



Gdańsk, dnia 10.05.2017r.

BZP.271.9.2017.MSz

WYKONAWCY

WYJAŚNIENIA I ZMIANY SIWZ

Dot. postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pod nazwą: Przygotowanie, wdrożenie i świadczenie usługi udostępniania systemu informatycznego służącego do obsługi Gdańskiego Centrum Kontakt (GCK) w modelu SaaS (nr postępowania BZP.271.9.2017.MSz)

- I. Działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2015r. poz. 2164 z późn.zm.) Zamawiający zawiadamia, że wpłynęły pytania dotyczące treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, na które Zamawiający udziela poniższych odpowiedzi. Jednocześnie Zamawiający informuje, że na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych dokonuje zmian treści SIWZ.

1 Pytanie Firmy A – które wpłynęło 21 kwietnia 2017 15:15:03

1.1 Pytanie/Wniosek

w związku z zamiarem złożenia oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego pn: **„Przygotowanie, wdrożenie i świadczenie usługi udostępniania systemu informatycznego służącego do obsługi Gdańskiego Centrum Kontakt (GCK) w modelu SaaS” - sygnatura postępowania: BZP.271.9.2017.MSz**”, zwracamy się z prośbą o przesunięcie terminu składania ofert do dnia 5 czerwca 2017 roku.

Odpowiedź GCK

Zgodnie z OPZ (Rozdział Przedmiot zamówienia) Zamawiający, mając na celu sprawne i przeprowadzone w krótkim czasie wdrożenie systemu, "oczekuje dostarczenia rozwiązania opartego o gotowe komponenty (oprogramowanie COTS). W szczególności dopuści jedynie te rozwiązania, które będą miały w chwili składania ofert zaimplementowane co najmniej:

- obsługę wielopoziomowego drzewa zapowiedzi głosowych (IVR),
- obsługę kolejkowania oraz dystrybucję Kontaktów przychodzących z różnych Kanałów do różnych Konsultantów,
- komunikację pomiędzy agentami (chat),
- możliwość podsłuchiwanie prowadzonych rozmów oraz wspierania Konsultanta,
- raportowanie w czasie rzeczywistym i historyczne,
- rejestrowanie Kontaktów (głosowych, e-mail, chat)."



Przy powyższym założeniu Zamawiający nie zakłada, aby przygotowanie próbki wymagało "dużego nakładu pracy". W związku z tym Zamawiający nie wyraża zgody na przesunięcie terminu składania ofert do dnia 5 czerwca 2017 roku.

Równocześnie Zamawiający informuje, że w dniu 5 maja dokonał zmiany treści SIWZ, w wyniku której zmienia uległ termin składania i otwarcia ofert.

2 Pytania firmy B, które wpłynęły 21 kwietnia 2017 15:18:04

2.1 Pytanie – dotyczy SIWZ: 4.5

W jaki sposób będzie rozpoznawana zmiana, która według Wykonawcy będzie mieć wpływ na budżet i harmonogram projektu? Wartość budżetu i harmonogram projektu to jedne z warunków umowy. Zgodnie z zapisem zmiana nie może powodować zmiany tych warunków.

Odpowiedź GCK

Założono, że pytanie dotyczy Załącznika nr 1 do SIWZ.

Umowa określa kwoty, które Zamawiający zapłaci Wykonawcy, nie określa jednak innych kosztów ponoszonych przez Zamawiającego (np. związanych z angażowaniem pracowników Zamawiającego w realizację projektu). Zmiana może mieć wpływ na te koszty.

Harmonogram będący załącznikiem do umowy będzie miał charakter ramowy (będą w nim umieszczone tylko najistotniejsze z punktu widzenia realizacji projektu daty) i będzie uzupełniany w trakcie realizacji (np. przy tworzeniu planów etapów). Zmiana może mieć wpływ na elementy harmonogramu projektu, które nie zostaną uwzględnione w załączniku do umowy.

2.2 Pytanie – dotyczy WF 01.005

Na podstawie jakich kryteriów ma być prezentowana treść w okienku z Bazą Wiedzy?

Odpowiedź GCK

Wymagania dotyczące prezentowania treści z Bazy Wiedzy zawarto w rozdziale 5.4.2 Wymagania związane z wyszukiwaniem informacji

2.3 Pytanie – dotyczy WF 01.006

Co oznacza stwierdzenie "przedstawić ... logikę systemu"? Czy chodzi ogólnie o stwierdzenie, że system powinien posiadać funkcjonalności pozwalające realizować wymagania?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że korzystanie z wersji Beta pozwoli mu na zapoznanie się z interfejsem użytkownika oraz z logiką działania systemu.

2.4 Pytanie – dotyczy WF 02.002

W jaki sposób będą obsługiwane uwagi będące zmianami zakresu pierwotnego?

Odpowiedź GCK

Zgodnie z metodyką zarządzania projektem, o której mowa w OPZ, w rozdziale 4 Wymagania na realizację projektu. Zamawiający nie oczekuje realizacji zmian wynikających ze zmiany wymagań określonych w OPZ w ramach wynagrodzenia Wykonawcy.

2.5 Pytanie – dotyczy WF 02.003

Czy formularze w tym wymaganiu są formularzami dla Portalu GCK? Jeśli tak, co będą obsługiwać te formularze? Jakie informacje będą przy ich użyciu zbierane?



Odpowiedź GCK

Wymagania dotyczące formularzy zawarto w dalszej części OPZ, w szczególności w rozdziałach 5.3.2 i 5.3.3 (formularze do rejestracji i edycji profilu użytkownika), 5.3.5 (wymagania związane ze zgłoszeniami)

2.6 Pytanie – dotyczy WF 05.03

Jaki zakres informacji Klient może zasubskrybować? Jakie będzie źródło informacji wysyłanych w ramach subskrypcji?

Odpowiedź GCK

Zamawiający dostarczy informacje do udostępnienia w ramach subskrypcji. Klient będzie mógł zasubskrybować taki zakres informacji, jaki znajdzie się w informacji dostarczonej przez Zamawiającego.

2.7 Pytanie – dotyczy WF 06.001

Jakim kanałem ma być zapewniona pomoc Konsultanta?

Odpowiedź GCK

Kanałami on-line obsługiwany przez GCK, które można uruchomić z poziomu przeglądarki (chat, wideo-rozmowa)

2.8 Pytanie – dotyczy WF 07.013

Jakie portale społecznościowe powinny być brane pod uwagę w celu spełnienia tego wymagania?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że będzie to portal społecznościowy Facebook.

2.9 Pytanie – dotyczy WF 07.014

Jakiego rodzaju formularze powinny być przygotowane aby spełnić to wymaganie? Zazwyczaj jest jeden formularz, który jest osadzony na stronach www.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że będą to różne formularze dla różnych typów zgłoszeń (np. zgłoszenie niedziałającego oświetlenia, zgłoszenie uszkodzenia jezdni). Zgodnie z OPZ, rozdział 3. Wykonawca ma zaimplementować 30 takich formularzy

2.10 Pytanie – dotyczy WF 07.015

Obsługę jakich rodzajów Zgłoszeń Zamawiający wymaga w celu spełnienia tego wymagania? Jakie dane powinny być zbierane w ramach tych rodzajów Zgłoszeń?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że będą to różne formularze dla różnych typów zgłoszeń (np. zgłoszenie niedziałającego oświetlenia, zgłoszenie uszkodzenia jezdni). Zgodnie z OPZ, rozdział 3. Wykonawca ma zaimplementować 30 takich formularzy. Na etapie realizacji Zamawiający dostarczy listę tych formularzy oraz informacje o danych, jakie mają być zbierane.

2.11 Pytanie – dotyczy WF 08.010

Czy to wymaganie zakłada, iż przydział Konsultanta nastąpi w trakcie połączenia Klienta z systemem GCKM? Jeśli nie, to w jakim momencie połączenia system powinien przydzielić Konsultanta i



wyświetlić mu wskazane informacje aby można było uznać, że zostały wyświetlone przed odebraniem Kontakt?

Odpowiedź GCK

Założono sekwencję zdarzeń: nawiązanie kontaktu -> wybór konsultanta -> wyświetlenie informacji -> odebranie kontaktu. Dla kontaktów on-line zdarzenia powinny następować w bardzo krótkich odstępach czasu. Zamawiający dopuszcza, że dla kontaktów on-line dane o Kliencie i Sprawie będą dostępne w chwili odebrania kontaktu.

2.12 Pytanie – dotyczy Umowy

" § 3 pkt 4. ""W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę terminów realizacji przedmiotu umowy z przyczyn leżących po jego stronie, niezależnie od odpowiedzialności wynikającej z Umowy i obowiązujących przepisów, Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania, na własny koszt, ewentualnych dodatkowych prac, jakie okażą się niezbędne w związku z nieterminową realizacją przedmiotu Umowy.""

Zapis jest dość ogólnikowy, co rozumiecie Państwo przez określenie ""niezbędne prace""? proszę o dookreślenie"

Odpowiedź GCK

Zamawiający poprzez niezbędne prace rozumie wszelkie czynności niezbędne do zachowania integralności oraz funkcjonalności dostarczanego rozwiązania.

2.13 Pytanie – dotyczy Umowy

" § 4 pkt 11. Nie mamy zwyczaju przekazywać klientom naszych polis ubezpieczeniowych, tylko certyfikaty ubezpieczeniowe potwierdzające spełnienie warunków wymaganych przez klienta.

Czy takie rozwiązanie jest dla Państwa akceptowalne?"

Odpowiedź GCK

Zamawiający wyraża zgodę na przedstawienie stosownego certyfikatu potwierdzającego ochronę z tytułu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pod warunkiem, że będzie on zawierał wszystkie wymagania dotyczące zakresu ochrony ubezpieczeniowej wskazane w SIWZ.

2.14 Pytanie – dotyczy Umowy

"§ 16 pkt 3.2) c) Zamawiający zachowa wszelkie efekty prac Wykonawcy, powstałe w ramach Etapu I Umowy

pkt 3.3) ii) Zamawiający zachowa wszelkie efekty prac Wykonawcy, powstałe w ramach Etapu I oraz Etapu II Umowy.

pkt 4. 2) Zamawiający zachowa wszelkie efekty prac

Brak dookreślenia na jakich zasadach mogą Państwo korzystać z tych efektów prac (brak w umowie zapisów o prawach autorskich świadczy, że będzie to na zasadach licencji, ale brak dookreślenia pól eksploatacji powoduje wątpliwości w tym zakresie). Proszę o potwierdzenie, że będzie to na zasadach licencji."

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że korzystanie będzie na zasadach licencji.

2.15 Pytanie – dotyczy Umowy

§ 13 PRZETWARZANIE DANYCH pkt 12.1 umowy jest wymaganiem, że należy każdorazowo uzyskać zgodę Zamawiającego na dalsze powierzenie danych. Bardzo proszę o doprecyzowanie, że nie dotyczy to podmiotów z sieci {nazwa Wykonawcy}.



Odpowiedź GCK

Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania zgody Zamawiającego na przetwarzanie Danych Osobowych przez podmiot inny, niż Wykonawca wybrany w postępowaniu przetargowym.

2.16 Pytanie – dotyczy Umowy

Czy wyrażają Państwo zgodę na zmiany do umowy, które nanieśliśmy dla Państwa w trybie rejestracji zmian? W załączeniu przesyłam umowę w wersji edytowalnej wraz z zapisami proponowanymi przez nas.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie wyraża zgody na wprowadzenie następujących zmian:

- wprowadzenie w § 1 definicji pojęcia „Firma Wykonawcy” zdefiniowanego jako „podmiot lub spółka należąca do światowej sieci firm {nazwa sieci firm}”,
- usunięcie w § 5 ust. 4 pkt. 2 frazy „przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania świadczenia”,
- w § 7 zmianę w ust. 2 liczby 70% na 100% oraz usunięcie ust. 3,
- dodanie w § 11 ust. 4 w brzmieniu „Zamawiający zobowiązuje się do niewnoszenia żadnych roszczeń z tytułu świadczonych na mocy niniejszej Umowy usług przeciwko żadnej innej Firmie Wykonawcy (w tym jej poszczególnym pracownikom, członkom organów i współpracownikom) lub podwykonawcom Wykonawcy.”,
- dodanie w § 11 ust. 5 w brzmieniu „5. Wykonawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu wykonywania usług objętych niniejszą Umową oraz z tytułu wyników prac względem jakichkolwiek osób trzecich. W przypadku, gdyby jakakolwiek osoba trzecia zgłosiła względem Wykonawcy roszczenia z tego tytułu, Zamawiający zwolni Wykonawcę z odpowiedzialności względem takiej osoby trzeciej na zasadzie art. 392 Kodeksu cywilnego oraz pokryje wszelkie koszty oraz szkody, które Wykonawca poniesie w związku z takim zdarzeniem.”,
- zmianę brzmienia § 12 ust. 2 z „Kara umowna będzie mogła zostać potrącona przez Zamawiającego z wynagrodzenia należnego Wykonawcy. W przypadku nie zaspokojenia należności z tytułu kary umownej w drodze potrącenia, płatność całości albo pozostałej jej części nastąpi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty lub noty obciążeniowej.” na „Płatność kary umownej nastąpi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty lub noty obciążeniowej.”,
- dodanie w § 12, na końcu ust. 5 frazy „z zastrzeżeniem ograniczenia odpowiedzialności, o którym mowa w § 11 ust. 1 Umowy”,
- dodanie w § 13 po ust. 5 dwóch ustępów w brzmieniu „6. Niezależnie od postanowień ust. 5 powyżej, Wykonawca będzie miał prawo przetwarzać Dane Osobowe dla celów (i) utrzymywania przez Wykonawcę systemów administracyjnych lub systemów zarządzania relacjami z klientami, w tym z wykorzystaniem zewnętrznych dostawców technologii IT, lub (ii) przeprowadzania przez Wykonawcę przeglądów w zakresie jakości lub zarządzania ryzykiem, lub (iv) dostarczania Zamawiającemu informacji, zarówno w formie elektronicznej jak i innej, o Wykonawcy i świadczonych przez Wykonawcę usługach.” oraz „7. W zakresie możliwej kontroli przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do udzielania informacji dotyczących przetwarzania powierzonych Danych Osobowych w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnej prośby Zamawiającego. Prośba o udzielenie informacji nie może obejmować danych objętych tajemnicą przedsiębiorstwa Wykonawcy.”,
- usunięcie § 13 ust. 9,
- dodanie w § 13 ust. 10, przed słowami „w następujących lokalizacjach” frazy „m.in.”,
- usunięcie w § 13 ust. 10 frazy „Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie informować pisemnie Zamawiającego o wszelkich zmianach lokalizacji przetwarzania Danych Osobowych bez obowiązku sporządzania aneksu do umowy”,
- dodanie na końcu § 13 ust. 10 frazy „Wykonawca będzie miał prawo przekazywać Dane Osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (lecz wyłącznie (i) odbiorcy, który znajduje się w



kraju, który zapewnia adekwatny poziom ochrony danych osobowych lub (ii) na mocy umowy, która jest zgodna z wymogami Unii Europejskiej dotyczącymi przekazania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy lub za zgodą organu nadzoru).”,

- usunięcie § 13 ust. 11 pkt. 1),
- dodanie w § 13 ust. 12 frazy „z tym zastrzeżeniem, że po zakończeniu Umowy, Wykonawca będzie miał prawo do zachowania kopii informacji poufnych Zamawiającego (w rozumieniu niniejszej Umowy), które mogą zawierać Dane Osobowe przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego.”,
- usunięcie w § 15 ust. 1 odwołania do „§ 13 ust. 10.”.

