zamierza korzystać Zamawiający (czy będzie to jeden standard i jeden typ interfejsu programistycznego, czy możliwa jest integracja poprzez API wywoływane z przeglądarki internetowej, w której pracuje aplikacja BSS – w szczególności chodzi o uzyskanie kontroli nad urządzeniem peryferyjnym zainstalowanym na stacji roboczej)
- na jakim typie materiałów eksploatacyjnych będą drukowane kody kreskowe (rozmiar naklejki z jakiego tworzywa wykonana, itp.)

Odpowiedź nr 101:

Ustalenie szczegółów rozwiązania powinno zostać zrealizowane w ramach analizy biznesowej będącej elementem realizacji projektu.

Pytanie nr 102:

[Centrum Kontaktu - O21.F22] „Rozwiązanie musi umożliwiać rejestrację historii kontaktów z agentem contact center (o ile dostępna jest identyfikacja CLIP) oraz rozpoznawanie dzwoniącego na podstawie danych znajdujących się w CRM (numer telefonu) wraz z możliwością importowania kolejnych pozycji”.

Pytanie: Prosimy o doprecyzowanie czy:

- identyfikacja dzwoniącego na podstawie numeru telefonu zapisanego w CRM, ma odbywać się w wyniku integracji online (zapytania CRM w momencie nadejścia połączenia, czy istnieje taki numer i z jaką osobą/klientem jest skojarzony).
- identyfikacja dzwoniącego na podstawie numeru telefonu odbywa się wewnątrz modułu Contact Center na podstawie przechowywanego lokalnie zbioru znanych numerów telefonów (książki telefonicznej), która może być budowana i aktualizowana (między innymi) w oparciu o dane importowane z CRM.

Odpowiedź nr 102:

Szczegółowy sposób realizacji wymagania powinien zostać wypracowany w ramach przewidzianej w projekcie analizy biznesowej.

Pytanie nr 103:

[Centrum Kontaktu - O21.F26] „Rozwiązanie musi posiadać wspólny interfejs administracyjny dla wszystkich dostarczanych modułów Systemu w języku polskim, łączący funkcje zarządzania, sprawdzania historii pracy i analizy statystycznej przy zastosowaniu raportów oraz monitorowania w czasie rzeczywistym. Raporty i widoki monitoringu mogą być w szerokim zakresie dostosowane do konkretnych potrzeb”.

Pytanie: W kontekście umiejscowienia pytania w części dotyczącej Centrum Kontaktu prosimy o potwierdzenie, że wymaganie dotyczy wspólnego interfejsu administracyjnego dla wszystkich modułów dostarczanego rozwiązania Centrum Kontakt, a nie dla wszystkich modułów wchodzących w skład rozwiązania BSS.

Odpowiedź nr 103:

Zamawiający potwierdza, że wymaganie odnosi się do części dotyczącej Centrum Kontakt

Pytanie nr 104:

[Centrum Kontaktu - O21.F36] „Rozwiązanie musi umożliwiać wykorzystanie IVR do interakcja z klientem i przetwarzanie danych wprowadzonych przez klientów.”

Pytanie: Prosimy o doprecyzowanie wymaganie w części dotyczącej przetwarzania danych wprowadzonych przez klientów. Czy chodzi o to, że informacje wprowadzone przez klienta w scenariuszu interakcji z IVR mogą nie tylko sterować nawigacją w drzewie IVR, ale również być przekazane do innych aplikacji BSS jako kontekst kontaktu/zgłoszenia/zamówienia (do wykorzystania w procesie dalszej obsługi klienta)?

Odpowiedź nr 104:

Zamawiający potwierdza, iż oczekiwana jest możliwość przekazywania informacji wprowadzonych przez klienta w IVR do innych systemów.

Pytanie nr 105:

[Centrum Kontaktu – Portal Usługowy – O21.F46] „Portal Usługowy musi zawierać funkcjonalność logowania użytkownika. Musi ona wykorzystywać bazę użytkowników OSE działającą w ramach Portalu OSE. Na podstawie loginu i hasła zwrócone zostaną informacje o szkołach, do jakich dany użytkownik występuje oraz rolach, jakie w tych szkołach pełni - na podstawie tych informacji użytkownik powinien mieć dostępne funkcjonalności na Portalu Usługowym.”

Pytanie: Prosimy o informacje jakie role użytkowników są wymagane w ramach portalu usługowego czym się mają różnić ich zakresy uprawnień (dostępnych danych/akcji)

Odpowiedź nr 105:

Określenie szczegółowego zakresu ról jest elementem analizy biznesowej. Podstawowy zakres jest standardową funkcjonalnością portalu self-care umożliwiającą podzielenie użytkowników na

posiadających prawa read/ read-write. Oddzielne role powinny określać również dostępy do obszarów rozliczenia / usługi i raporty bezpieczeństwa.

