

Warszawa, 27 sierpnia 2019 roku

Do wszystkich Wykonawców

Dotyczy: „Dostarczenie systemu Contact Center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”  
znak postępowania: ZZ.2131.413.2019.RST [OSE2019]

**WYJAŚNIENIA I ZMIANY  
TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO**

Szanowni Państwo,

- I. Zgodnie z rozdziałem VII pkt 8 Zapytania ofertowego, Zamawiający przekazuje poniżej treść pytań Wykonawcy dot. treści Zapytania ofertowego wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego:

**Pytanie nr 2:**

**O42.F1**

Wszystkie funkcjonalności Systemu muszą być udokumentowane w postaci dokumentacji technicznej użytych technologii i zastosowanych rozwiązań (w szczególności wszystkich używanych API). Dokumentacja ta musi być przekazana Zamawiającemu na etapie akceptacji dokumentu LLD. W przypadku gdy funkcjonalność jest wytwarzana na etapie wdrożenia musi ona zostać udokumentowana i uzupełniona w przekazanej Zamawiającemu dokumentacji technicznej przez Wykonawcę. Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania. O42.F1 Wszystkie funkcjonalności Systemu muszą być udokumentowane w postaci dokumentacji technicznej użytych technologii i zastosowanych rozwiązań (w szczególności wszystkich używanych API). Dokumentacja ta musi być przekazana Zamawiającemu na etapie akceptacji dokumentu LLD. W przypadku gdy funkcjonalność jest wytwarzana na etapie wdrożenia musi ona zostać udokumentowana i uzupełniona w przekazanej Zamawiającemu dokumentacji technicznej przez Wykonawcę. Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania.

Na jakim etapie realizacji projektu ma być dostarczony dokument LLD i jaki jest proces jego akceptacji? Jaki czas przewiduje Zamawiający na przeprowadzenie analizy przedwdrożeńowej i przygotowanie dokumentu LLD?

**Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, iż przygotowanie dokumentu LLD jest wymagane jedynie dla etapu integracji. Dla pozostałych etapów rolę dokumentu LLD pełni Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

W związku z powyższym, Zamawiający wprowadza zmiany w treści Zapytania ofertowego – **patrz zmiana nr 1 oraz zmiana nr 2.**

**Pytanie nr 3:**

Zgodnie z zapisami w Załączniku nr 7 „Dokumentacja Powykonawcza dla wszystkich systemów CC powinna być wykonana po wdrożeniu Fazy 3.” Natomiast w Załączniku nr 5 SOPZ w opisie Etapu 0 – Zakres Usługi Wdrożenia Contact Center mamy informację „Przygotowanie dokumentacji powdrożeniowej ..” „ Przygotowanie wyczerpującej i łatwej w interpretowaniu Dokumentacji Użytkowej/Użytkownika...”

W którym etapie wdrożenia ma być dostarczona dokumentacja powdrożeniowa i dokumentacja Użytkownika?

**Odpowiedź**

W odpowiedzi na powyższe pytanie, Zamawiający wprowadza zmianę treści Zapytania ofertowego – **patrz zmiana nr 3.**

**Pytanie nr 4:**

**O11.F17**

System musi udostępniać agentom jeden program:

- w wersji web - ze zintegrowanym klientem WebRTC lub rozwiązanie równoważne
- w postaci aplikacji Windows - ze zintegrowanym softphonem lub rozwiązanie równoważne do obsługi wszystkich operacji Contact Center .

Obie wersje programów muszą również obsługiwać zewnętrzny aparat telefoniczny.

W celu obsługi zewnętrznego aparatu telefonicznego (hardphone) wymagana jest funkcjonalność PBX (IP-PBX).

Czy Zamawiający dysponuje taką platformą (jaką?) czy też powinna ona zostać dostarczona przez wykonawcę ?

**Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, iż zgodnie z zapisami znajdującymi się w rozdziale "4.1.1. Architektura obszaru Contact Center" Załącznika nr 5 do Zapytania ofertowego (dalej: SOPZ) wśród oczekiwanych integracji z systemami Zamawiającego wymieniany jest w pkt 10 tabeli pt.: „Na potrzeby realizacji funkcjonalności zakładana jest integracja z następującymi systemami zamawiającego”:

**Softswitch**      **Integracja sygnalizacji połączenia przy pomocy protokołu SIP2**

**Pytanie nr 5:**

O11.F22

System musi umożliwiać rejestrację historii kontaktów oraz rozpoznawanie dzwoniącego na podstawie danych znajdujących się w usłudze katalogowej Zamawiającego (Active Directory i/lub LDAP) wraz z możliwością importowania kolejnych pozycji.

Czy integracja z AD/LDAP w celu pobierania historii kontaktów i rozpoznawania dzwoniącego jest w jakiś sposób zależna od opcjonalnej integracji z systemem CRM ?

**Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, iż integracja z AD/LDAP ma być realizowana w celu wsparcia procesu rozpoznania dzwoniącego. A oprócz tego system musi umożliwiać rejestrację historii kontaktów. Są to dwa oddzielne zagadnienia.