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie wymienionych poniżej zmian.

Zmiana

Zamawiający dokonuje następujących zmian w Rozdziale 13 SIWZ - Wzór umowy:

- W określeniu stron umowy, we frazie „o kapitale zakładowym zarejestrowanym i opłaconym w wysokości” wykreślono określenie: „ i opłaconym”; fraza otrzymuje brzmienie: „o kapitale zakładowym zarejestrowanym w wysokości”.
- W § 3 ust. 2 zmienia pisownie wszystkich wystąpień słowa „umowy” na pisownię wielką literą („Umowy”) - dotyczy trzech wystąpień tego słowa.
- W § 3 ust. 2 pkt. 3 usuwa podział na litery i punkt otrzymuje brzmienie: „Etap III (Utrzymanie systemu i Asysta) - począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po dniu dokonania Odbioru Etapu II do końca obowiązywania Umowy.”
- § 4 ust. 11 otrzymuje brzmienie: „Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres trwania Umowy posiadać aktualne ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, na kwotę nie mniejszą niż 3 000 000,00 zł (słownie: trzy miliony złotych) bez podlimitów ograniczających tą kwotę, którą zobowiązuje się corocznie przedłużać i bezzwłocznie dostarczać Zamawiającemu kopię polisy ubezpieczeniowej wraz z potwierdzeniem opłacenia składek lub odpowiedni certyfikat ubezpieczeniowy potwierdzający powyższe. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania przez cały okres trwania umowy polisy ubezpieczeniowej spełniającej warunki określone w Rozdziale 10 SIWZ. Kopia polisy lub certyfikatu ubezpieczeniowego, potwierdzona przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem, stanowić będzie załącznik nr 5 do umowy.”
- § 4 ust. 12 otrzymuje brzmienie: „Każdą kolejną polisę ubezpieczeniową (lub odpowiedni certyfikat ubezpieczeniowy), stanowiącą ciągłość ubezpieczenia w okresie realizacji Umowy, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 5 dni przed upływem ważności poprzedniej polisy.”
- § 4 ust. 13 otrzymuje brzmienie: „Jeżeli Wykonawca nie utrzyma w mocy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 11 lub nie dostarczy Zamawiającemu polis ubezpieczeniowych, certyfikatów ubezpieczeniowych lub dowodów zapłaty składek, zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu, Zamawiający będzie upoważniony do zawarcia stosownego ubezpieczenia na koszt Wykonawcy, bądź wykonania uprawnienia wynikającego z § 17 ust. 3 niniejszej umowy.”
- W § 13 ust. 10. słowo „Polski” zastępuje określeniem „Europejskiego Obszaru Gospodarczego”; Pierwsze zdanie ustępu otrzymuje brzmienie: „Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie w lokalizacjach na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.”
- W § 15 ust. 1 zamienia błędne odwołanie do § 4 na odwołanie do § 5; ustęp otrzymuje brzmienie: „Wszelkie zmiany niniejszej Umowy będą wymagały, pod rygorem nieważności, formy pisemnej z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 6, § 13 ust. 10, § 14 ust. 2, 7 i 9 niniejszej umowy oraz muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z art. 144 Prawa zamówień publicznych.”

2.17 Pytanie – dotyczy Utrzymania

1. W jakich godzinach oczekują Państwo wsparcia aplikacji?



Odpowiedź GCK

W dni robocze w godzinach od 8 do 16. Proszę zapoznać się z wymaganiem WP 08.008 "Zgłaszanie jest możliwe w formie elektronicznej (formularz lub e-mail). W dni robocze w godzinach od 8 do 16 możliwe jest dodatkowo zgłaszanie telefoniczne."

2.18 Pytanie – dotyczy Utrzymania

2. Czy istnieje u Państwa aplikacja raportowania błędów? Jeśli tak to czy możliwy jest do niej dostęp zdalny?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie posiada takiej aplikacji.

2.19 Pytanie – dotyczy Utrzymania

3. Jakich środowisk dotyczy usługa utrzymania - czy tylko produkcyjnego?

Odpowiedź GCK

Przez utrzymanie Zamawiający rozumie zapewnienie dostępności systemu. Dotyczy to zarówno środowiska produkcyjnego jak i testowego. Wymagania na dostępność dotyczą środowiska produkcyjnego.

2.20 Pytanie – dotyczy Utrzymania

4. Czy dobrze rozumiemy, że oczekują Państwo wsparcia w trybie 24/7, to znaczy dostępności naszych konsultantów przez całą dobę każdego dnia? Pytanie podyktowane jest obliczaniem dostępności przez całą dobę.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie oczekuje dostępności konsultantów przez całą dobę. Zamawiający oczekuje dostępności systemu przez całą dobę.

2.21 Pytanie – dotyczy Utrzymania

5. Czy są Państwo skłonni do negocjowania parametrów dostępności? 99% kwartalnie przekłada się na około 21 godzin niedostępności, w szczególności rygorystyczny jest zapis o jednorazowej niedostępności nie przekraczającej 2 godzin, w tym gdy awaria wystąpi poza godzinami pracy.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie przewiduje negocjacji.

2.22 Pytanie – dotyczy Utrzymania

6. Czy są Państwo skłonni do umieszczenia w umowie zapisu o maksymalnej wysokości kary? Obecnie kary mogą się kumulować do dowolnie wysokiej kwoty.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie zmieni obowiązującego zapisu.

2.23 Pytanie – dotyczy Utrzymania

7. Definicja asysty nie jest dla nas w pełni zrozumiała. Szczególnie, że nie jest ona tożsama z usługami utrzymania. Prosimy o doprecyzowanie definicji asysty, szczególnie w zestawieniu z utrzymaniem (pomimo, że definicja jest w umowie a dodatkowo wymiar czasu asysty i jej sposób określa OPZ).



Odpowiedź GCK

Definicja Asysty w umowie odsyła do OPZ, gdzie określono zarówno czas jak i sposób świadczenia Asysty.

Usługa utrzymania polega na zapewnieniu ciągłej możliwości korzystania z dostarczonego rozwiązania. Zamawiający oczekuje, że dostarczone rozwiązanie będzie elastyczne i będzie posiadało możliwości dostosowania, poprzez konfigurację, do specyficznych potrzeb użytkowników (patrz np. wymagania zawarte w rozdziale 6.12.1 OPZ) oraz będzie pozwalało (w zakresie określonym w OPZ) na dostosowanie do zmieniających się potrzeb. Takie dostosowanie może wymagać wsparcia przez Wykonawcę, który posiada głębszą niż pracownicy Zamawiającego wiedzę i doświadczenie w zakresie konfigurowania dostarczonych rozwiązań. Wsparcie to będzie realizowane w ramach przewidzianych w umowie godzin Asysty. Zamawiający dopuszcza także wykorzystanie Asysty w celu dodatkowego szkolenia zaawansowanych użytkowników oraz w celu uzyskania wsparcia w planowaniu rozwoju systemu po zakończeniu okresu realizacji zamówienia. Asysta w ostatnim kwartale realizacji przedmiotu zamówienia będzie służyła udzieleniu kolejnemu wykonawcy odpowiedzi na pytania związane z wyeksportowanymi z Systemu danymi (porównaj wymaganie WF 02.005).

2.24 Pytanie – dotyczy Utrzymania

8. W ramach asysty oczekujecie Państwo bezpłatnych 20 MD na całe zamówienie oraz dodatkowo 2MD na końcu zamówienia (czy to oznacza ostatni miesiąc 4 roku, czy ostatni miesiąc przed wprowadzeniem wersji produkcyjnej?).

Odpowiedź GCK

Chodzi o ostatni miesiąc 4 roku, kiedy to świadczenie usługi będzie rozpoczynał nowo wybrany wykonawca.

2.25 Pytanie/Wniosek

Prosimy o przesunięcie terminu składania ofert a jednocześnie przestania próbki do dnia 29.05.2017r. Czy zgadzają się Państwo na przesunięcie terminu?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie zgadza się na przesunięcie terminu składania ofert do dnia 29 maja 2017 roku. Równocześnie Zamawiający informuje, że w dniu 5 maja dokonał zmiany treści SIWZ, w wyniku której zmienia uległ termin składania i otwarcia ofert.

3 Pytania Firmy C, które wpłynęły w piątek, 21 kwietnia 2017 15:20:20

3.1 Pytanie 1

1	Czy Zamawiający oczekuje jednorazowego przeszkolenia pracowników? Czy wykonawca będzie zobowiązany przeszkolić nowo zatrudniane osoby? Jeżeli tak, to prosimy o doprecyzowanie ile to by było osób? Czy szkolenia mogłyby się odbyć na miejscu czy zdalnie?	załącznik nr 1 pkt. 6.2, WP 04.001	Wykonawca przeprowadzi szkolenia z obsługi systemu dla pracowników wskazanych przez Zamawiającego z podziałem na następujące rodzaje stanowisk: a) Szkolenie dedykowane dla Konsultantów I linii, b) Szkolenie dedykowane dla Konsultantów II linii, c) Szkolenie dla administratorów systemu, d) Szkolenie dla superwizorów i kierownika.
---	--	--	--

Odpowiedź GCK

Tak, Zamawiający oczekuje jednorazowego przeszkolenia pracowników.



Nie, Zamawiający nie przewiduje dodatkowych szkoleń. Zamawiający zamierza zatrudnić obsadę GCK przed rozpoczęciem szkoleń.

Zamawiający oczekuje szkoleń na miejscu, z wykorzystaniem sprzętu GCK i dostarczonego rozwiązania informatycznego

3.2 Pytanie 2

2	Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający oczekuje konsultacji w zakresie technicznym wdrożenia oczekiwanej funkcjonalności wynikającej np. ze zmian prawnych, ale interpretacja prawna oraz wyspecyfikowanie wymagań leży po stronie Zamawiającego.	załącznik nr 1 pkt. 6.6 WP 08.003	W ramach usług asysty Zamawiający ma prawo do 20 osobodni bezpłatnej asysty w okresie realizacji zamówienia. Wykonawca musi pokryć wszystkie koszty występujące po jego stronie związane z pełnieniem asysty. Termin asysty ustala Zamawiający i musi powiadomić Wykonawcę z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. Celem asysty będzie wsparcie Zamawiającego w rozwiązywaniu problemów wynikających ze zmian w otoczeniu (w tym w otoczeniu prawnym).
---	--	---	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje każdej formy wsparcia, którą można zrealizować w ramach puli godzin Asysty.

3.3 Pytanie 3

3	Jaki jest wymagany czas używania słuchawek bez ładowania?	załącznik nr 1 pkt. 6.10	Słuchawki przeznaczone są do pracy ciąglej.
---	---	-----------------------------	---

Odpowiedź GCK

Co najmniej 8 godzin.

3.4 Pytanie 4

4	Prosimy o doprecyzowanie definicji "nieprzerwanego dostępu". Co zostanie przez Zamawiającego uznane za "przerwany dostęp"? Czy przerwa w dostępie zdefiniowana w taki sposób: - brak możliwości zalogowania pracownika do systemu; - brak możliwości wywołania lub odpowiedzi z Webservice systemu; - odrzucenie przez systemu interakcji przychodzącej, dla Zamawiającego jest akceptowalna? W jaki sposób Zamawiający będzie mierzył dostępność?	Umowa § 1 Definicja- Usługi utrzymania	W ramach Usług utrzymania Wykonawca zapewnia Zamawiającemu, oraz wskazanym przez niego użytkownikom, stały i nieprzerwany dostęp do funkcjonalności Systemu, w modelu Software as a Service, zgodnie z OPZ.
---	---	---	---

Odpowiedź GCK

Przez nieprzerwany dostęp Zamawiający rozumie możliwość realizacji funkcji dostarczonego oprogramowania w sposób nieprzerwany i niezakłócony.

Wymienione w pytaniu zdarzenia będą traktowane jako przerwa w dostępie do systemu, ale przedstawiona lista nie wyczerpuje wszystkich zdarzeń, które będą traktowane jako przerwa w dostępie do systemu.



Zamawiający za przerwę w dostępie do systemu uważa każdą niedostępność Systemu w rozumieniu wymagania WP 07.003, każdą niepełną dostępność systemu w rozumieniu wymagania WP 07.005 oraz każdą utrudnioną dostępność systemu w rozumieniu wymagania WP 07.007.

Zamawiający będzie mierzył dostępność systemu z wykorzystaniem informacji, o których mowa w wymaganiu WF 16.001 oraz z wykorzystaniem mechanizmów o których mowa w wymaganiu WP 07.008.

3.5 Pytanie 5

5	Czy Zamawiający poprzez niedostępność systemu rozumie całkowity brak możliwości obsłużenia Kontaktów przychodzących co najmniej jednym z Kanałów komunikacji?	załącznik nr 1 pkt. 6.5, WP 07.003	Przez niedostępność Systemu rozumie się brak możliwości obsłużenia Kontaktów przychodzących co najmniej jednym z Kanałów komunikacji.
---	---	------------------------------------	---

Odpowiedź GCK

Przez niedostępność systemu Zamawiający rozumie brak możliwości obsłużenia Kontaktów przychodzących co najmniej jednym z Kanałów komunikacji.

3.6 Pytanie 6

6	Prośba o doprecyzowanie jakimi wskaźnikami będzie mierzona utrudniona dostępność systemu? Czy utrudniona dostępność systemu liczona jest w dniach roboczych czy kalendarzowych?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 07.006,	Jednorazowy czas utrudnionej dostępności Systemu w wersji produkcyjnej nie może przekraczać 30 dni.
---	---	------------------------------------	---

Odpowiedź GCK

Przez utrudnioną dostępność Systemu rozumie się sytuację, w której występują utrudnienia w prawidłowym korzystaniu z funkcji Systemu, ale nie wpływają one na jakość usług świadczonych przez GCK.

Utrudniona dostępność liczona jest w dniach kalendarzowych (usługa jest świadczona także w dni wolne od pracy)

3.7 Pytanie 7

7	Czy Zamawiający rozumie częściową dostępność tak samo jak niepełną dostępność?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 07.005	Przez niepełną dostępność Systemu rozumie się brak możliwości korzystania z przynajmniej jednej funkcji systemu (dotyczy funkcji, których realizacja przez System wynika z wymagań opisanych w niniejszym dokumencie).
---	--	-----------------------------------	--

Odpowiedź GCK

Tak, Zamawiający rozumie te pojęcia jednakowo.

3.8 Pytanie 8

8	Kto jest uznawany za osobę nieuprawnioną ? Czy chodzi o bezpieczną architekturę? Czy nadawanie uprawnień do dostępu do systemu będzie się odbywać po stronie Zamawiającego?	Umowa §4 pkt 2	2. Wykonawca oświadcza, że System, który będzie podstawą do świadczenia Usług utrzymania, będzie spełniał wymogi określone w Umowie oraz OPZ, w szczególności wszelkie Dane wprowadzone lub przetwarzane przez system, w tym Dane osobowe będą odpowiednio zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych .
---	---	----------------	--



Odpowiedź GCK

Osoba nieuprawniona to osoba, która nie posiada wymaganych uprawnień (której nie nadano odpowiednich uprawnień w systemie).