Pytanie nr 106:

[Centrum Kontaktu – Portal Usługowy – O21.F52] „Portal Usługowy musi mieć funkcjonalność do prezentacji alertów. Alerty będą przesyłane przez systemy bezpieczeństwa na zasoby danych (baza danych, pliki) Portalu Usługowego. Użytkownik po zalogowaniu automatycznie powinien mieć zaprezentowane wszystkie nowe alerty (w postaci listy) - od ostatniego zalogowanie. Dodatkowo musi być możliwość w ramach opcji przechodzenia do ekranu alertów, na którym będzie można przeglądać alerty oraz je kasować. Operacje powinny być możliwe dla poszczególnych alertów jak i dla grup alertów (grupowanie zarówno poprzez checkboxy jak i filtry)”

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że alerty są w dostarczane w kontekście szkoły oraz (w przypadku potwierdzenia) uszczegółowienie, czy skasowanie alertu przez jednego użytkownika (spośród grupy uprawnionych do ich przeglądania) powoduje jego ukrycie (nieдоступność) dla pozostałych użytkowników związanych z tą szkołą?

Odpowiedź nr 106:

Zamawiający potwierdza, iż alerty są dostarczane i obsługiwane w kontekście szkoły, więc wszelkie operacje na nich realizowane są rozpatrywane w kontekście szkoły.

Pytanie nr 107:

[Obszar Zarządzania Klientami – O22.F6] „Należy stworzyć Widok "Lokalizacja" prezentujący podstawowe dane wszystkich szkół w lokalizacji:

- dane OPS
- podstawowe dane szkół (RSPO, nazwa, NIP)
- listę otwartych zamówień (dla lokalizacji jak i szkół w lokalizacji)
- listę otwartych zgłoszeń”

Pytanie: Prosimy o informację czy wszystkie szkoły w danej lokalizacji mają jeden i ten sam OPS?

Odpowiedź nr 107:

Zamawiający wyjaśnia, iż przypisanie szkół do OPS jest niezależne od lokalizacji.

Pytanie nr 108:

[Obszar Zarządzania Klientami – O22.F6]

Pytanie: W wymaganiach tych mowa jest o kliencie i płatniku. Jakie jest mapowanie tych pojęć na obiekty opisywane w modelu danych: OPS, Lokalizacja, Szkoła.

Odpowiedź nr 108:

Zamawiający wyjaśnia, iż zgodnie z założeniem projektu Klientem jest szkoła, płatnikiem dowolna organizacja (szkoła, OPS, lub inny podmiot).

Pytanie nr 109:

[Obszar Rozliczeń O24.F10] – „Rozwiązanie umożliwi konfigurowanie opłat cyklicznych/abonamentowych, opłat jednorazowych/aktywacyjnych, opłat za zdarzenia (czyli opłat,

które będą używane przy rozliczeniach tylko w przypadku zamówienia/zaistnienia, wykonania przez klienta lub przekroczenia poziomu danej usługi)”

Pytanie: Jak należy rozumieć „przekroczenie poziomu danej usługi”? Czy jest to liczba bezpłatnych wystąpień danej usługi w ustalonym okresie?

Odpowiedź nr 109:

Przekroczenie poziomu danej usługi należy rozumieć jako przekroczenie poziomu, dla którego wykorzystane danej usługi jest zdefiniowane jako bezpłatne co powoduje, iż dalsze korzystanie z usługi generuje opłaty.

Pytanie nr 110:

Załącznik nr 9 do Zapytania ofertowego

W związku z brakiem w/w załączników w udostępnionej na stronie BIP NASK dokumentacji przetargowej wnosimy o przedłużenie terminu składania odpowiedzi o ilość dni jaka upłynie od dnia ogłoszenia zapytania (18.12.2018) do momentu opublikowania brakujących załączników 8.1, 8.2 oraz 8.3 na stronie BIP NASK postępowania. Załączniki te są niezbędne w celu przygotowania oferowanego rozwiązania do testów weryfikacyjnych.

Odpowiedź nr 110:

W dniu 09.01.2019r. Zamawiający ustosunkował się do przedmiotowych zastrzeżeń, ponadto dokonał zmian w Zapytaniu ofertowym w tym zakresie. Zamawiający przedłużył również termin składania ofert. Zobacz odpowiedź na pytanie nr 1 z dn. 09.01.2019r.

Pytanie nr 111:

Załącznik nr 4 (Wzór umowy), par. 5, pkt 3

Prosimy o informację czy Zamawiający dopuści rozwiązanie bazujące na modelu subskrypcji (licencji czasowej), przy założeniu zapewnienia wykupienia subskrypcji na okres 5 lat.