**Pytanie nr 6:**

O11.F25

System musi umożliwiać zarządzanie w oparciu o role, w tym możliwość definiowania własnych ról.

Prosimy o określenie jakie konkretnie role systemowe będą wymagane (Administradora, Supervisora, Agenta) ?

**Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, iż w wymaganiu jest oczekiwana możliwość definiowania własnych ról, co oznacza otwartą listę ról. Nie ma więc potrzeby podawania na etapie postępowania listy ról.

**Pytanie nr 7:**

O11.F29

System nagrywania musi zapewniać udokumentowane API umożliwiające integrację z systemami firm trzecich.

Prosimy o podanie szczegółów nt. integracji systemu nagrywania: jaki jest przewidywany system firmy trzeciej oraz cel tej integracji (np. odtwarzanie, wyszukiwanie, archiwizacja nagrań z poziomu zewn. aplikacji ?)

**Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, iż wymagana w pkt **O11.F29** jest otwartość systemu i posiadanie udokumentowanego API co zapewni zdolność do integracji z innymi komponentami Zamawiającego. Nie chodzi tutaj o zbudowanie konkretnej integracji.

**Pytanie nr 8:**

O15.F6

System musi umożliwiać rejestrację/modyfikację/zamknięcie zlecenia zgłoszenia klienckiego (możliwości integracji z systemami obsługi zleceń zamawiającego)

Czy w punkcie tym chodzi o integrację z systemem SugarCRM posiadanym obecnie przez Zamawiającego ? Jeśli nie , to jakim ?

**Odpowiedź**

Zamawiający wyjaśnia, iż w pkt O15.F6 chodzi o integrację z systemem do obsługi zgłoszeń, czyli systemem JIRA.

**Pytanie nr 9:**

W formularzu cenowym w poz 2 znajduje się zapis „Udostępnienie Systemu dla dodatkowej liczby Agentów\*\* 68 szt” – jest on sprzeczny ze wzorem umowy w którym wskazana jest liczba 67. Czy Zamawiający mógłby zweryfikować ww ilość?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z zapisami znajdującymi się w § 1 pkt 8) Załącznika nr 6 do Zapytania Ofertowego „Istotne postanowienia umowy” - ilość udostępnienia Systemu dla dodatkowej liczby Agentów to 67 szt. W związku z udzieloną odpowiedzią, Zamawiający wprowadza zmianę treści Zapytania ofertowego – **patrz zmiana nr 4.**

**Pytanie nr 10:**

Czy liczba 68 (lub 67) z pozycji 2 formularza jest maksymalną liczbą dodatkowych stanowisk w skali miesiąca czy roku? Zgodnie z § 1 pkt 8 wzoru umowy „Dodatkowa liczba Agentów – liczba Agentów zwiększona ponad podstawową liczbę Agentów, jednak nie większa niż 67 dodatkowych Agentów jednocześnie korzystających z Systemu.”, co sugerowałoby, że liczba 68 (lub 67) jest maksymalną wartością miesięczną (wówczas wartość kolumny E powinna być wynikiem mnożenia BxCx12). Czy zamawiający mógłby zweryfikować wskazaną liczbę, oraz jeśli jest to wartość miesięczna zmodyfikować ilość w wierszu 3 kolumna B do wartości 68x12 lub 67\*12 (w zależności od odpowiedzi na pytanie nr 1).

**Odpowiedź**

Zgodnie z przypisem dla pozycji nr 3 Formularza Cenowego „ZAMÓWIENIE PODSTAWOWE”:

„*\*\* cena jednostkowa netto obejmuje udostępnienie Systemu dla każdego dodatkowego Agenta przez okres 1 miesiąca, natomiast wartość netto obejmuje udostępnienie Systemu dla 67 Agentów przez okres 12 miesięcy*”

Zamawiający wymaga podania ceny przez Wykonawców w pozycji 3 Formularza Cenowego pt.: „ZAMÓWIENIE PODSTAWOWE” w:

- kol. C pt.: „Cena jednostkowa netto (zł)” – za jednego dodatkowego Agenta za 1 miesiąc.
- kol. D pt.: „Wartość netto (zł)” – za udostępnienie Systemu dla 67 Agentów przez okres 12 miesięcy.

**Pytanie nr 11:**

ZAMÓWIENIE W RAMACH PRAWA OPCJI. Wiersz 3 formularza cenowego „Przedłużenia okresu obowiązywania Umowy po upływie okresu podstawowego”. Ww pozycja nie zawiera danych ilościowych w związku z powyższym czy prawidłowe jest przypuszczenie, że musi ona zawierać sumaryczną wartość wierszy 2 i 3 z tabeli ZAMÓWIENIE PODSTAWOWE?

**Odpowiedź**

Zamawiający wymaga podania przez Wykonawcę w pozycji 3 Formularza Cenowego pt.: „ZAMÓWIENIE W RAMACH PRAWA OPCJI” wyceny analogicznie do pozycji 2 Formularza Cenowego pt.: „ZAMÓWIENIE PODSTAWOWE” wraz z przypisem:

„*\*\*\* cena jednostkowa netto obejmuje udostępnienie Systemu przez okres 1 miesiąca, natomiast wartość netto obejmuje udostępnienie Systemu przez okres 12 miesięcy*”.