Zamawiający oczekuje, że wszelkie dane przetwarzane przez system, w tym dane osobowe, będą odpowiednio zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych. Zamawiający nie określa sposobu realizacji tego wymagania, w szczególności nie narzuca konkretnych rozwiązań architektonicznych.

Nadawanie uprawnień użytkownikom będzie się odbywało po stronie Zamawiającego.

3.9 Pytanie 9

9	<p>Prosimy o potwierdzenie czy dobrze rozumiemy iż, ew. naliczanie kar umownych będzie się odbywać kwartalnie na podstawie kwartalnych raportów dostępności? Czy Zamawiający naliczy kary w przypadku jeżeli kwartalna niedostępność będzie na wymaganym poziomie, ale w danym kwartale wystąpi jedna niedostępność dłuższa niż 2 godziny i jaka to będzie kara? W jakim oknie czasowym będzie mierzona dostępność systemu? Czy Zamawiający mógłby złagodzić wymagania SLA dla czasu poza godzinami pracy GCK?</p> <p>Prosimy o potwierdzenie czy kary naliczane będą za zwłokę w usuwaniu awarii od momentu zgłoszenia do Wykonawcy.</p>	Umowa §12 pkt 5	<p>5) w razie nie dotrzymania przez Wykonawcę wymagań określonych OPZ w odniesieniu do Wersji Produkcyjnej Systemu w danym Okresie Rozliczeniowym, to jest:</p> <p>a) przekroczenia czas przewidzianego na usunięcie niedostępności Systemu - w wysokości 3% wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 3 Umowy, za każdą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów wyznaczonych w pkt. 6.5. OPZ;</p> <p>b) przekroczenia czasu przewidzianego na usunięcie niepełnej niedostępności Systemu - w wysokości 2% wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 3 Umowy, za każdą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów wyznaczonych w pkt. 6.5. OPZ;</p> <p>c) przekroczenia czasu przewidzianego na usunięcie</p>
			<p>utrudnionej dostępności Systemu - w wysokości 1% wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 3 Umowy, za każdą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów wyznaczonych w pkt. 6.5. OPZ;</p> <p>d) nie zagwarantowania poziomu dostępności Wersji Produkcyjnej Systemu określonej w pkt. 6.5. OPZ- w wysokości 10% wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 3 Umowy.</p>

Odpowiedź GCK

W takim wypadku Zamawiający uzna, że nie została zapewniona zagwarantowana dostępność i naliczy karę. Wysokość kary określono we wzorze umowy w par. 13 ust 1. pkt 5) lit. d).

Dostępność systemu będzie mierzona w okresach kwartalnych.

Zamawiający nie złagodzi wymagania SLA dla czasu poza godzinami pracy. GCK będzie pracowało całodobowo, trudno więc mówić o „czasie poza godzinami pracy”.

Zamawiający potwierdza, że kary będą naliczane za zwłokę w usuwaniu awarii od momentu zgłoszenia do Wykonawcy.



3.10 Pytanie 10

10	Aby oszacować pracochłonność prac deweloperskich, prosimy o przedstawienie specyfikacji oraz ilości metod integracyjnych WEBSERVICE (specyfikacja interfejsów) poszczególnych systemów obecnie pracujących, z którymi Oferent musi się integrować w trakcie wdrożenia. Jest to obowiązkowe do precyzyjnej wyceny pracochłonności w ramach projektu. Powyższa prośba również dotyczy dodatkowych integracji, o których mowa w SIWZ rozdz. 9, pkt 2.2.4, "deklaracja integracji w ramach punktacji oferty". Prosimy o opis założeń (przynajmniej ilościowych i wstępnych), które pozwolą wszystkim wykonawcą wycenić to samo.	załącznik nr 1 pkt 3	W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zintegruje dostarczone przez siebie rozwiązanie z systemami: • Portalem GCK z Bazą wiedzy, • Mapą porządku (mapa.gdansk.gda.pl/mp/), • Systemem „CRM” wspierającym gospodarkę odpadami komunalnymi (MS Dynamics CRM 2013), • Systemem EZD PUW dostarczanym i rozwijanym przez Podlaski Urząd Wojewódzki (ezd.gov.pl) • Systemem RFK – system wspierającym rejestrację i obieg dokumentów w Gdańskim Zarządzie Nieruchomości Komunalnych
----	---	-------------------------	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie dysponuje na dzień dzisiejszy szczegółowymi specyfikacjami interfejsów. Wykonawca powinien określić pracochłonność w oparciu o informacje o oczekiwanej funkcjonalności połączeń pomiędzy systemami. Interfejsy po stronie systemów obecnie pracujących będą miały złożoność niezbędną do realizacji tych funkcjonalności.

W odniesieniu do dodatkowych integracji: Gdyby Zamawiający wiedział, jakie systemy będzie integrował, to wyspecyfikowałby to i zapisał jako wymaganie. Zamawiający oczekuje, że w przypadku zidentyfikowania w przyszłości (w okresie realizacji zamówienia) systemu, z którym integracja byłaby korzystna dla powodzenia GCK, będzie miał (pod warunkiem złożenia odpowiedniej deklaracji w ofercie Wykonawcy) możliwość zintegrowania takiego systemu. Kryterium ocenia de facto elastyczność oferowanego rozwiązania i możliwość jego modyfikacji w przyszłości.

3.11 Pytanie 11

11	Czy Zamawiający chce przechowywać także komputer przenośny czy tylko DVD z próbką? Uprzejmie prosimy o wyjaśnienie.	załącznik nr 2 rozd. 1 pkt 12	Zamawiający przechowuje próbkę Wykonawcy, który wygrał postępowanie, jako załącznik do protokołu, przez okres 4 lat od daty zakończenia postępowania.
----	---	----------------------------------	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający będzie przechowywał komputer przenośny z próbką. Zamawiający nie wymaga dostarczenia DVD.



3.12 Pytanie 12

12	Jak „change management” zwiększający zakres prac nad wersją produkcyjną będzie wpływał na termin uruchomienia oraz budżet? Na jakim etapie i do jakich produktów Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzania zmian? Uprzejmie prosimy o potwierdzenie, że w ramach Umowy wykonane mogą być tylko takie zmiany, na które może się zgodzić Zamawiający oraz, które nie spowodują wzrostu kosztów. Prosimy też o wyjaśnienie jak Zamawiający zamierza postąpić w sytuacji konieczności wykonania zmiany, która wykroczy poza budżet oraz ramy harmonogramu.	załącznik nr 1 pkt 4.5	Zamawiający przez zmianę rozumie wprowadzanie zmian do zatwierdzonego produktu. Wniosek o zmianę może złożyć Zamawiający oraz Wykonawca. Wykonawca ma obowiązek przeanalizować wniosek o zmianę i ocenić wpływ zmiany na harmonogram realizacji projektu, budżet i zakres projektu. W przypadku zgody Zamawiającego na zmianę i jej wpływ na projekt, zmiana zostanie wykonana, przy czym zmiana nie może powodować zmian warunków w umowie.
----	--	---------------------------	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie oczekuje realizacji zmian wynikających ze zmiany wymagań określonych w OPZ w ramach wynagrodzenia Wykonawcy. Umowa określa kwoty, które Zamawiający zapłaci Wykonawcy, nie określa jednak innych kosztów ponoszonych przez Zamawiającego (np. związanych z angażowaniem pracowników Zamawiającego w realizację projektu). Zmiana może mieć wpływ na te koszty. Mechanizm zarządzania zmianą nie obejmuje zwiększenia zakresu prac ponad zakres określony w umowie, OPZ i ofercie Wykonawcy.

Mechanizm zarządzania zmianą powinien umożliwiać zmianę dowolnego zatwierdzonego produktu.

Zamawiający nie oczekuje, aby w wyniku realizacji zmian Wykonawca poniósł wyższe koszty, niż miałyby to miejsce bez realizacji zmian.

Zamawiający nie zakłada zmian, które wykroczyłyby poza budżet lub harmonogram.

3.13 Pytanie 13

13	Uprzejmie prosimy o podanie ilości i kompetencji poszczególnych ekspertów, którzy wezmą udział w projekcie.	załącznik nr 1 pkt 4.1	Po stronie Zamawiającego w realizacji projektu wezmą udział: • Przewodniczący Komitetu Sterującego (PKS), przedstawiciel po stronie Zamawiającego, zainteresowany osiągnięciem celów biznesowych projektu. • Główny Użytkownik (GU), przedstawiciel po stronie Zamawiającego reprezentujący interesy użytkowników rozwiązania • Kierownik Projektu (KP), odpowiedzialny za realizację projektu zgodnie z przyjętymi założeniami. • Eksperti – osoby pełniące rolę wsparcia merytorycznego KP.
----	---	---------------------------	---

Odpowiedź GCK

W projekcie, po stronie Zamawiającego, wezmą udział eksperci reprezentujący komórki organizacyjne Urzędu i jednostek zaangażowane w projekt. Ich liczba będzie zależna od konkretnych potrzeb projektowych



3.14 Pytanie 14

14	O jakich dwóch dodatkowych systemach jest mowa, jakie dane podlegają integracji? Jakie są ich mechanizmy integracyjne? Wiedza ta jest niezbędna do określenia, czy możliwe jest uwzględnienie tych prac w ofercie.	SIWZ rozdz. 9 pkt 2.2.4	10 pkt. - Wykonawca deklaruje integrację dwóch dodatkowych systemów w ramach realizacji zamówienia
----	--	-------------------------	--

Odpowiedź GCK

Na dzień dzisiejszy Zamawiający nie jest w stanie określić jakie to będą systemy. Wykonawca powinien oszacować pracochłonność przyjmując, że zakres integracji będzie zbliżony do zakresu integracji z systemami wskazanymi do integracji w OPZ.

Gdyby Zamawiający wiedział, jakie systemy będzie integrował, to wyspecyfikowałby to i zapisał jako wymaganie. Zamawiający oczekuje, że w przypadku zidentyfikowania w przyszłości (w okresie realizacji zamówienia) systemu, z którym integracja byłaby korzystana dla powodzenia GCK, będzie miał (pod warunkiem złożenia odpowiedniej deklaracji w ofercie Wykonawcy) możliwość zintegrowania takiego systemu. Kryterium ocenia de facto elastyczność oferowanego rozwiązania i możliwość jego modyfikacji w przyszłości.

3.15 Pytanie 15

15	Prosimy o doprecyzowanie ile dni bezpłatnej asysty i w jakich fazach wdrożenia Zamawiający przewiduje. W fazie wdrożeniowej obowiązywać będzie ścisły i z góry ustalony harmonogram. W jaki sposób Zamawiający chciałby korzystać z tej asysty? Czy na tym etapie Zamawiający jest w stanie podać w jaki sposób chciałby skorzystać z asysty w czasie produkcyjnego korzystania z Systemu? Czy Zamawiający dopuszcza możliwość świadczenia zdalnej asysty? Pytanie jest podyktowane tym, że Oferent, chcąc skalkulować dla Państwa ofertę potrzebuje wziąć pod uwagę również koszty ew. dojazdów i ich ilość. Chcemy uniknąć konieczności liczenia 20-dni z dojazdem, gdyż to powoduje ewidentną przewagę firm położonych bliżej. Naszą praktyką jest pomoc zdalna, która również jest szybsza i skuteczniejsza. Za pomocą narzędzi np. przechwytywania ekranu, video, chat itd. można "poprowadzić użytkownika za rękę" bez konieczności przyjazdu, a wizyty osobiste ograniczyć np. do szkoleń kwartalnych w konkretnym wymiarze godzin organizowanych jednorazowo i zapewnić w umowie, że wykonawca stawi się osobiście w przypadkach awaryjnych. Będziemy wdzięczni za rozważenie tej propozycji. Dodatkowym argumentem dla Państwa może być również szybsza możliwość pozyskania asysty zdalnej niż w ciągu 3 dni roboczych.	załącznik nr 1 pkt 6.6 WP 08.001	W ramach usług asysty Zamawiający ma prawo do 20 osobodni bezpłatnej asysty w okresie roku od daty uruchomienia systemu w wersji produkcyjnej. Wykonawca musi pokryć wszystkie koszty występujące po jego stronie związane z pełnieniem asysty. Termin asysty ustala Zamawiający i musi powiadomić Wykonawcę z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. Celem asysty o której mowa w wymaganiu będzie wsparcie użytkowników Systemu.
		załącznik nr 1 pkt 6.6 WP 08.003	W ramach usług asysty Zamawiający ma prawo do 20 osobodni bezpłatnej asysty w okresie realizacji zamówienia. Wykonawca musi pokryć wszystkie koszty występujące po jego stronie związane z pełnieniem asysty. Termin asysty ustala Zamawiający i musi powiadomić Wykonawcę z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. Celem asysty będzie wsparcie Zamawiającego w rozwiązywaniu problemów wynikających ze zmian w otoczeniu (w tym w otoczeniu prawnym).

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje 22 osobodni asysty. Asysta będzie realizowana po wdrożeniu systemu a nie w fazie wdrożeniowej

Zamawiający dopuszcza zdalną realizację asysty. Nie może jednak wykluczyć, w przypadkach kiedy będzie tego wymagał charakter zadania, konieczności świadczenia asysty w siedzibie Zamawiającego.



3.16 Pytanie 16

16	W jakich godzinach Zamawiający będzie zgłaszał niedostępności Systemu, nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu oraz pytań dotyczących sposobu korzystania z Systemu (helpdesk) za pomocą kanałów komunikacji innych niż telefoniczny?	załącznik nr 1 pkt 6.6 WP 08.008	Wykonawca w okresie realizacji umowy zapewni możliwość zgłaszania niedostępności Systemu, nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu oraz pytań dotyczących sposobu korzystania z Systemu (helpdesk). Zgłaszanie jest możliwe w formie elektronicznej (formularz lub e-mail). W dni robocze w godzinach od 8 do 16 możliwe jest dodatkowo zgłaszanie telefoniczne.
----	---	--	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający może dokonywać takich zgłoszeń 24 h/dobę

3.17 Pytanie 17

17	Prosimy o doprecyzowanie w jakim okresie ma być świadczona asysta.	Umowa § 3 pkt 2.3b	W Umowie Zamawiający wskazuje iż asysta ma być świadczona przez okres 1 roku od odbioru Etapu II umowy. Natomiast w OPZ Załącznik nr 1 pkt. 6.6 Zamawiający wskazuje dodatkowo na: -> Identyfikator WP 08.002- 2 osobodni asysty w ostatnim miesiącu realizacji zamówienia -> Identyfikator WP 08.003- 20 osobodni w trakcie realizacji zamówienia
----	--	-----------------------	---

Odpowiedź GCK

Asysta ma być świadczona w pierwszym roku (20 osobodni) oraz w ostatnim kwartale (2 osobodni) realizacji umowy. Zamawiający dokonał zmiany umowy w tym zakresie. Zmiana została opisana w rozdziale 2.16 powyżej.