Odpowiedź nr 111:

Zgodnie z brzmieniem zapisu § 5 ust. 3 Umowy, intencją Zamawiającego jest udzielenie Zamawiającemu licencji na czas nieokreślony. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe brzmienie zapisu.

Pytanie nr 113:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, pkt 6.3.1 Wdrożenie warstwy aplikacyjnej, Faza 2 Wdrożenie OSS

Czy po zmigrowaniu i ustabilizowaniu nowych systemów JIRA dopuszczalne jest zostawienie systemu JIRA jako docelowego rozwiązania zintegrowanego z wszystkimi elementami rozwiązania OSS?

Odpowiedź nr 113:

Zdaniem Zamawiającego system JIRA nie spełnia wymagań stawianych przed systemami docelowymi (z wyjątkiem obszaru ServiceDesk), szczególnie pochodzących z obszaru BPM. Po stronie Wykonawcy leży odpowiedzialność za dostarczenie rozwiązania spełniającego wszystkie wyspecyfikowane

wymagania. Przed każdą fazą wdrożenia Wykonawca przygotowuje projekt techniczny podlegający akceptacji m.in w zakresie zgodności z wymaganiami dla poszczególnych faz wdrożenia.

Pytanie nr 114:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, pkt 6.3.1 Wdrożenie warstwy aplikacyjnej, Faza 2 Wdrożenie OSS

O jakie tymczasowe rozwiązania do aktywacji chodzi? Czy Zamawiający ma na myśli Aktywator do sieci szkieletowej oraz system do Provisioningu na urządzeniach CPE? Czy może chodzi jeszcze o jakieś inne rozwiązania do aktywacji? Prosimy o wyjaśnienie.

Odpowiedź nr 114:

Zamawiający potwierdza, że chodzi o Aktywator do sieci szkieletowej oraz system do Provisioningu na urządzeniach CPE.

Pytanie nr 115:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, pkt 6.3.1 Wdrożenie warstwy aplikacyjnej, Faza 3 Wdrożenie BSS, str. 149

Prosimy o jawne wskazanie które procesy są zaimplementowane i będą migrowane w tej fazie oraz jawne wskazanie które procesy są do wytworzenia. Jawne wskazanie pozwoli na precyzyjne określenie pracochłonności.

Odpowiedź nr 115:

Kategoryzacja procesów jest opisana w rozdziale "3. Architektura biznesowa Operatora OSE". Przypisanie procesów do poszczególnych faz wdrożenia jest opisane w rozdziale "7.12. Wymagania wdrożeniowe"

Pytanie nr 117:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 189, O2.F7

Czy ankieta techniczna ma formę zwykłego dokumentu, który po wypełnieniu jest analizowany przez odpowiedzialnego pracownika, czy raczej dokumentu o Czy ankieta techniczna ma formę zwykłego dokumentu, który po wypełnieniu jest analizowany przez odpowiedzialnego pracownika, czy raczej dokumentu o ściśle określonej strukturze, który ma być automatycznie przetwarzany (parsowany) przez oprogramowanie realizujące proces?

Odpowiedź nr 117:

Ankieta techniczna obecnie stosowana w procesie pozyskania jest przygotowanym wcześniej plikiem excel z rozszerzeniem .xlsm o określonej strukturze z polami do wypełnienia i instrukcją. Po wypełnieniu ankiety szkoła odsyła ją do OSE. Obecnie nie jest planowane parsowanie wypełnionej ankiety. Wymaganie O2.F7 dotyczy jedynie automatyzacji wysyłania pustej szablonej ankiety do dyrektora szkoły i jej technicznego reprezentanta.

Pytanie nr 118:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 216, O7.F1

Prosimy o wskazanie zakresu informacji przekazywanych w incydentach bezpieczeństwa.

Czy źródłem zgłoszeń incydentów bezpieczeństwa będzie SIEM?

Odpowiedź nr 118:

Szczegółowy sposób realizacji wymagania powinien zostać wypracowany w ramach przewidzianej w projekcie analizy biznesowej.

Pytanie nr 119:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 216, O7.F5

Prosimy o potwierdzenie, że delegowanie uprawnień ma być realizowane w zewnętrznym systemie zarządzania tożsamością, który nie jest przedmiotem niniejszego zamówienia?

Odpowiedź nr 119:

Zamawiający potwierdza iż delegowanie uprawnień będzie realizowane w Portalu OSE i nie wchodzi w zakres niniejszego postępowania. Zamawiający informuje, iż w dniu 17.01.2019r. opublikował zmiany do Zapytania ofertowego w tym zakresie (zmiany nr 39 do Zapytania ofertowego).

Pytanie nr 120:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 216, O7.F8

Czy dashboard ma być prezentowany w Portalu Usługowym?

Czy dashboardy mają być także dostępne dla pracowników Zamawiającego?