W związku z udzieloną odpowiedzią, Zamawiający wprowadza zmianę treści Zapytania ofertowego – **patrz zmiana nr 5.**

**II. Zamawiający informuje, iż na podstawie Rozdziału VII pkt 9 Zapytania ofertowego, dokonuje zmiany treści Zapytania ofertowego w zakresie poniższym:**

**Zmiana nr 1:**

1) W Załączniku nr 5 do Zapytania ofertowego (SOPZ):

**Było:**

O42.F1

Wszystkie funkcjonalności Systemu muszą być udokumentowane w postaci dokumentacji technicznej użytych technologii i zastosowanych rozwiązań (w szczególności wszystkich używanych API). Dokumentacja ta musi być przekazana Zamawiającemu na etapie akceptacji dokumentu LLD. W przypadku gdy funkcjonalność jest wytwarzana na etapie wdrożenia musi ona zostać udokumentowana i uzupełniona w przekazanej Zamawiającemu dokumentacji technicznej przez Wykonawcę. Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania.

**Po zmianie jest:**

O42.F1

Wszystkie funkcjonalności Systemu muszą być udokumentowane w postaci dokumentacji technicznej (powdrożeniowej) użytych technologii i zastosowanych rozwiązań (w szczególności wszystkich używanych API). Dokumentacja techniczna musi być odpowiednio uporządkowana tak by była możliwość jej łatwego przeszukiwania.

**2) Zamawiający rozszerza treść Załącznika nr 5 do Umowy (SOPZ) o dodatkowy zapis:**

O55.F5

Wykonawca na podstawie zebranych wymagań przygotowuje projekt techniczny rozwiązania (LLD) i przekaże go zamawiającemu do akceptacji. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych zgłosi ewentualne uwagi do dokumentu (lub zaakceptuje proponowane rozwiązanie). Brak zgłoszenia uwag do dokumentu we wskazanym terminie jest równoważne z jego akceptacją.

Jednolity tekst Załącznika nr 5 do Zapytania ofertowego w wersji edytowalnej uwzględniający zmiany, o których mowa w odpowiedzi na pytanie nr 2 stanowi załącznik do niniejszego pisma.

**Zmiana nr 2:**

**Zamawiający rozszerza treść Załącznika nr 7 do Umowy "Zakres dokumentacji powykonawczej" o dodatkowy zapis:**

„Na potrzeby etapu integracji wykonawca jest zobowiązany do przygotowania projektu technicznego LLD zawierającego następujące informacje (informacje powinny dotyczyć komponentów uczestniczących w rozwiązaniu):

- szczegółowy model architektury systemów / modułów rozwiązania wraz z integracjami (notacja UML)
- szczegółowy model danych rozwiązania (notacja UML)
- szczegółowe diagramy sekwencji dla rozwiązania (notacja UML)
- scenariusze testowe
- opis integracji i przepływów danych rozwiązania z innymi systemami zamawiającego
- szczegółowa architektura i wszystkich przewidzianych integracji Systemu z systemami zamawiającego (wykorzystywane technologie)”.

Jednolity tekst Załącznika nr 7 do Zapytania ofertowego w wersji edytowalnej uwzględniający zmiany, stanowi załącznik do niniejszego pisma.

**Zmiana nr 3:**

W Załącznika nr 7 do Umowy "Zakres dokumentacji powykonawczej":

**Było:**

„Dokumentacja Powykonawcza dla wszystkich systemów CC powinna być wykonana po wdrożeniu Fazy 3”.

**Po zmianie jest:**

„Dokumentacja Powykonawcza dla wszystkich systemów CC powinna być dostarczana w ramach odbioru każdego etapu (również poprzez aktualizację dokumentacji wcześniej dostarczonej o ile zaszły zmiany w rozwiązaniu)”.

Jednolity tekst Załącznika nr 7 do Zapytania ofertowego w wersji edytowalnej uwzględniający zmiany, stanowi załącznik do niniejszego pisma.

**Zmiana nr 4:**

Zamawiający zmienia treść Załącznika nr 2 do Zapytania ofertowego (Formularz cenowy). Jednolity tekst Załącznika nr 2 do Zapytania ofertowego w wersji edytowalnej uwzględniający zmiany, o których mowa w odpowiedzi na pytanie nr 9 stanowi załącznik do niniejszego pisma.

**Zmiana nr 5:**

Zamawiający zmienia treść Załącznika nr 2 do Zapytania ofertowego (Formularz cenowy). Jednolity tekst Załącznika nr 2 do Zapytania ofertowego w wersji edytowalnej uwzględniający zmiany, o których mowa w odpowiedzi na pytanie nr 11 stanowi załącznik do niniejszego pisma.

**III. Zamawiający informuje, iż na podstawie Rozdziału VII pkt 10 Zapytania ofertowego, dokonuje zmiany terminu składania ofert, tj. ofertę należy złożyć do dnia 30.08.2019 r. do godz. 12:00.**



Podpis Zamawiającego