3.18 Pytanie 18

18	Prosimy o wyjaśnienie czy utrzymanie zgodności systemu z obowiązującymi przepisami prawa podlega procedurze „change management”? Czy będą to prace dodatkowo płatne? Prosimy również o rezygnację z tego zapisu, ponieważ nie jesteśmy w stanie oszacować ani zakresu zmian, ani potencjalnej możliwości oraz ilości wystąpienia takich zmian. Wykonawca nie ma podstaw do oszacowania kosztów ani ryzyka. Dodatkowo zaproponowane zapisy Umowy dotyczące wielkość naliczanej kary są stanowczo za wysokie. Mamy na uwadze możliwość wystąpienia przypadków, w których może się okazać, że dostosowanie systemu do zmiany prawnej nie będzie możliwe wcale. Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności z tego tytułu.	Umowa § 12 pkt 1.7	Kary umowne w związku z realizacją niniejszej Umowy będą naliczane Wykonawcy przez Zamawiającego w następujących przypadkach i wysokości: 7) w razie zwłoki Wykonawca w zapewnieniu utrzymania zgodności Systemu z obowiązującymi przepisami prawa - w wysokości 1% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 3 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
----	---	-----------------------	--



Odpowiedź GCK

Utrzymanie zgodności dostarczonego rozwiązania z prawem jest obowiązkiem Wykonawcy, który ten powinien zrealizować w ramach wynagrodzenia za realizację przedmiotu zamówienia.

3.19 Pytanie 19

19	Prosimy o wyspecyfikowanie przewidywanego wolumenu e-mail i chat dziennie? Ilu konsultantów będzie jednocześnie obsługiwało chat? Ilu konsultantów będzie jednocześnie obsługiwało e-mail? Czy przechowywanie zapisów kontaktów przez czas dłuższy niż 6 miesięcy wpłynie na ocenę oferty? Jakie są wymagania Zamawiającego odnośnie parametrów RPO / RTO?	Umowa § 13 pkt 1	Wykonawca ma obowiązek stałego archiwizowania Danych wprowadzonych do Systemu
----	--	------------------	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający określił liczbę pracowników, którzy będą równocześnie obsługiwać kontakty, bez wskazywania, jaki będzie udział kontaktów poszczególnymi kanałami kontaktu. Sposób oceny oferty został opisany w SIWZ. Wymagania dotyczące ciągłości działania zawarto w Załączniku nr 1 do SIWZ - OPZ.

3.20 Pytanie 20

20	Prosimy o wyjaśnienie o jakiej bazie danych i uniwersalnej strukturze jest mowa. Co Zamawiający rozumie przez "zakres możliwy do wczytania"? Czy chodzi o format danych (xml, csv,) czy o zakres danych biznesowych (np.: imię, nazwisko, pesel, itp.)	Umowa § 13 pkt 2	2. W dniu zakończenia realizacji Umowy, Zamawiający otrzyma od Wykonawcy pliki konfiguracyjne oraz wszelkie Dane wprowadzone do systemu, wraz z ich strukturą, opisem znaczenia i związków między nimi w formacie i zakresie możliwym do wczytania do niezależnej bazy danych.
----	---	------------------	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie posługuje się określeniem „uniwersalna struktura”. Intencją Zamawiającego jest otrzymanie zestawu danych, które kolejny wykonawca wybrany w postępowaniu przetargowym wykorzysta do świadczenia podobnej usługi po zakończeniu realizacji przedmiotu zamówienia. Zamawiający oczekuje przekazania wszystkich przechowywanych danych (w tym zapisów kontaktów) w dowolnej formie, która będzie jednoznacznie opisana i nie będzie zakodowana. Korzystanie z tak przekazanych danych nie może wymagać pozyskania dodatkowych zgód i licencji.

3.21 Pytanie 21

21	Czy Zamawiający miał na myśli niepełną dostępność systemu?	Umowa § 12 pkt 1.5b	b) przekroczenia czasu przewidzianego na usunięcie niepełnej niedostępności Systemu - w wysokości 2% wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust. 3 Umowy, za każdą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów wyznaczonych w pkt. 6.5. OPZ;
----	--	---------------------	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że miał na myśli niepełną dostępność systemu.



Zmiana

Zamawiający dokonuje następującej zmiany w Rozdziale 13 SIWZ - Wzór umowy:

- W § 12 ust. 1 pkt 5) lit. b) zamienia frazę „usunięcie niepełnej niedostępności” frazą „usunięcie niepełnej dostępności”

3.22 Pytanie 22

22	Prosimy o udostępnienie listy formularzy wraz z wymaganymi danymi biznesowymi, jest to konieczne do określenia zakresu gromadzonych danych i precyzyjnej wyceny.	załącznik nr 1 pkt 5.2, WF 02.003	Wersja produkcyjna systemu musi obsługiwać zaimplementowane formularze.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie dysponuje listą formularzy. Ponieważ w ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca dostarczy narzędzie pozwalające na tworzenie nowych formularzy, nie wydaje się, aby dokładna znajomość zawartości poszczególnych formularzy była niezbędna do wyceny.

3.23 Pytanie 23

23	Zgodnie ze specyfikacją w rozdziale 6.8, na potrzeby integracji system ma wystawić odpowiednie mechanizmy/interfejsy i obsługiwać przychodzące przez nie dane. W zakresie nie znajdują się zmiany po stronie systemów Zamawiającego. Prosimy o potwierdzenie.	załącznik nr 1 pkt 5.2, WF 02.004	Wersja produkcyjna systemu musi być zintegrowana z innymi systemami określonymi w rozdziale 6.8 Interoperacyjność.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że zmiana systemów Zamawiającego nie jest przedmiotem zamówienia.

3.24 Pytanie 24

24	Prosimy o potwierdzenie, że wymogiem jest wystawienie danych w otwartym formacie i wykonawca nie bierze odpowiedzialności za sukces importu danych do systemu innego dostawcy w ramach świadczonej 2-dniowej asysty.	załącznik nr 1 pkt 5.2, WF 02.005	Wersja produkcyjna systemu musi posiadać funkcję eksportu wszystkich danych wraz z ich powiązaniem (np. dane, struktura danych) przechowywanymi w systemie w sposób automatyczny, umożliwiając ich wykorzystanie przez kolejnego wykonawcę w formacie ogólnodostępnym.
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że celem dwudniowej asysty jest udzielanie wyjaśnień. Wykonawca nie bierze odpowiedzialności za powodzenie importu danych, pod warunkiem, że niepowodzenie importu nie wynika z niepoprawności przekazanych danych.

3.25 Pytanie 25

25	Prosimy o wyjaśnienie czy poprzez usunięcie profilu należy rozumieć usunięcie danych wrażliwych (prosimy o określenie jakich) tak aby zapewnić zgodność z innymi wymaganiami jak chociażby raportowania danych historycznych?	załącznik nr 1 pkt 5.3.3, WF 05.012	System pozwala Klientowi na usunięcie profilu wraz ze wszystkimi przekazanymi danymi.
----	---	---	---



Odpowiedź GCK

Usunięcie profilu nie jest równoznaczne z usunięciem klienta. Zamawiający oczekuje, że po usunięciu profilu nie będzie możliwości zalogowania się oraz dane z profilu nie będą wykorzystywane (w szczególności przy wysyłaniu subskrybowanych informacji oraz badaniu opinii publicznej). System nie będzie przetwarzał danych wrażliwych

3.26 Pytanie 26

26	Prosimy o wyspecyfikowanie portali społecznościowych, dla których należy przeprowadzić integrację.	załącznik nr 1 pkt 5.3.5, WF 07.001	System pozwala Klientowi na Kontakt w wybranej przez niego formie (e-mail/interaktywny formularz na stronie internetowej/telefon/portał społecznościowy/SMS/chat
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że będzie to portal społecznościowy Facebook.

3.27 Pytanie 27

27	Prosimy o podanie wymagań dla formularzy wypracowanych na podstawie dialogu technicznego przez GCK.	załącznik nr 1 pkt 5.3.5, WF 07.019	System pozwala zalogowanemu Klientowi na samodzielne sprawdzenie statusu zgłoszonych spraw oraz uzupełnienie danej sprawy o dodatkowe informacje poprzez profil klienta przy użyciu odpowiedniego formularza.
----	---	---	---

Odpowiedź GCK

Na podstawie dialogu technicznego nie wypracowano wymagań dla formularzy.

3.28 Pytanie 28

28	Prosimy o informację czy Zamawiający dopuszcza realizację funkcjonalności mobilnych użytkowników poprzez zastosowanie dostępu VPN dostarczonego przez Zamawiającego ?	załącznik nr 1 pkt 5.4.1, WF 08.004	System pozwala na włączenie mobilnych użytkowników umiejscowionych w różnych terenowych lokalizacjach.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie dopuszcza realizacji funkcjonalności mobilnych użytkowników poprzez zastosowania dostępu VPN dostarczany przez Zamawiającego. Zamawiający oczekuje realizacji funkcjonalności mobilnych użytkowników poprzez dostęp do systemu z wykorzystaniem sieci Internet.

3.29 Pytanie 29

29	Prosimy o udostępnienie precyzyjnych wymagań biznesowych i ilościowych dla raportów, alarmów oraz analiz.	załącznik nr 1 pkt 5.4.1, WF 08.011	System umożliwi publikowanie raportów, alarmów i analiz poprzez udostępnianie ich określonym Konsultantom (lub grupom Konsultantów) i Supervizorom w systemie oraz poprzez przesyłanie ich na określone adresy e mail.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Wykonawca zgromadzi te informacje na etapie analiz w Etapie I. Raporty powinny pozwolić na ocenę funkcjonowania GCK, ocenę aktywności klientów w różnych kanałach komunikacji, ocenę pracy Konsultantów, planowanie rozwoju GCK.



3.30 Pytanie 30

30	Czy Zamawiający może określić jaki zakres i zestaw informacji będzie wyszukiwał? Czy brak oczekiwanych opcji wyszukiwania będzie wpływał na kryterium odbioru?	załącznik nr 1 pkt 5.4.2, WF 09.001	System umożliwi Konsultantom i Superwizorom na wyszukiwanie informacji w dowolnym momencie.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Wymagania w tym zakresie zapisano w kolejnych wymaganiach. Spełnienie wymagań będzie podstawowym kryterium odbioru.

3.31 Pytanie 31

Uprzejmie prosimy o wykaz procesów w formie ustrukturyzowanej jakie mają być zaimplementowane w systemie.

załącznik nr 1
pkt 5.4.2,
WF 09.006

System posiada co najmniej następujące funkcje związane z wyszukiwaniem:
(...)
• interaktywna pomoc kontekstowa przedstawiająca przebieg procesu.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zdefiniowania podstawowych Skryptów obrazujących przebieg procesów w GCK. Zamawiający oczekuje zdefiniowania przez Wykonawcę przebiegu takich procesów.

3.32 Pytanie 32

Uprzejmie prosimy o udostępnienie precyzyjnych wymagań biznesowych i ilościowych dla interaktywnych skryptów.

załącznik nr 1
pkt 5.4.3, WF
10.017

System pozwala na obsługę Kontaktów z wykorzystaniem drzew decyzyjnych - interaktywnych skryptów zawierających pytania z wieloma odpowiedziami.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zdefiniowania podstawowych Skryptów (porównaj OPZ, rozdział 3 „zdefiniowanie i zaimplementowanie 30 Skryptów”).

3.33 Pytanie 33

33 Uprzejmie prosimy o doszczegółowienie jakie role i zakres aktualizacji danych został przewidziany? Jakie pola powinny opisywać Klienta, Kontakt oraz sprawę? Do których pól powinny mieć uprawnienia poszczególne role?

załącznik nr 1
pkt 5.4.3,
WF 10.018

System zapewnia Konsultantom bieżące uaktualnianie danych o Klientach, Kontaktach i Sprawach, zarówno w trakcie Kontaktów jak i po jego zakończeniu. Panel konfiguracyjny umożliwia określanie zakresu danych dostępnych do uaktualniania przez Konsultanta

Odpowiedź GCK

Wykonawca zgromadzi te informacje na etapie analiz w Etapie I. Zamawiający oczekuje, że rejestrowane i edytowane będą co najmniej: informacje kontaktowe klienta, informacje o sprawach, informacje o kontaktach.



3.34 Pytanie 34

34	Czy 'mapa sytuacyjna' ma zostać naniesiona na 'mapę porządku' za pomocą przewidzianych mechanizmów integracyjnych: http://mapa.gdansk.gda.pl/mp/app/index#? Czy też ma to być zupełnie odrębna mapa, utworzona na potrzeby systemu obsługi kontaktów z klientem? Uprzejmie prosimy również o przekazanie specyfikacji interfejsu integracyjnego 'Mapy Porządku'.	załącznik nr 1 pkt 5.4.3, WF 10.021	System zezwala Konsultantowi i Superwizorowi na dostęp w trybie on-line do mapy sytuacyjnej, na której będą zobrazowane wszystkie Kontakty na terenie miasta, dla których określono lokalizację.
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Ma to być odrębna, niezależna od „mapy porządku” mapa.

3.35 Pytanie 35

35	Prosimy o listę systemów, do których będzie można przekazać sprawę na podstawie zdefiniowanych reguł. Aby prawidłowo przygotować wycenę prosimy o podanie specyfikacji interfejsów integracyjnych tych systemów oraz przybliżoną liczbę reguł.	załącznik nr 1 pkt 5.4.3, WF 10.033	System umożliwia automatyzację przetwarzania Sprawy na podstawie zdefiniowanych reguł przetwarzania (np. przekazywanie do odpowiedniej osoby, systemu, powiadamianie o opóźnieniu, itp.).
----	---	---	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie zakłada integracji z innymi niż opisanymi w specyfikacji systemami w tym zakresie. Wyjątek stanowią dwa dodatkowe systemy, z którymi integracje może zadeklarować Wykonawca.

3.36 Pytanie 36

36	Będziemy wdzięczni za doszczegółowienie jakie kryterium wyboru uczestników badania przyjął Zamawiający?	załącznik nr 1 pkt 5.4.5, WF 12.009	System pozwala Konsultantom na wyświetlanie listy użytkowników, którzy powinni uczestniczyć w badaniu opinii społecznej.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

System powinien mieć możliwość wyświetlenia listy użytkowników, którzy w swoim profilu wyrazili zgodę / chęć udziału w badaniu opinii z możliwością zawężania według dostępnych, wprowadzonych podczas edycji profilu, danych o mieszkańcu.

3.37 Pytanie 37

37	Będziemy wdzięczni za doprecyzowanie jakie kryteria analizy skuteczności kampanii przyjął Zamawiający? Czy kryteria będą określone wyłącznie na podstawie danych pochodzących z oferowanego systemu (liczba odpowiedzi na kontakt), czy też spełnienie określonego warunku w systemie dziedzinowym Zamawiającego (np. zarejestrowanie konta)? Czy wymagana będzie dodatkowa integracja na potrzeby rozpatrywania kryteriów zależnych od systemów dziedzinowych?	załącznik nr 1 pkt 5.4.6, WF 13.002	System umożliwia prowadzenie analiz skuteczności kampanii informacyjnych
----	---	---	--



Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że analiz skuteczności kampanii informacyjnych będzie bazowała co najmniej na odsetku nawiązanych połączeń w stosunku do liczby prób nawiązania połączenia.

3.38 Pytanie 38

38	Czy poprzez zapis kontaktu należy rozumieć prezentację historii kontaktów, która zawiera następujące szczegóły: - imię i nazwisko pracownika - data i czas interakcji - typ interakcji - temat interakcji - dane identyfikacyjne klienta (nr telefonu lub e-mail)	załącznik nr 1 pkt 5.4.7, WF 14.007	Zapis Kontaktów jest dostarczany w formacie pozwalającym na odtworzenie tych zapisów przy użyciu oprogramowania zawartego w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie operacyjnym MS Windows.
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Przez zapis kontaktu należy rozumieć pełen zapis kontaktu, tj. nagranie rozmowy telefonicznej, zarejestrowanie wszystkich wypowiedzi w chat itp.