Odpowiedź nr 120:

Dashboardy bezpieczeństwa w szkole mają być prezentowane na Portalu Usługowym dla użytkowników Portalu (szkolnych) posiadających uprawnienia do tych funkcjonalności.

Pytanie nr 121:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 217, O7.F19, O7.F20, O7.F21

Czy opisane funkcjonalności mają być dostępne na Portalu OSE dostarczonym przez Zamawiającego (str. 127, rysunek podziału odpowiedzialności) czy raczej przez Portal Usługowy dostarczany przez Wykonawcę?

W różnych punktach specyfikacji wymagań, funkcjonalność zarządzania usługami oraz usługami bezpieczeństwa przez przedstawicieli Szkoły jest przypisywana do Portalu OSE lub Portalu Usługowego. Prosimy o ujednoczenie specyfikacji.

Odpowiedź nr 121:

W wymaganiach wystąpił błąd i powinny one być wskazane jako do realizacji na Portalu Usługowym. Zamawiający dokonuje modyfikacji dokumentu SOPZ, aby wymagania O7.F19, O7.F20 i O7.F21 wskazywały na realizację w Portalu Usługowym. Tak samo dla wymagań O7.F22 i O7.F24.

Zamawiający informuje, iż w dniu 17.01.2019r. opublikował zmiany do Zapytania ofertowego w tym zakresie (zobacz zmiany nr 39 do Zapytania ofertowego z dnia 17.01.2019r.).

Pytanie nr 122:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 220, O8.F5

Czy procesy zarządzania zmianą mogą zostać zrealizowane na tej samej platformie co procesy BSS/OSS?

Odpowiedź nr 122:

Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji procesów zarządzania zmianą na tej samej platformie, na jakiej będą realizowane procesy BSS/OSS

Pytanie nr 123:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 236, pkt 7.3.1 Uwierzytelnianie i autoryzacji dla użytkowników wewnętrznych i dla partnerów OSE

Czy Wykonawca w ramach postępowania ma dostarczyć osobny serwer LDAP jako dedykowany katalog użytkowników dla partnerów OSE inny niż użytkowany przez NASK serwer AD?

Odpowiedź nr 123:

Zamawiający potwierdza, że Wykonawca w ramach postępowania ma dostarczyć osobny serwer LDAP jako dedykowany katalog użytkowników dla partnerów OSE, inny niż użytkowany przez NASK serwer AD.

Zamawiający informuje, iż w dniu 09.01.2019 r. opublikował zmiany w tym zakresie – zobacz zmiana nr 14 do Zapytania ofertowego - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

Pytanie nr 124:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 236, pkt 7.3.1 Uwierzytelnianie i autoryzacji dla użytkowników wewnętrznych i dla partnerów OSE

Prosimy o potwierdzenie, że serwer katalog użytkowników Zamawiającego AD (Active Directory) nie jest przedmiotem postępowania.

Odpowiedź nr 124:

Zamawiający potwierdza, że serwer katalog użytkowników Zamawiającego AD (Active Directory) nie jest przedmiotem postępowania.

Pytanie nr 125:

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego, str. 253, O46.F21

Jakie są wartości parametrów „waga (1)” i „waga (2)” we wskazanym wzorze.

Odpowiedź nr 125:

Zamawiający wyjaśnia, iż Waga(1) ma wartość "1", Waga(2) ma wartość "2"

Pytanie nr 126:

Nawiązując do "4.4. Koncepcja świadczenia usługi dla szkoły", strony 111 i informacji o możliwości przydzielenia maksymalnie do pięciu VLANów dla każdej szkoły oraz "7.1.2. Informacje mające wpływ na architekturę rozwiązania" i liczbie dołączonych szkół.

Z uwagi na fakt, iż VLANy dla szkół będą częścią sieci szkieletowej, czy można założyć, że wszystkie VLANy będą monitorowane przez cały czas?

Odpowiedź nr 126:

Zamawiający informuje, że VLANy dla szkół będą częścią sieci szkieletowej - zakończenia VLAN będą zaterminowane na subinterfejsach urządzeń sieciowych w szkielecie. Zatem należy założyć, że monitoring VLANów szkolnych będzie polegał na:

- monitorowaniu ruchu generowanego przez szkołę w danym VLAN
 - monitorowaniu stanu interfejsu na urządzeniu szkieletowym
- Monitorowanie opisane na warunkach jak wyżej będzie trwało cały czas.

Pytanie nr 128:

Załącznik nr 9, test nr 2 „Provisioning usługi (w tym provisioning konfiguracji na urządzeniu)”.
Prosimy o potwierdzenie, czy pod pojęciem CRM Zamawiający ma na myśli element docelowego systemu BSS pełniącego funkcje systemu klasy CRM, czy rolę tę pełni Portal Usługowy.