3.39 Pytanie 39

39	Jakimi kanałami powinny być przekazywane powiadomienia o wyjątkach i sytuacjach alarmowych?	załącznik nr 1 pkt 5.4.7, WF 14.010	System powiadamia o wyjątkach i sytuacjach alarmowych (np. przekroczony dozwolony czas oczekiwania na połączenie, przekroczona dozwolona liczba oczekujących na połączenie).
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Powiadomienia powinny być wyświetlane na konsoli.

3.40 Pytanie 40

40	Jaka jest definicja i struktura tych raportów? Przedstawienie jakich informacji wesprze Zamawiającego w ocenie procedur, inwestycji i organizacji? Jak te informacje powinny zostać wyliczone/przedstawione na potrzeby raportów?	załącznik nr 1 pkt 5.4.7, WF 15.003	System dostarcza raporty wspierające podejmowanie decyzji dotyczących: procedur obsługi, inwestycji technologicznych czy też organizacji systemu tak, aby zapewnić jak najlepszy poziom obsługi Klienta.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Wykonawca zgromadzi te informacje na etapie analiz w Etapie I. Zamawiający oczekuje dostarczania raportów pozwalających mu na doskonalenie funkcjonowania GCK.

3.41 Pytanie 41

41	Czy jest konieczne monitorowanie wszystkich danych w czasie rzeczywistym (z opóźnieniem nie mniejszym niż 30s)? Prosimy o określenie, które dane powinny być monitorowane w czasie rzeczywistym, a dla których wystarczy raportowanie w okresie historycznym.	załącznik nr 1 pkt 5.4.7, WF 15.009	System pozwala na tworzenie raportów w trybie rzeczywistym, prezentujących dane nie starsze niż 30 sekund.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje raportowania wszystkich danych w czasie rzeczywistym.



3.42 Pytanie 42

42	Które dane powinny być dostępne z poziomu narzędzia umożliwiającego tworzenie interaktywnych wykresów? Czy Zamawiający może określić konkretne potrzeby, czy też wystarczająca będzie standardowa funkcjonalność dostarczonego rozwiązania?	załącznik nr 1 pkt 5.4.7, WF 15.010	System umożliwia tworzenie za pomocą narzędzi dynamicznych, interaktywnych wykresów na podstawie danych.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Wystarczy standardowa funkcjonalność dostarczonego rozwiązania.

3.43 Pytanie 43

43	Czy Zamawiający może potwierdzić swoją odpowiedzialność za awarie powstałe w wyniku zmian parametrów systemu dokonanych przez własnych administratorów? Uprawnienia do zmian jakich parametrów pracy systemu są wymagane przez Zamawiającego?	załącznik nr 1 pkt 5.4.8, WF 16.002	System pozwala Administratorom na przeglądanie i modyfikację parametrów systemu.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie dopuszcza, aby zmiana parametrów systemu przez Administratora mogła doprowadzić do awarii systemu.

3.44 Pytanie 44

44	Jakie kryteria lub parametry opisujące wykorzystanie skryptu są wymagane przez Zamawiającego do analizy?	załącznik nr 1 pkt 5.5.4, WF 19.001	System umożliwia Superwizorom i uprawnionym Konsultantom zarządzanie skryptami (definiującymi sposób obsługi Kontaktów) poprzez: (...) • analizę wykorzystania poszczególnych skryptów
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Co najmniej: częstość użycia, średni czas wykonania, odsetek niezakończonych.

3.45 Pytanie 45

45	Jakie parametry tworzą kompletne dane o kontaktach? Jaka jest lista danych syntetycznych? Jaka jest definicja poszczególnych danych syntetycznych?	załącznik nr 1 pkt 5.5.5, WF 20.002	System umożliwia tworzenie raportów w oparciu o kompletne dane o Kontaktach i Sprawach. Raporty mogą zawierać zarówno dane surowe, jak i syntetyczne .
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Przez kompletne dane Zamawiający rozumie wszystkie dane wprowadzone podczas obsługi. Przez dane syntetyczne Zamawiający rozumie dane powstałe w wyniku agregacji danych podstawowych (sumy, średnie itp.)



3.46 Pytanie 46

46	Czy prezentacja danych za pomocą arkusza Excel, realizującego wymienione funkcjonalności będzie dla Zamawiającego wystarczająca? Czy Zamawiający mógłby na siebie przenieść odpowiedzialność za formatowanie arkusza?	załącznik nr 1 pkt 5.5.5, WF 20.004	System umożliwi formatowanie arkusza raportów: <ul style="list-style-type: none">• definiowanie podsumowania kolumn,• definiowanie formatu kolumn,• definiowanie kolorowania warunkowego,• wielokrotne grupowanie danych na arkuszu raportu,• wielokrotne sortowanie danych na arkuszu raportu,• filtrowanie danych na arkuszu raportu,• definiowanie kolumn wyliczanych,• ukrywanie kolumn raportu.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Wymienione funkcje powinny być realizowane przez dostarczony system. Zamawiający oczekuje, że definiując raport, będzie miał możliwość wykonywania wymienionych operacji. Użycie określenia arkusz nie oznacza, że zamawiający oczekuje dostarczenia arkusza kalkulacyjnego. Zamawiający oczekuje dostarczenia elastycznego narzędzia do tworzenia raportów.

3.47 Pytanie 47

47	Prosimy o wyjaśnienie jakie dane z raportów mają być prezentowane w formie wykresów?	załącznik nr 1 pkt 5.5.5, WF 20.005	System umożliwi wizualizację raportów w postaci wykresów .
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że dowolne dane liczbowe prezentowane w formie raportu będą mogły być zaprezentowane w formie wykresu.

3.48 Pytanie 48

48	Prosimy o sprecyzowanie jakie są kryteria akceptacji podręczników?	załącznik nr 1 pkt 6.1.1, WP 01.001	Wykonawca dostarczy wszystkie podręczniki w języku polskim w formie papierowej i elektronicznej. Podręczniki będą podlegały akceptacji Zamawiającego .
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Oceniając podręczniki Zamawiający będzie brał pod uwagę ich użyteczność w pracy osób, którym są one dedykowane

3.49 Pytanie 49

49	Prosimy o informację czy Zamawiający planuje udostępnić system użytkownikom nieprzeszkolonym? Czy odpowiedzialność za awarie powstałe w wyniku działań użytkowników przeszkolonych będzie leżeć po stronie Zamawiającego? Rekomendujemy by dostęp do systemu i procedur był możliwy wyłącznie dla przeszkolonych pracowników szczególnie ze względu na wysokie SLA.	załącznik nr 1 pkt 6.1.1, WP 01.002	Podręczniki muszą zawierać instrukcje realizacji poszczególnych procedur. Zamawiający oceni przydatność podręczników poprzez testy. Uczestnikiem testu będzie pracownik Zamawiającego, który nie uczestniczył w szkoleniach, jego zadaniem będzie wykonanie wybranej procedury przy wsparciu informacji zawartych w podręczniku .
----	---	---	---



Odpowiedź GCK

Zamawiający dopuszcza sytuację, w której z systemu będą korzystali użytkownicy nieprzeszkoleni przez Wykonawcę. W szczególności dotyczy to użytkowników zatrudnionych po okresie wdrożenia systemu. W takim wypadku Zamawiający będzie prowadził szkolenia we własnym zakresie. Zamawiający może, na wniosek Wykonawcy, powierzyć mu przeprowadzenie takich szkoleń, o ile nie będzie się to wiązało z dodatkową odpłatnością.

Zamawiający oczekuje, że system będzie tak zbudowany, by nie dopuszczać do awarii w wyniku błędnego działania operatorów.

3.50 Pytanie 50

50	Prosimy o informację po czyjej stronie (Zamawiającego czy Wykonawcy) będzie spoczywała odpowiedzialność za awarie powstałe w wyniku działań administratora, niekonsultowane z Wykonawcą?	załącznik nr 1 pkt 6.1.1, WP 01.011	Podręcznik Administratora Systemu zawiera opis zadań administratora. Zadania muszą być opisane w sposób umożliwiający Zamawiającemu ich realizację bez udziału Wykonawcy.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Po stronie Wykonawcy. Zamawiający nie dopuszcza rozwiązania, w którym realizacja zadań Administratora Systemu spowoduje awarię systemu.

3.51 Pytanie 51

51	Czy awarie wynikające z winy Zamawiającego podlegają wykluczeniom?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 07.001	System gwarantuje dostępność: • systemu w wersji beta, mierzoną w okresach kwartalnych, na poziomie 95%, • systemu w wersji produkcyjnej, mierzoną w okresach kwartalnych przez całą dobę, na poziomie 99%.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Wymagana jest dostępność systemu dostarczanego przez Wykonawcę. Niedostępność spowodowana awarią komponentów dostarczanych przez Zamawiającego (np. komputerów, sieci WAN) nie będzie traktowana jako niedostępność systemu.

3.52 Pytanie 52

52	Prosimy o określenie mierników poziomów jakości usług świadczonych przez GCK. Znając kryteria oceny jakości będzie możliwe określenie krytycznych składowych systemu.	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 07.007	Przez utrudnioną dostępność Systemu rozumie się sytuację, w której występują utrudnienia w prawidłowym korzystaniu z funkcji Systemu, ale nie wpływają one na jakość usług świadczonych przez GCK.
----	---	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający określił trzy poziomy jakości usług:

- Przez niedostępność Systemu rozumie się brak możliwości obsłużenia Kontaktów przychodzących co najmniej jednym z Kanałów komunikacji.
- Przez niepełną dostępność Systemu rozumie się brak możliwości korzystania z przynajmniej jednej funkcji systemu (dotyczy funkcji, których realizacja przez System wynika z wymagań opisanych w OPZ).
- Przez utrudnioną dostępność Systemu rozumie się sytuację, w której występują utrudnienia w prawidłowym korzystaniu z funkcji Systemu, ale nie wpływają one na jakość usług świadczonych przez GCK.



3.53 Pytanie 53

53	Zgodnie z harmonogramem Zlecającego, okres trwania fazy produkcyjnej wynosi 18 miesięcy. Czy w tym czasie asysta nie będzie oferowana?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 08.001	W ramach usług asysty Zamawiający ma prawo do 20 osobodni bezpłatnej asysty w okresie roku od daty uruchomienia systemu w wersji produkcyjnej. Wykonawca musi pokryć wszystkie koszty występujące po jego stronie związane z pełnieniem asysty. Termin asysty ustala Zamawiający i musi powiadomić Wykonawcę z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. Celem asysty o której mowa w wymaganiu będzie wsparcie użytkowników Systemu.
----	--	---	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie oczekuje asysty w rozumieniu wymagania WP 08.001 w okresie wdrożenia systemu.

3.54 Pytanie 54

54	Czy termin "3 dni" oznacza "3 dni robocze", tj. z wykluczeniem dni wolnych od pracy i świąt?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 08.001, WP 08.002, WP 08.003	Termin asysty ustala Zamawiający i musi powiadomić Wykonawcę z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Termin oznacza 3 dni robocze.

3.55 Pytanie 55

55	Czy została zdefiniowana minimalna ilość godzin na pojedynczą asystę, np. jeden dzień? Jak Zamawiający zamierza rozliczać asystę, które trwała mniej niż 4h, a wymagała dojazdu do siedziby Zamawiającego?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 08.005	Asysta będzie rozliczana z dokładnością do pół dnia pracy (4h). Czas realizacji poszczególnych działań będzie zaokrąglany w górę z dokładnością do pół osobodnia.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Minimalny czas asysty wynosi 4 godziny. Czas asysty nie obejmuje czasu dojazdu.

3.56 Pytanie 56

56	Czy Zamawiający dopuszcza jako standardowy sposób świadczenie usługi Asysty w formie zdalnej (np. zdalne połączenie, telekonferencja, webex)? Czy Zamawiający dopuszcza minimalną jednostkę realizacji asysty w miejscu użytkownika systemu 1 osobodzień?	załącznik nr 1 pkt. 6.6	Punkt 6.6 OPZ Asysta i wsparcie. Mając na uwadze Identyfikator WP 08.007 punktu 6.6 OPZ dopuszczający realizację Asysty w formie innej niż wskazanej w OPZ.
----	---	----------------------------	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający dopuszcza zdalną realizację asysty. Nie może jednak wykluczyć, w przypadkach kiedy będzie tego wymagał charakter zadania, konieczności świadczenia asysty w siedzibie Zamawiającego. Minimalna jednostka asysty to 4 godziny.



3.57 Pytanie 57

57	Czy akceptowane będzie dostarczenie tymczasowego "obejścia" na zauważony problem? Czy zastosowane obejście będzie argumentem na wydłużenie czasu obsługi i opracowanie właściwego rozwiązania? Czy zastosowanie "obejścia" będzie powodować obniżenie priorytetu zgłoszenia?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 08.010	Wykonawca prowadzi i udostępnia Zamawiającemu ewidencję zgłoszeń niedostępności Systemu, nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu oraz pytań dotyczących sposobu korzystania z Systemu. Ewidencja zawiera informacje o: • czasie zgłoszenia i osobie zgłaszającej, • czasie podjęcia zgłoszenia, • czasie i sposobie rozwiązania tymczasowego (o ile wystąpiło), • czasie i sposobie rozwiązania ostatecznego.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający dopuszcza zastosowanie „obejścia”. Zastosowanie „obejścia” może spowodować obniżenie priorytetu (np. niedostępność systemu może przekształcić się w niepełną lub utrudnioną dostępność).

3.58 Pytanie 58

58	Czy Zamawiający będzie odpowiedzialny za weryfikację, czy zadane pytanie zostało odpowiedziane w dostarczonych materiałach szkoleniowych i procedurach? Czy pytania już odpowiedziane w dostarczonych pytaniach będą podlegać obsłudze?	załącznik nr 1 pkt 6.5, WP 08.010	Wykonawca udziela odpowiedzi na pytania dotyczące sposobu korzystania z systemu, przy czym zapewnia, że na 95% unikalnych pytań (tj. nie będących powtórzeniem zgłoszonego wcześniej pytania) odpowiada w czasie krótszym niż 24 godziny.
----	---	---	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający stosuje rozwiązania organizacyjne ograniczające zgłaszanie tych samych pytań oraz pytań na które odpowiedzi znajdują się w dokumentacji. Pytania będą, przed przekazaniem do zamawiającego, weryfikowane przez wybrane osoby (supervizorów/kierownika). Zamawiający nie może zagwarantować, że żadne z zadanych pytań na które odpowiedziano w dokumentacji nie zostanie zadane i oczekuje obsługi także takich pytań.

3.59 Pytanie 59

59	Jakie jest oczekiwane zachowanie systemu wobec zapisów starszych niż 6 miesięcy? Czy wystarczy ich usunięcie, czy też powinny zostać zarchiwizowane na nośniku i przekazane do GCK?	załącznik nr 1 pkt 6.7, WP 09.008	System pozwala na przechowywanie zapisów wszystkich Kontaktów przez co najmniej 6 miesięcy.
----	---	---	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie zakłada archiwizacji zapisów kontaktów (w szczególności rozmów) po upływie 6 miesięcy. Natomiast fakt zapisania sprawy oraz informacje przekazane w ramach kontaktu przechowywane są bezterminowo.