Odpowiedź nr 128:

Zamawiający potwierdza, że pod pojęciem CRM Zamawiający ma na myśli element docelowego systemu BSS pełniącego funkcje systemu klasy CRM.

Pytanie nr 129:

Załącznik nr 9, test nr 2 „Provisioning usługi (w tym provisioning konfiguracji na urządzeniu)”. Próbką danych szkół (plik: Załącznik nr 9.1 do ZO OSS_BSS próbka danych szkół.json) zawiera adresy e-mail konkretnej szkoły. Prosimy o potwierdzenie, że w ramach testu Wykonawca będzie mógł użyć innego, zaproponowanego przez Wykonawcę adresu. Chodzi o uniknięcie sytuacji, kiedy Zamawiający narzuci adres, którego Wykonawca nie będzie w stanie przetestować wcześniej i okaże się, że np. wiadomość zostanie usunięta przez filtr antyspamowy

Odpowiedź nr 129:

Zamawiający potwierdza, że zawarte w próbce danych szkół (Załącznik nr 9.1 do ZO) adresy email szkoły są tylko podane jako przykład i że w czasie testów weryfikacyjnych Wykonawca może użyć innych działających adresów email.

Pytanie nr 131:

O21.F37, Moduł IVR – odczytywanie danych systemowych takich jak liczba połączeń oczekujących w kolejkach, średni czas oczekiwania na połączenie, ilość połączeń obsłużonych, ilość połączeń zaniechanych, ilość połączeń przekierowanych do obsługi w kanale IVR itd...

Te wszystkie wskaźniki są dostępne w module raportowym systemu Contact Center w raportach ON LINE i OF LINE. Prosimy o informację czy mają być także dostępne z poziomu IVR?

Odpowiedź nr 131:

Zamawiający nie zakłada, aby te wskaźniki były dostępne z poziomu IVR. Szczegóły rozwiązania powinny zostać wypracowane w ramach realizacji projektu (m.in. W procesie analizy biznesowej), opisane w dokumentacji technicznej akceptowanej przez zamawiającego.

Pytanie nr 132:

7.5.1. Obszar Centrum Kontaktów

Czy postępowanie obejmuje również wyposażenie agentów oraz superwizorów Call Center w niezbędny sprzęt typu komputer, telefon IP, słuchawki + mikrofon, itp.? Jeżeli tak to prosimy o wyspecyfikowanie parametrów technicznych.

Odpowiedź nr 132:

Zamawiający informuje, iż przedmiot postępowania nie obejmuje wyposażenia Contact Center w sprzęt typu komputer, telefon IP, słuchawki + mikrofon, itp.

Pytanie nr 133:

O6.F20

Prosimy o zdefiniowanie zawartości merytorycznej pliku z informacją o relacjach

Odpowiedź nr 133:

Szczegółowy sposób realizacji wymagania powinien zostać wypracowany w ramach przewidzianej w projekcie analizy biznesowej.

Pytanie nr 134:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 1 ust. 9, 10 i 11:

Czy Zamawiający potwierdza, że Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia autorskich praw majątkowych i praw zależnych wyłącznie do utworów – w rozumieniu prawa autorskiego – opracowanych przez Wykonawcę w ramach Umowy?

Innymi słowy, jeżeli w Dokumentacji, Dokumentacji Powykonawczej/Dokumentacji Technicznej, Wykonawca wykorzysta elementy dokumentacji producentów urządzeń/oprogramowania, które stanowią ich standardową dokumentację, Wykonawca nie jest zobowiązany do przeniesienia autorskich praw majątkowych i praw zależnych do tej części Dokumentacji (co zresztą jest niemożliwe, bowiem Wykonawca nie będzie dysponował prawami autorskimi umożliwiającymi to przeniesienie), a obowiązek przeniesienia tych praw dotyczy wyłącznie tych utworów, które zostały opracowane przez Wykonawcę lub jego podwykonawców w ramach i w związku z Umową

Odpowiedź nr 134:

Zamawiający potwierdza przedstawioną interpretację.

Pytanie nr 135:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 3 ust. 18:

Czy Zamawiający potwierdza, że dla zachowania terminu Wdrożenia Systemu wystarczające jest wykonanie i zgłoszenie gotowości do odbioru całości Systemu w terminie umownym, czy też Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić czas trwania procedur odbiorowych, testów w terminie Wdrożenia Systemu?

Zwracamy jednocześnie uwagę, że konieczność uwzględnienia procedur odbiorowych w terminach Harmonogramu w istotny sposób skróci Wykonawcy termin.

Odpowiedź nr 135:

Zamawiający nie potwierdza zaprezentowanego stanowiska. Przytoczony przez Wykonawcę zapis stanowi, iż "18. Za dzień Wdrożenia Systemu uznany będzie dzień podpisania przez Wykonawcę oraz Zamawiającego Protokołu Odbioru Systemu.", nie opisuje natomiast procedury zgłoszenia gotowości do odbioru. Zgodnie z par. 4 ust.19 Umowy "Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby wszystkie

czynności odbiorcze, w tym również związane z uwzględnianiem uwag i zastrzeżeń Zamawiającego do Dokumentacji Powykonawczej zostały zakończone w terminach wynikających Harmonogramu."

Pytanie nr 136:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 8 ust. 2:

Ze względu na fakt, że Wykonawcę nie wiąże żaden węzeł obligacyjny z innymi wykonawcami systemów dla OSE, dla których stroną jest wyłącznie Zamawiający, w przypadku problemów związanych z przeprowadzeniem uzgodnień związanych z procesem Integracji, w tym w szczególności uzyskaniem dostępu do dokumentacji, interfejsów wymiany danych lub kodów źródłowych niezbędnych do przeprowadzenia integracji, czy Zamawiający potwierdza, że zapewni Wykonawcy niezbędną współpracę z takimi wykonawcami, a Wykonawca ma prawo eskalować do Zamawiającego problemy związane z zapewnieniem przez innych wykonawców systemu OSE należytej współpracy? Czy Zamawiający potwierdza, że Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z niezapewnienia przez innych wykonawców systemów dla OSE należytej współpracy? Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za przekroczenie terminów, jeżeli przekroczenie to wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, a determinowanych działaniem lub zaniechaniem osób trzecich zależnych od Zamawiającego lub niezależnych od obydwu Stron Umowy.

Odpowiedź nr 136:

Zamawiający potwierdza przedstawioną interpretację, z zastrzeżeniem zobowiązania Wykonawcy do dołożenia należytej staranności w realizacji integracji i współpracy w tym zakresie z innymi wykonawcami, zgodnie z § 2 ust. 3 oraz § 8 ust. 2 Umowy.

Pytanie nr 138:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 9 ust. 2:

Czy Zamawiający potwierdza interpretację Wykonawcy (zgodnie z brzmieniem § 9 ust. 2 Umowy), że skoro okres gwarancji biegnie od daty podpisania pierwszego Protokołu Odbioru Wstępnego, to tylko dla elementów objętych tym Protokołem okres gwarancji będzie wynosi 5 lat, zaś dla elementów Systemu odbieranych kolejnymi Protokołami Odbioru Wstępnego, okres gwarancyjny będzie odpowiednio krótszy, bowiem elementy te będą objęte 5-letnią gwarancją, której jednak termin rozpoczął swój bieg z chwilą podpisania pierwszego Protokołu Odbioru Wstępnego?

Czy Zamawiający potwierdza jednocześnie, że okres gwarancji, zgodnie z treścią §3 ust. 20 Umowy będzie w każdym przypadku nie dłuższy niż do dnia 31.12.2025 r

Odpowiedź nr 138:

Zamawiający potwierdza przedstawioną interpretację.

Pytanie nr 140:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 12 ust. 2:

Czy Zamawiający potwierdza, że przeniesienie autorskich praw majątkowych oraz praw zależnych dotyczy wyłącznie utworów opracowanych przez Wykonawcę (lub podwykonawców Wykonawcy) na

podstawie i w związku z Umową innych niż programy komputerowe, które zgodnie z § 12 ust. 7, objęte są wyłącznie licencjonowaniem?

Odpowiedź nr 140:

Zamawiający potwierdza przedstawioną interpretację.

Pytanie nr 141:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego
PYTANIE do § 13 ust. 2 pkt 2):

Czy wynagrodzenie w ramach prawa opcji obejmuje łączne wynagrodzenie za świadczenie przez Wykonawcę usług utrzymania w całym okresie 6 miesięcy, czy też rozliczenie miesięczne za świadczenie usługi w ramach prawa opcji?

Odpowiedź nr 141:

Zgodnie z zapisem ust. 1 wynagrodzenie jest kwotą maksymalną zobowiązania Zamawiającego. W związku z tym, wynagrodzenie wskazane w ramach prawa opcji w ust. 2 pkt. 2 obejmuje łączne wynagrodzenie z tego tytułu za okres 6 miesięcy.

Pytanie nr 142:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego
PYTANIE do § 13 ust. 5:

Czy Zamawiający potwierdza, że Wykonawca zobowiązany jest do wystawiania faktur częściowych VAT, zgodnie z podziałem (po wykonaniu właściwego Odbioru Wstępnego dla poszczególnych Faz) określonym w § 13 ust. 5 Umowy?

Odpowiedź nr 142:

Zamawiający potwierdza przedstawioną interpretację.