3.60 Pytanie 60

60	Czas wykonania niektórych czynności (np. raportów, wyszukiwania danych) uzależniony jest od stopnia skomplikowania oraz zadanych parametrów. Nawet jeśli jest mowa o komunikacji wewnętrznej systemu. Jakie jest oczekiwanie Zamawiającego odnośnie dłużej trwających czynności? Wystarczy wyświetlenie informacji o uruchomieniu wykonania zadania, czy też system powinien ograniczyć się do danych zebranych w przeciągu sekundy?	załącznik nr 1 pkt 6.7, WP 09.010	Akceptowalny czas odpowiedzi systemu dla wykonywanych powszechnie czynności nie może przekroczyć 1 sekundy (nie dotyczy odpowiedzi wymagającej wymiany informacji z systemami zewnętrznymi).
----	--	-----------------------------------	--

Odpowiedź GCK

Czas o którym mowa w wymaganiu WP 09.010 nie dotyczy złożonych raportów i złożonego wyszukiwania danych. W takich wypadkach Zamawiający oczekuje, że system będzie wyświetlał informację o realizacji zadania (np. pasek postępu).

3.61 Pytanie 61

61	Czy Zamawiający dopuszcza udostępnienie WebService do obsługi API dla dostawców/stron trzecich?	załącznik nr 1 pkt 6.8, WP 10.002	System pozwala na publikowanie API dla dostawców/stron trzecich, pozwalające na przekazywanie zgłoszeń wraz z kontekstem zgłoszenia. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zaprojektuje, wykona, udokumentuje, uruchomi i przetestuje interfejs programistyczny pozwalający na przekazanie zgłoszenia (wraz z kontekstem) do systemu GCK.
----	---	-----------------------------------	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający dopuści takie rozwiązanie, pod warunkiem udokumentowania go w sposób pozwalający stronom trzecim na bezproblemowe podłączenie.

3.62 Pytanie 62

62	Przeglądarka Firefox w obecnej wersji nie obsługuje 'pluginów', m.in.. wtyczki java. Czy w tej sytuacji dopuszczalny jest brak wsparcia dla tej przeglądarki?	załącznik nr 1 pkt 5.3.1, WF 03.001	Dostęp Klienta do Systemu jest możliwy co najmniej przez przeglądarki: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome – w aktualnych wersjach.
----	---	-------------------------------------	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie dopuszcza braku wsparcia dla przeglądarki Firefox.

3.63 Pytanie 63

63	Czy Zamawiający może potwierdzić, że wystarczającym rozwiązaniem będzie WebService odbierający z Bazy Wiedzy informacje o aktywności Klienta? Czy deklaracja modyfikacji Portalu przez Zamawiającego dotyczy także wykorzystanie wystawionego web service'u na stronie Bazy Wiedzy?	załącznik nr 1 pkt 6.8, WP 10.005	Wykonawca zaimplementuje mechanizm, pozwalający na obsługę przekazywanej z Portalu GCK informacji o aktywności Klienta podczas przeglądania Bazy Wiedzy (co najmniej o artykule przeglądany w chwili wywołania czatu z Konsultantem GCK) – porównaj rozdział 5.3.4 Wymagania związane z wyszukiwaniem informacji.
----	---	-----------------------------------	---



Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że w zakresie wymagania WP 10.005 wystarczającym rozwiązaniem będzie uruchomienie WebService odbierającego z Bazy Wiedzy informacje o aktywności Klienta. Modyfikacja Portalu w zakresie udostępniania informacji o aktywności Klienta nie jest przedmiotem zamówienia.

3.64 Pytanie 64

64	Czy Zamawiający dysponuje specyfikacją interfejsu systemu EZD, w zakresie możliwości sprawdzenia statusu sprawy?	załącznik nr 1 pkt 6.8, WP 10.007	W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zintegruje dostarczone przez siebie rozwiązanie z systemem EZD dostarczonym i rozwijanym przez Podlaski Urząd Wojewódzki (ezd.gov.pl) (kilka instancji w różnych jednostkach organizacyjnych); * umożliwi sprawdzenie statusu sprawy.
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie dysponuje taką specyfikacją.

3.65 Pytanie 65

65	Czy akceptowane jest zastąpienie prototypu interfejsu opartego o makiety, już działającą wersją rozwiązania, które będzie zostanie dostosowane do potrzeb GCK?	załącznik nr 1 pkt 6.9, WP 11.001	Wykonawca przygotuje prototyp systemu pozwalający zapoznać się z graficzną stroną interfejsu użytkownika (Konsultant, Superwizor). Prototyp musi zawierać makiety każdego
----	--	---	---

Odpowiedź GCK

Tak, zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie.

3.66 Pytanie 66

66	W kontekście projektu typu SaaS, czy możemy potwierdzić, że przez "dostarczenie środowiska testowego" rozumiane jest przekazanie dostępu do testowej wersji systemu? Nie jest wymagana fizyczna instalacja testowego systemu w GCK?	załącznik nr 1 pkt 6.11, WP 13.001	Wykonawca przygotuje oraz dostarczy środowisko testowe oraz dane testowe.
----	---	--	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że nie jest wymagana fizyczna instalacja testowego systemu w GCK. Zamawiający wymagając przygotowania obu środowisk oczekuje, że będzie mógł równocześnie korzystać ze środowiska produkcyjnego (bieżąca praca na rzeczywistych danych) oraz testowego (weryfikacja wprowadzonych zmian na danych testowych).

3.67 Pytanie 67

67	Czy Zamawiający może przedstawić precyzyjną definicję użyteczności?	załącznik nr 1 pkt 6.12, WP 14.001	Interfejs systemu powinien być projektowany z uwzględnieniem zasad użyteczności.
----	---	--	--

Odpowiedź GCK

Przez projektowanie z uwzględnieniem zasad użyteczności Zamawiający rozumie postępowanie zgodne z normą ISO 9241-210:2010 „Ergonomia interakcji człowieka i systemu - Część 210: Projektowanie ukierunkowane na człowieka w przypadku systemów interaktywnych”.



3.68 Pytanie 68

68	<p>1. Prosimy o potwierdzenie czy Zamawiający miał na myśli <i>Metodykę</i>, czy <i>Metodologię</i>?</p> <p>2. W pkt. 2.2.1 Zamawiający pisze, że „Najwyższą ocenę wg kryterium otrzyma najkorzystniejsza oferta pod względem metodologii świadczenia i organizacji usługi”. Jako preferowana metodyka jest podana „PRINCE2 lub równoważna” (Załącznik 1, pkt. 4 Wymagania na realizację projektu). Na jakiej podstawie Zamawiający oceni czy proponowana równoważna metodyka wdrożenia jest lepsza czy gorsza?</p> <p>3. Jak Zamawiający zamierza ocenić oferty Wykonawców, których harmonogramy spełnią wymagania OPZ, a będą się różnić ilością zadań i zaangażowaniem Zamawiającego?</p>	SIWZ, rozdz. 9 pkt 2.2.1	2.2.1. Maksymalna liczba punktów przyznanych wg kryterium może wynieść 40 punktów. Najwyższą ocenę wg kryterium otrzyma najkorzystniejsza oferta pod względem metodologii świadczenia i organizacji usługi.
----	--	--------------------------	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że określenie „metodologia” odnosi się do „metodyki”.

Zamawiający oceni metodyki na podstawie opisu „Koncepcja budowy systemu” postępując się kryteriami opisanymi w SIWZ.

Zamawiający ocenia harmonogramy według kryteriów opisanych w SIWZ.

3.69 Pytanie 69

69	<p>Jak Zamawiający zamierza ocenić harmonogram dwóch wykonawców, którzy na to samo zadanie przewidzą: jeden wykonawca 2 dni na realizację, a drugi wykonawca 3 dni na realizację, jednocześnie mieszcząc się w harmonogramie zakładanym w OPZ?</p> <p>Prosimy o wyjaśnienia jak będzie oceniana „realność” wykonania? Jak Zamawiający zamierza przed złożeniem ofert poinformować co uzna za realne w odniesieniu do wymagań Oferentów w stosunku do swojego zaangażowania? Nasza wątpliwość dotyczy sytuacji, kiedy przedstawimy wraz z ofertą harmonogram zgodny z OPZ, ale w jednym zadaniu, zgodnie z naszą najlepszą wiedzą jakiś etap będzie trwał 2 dni a konkurencja np. tego nie policzy lub całkiem pominie ten etap – jak zostaną policzone punkty w takiej sytuacji?</p> <p>Jak szczegółowo musi być rozpisany harmonogram, aby dostać 3 punkty? Czy harmonogram należy przygotować z dokładnością do kamieni milowych czy do zadań składających się na kamienie milowe?</p>	SIWZ, rozdz. 9 pkt 2.2.4	<p>Sposób realizacji przedmiotu zamówienia</p> <p>Ocenić podlegać będzie:</p> <ul style="list-style-type: none">• szczegółowość, realność i zgodność z OPZ harmonogramu realizacji <p>Zamawiający przyzna odpowiednio:</p> <ul style="list-style-type: none">o 0 pkt. za brak harmonogramu, harmonogram bardzo ogólny lub niezgodny z OPZ,o 1 pkt za harmonogram zgodny z OPZ, ogólny, zawierający mało realne terminy realizacji prac lub pomijający istotne dla realizacji projektu zadania,o 3 pkt. za harmonogram zgodny z OPZ, zawierający wszystkie istotne zadania i realne terminy ich realizacji.
----	--	--------------------------	--

Odpowiedź GCK

Przykład z 2 lub 3 dniami na realizację zawiera za mało danych, by mówić o ocenie, która zgodnie z SIWZ dotyczy zgodności z OPZ, szczegółowości i realności terminów.



Zamawiający określi realność terminów w oparciu w wiedzy ekspercką i doświadczenie członków komisji. W mniejszej mierze ocenie będą podlegały terminy samodzielnych działań Wykonawcy (których czas może zależeć od posiadanych zasobów i przyjętych rozwiązań), a w większej działań związanych z interakcją z innymi podmiotami, w tym z Zamawiającym. Przykład z pominięciem punktu: Zamawiający nie będzie podczas oceny konkretnej oferty korzystał z innych ofert. W podanym przykładzie o liczbie przyznanych punktów zadecyduje, czy pominięte działanie było istotne z punktu widzenia realizacji projektu.

Harmonogram musi zawierać zadania. W ocenie Zamawiającego wprowadzenie kamieni milowych zwiększy jego czytelność. Aby uzyskać 3 punkty należy w harmonogramie zawrzeć wszystkie istotne zadania i ich terminy realizacji. Terminy muszą być realne i zgodne z OPZ.

3.70 Pytanie 70

70	Struktura organizacyjna projektu jest wpisana jako kryterium poza cenowe, a w Załączniku 1, w pkt. 4.1. Struktura Zarządzania są jasno sprecyzowane kto ma wziąć udział w projekcie po stronie Zamawiającego oraz Wykonawcy. Co Zamawiający uzna za „dostosowanie do charakteru projektu i Zamawiającego”? Jakiego to są kryteria?	SIWZ, rodz. 9 pkt 2.2.4	• propozycja struktury organizacyjnej powołanej w celu realizacji projektu Zamawiający przyzna odpowiednio: o 0 pkt. za brak opisu lub opis niezgodny z OPZ, niepoparty uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresie o 1 pkt za propozycję ogólną, popartą uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresie. o 3 pkt. za propozycję popartą uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresie, dostosowaną do charakteru projektu i Zamawiającego.
----	---	-------------------------	--

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje doprecyzowania opisanej w OPZ w pkt. 4.1

Przez strukturę dostosowaną do charakteru projektu zamawiający rozumie strukturę uwzględniającą:

- wybór wykonawcy w trybie przetargu nieograniczonego
- ograniczenia narzucone umową
- realizację projektu w formule SaaS
- realizację projektu którego odbiorcami będą mieszkańcy
- elementy realizowane w formule „zaprojektuj i wybuduj”
- konieczność integracji z innymi systemami, w szczególności z Gdańsk.pl

Przez strukturę dostosowaną do charakteru zamawiającego zamawiający rozumie strukturę uwzględniającą:

- realizację projektu w JST
- udział w realizacji projektu wielu miejskich jednostek organizacyjnych



3.71 Pytanie 71

71	<p>Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający miał na myśli oczekiwania jakie ma wobec Zamawiającego Wykonawca, a nie wpasowanie się przez Wykonawcę w oczekiwania Zamawiającego, które nie są sprecyzowane w SIWZ.</p> <p>W jaki sposób Zamawiający zamierza ocenić „właściwość zaplanowanych działań oraz zaangażowania”? Co konkretnie przez Zamawiającego zostanie ocenione jako właściwe zadanie i zakres zaangażowania, a co za niewłaściwe? W jaki sposób i na jakiej podstawie Zamawiający podejmie decyzję / oceni, że coś jest właściwym działaniem, a coś nie, jeżeli Wykonawca składający ofertę przewidzi coś w harmonogramie, który jest zgodny z OPZ?</p> <p>Uprzejmie prosimy o podanie konkretnych przykładów, ponieważ to kryterium jest bardzo nieczytelne. Jako Wykonawcy chcielibyśmy doprowadzić co jasnego postawienia wymagań i zdefiniowania kryteriów, które są czytelne i nie budzą żadnych wątpliwości.</p>	SIWZ, rodz. 9 pkt 2.2.4, Lp.1	<ul style="list-style-type: none">• sposób i zakres angażowania Zamawiającego w realizację projektu Zamawiający przyzna odpowiednio:<ul style="list-style-type: none">o 0 pkt. za brak opisu lub opis niezgodny z OPZ,o 1 pkt za opis ogólny, nie zawierający konkretnych zadań Zamawiającego i nie wskazujący na oczekiwany poziom zaangażowania Zamawiającego.o 2 pkt. za opis zawierający specyfikację konkretnych działań Zamawiającego oraz wskazujący na oczekiwany poziom zaangażowania Zamawiającegoo 4 pkt. za opis zawierający specyfikację konkretnych działań Zamawiającego oraz wskazujący na oczekiwany poziom zaangażowania Zamawiającego, w którym wykazano, że zaplanowane działania i zakres zaangażowania Zamawiającego są właściwe.
----	--	----------------------------------	--

Odpowiedź GCK

Określenie „oczekiwany poziom zaangażowania Zamawiającego” odnosi się do poziomu zaangażowania zasobów Zamawiającego oczekiwanego przez Wykonawcę.

Zamawiający będzie ocenił właściwość zadań, które mają realizować pracownicy/przedstawiciele Zamawiającego. Za właściwe Zamawiający uznaje te zadania, których realizacja przez Zamawiającego będzie sprzyjała powodzeniu projektu, a które nie zostały w OPZ przypisane Wykonawcy. Dokonując oceny Zamawiający odpowie w szczególności na pytania:

- czy realizacja zadania jest konieczna dla powodzenia przedsięwzięcia GCK?
- czy zadanie nie może zostać zrealizowane przez Wykonawcę?
- jaki jest optymalny z punktu widzenia powodzenia przedsięwzięcia udział Zamawiającego w realizacji zadania?
- czy Zamawiający ma kompetencje do realizacji zadania?
- czy Zamawiający posiada zasoby do realizacji zadania?
- czy termin zadania realizowanego z udziałem Zamawiającego jest optymalny?



3.72 Pytanie 72

72	Prosimy o potwierdzenie czy Zamawiający miał na myśli PRINCE2 lub równoważne?	SIWZ, rodz. 9 pkt 2.2.4, Lp.1	<ul style="list-style-type: none">• Sposób zarządzania zmianami w trakcie realizacji projektu Zamawiający przyzna odpowiednio: <ul style="list-style-type: none">o 0 pkt. za brak opisu lub opis niezgodny z OPZ, niepoparty uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresieo 2 pkt. za propozycję ogólną, popartą uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresieo 5 pkt. za propozycję popartą uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresie, dostosowaną do charakterystyki projektu i Zamawiającego.
----	---	-------------------------------	---

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza, że metodyka PRINCE2 zostanie przez niego uznana jako uznana metodyka zarządzania projektami.

3.73 Pytanie 73

73	Prosimy o informację jak będzie przeprowadzona ocena tych dodatkowych kryteriów? Prosimy o jasne wytyczne.	SIWZ, rodz. 9 pkt 2.2.4, Lp.1	<ul style="list-style-type: none">• Sposób pomiaru i raportowania postępów w realizacji przedmiotu zamówienia Zamawiający przyzna odpowiednio: <ul style="list-style-type: none">o 0 pkt. za brak opisu lub opis niezgodny z OPZ, niepoparty uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresieo 2 pkt. za propozycję ogólną, popartą uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresieo 5 pkt. za propozycję popartą uznaną metodyką zarządzania projektami lub dobrymi praktykami w tym zakresie, dostosowaną do charakterystyki projektu i Zamawiającego, w której wykazano, że jej zastosowanie pozwoli na skuteczne monitorowanie postępów.
----	--	-------------------------------	---

Odpowiedź GCK

Kryterium będzie oceniane zgodnie z opisem w SIWZ.

3.74 Pytanie 74

74	Prosimy o informację jak Zamawiający zamierza przeprowadzić ocenę „skuteczności i adekwatności” interfejsów na etapie ofertowania? Wymagania SIWZ mówią o wykorzystaniu WEBserwisów, a ostateczne doprecyzowanie interfejsów zostanie ustalone razem z Wykonawcą już po wyborze oferenta.	SIWZ, rodz. 9 pkt 2.2.4, Lp.1	Sposób integracji z systemami zewnętrznymi (...)
----	---	-------------------------------	--



Odpowiedź GCK

Zamawiający w wymaganiach dotyczących integracji użył określenia „Zakłada się zastosowanie usług „webservice”. Zamawiający dopuszcza inne formy integracji z systemami. Opisując sposób integracji z systemami zewnętrznymi Wykonawca powinien wykazać na ile zaproponowane przez niego rozwiązanie będzie adekwatne (właściwe) i skuteczne dla realizacji integracji. Ponadto Wykonawca może zadeklarować integrację z dowolnymi dwoma systemami wybranymi później do integracji - i w tym zakresie może wskazać różne możliwości integracji oferowane przez dostarczone przez niego rozwiązanie.

3.75 Pytanie 75

75	Prosimy o informację po czyjej stronie są koszty późniejszego utrzymania systemu w sytuacji kiedy po takiej integracji te koszty wzrosną np. z powodu przyrostu danych do backupu? Nakłady pracy utrzymaniowej rosną w momencie podłączania kolejnych systemów i nie są do przewidzenia. Każdy Wykonawca inaczej kalkuluje ryzyko. Ciężko jest przewidzieć ile zmian prawnych wejdzie w życie w ciągu 3 lat, nie rozumiemy dlaczego te koszty mają być przerzucone na Wykonawców stwarzając dla nich duże ryzyko biznesowe w podejmowaniu się takich zobowiązań. Bardziej akceptowalny byłby zapis, że Zamawiający oczekuje dointegrowania np. 2 punktów styku (realizowane za pomocą WEBserwis) i założonej specyfikacji danych, wtedy każdy oferent wycenia to samo. Uprzejmie prosimy o wyspecyfikowanie założeń do wyceny, które byłyby policzalne.	SIWZ, rodz.9 pkt 2.2.4	Deklaracja integracji, w ramach podanej ceny za realizację całego zamówienia, dodatkowych systemów informatycznych Zamawiający przyzna za deklarację integracji dodatkowych (niewymienionych w OPZ) systemów: o 0 pkt. – Wykonawca nie deklaruje integracji dodatkowych systemów w ramach realizacji zamówienia, o 5 pkt. – Wykonawca deklaruje integrację jednego dodatkowego systemu w ramach realizacji zamówienia, o 10 pkt. – Wykonawca deklaruje integrację dwóch dodatkowych systemów w ramach realizacji zamówienia.
----	---	---------------------------	--

Odpowiedź GCK

Koszty takie będą leżały po stronie Wykonawcy. Wykonawca powinien to skalkulować i podjąć decyzję, czy chce zadeklarować podłączenie dodatkowych systemów.
W miejscu wskazanym przez Zamawiającego nie ma mowy o zmianach prawnych, stąd uwaga ich dotycząca jest niezrozumiała.
Gdyby Zamawiający wiedział, jakie systemy będzie integrował, to wyspecyfikowałby to i zapisał jako wymaganie. Zamawiający oczekuje, że w przypadku zidentyfikowania w przyszłości (w okresie realizacji zamówienia) systemu, z którym integracja byłaby korzystana dla powodzenia GCK, będzie miał (pod warunkiem złożenia odpowiedniej deklaracji w ofercie Wykonawcy) możliwość zintegrowania takiego systemu. Kryterium ocenia de facto elastyczność oferowanego rozwiązania i możliwość jego modyfikacji w przyszłości.

3.76 Pytanie 76

76	Ilu użytkowników i na jakim poziomie Zamawiający chciałby przeszkolić? Czy w tym wymaganiu jest mowa o pracownikach I oraz II linii?	załącznik nr 1 pkt 6.1.1	Podręczniki muszą zawierać instrukcje realizacji poszczególnych procedur. Zamawiający oceni przydatność podręczników poprzez testy. Uczestnikiem testu będzie pracownik Zamawiającego, który nie uczestniczył w szkoleniach, jego zadaniem będzie wykonanie wybranej procedury przy wsparciu informacji zawartych w podręczniku.
----	--	-----------------------------	--



Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje przeszkolenia:

- do 30 Konsultantów I linii wsparcia,
- do 200 Konsultantów - pracowników II linii wsparcia,
- do 3 administratorów systemu,
- do 5 superwizorów i kierownika.

4 Pytania Firmy D – które wpłynęły 21 kwietnia 2017

4.1 Pytanie 1

Czy oferta ma obejmować dostawę łączy telekomunikacyjnych do oferowanego systemu?

Odpowiedź GCK

Dostawa łączy telekomunikacyjnych nie jest przedmiotem zamówienia.

4.2 Pytanie 2

Czy na potrzeby kierowania email Zamawiający udostępni skrzynki pocztowe na swoim serwerze?
Jakiego serwera pocztowego używa Zamawiający (nazwa oprogramowania i wersja)?

Odpowiedź GCK

Zamawiający udostępni skrzynki pocztowe na swoim serwerze. Zamawiający korzysta z serwera poczty Zimbra 8.6.0_GA_1194.

4.3 Pytanie 3

Czy zamawiający dopuszcza rozwiązanie w chmurze publicznej usytuowanej w Unii Europejskiej?

Odpowiedź GCK

Tak, Zamawiający dopuszcza rozwiązanie w chmurze publicznej usytuowanej w Unii Europejskiej. W związku z tym Zamawiający dokonuje zmiany SIWZ, która to zmiana została opisana w punkcie 2.16 powyżej.

4.4 Pytanie 4

Przez jaki okres czasu będą przechowywane zarejestrowane kontakty w kanale głosowym, email i chat? Czy przez cały czas trwania projektu?

Odpowiedź GCK

Zgodnie z wymaganiem WP 09.008: System pozwala na przechowywanie zapisów wszystkich Kontaktów przez co najmniej 6 miesięcy.

4.5 Pytanie 5

Proszę o rozwinięcie zdania „Zamawiający zapewni modyfikację rozwiązania „CRM” w zakresie wymaganym do zapewnienia integracji” Jaki interfejs integracyjny udostępni Zamawiający w systemie CRM. Czy będzie to podobnie jak dla Portalu GCK webservice?



Odpowiedź GCK

Integracja z systemem „CRM” wspierającym gospodarkę odpadami komunalnymi (MS Dynamics CRM 2013) zostanie zrealizowana w sposób uzgodniony z Wykonawcą. W szczególności możliwe jest zintegrowanie w oparciu o webservice.

4.6 Pytanie 6

Bramka SMS – czy Urząd udostępni interfejs do wysyłania SMS, czy usługa SMS ma zostać dostarczona w ramach oferty.

Odpowiedź GCK

Urząd udostępni interfejs do wysyłania SMS.

4.7 Pytanie dotyczące WF 07.013

Jakie portale społecznościowe mogą zostać użyte do kontaktu.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje integracji z portalem społecznościowym Facebook.

4.8 Pytanie 8

W jakiej technologii jest zrealizowany portal GCK?

Odpowiedź GCK

Portal GCK będzie pracował pod kontrolą Apache, PHP i baz danych MySQL na systemie operacyjnym Linux.

4.9 Pytanie dotyczące WF 07.014

W jakiej postaci należy dostarczyć formularze do publikacji na Portalu GCK?

Odpowiedź GCK

Dostarczenie formularzy odbywa się na zasadzie wystawienia przez Wykonawcę strony Internetowej z formularzami na subdomenie dostarczonej przez Zamawiającego, przy jednoczesnej możliwości osadzenia w/w formularza w iframe na stronie Portalu GCK.

4.10 Pytanie dotyczące WF 13.002

Jakie są wymagane wskaźniki skuteczności kampanii?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że analiz skuteczności kampanii informacyjnych będzie bazowała co najmniej na odsetku nawiązanych połączeń w stosunku do liczby prób nawiązania połączenia.

4.11 Pytanie dotyczące WF 16.006

Czy podsystem TTS ma tworzyć pliki dźwiękowe w trybie offline do wgrania do systemu IVR?

Czy podsystem TTS ma tworzyć pliki dźwiękowe per każda rozmowa w IVR i dla ilu jednoczesnych sesji (połączeń)?



Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że system IVR będzie posiadał funkcjonalność pozwalającą na odtworzenie podczas rozmowy IVR komunikatu wprowadzonego przez upoważnionego użytkownika w formie tekstu. Możliwa jest sytuacja, w której oczekiwane będzie odtworzenie komunikatu przed każdą rozmową w IVR. Zamawiający nie narzuca sposobu realizacji tego wymagania.

4.12 Pytanie dotyczące WP 07.011

Czy w związku z wymaganiem na całodobowe monitorowanie systemu wykonawcy zostanie udostępnione łącze VPN do systemu, czy wykonawca sam ma dostarczyć takie łącze?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że w związku z realizacją systemu w formule SaaS, system będzie posadowiony po stronie Wykonawcy.

4.13 Pytanie dotyczące Rozdziału 6.5

Prosimy o potwierdzenie, że system ma obsługiwać jednocześnie 400 połączeń – przy 16 stanowiskach agentów odpowiada to stosunkowi kolejkowania 25:1 i przy średnim czasie rozmowy 2 minuty daje oczekiwanie na poziomie 1 godziny.

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza liczbę zapytań. Przez obsługę Zamawiający rozumie obsługę przez pracowników I i II linii jak również obsługę zgłoszeń niewymagających interakcji z operatorem (formularz, e-mail, odsłuchanie zapowiedzi IVR).

4.14 Pytanie 14

W jakim zakresie oczekiwana jest integracja z systemem MS Dynamics CRM 2013?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje integracji z systemem „CRM”, który wykorzystuje rozwiązanie MS Dynamics. Zakres integracji określono w wymaganiu WP 10.008

4.15 Pytanie 15

Czy zarejestrowane zgłoszenia mają być przechowywane w systemie dostarczonym przez Wykonawcę czy w jednym z już istniejących rozwiązań klienta?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że zarejestrowane zgłoszenia będą przechowywane w systemie dostarczonym przez Wykonawcę.

4.16 Pytanie 16

Gdzie obecnie przechowywane są zgłoszenia rejestrowane przy pomocy Mapy Porządku?

Odpowiedź GCK

W bazie danych Mapy Porządku. Funkcje Mapy Porządku związane z przechowywaniem zgłoszeń zostaną docelowo wyłączone z eksploatacji.



4.17 Pytanie 17

W jakim zakresie Zamawiający oczekuje zintegrowanie systemu z Bazą wiedzy?

Odpowiedź GCK

Zakres integracji z Bazą Wiedzy został określony w OPZ, w szczególności w wymaganiach: WF 06.001, WF 09.005, WF 10.014, WP 10.004, WP 10.005.

5 Pytania Firmy E, które wpłynęły w piątek, 21 kwietnia 2017 16:51:51

5.1 Pytanie 1 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymaganie WF 02.005

Eksportowanie danych wrażliwych poza system do otwartego formatu pliku danych jest zagrożeniem bezpieczeństwa danych osobowych. Już sam fakt istnienia funkcji pełnego eksportu danych jest krytycznym naruszeniem zasad bezpieczeństwa systemu, bo pozwala potencjalnemu włamywaczowi na uzyskanie pełnego dostępu do danych po "odblokowaniu" takiej funkcji. Zatem jakkolwiek system implementujący tak zdefiniowaną funkcję eksportu danych (nawet, jeżeli ta funkcja jest "wyłączona") może być uznany za naruszający zasady bezpieczeństwa IT i potencjalnie może być niedopuszczony do implementacji na poziomie audytu bezpieczeństwa. Prosimy o wyraźne potwierdzenie, że Zamawiający żąda przygotowania takiej funkcji w systemie, lub zmianę wymagania.

Odpowiedź GCK

Zamawiający potwierdza wymaganie. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zrealizuje wymaganie w sposób zapewniający bezpieczeństwo danych.

5.2 Pytanie 2 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 04.006, WF 05.005, WF 08.006

W jaki sposób rozliczane będą koszty wysyłki SMS do Klientów? Czy Zamawiający może określić ilości wychodzących SMS, które mają być ujęte w opłacie miesięcznej za użytkowanie systemu?

Odpowiedź GCK

Urząd udostępni interfejs do wysyłania SMS. Opłata za użytkowanie systemu nie obejmuje kosztu wysyłki SMS.

5.3 Pytanie 3 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 05.012

Czy Wymaganie to oznacza anonimizację z dokładnością do pozostawienia wpisów referencyjnych w celu utrzymania spójności danych, czy pełne usunięcie zapisów (w tym również nagrań, historii kontaktów i treści założonych Spraw)?



Odpowiedź GCK

Usunięcie profilu nie jest równoznaczne z usunięciem klienta. Zamawiający oczekuje, że po usunięciu profilu nie będzie możliwości zalogowania się oraz dane z profilu nie będą wykorzystywane (w szczególności przy wysyłaniu subskrybowanych informacji oraz badaniu opinii publicznej).

5.4 Pytanie 4 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 07.004

Jaka jest przewidywana pojemność systemu poczty głosowej?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie posiada informacji o pojemności systemu poczty głosowej. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca oszacuje tą wielkość w oparciu o przekazane wymagania na liczbę kontaktów oraz o wiedzę i doświadczenie Wykonawcy.

5.5 Pytanie 5 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 10.011

W jaki sposób rozliczane będą koszty połączeń telefonicznych wychodzących do Klientów? Czy Zamawiający może określić łączny czas trwania wychodzących połączeń, które mają być ujęte w opłacie miesięcznej za użytkowanie systemu?

Odpowiedź GCK

Wykonawca nie będzie zobowiązany do ponoszenia kosztów połączeń telefonicznych do i z GCK.