Pytanie nr 143:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego
PYTANIE do § 13 ust. 7:

Czy wynagrodzenie w ramach prawa opcji określone w § 13 ust. 2 pkt 2) obejmuje łączne wynagrodzenie za świadczenie przez Wykonawcę usług utrzymania w całym okresie 6 miesięcy, czy też rozliczenie miesięczne za świadczenie usługi w ramach prawa opcji?

Odpowiedź nr 143:

Wynagrodzenie w ramach prawa opcji określone w § 13 ust. 2 pkt 2) obejmuje łączne wynagrodzenie za świadczenie przez Wykonawcę usług utrzymania w całym okresie 6 miesięcy, natomiast § 13 ust. 7 odnosi się do wynagrodzenia i rozliczenia miesięcznego za świadczenie usługi Utrzymania.

Pytanie nr 145:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego
PYTANIE do § 17 ust. 4:

Czy Zamawiający dopuszcza zmianę postanowienia w następujący sposób:

„Zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1, podlega zwolnieniu w terminie 15 Dni roboczych po upływie okresu rękojmi” ?

Zwracamy przy tym uwagę, że okres gwarancji na wymienione jedno urządzenie może skutkować rozpoczęciem na nowo okresu gwarancji dla tego wymienionego urządzenia. Taki przypadek nie może jednocześnie determinować obowiązku utrzymania przez Wykonawcę całości zabezpieczenia (w pełnej wysokości) na cały okres gwarancji dla ww. jednego urządzenia.

Z tego też powodu obowiązek utrzymania zabezpieczenia powinien być powiązany z okresem rękojmi, który nie podlega przedłużeniu ani odnowieniu.

Odpowiedź nr 145:

Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe brzmienie zapisu.

Pytanie nr 146:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 19:

Czy Zamawiający potwierdza, że kary umowne określone w § 19 Umowy będą naliczane przez Zamawiającego od zawinonego opóźnienia Wykonawcy lub od opóźnienia powstałego z przyczyn dotyczących Wykonawcy?

Zwracamy uwagę, że brak jest uzasadnienia dla obciążania wykonawcy karami umownymi w sytuacji gdy opóźnienie nie leży po jego stronie, gdyż w takim wypadku odpowiedzialność Wykonawcy kształtowana byłaby na zasadzie ryzyka a nie na zasadzie winy.

Czy Zamawiający dopuszcza wprowadzenie do Umowy postanowienia, że w przypadku, gdy Wykonawca opóźni się w wdrożeniu Faz, ale zakończy Wdrożenie Systemu (całość przedmiotu Umowy) w terminie, Zamawiający nie naliczy Wykonawcy kar umownych za opóźnienia we wdrożeniu Faz względem terminów wskazanych w Harmonogramie, a naliczone kary umowne anuluje. Wykonawca powinien bowiem dysponować możliwością „nadrobienia” opóźnionych Faz w taki sposób, aby Odbiór Końcowy całego Wdrożenia Systemu został przeprowadzony w terminie umownych, co tym samym zwolniłoby Wykonawcę z odpowiedzialności za poszczególne opóźnienia we wdrożeniu Faz. Ostatecznie bowiem System zostałby uruchomiony w terminie, a tym samym ww. opóźnienia nie miałyby większego znaczenia dla Zamawiającego.

Odpowiedź nr 146:

1. Zamawiający potwierdza, że kary umowne określone w § 19 Umowy będą naliczane przez Zamawiającego od zawinonego opóźnienia Wykonawcy lub od opóźnienia powstałego z przyczyn dotyczących Wykonawcy. 2. Zamawiający pozostawia zapis bez zmian.

Pytanie nr 147:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 21 ust. 1:

Czy Zamawiający ma prawo umownego odstąpienia ze skutkiem wyłącznie ex nunc? Czy Zamawiający może skorzystać z prawa umownego odstąpienia wyłącznie w stosunku do części niewykonanej (nienależycie wykonanej)?

Zwracamy uwagę, że Wykonawcy ponoszą istotne koszty związane z zakupem urządzeń/oprogramowania na potrzeby realizacji Umowy i przypadku możliwości odstąpienia od umowy ze skutkiem ex tunc, ryzyko Wykonawcy jest niewspółmiernie wysokie.

Odpowiedź nr 147:

W przypadku odstąpienia od Umowy rozliczenia pomiędzy stronami dokonywane będą na zasadach wynikających z KC.

Pytanie nr 148:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 21 ust. 1 pkt 2):

Czy Zamawiający potwierdza, że podstawą odstąpienia od umowy na podstawie § 21 ust. 1 pkt 2) jest 60-dniowe opóźnienie w stosunku do terminu wykonania Umowy – rozumianego jako termin wykonania Fazy – wskazanego w Harmonogramie?

Odpowiedź nr 148:

Zamawiający potwierdza prawidłowość interpretacji zapisu przez Wykonawcę..

Pytanie nr 149:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 21 ust. 1 pkt 5):

Czy Zamawiający dopuszcza uzupełnienie postanowienia w sposób następujący:

„chyba że Wykonawca niezwłocznie, nie później niż w terminie kolejnych 30 dni, zapewni inne Licencji umożliwiające prawidłową realizację Umowy”?

Odpowiedź nr 149:

Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe brzmienie zapisu.

Pytanie nr 150:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 21 ust. 1 pkt 7)

Czy Zamawiający ma prawo umownego odstąpienia ze skutkiem wyłącznie ex nunc? Czy Zamawiający może skorzystać z prawa umownego odstąpienia wyłącznie w stosunku do części niewykonanej (nienależycie wykonanej)?

Zwracamy uwagę, że Wykonawcy ponoszą istotne koszty związane z zakupem urządzeń/oprogramowania na potrzeby realizacji Umowy i przypadku możliwości odstąpienia od umowy ze skutkiem ex tunc, ryzyko Wykonawcy jest niewspółmiernie wysokie.

Zamawiający nie może jednocześnie przerzucać na Wykonawcę ryzyk związanych z niezyskaniem przez środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, bowiem byłoby to sprzeczne z zasadami współzycia społecznego i społeczno-gospodarczego przeznaczenia prawa.

Odpowiedź nr 150:

W przypadku odstąpienia od Umowy rozliczenia pomiędzy stronami dokonywane będą na zasadach wynikających z KC.

Pytanie nr 152:

Pytania do Wzoru umowy – Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego

PYTANIE do § 23 ust. 1:

Czy okres realizacji Umowy oznacza konieczność zawarcia (posiadania/przedłużania) ubezpieczenia na wymaganą sumę ubezpieczenia na cały okres wykonania Umowy, tj. do dnia 31.12.2025 r. czy do dnia Wdrożenia Systemu?

Odpowiedź nr 152:

Z uwagi na fakt, iż okres realizacji umowy zgodnie z § 3 ust. 20 Umowy obejmuje również realizację zobowiązań Wykonawcy z tytułu udzielonej Gwarancji, oznacza to konieczność posiadania przez Wykonawcę ubezpieczenia przez cały okres obowiązywania Umowy. Jednocześnie Zamawiający zwraca uwagę, iż zgodnie z par. 23 ust. 3 Umowy, Wykonawca na możliwość zawierania umów ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 przytoczonego paragrafu, na poszczególne okresy składające się na okres realizacji Umowy.

Pytanie nr 154:

Zwracamy się z prośbą o udzielenie wyjaśnień dotyczących treści Zapytania ofertowego w ww. postępowaniu, zgodnie z pytaniem zamieszczonym poniżej.

W zapytaniu ofertowym wskazano, że: „Każda z dostaw wskazanych w rozdziale IV pkt 1 ppkt 1) powyżej musi być świadczona na podstawie odrębnie zawartej umowy, tj. umowy z różnymi podmiotami lub tym samym podmiotem, ale jako odrębne umowy.”

Jeżeli Wykonawca zawarł umowę ramową z jednym podmiotem, określającą wyłącznie ogólne warunki współpracy oraz składania zamówień, a przedmiot współpracy każdorazowo był określany i uzgadniany przez Strony na podstawie odrębnych zamówień, zawierających jednocześnie essentialia negotii umowy, czy Zamawiający dopuszcza, aby dostawy wskazane w rozdziale IV pkt 1 ppkt 1) Zapytania Ofertowego mogły być poświadczane przez Wykonawcę na podstawie zawartych z tym samym podmiotem odrębnych „Zamówień” (tj. umów częściowych), zawieranych na podstawie jednej „umowy ramowej” ?

Odpowiedź nr 154:

Zamawiający wyjaśnia, iż zgodnie z rozdziałem IV pkt 1 UWAGA, tiret trzeci Zapytania ofertowego, każda z dostaw wskazanych w rozdziale IV pkt 1 ppkt 1) musi być świadczona na podstawie odrębnie zawartej umowy, tj. umowy z różnymi podmiotami lub tym samym podmiotem, ale jako odrębne umowy.

Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, iż uzna jako odrębnie zawarte umowy z tym samym podmiotem wskazane przez Wykonawcę w Wykazie dostaw - umowy lub umowy częściowe lub umowy wykonawcze, na podstawie której zrealizowana była dostawa, o ile zakres tej umowy będzie wypełniał przesłanki dostawy opisanej w rozdziale IV pkt 1 ppkt. 1) Zapytania ofertowego.

II. Zamawiający informuje , iż termin składania ofert nie ulega zmianie tj. ofertę należy złożyć do dnia 25.01.2019 r. do godz. 12:00.

Powyższe informacje należy traktować jako integralną część Zapytania ofertowego.

DYREKTOR
PION OSE NASK PIB

Agnieszka Marciniak

podpis Zamawiającego