5.6 Pytanie 6 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 13.001

Jak będą rozliczane koszty kampanii wychodzących w kanałach telefonicznych i SMS, za które pobierane są opłaty od Operatorów telekomunikacyjnych wynikające z generowanego ruchu? Czy Zamawiający może określić parametry ilościowe dla takich kampanii?

Odpowiedź GCK

Wykonawca nie będzie zobowiązany do ponoszenia kosztów połączeń telefonicznych do i z GCK.

5.7 Pytanie 7 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 14.007

Zapis wymagania stoi w sprzeczności z wymaganiem WF 14.004 zakładającym szyfrowanie nagrań. Przechowywanie nagrań w formacie ogólnodostępnym stwarza zagrożenie dostępu do danych przez osoby niepowołane. Prosimy o weryfikację tego wymagania - sugerujemy zabezpieczenie tej luki bezpieczeństwa przez stosowanie dedykowanych aplikacji do odsłuchu (z ew. możliwością eksportu pojedynczych nagrań do standardowych formatów plików) zapewniających jednocześnie kontrolę dostępu do nagrań za pomocą indywidualnych uprawnień.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że system pozwoli mu na odtworzenie zapisu. Nie stoi to w sprzeczności z wymogiem kodowania nagrań a oznacza jedynie, że konieczne jest zapisanie (w zabezpieczonej sieci Zamawiającego) pliku w formie rozkodowanej.



5.8 Pytanie 8 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 15.007

Czy wymieniona w wymaganiu "lokalizacja Klienta" odnosi się do dobrowolnie podanych danych (np. adresowych), czy do pozycji odczytywanej automatycznie np. przy wypełnianiu formularza z urządzenia wspierającego udostępnianie geolokalizacji?

Odpowiedź GCK

Wymieniona w wymaganiu „lokalizacja klienta” odnosi się do wszystkich dostępnych w systemie informacji o lokalizacji klienta, niezależnie od sposobu ich pozyskania.

5.9 Pytanie 9 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WF 17.008

Czy chodzi o "procedury" w rozumieniu API, czy procedury obsługowe w organizacji?

Odpowiedź GCK

Określenie „procedury” w wymaganiu odnosi się do procedur w organizacji a nie procedur w rozumieniu API.

5.10 Pytanie 10 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WP 05.001, WP 05.002, WP 05.005, WP 05.006, WP 05.007, WP 05.009

Wymagania WP 05.001 i WP 05.002 wydają się "nadpisywać" wymagania opisane w kolejnych punktach, co prowadzi do sprzeczności. Prosimy o wyjaśnienie wymaganego sposobu autoryzacji użytkowników wewnętrznych - czy przez zasady wymuszone przez polityki domenowe (jak w punktach WP 05.001 i WP 05.002 wraz z mechanizmem "SSO -Single Sign On"), czy przez zarządzanie hasłami na poziomie aplikacji wchodzących w skład Systemu?

Odpowiedź GCK

Użytkownicy systemu (II linia) pochodzą z różnych jednostek organizacyjnych i nie są objęte Active Directory Urzędu. W związku z tym Zamawiający oczekuje aby mechanizmy uwierzytelniania wykorzystywały informacje zawarte w AD Urzędu, ale umożliwiały obsłużenie pracowników (użytkowników wewnętrznych systemu), o których nie ma informacji w AD. Zamawiający nie posiada i nie oczekuje wdrożenia mechanizmu „SSO”.

5.11 Pytanie 11 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WP 05.011

Czy Zamawiający wykorzystuje narzędzia do monitorowania komunikatów (trapów) SNMP, do których można podłączyć System?

Odpowiedź GCK

Nie, Zamawiający nie planuje udostępnienia takiego narzędzia Wykonawcy.



5.12 Pytanie 12 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WP 08.011

Prosimy o wyjaśnienie, jak ma być zorganizowane wsparcie dla użytkowników końcowych systemu (Help Desk) - czy I linia wsparcia będzie zapewniona w organizacji Zamawiającego (i to z niej będą trafiać do Wykonawcy pytania "nietrywialne"), czy też Help Desk dla użytkowników końcowych ma być zapewniony bezpośrednio przez Wykonawcę? Prosimy o oszacowanie wolumenu zgłoszeń, jaka ma być obsłużona po stronie Wykonawcy oraz wyspecyfikowanie kanałów kontaktu, jakimi zgłoszenia te mogą być obsługiwane (telefon, email, czat etc.). Prosimy również o podanie wymaganych warunków SLA na podjęcie zgłoszenia.

Odpowiedź GCK

Zamawiający zastosuje rozwiązania organizacyjne ograniczające zgłaszanie tych samych pytań oraz pytań na które odpowiedzi znajdują się w dokumentacji. Pytania będą, przed przekazaniem do zamawiającego, weryfikowane przez wybrane osoby (superwizorów/kierownika). Zamawiający zaakceptuje zaproponowany przez Wykonawcę kanał zgłoszeń: telefon, fax, e-mail, www, Pod warunkiem że zapewnione będzie rejestrowanie i rozliczalność zgłoszeń. Zamawiający nie nakłada ograniczeń na czas podjęcia zgłoszenia pod warunkiem, że na 95% unikalnych pytań otrzyma odpowiedź w czasie krótszym niż 24 godziny.

5.13 Pytanie 13 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WP 09.002, WP 09.003, WP 09.007

Biorąc pod uwagę różne implementacje systemów ogólnie określanym mianem "IVR", oraz całkowitą liczbę jednoczesnych połączeń głosowych opisanych w WP 09.002 prosimy o wyjaśnienie wymaganych równoczesnych pojemności dla poszczególnych etapów obsługi połączenia głosowego:

- a) automatyczna obsługa (self-service) - odsłuchiwanie komunikatów i wybór kolejnych pozycji w drzewie;
- b) oczekiwanie w kolejce do Konsultanta I/II linii po wybraniu opcji "połącz z Konsultantem GCK" - na tym etapie nie ma już obsługi "drzewa IVR", tylko informacje systemowe np. o długości kolejki, czy pytanie o oddzwonienie ze względu na czas oczekiwania;
- c) połączenie z Konsultantem lub z numerem, na który połączenie zostało przekierowane przez Konsultanta - wciąż zajęta jest linia wejściowa do systemu, ale nie są utylizowane zasoby IVR "dynamicznego" ani "kolejki oczekujących".

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca oszacuje tą wielkość w oparciu o przekazane wymagania na liczbę kontaktów oraz o wiedzę i doświadczenie Wykonawcy.

5.14 Pytanie 14 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WP 09.009

Opóźnienie przesyłu oraz stopa utraty pakietów IP zależy głównie od jakości łącza IP. Skoro nie jest ono przedmiotem zamówienia, prosimy o wyjaśnienie w jaki sposób Zamawiający



przewiduje zapewnić właściwe parametry dla transmisji VoIP na całej drodze pomiędzy Data Center a Urzędem? Czy przewidywane jest zestawienie łącza dedykowanego i na czyj koszt? Alternatywnie, czy ze względu na utrzymanie wysokiej jakości połączeń Zamawiający dopuszcza wdrożenie systemu bezpośrednio w infrastrukturze Zamawiającego, przy zachowaniu formy abonamentowej korzystania z usług systemu?

Odpowiedź GCK

Zamawiający zapewni na potrzeby GCK łącze do Internetu.

Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca zrealizował na własny koszt dodatkowe łącze do siedziby GCK.

Zamawiający może nieodpłatnie udostępnić Wykonawcy miejsce w serwerowni (miejsce na jedną szafę serwerową w klimatyzowanej i zasilanej serwerowni) w celu zainstalowania sprzętu niezbędnego do realizacji zamówienia, przy założeniu, że sprzęt ten pozostaje własnością Wykonawcy i że wykonawca ponosi za ten sprzęt odpowiedzialność.

5.15 Pytanie 15 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WP 09.010

System Contact Center w ujęciu planowanej architektury rozwiązania, będzie "systemem zewnętrznym" dla Konsultantów pracujących w siedzibie GCK. Opóźnienie w odpowiedzi systemu zależy głównie od jakości łącza IP. Skoro nie jest ono przedmiotem zamówienia, prosimy o wyjaśnienie w jaki sposób Zamawiający przewiduje zapewnić właściwe parametry dla transmisji VoIP na całej drodze pomiędzy Data Center a Urzędem? Czy przewidywane jest zestawienie łącza dedykowanego i na czyj koszt? Alternatywnie, czy ze względu na utrzymanie wysokiej jakości połączeń Zamawiający dopuszcza wdrożenie systemu bezpośrednio w infrastrukturze Zamawiającego, przy zachowaniu formy abonamentowej korzystania z usług systemu?

Odpowiedź GCK

Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca zrealizował na własny koszt dodatkowe łącze do siedziby GCK.

Zamawiający może nieodpłatnie udostępnić Wykonawcy miejsce w serwerowni (miejsce na jedną szafę serwerową w klimatyzowanej i zasilanej serwerowni) w celu zainstalowania sprzętu niezbędnego do realizacji zamówienia, przy założeniu, że sprzęt ten pozostaje własnością Wykonawcy i że wykonawca ponosi za ten sprzęt odpowiedzialność.

5.16 Pytanie 16 dotyczące Załącznika nr 1 do SIWZ – Wymagania WP 11.001

Biorąc pod uwagę oczekiwanie Zamawiającego co do dostarczenia Systemu w postaci COTS (wyrażone w rozdziale 3 PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA), prosimy o wyjaśnienie, na którym etapie realizacji Projektu powinny być przygotowywane makiety ekranów, aby zapewnić czas niezbędny na ich akceptację i wprowadzenie zmian przez Producenta Systemu?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje przygotowania makiet ekranów w Etapie I.



5.17 Pytanie 17 dotyczące Załącznika nr 2 do SIWZ. Rozdział I – Procedura i postanowienia Ogólne punkt 10.

Biorąc pod uwagę wymagania na dostarczenie rozwiązania w modelu SaaS, zachodzi uzasadniona obawa, że "próbka" oprogramowania testowana lokalnie z laptopa nie będzie odzwierciedlała docelowego systemu (już choćby na poziomie samej architektury rozwiązania). Jednocześnie nie da się w pełni zaimplementować środowiska serwerowego docelowej usługi na urządzeniu klienckim (zarówno jakościowo, np. punkty styku z siecią operatorską PSTN, jak i ilościowo ze względu na wymagania wydajnościowe stawiane przez współczesne aplikacje, np. bazy danych, platformy CC etc.). Stąd tak skonstruowany zapis wymagania jest nierealizowalny technicznie (podczas prezentacji próbki i tak będą musiały być wykorzystane zasoby zewnętrzne, dostępne po sieci IP) oraz nie koresponduje z Przedmiotem Zamówienia (prezentacja aplikacji lokalnej zamiast usługi sieciowej). Zatem zmierzając do urealnienia "próbki" należałoby przyjąć, że do celów prezentacji na dostarczonym laptopie powinna być zainstalowana tylko przeglądarka internetowa (ew. z wymaganym środowiskiem wspomagającym) i skrót do "próbki systemu" w serwerowni Oferenta. Prosimy o wyjaśnienie, czy taka interpretacja wymagania Zamawiającego co do funkcjonalności i prezentacji próbki jest właściwa?

Odpowiedź GCK

Celem próbki jest wykazanie, że Wykonawca oprze oferowane rozwiązanie o gotowe, konfigurowalne komponenty. Próbka nie ma być gotowym systemem w podejściu SaaS ale ma zawierać komponenty, które Wykonawca wykorzysta do jego budowy. Zamawiający oczekuje, że dostarczona próbka będzie kompletna w chwili składania oferty - będzie zawierać komponenty, które będą prezentowane. Interpretacja Wykonawcy, jakoby próbka składała się tylko z przeglądarki, jest błędne. Oznaczało by ono, że próbka de facto jest przedstawiana w chwili prezentacji a nie w chwili składania oferty. Zamawiający na czas prezentacji próbki zapewni dostęp do Internetu, ale jedynie w celu przetestowania odbierania wiadomości e-mail lub zasymulowania innych aktywności klientów.

6 Pytania Firmy F, które wpłynęły w piątek, 21 kwietnia 2017 22:40:30

6.1 Pytanie 1

Pytanie 1

Zamawiający w Słowniku pojęć i skrótów napisał (zał1 str 3) t:

Oprogramowanie COTS	z ang. <i>Commercial Off-The-Shelf</i> –oprogramowanie w wersji komercyjnej, produkowanej seryjnie, gotowej do sprzedaży
------------------------	--

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że sprzedaż w formie licencji i dostarczenie warunków licencji jest wystarczające do zdefiniowania jako oprogramowanie COTS? Takie rozumienie Wykonawcy potwierdza praktyka rynkowa oraz definiowanie przez innych zamawiających na rynku administracji publicznej.



Odpowiedź GCK

Zamawiający uzna taką definicję pod warunkiem, że oprogramowanie będzie miało udokumentowane wdrożenia.

6.2 Pytanie 2

Pytanie 2

Zamawiający napisał (zał 1):

Identyfikator	WF 00.001
Wersja Beta systemu musi pozwalać na obsługę zgłoszeń mailowych.	

Pytanie: Z jakiej wersji systemu pocztowego korzysta Zamawiający. Czy jest on dostarczony w modelu SaaS czy On Premise. Jaki to system i jaka wersja.

Odpowiedź GCK

Zamawiający korzysta z serwera poczty Zimbra 8.6.0_GA_1194 w modelu On Premise.

6.3 Pytanie 3

Pytanie 3

Zamawiający wymaga integracji z systemem CRM oraz (zał 1):

Identyfikator	WF 00.002
System przechowuje dane zarejestrowanych Klientów.	

Pytanie: Jaka jest zależność pomiędzy posiadany przez Urząd systemem CRM a stworzonym w ramach dostawy systemem pozwalającym na zakładanie kont przez Klientów i zgłaszanie spraw oraz ich monitorowanie.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie rozumie co Wykonawca ma na myśli mówiąc o „posiadany przez Urząd system CRM”. Jeżeli chodzi o systemem „CRM” (opartym o MS Dynamics CRM 2013) wykorzystywany do wsparcia gospodarką odpadami komunalnymi to zależność opisano w szczególności w wymaganiu WP 10.008.



6.4 Pytanie 4

Pytanie 4

Zamawiający napisał (zał 1):

Identyfikator	WP 01.001
Wykonawca wyposaży wszystkich użytkowników Systemu w bezprzewodowe zestawy słuchawkowe z mikrofonem.	

Oraz

Identyfikator	WP 02.001
System będzie użytkowany przez:	
<ul style="list-style-type: none">• 25 Konsultantów I linii (w tym do 16 pracujących równocześnie),• 3 Superwizorów (w tym Kierownik, wszyscy mogą pracować równocześnie),• 130 Konsultantów II linii (w tym do 30% pracujących równocześnie).-	

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że ma zostać dostarczonych 158 bezprzewodowych zestawów słuchawkowych. Prosimy o podanie informacji w jakie złącze mają być wyposażone zestawy słuchawkowe: 2 x jack czy USB oraz w przypadku złącza "jack" potwierdzenie że wszystkie komputery wyposażone są w sprawne karty dźwiękowe.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje dostarczania co najmniej 158 bezprzewodowych zestawów słuchawkowych
Zamawiający oczekuje zestawów wyposażonych w złącze USB.

Zmiana

Zamawiający dokonuje zmiany załącznika nr 1 do SIWZ poprzez dodanie w rozdziale 6.10 Urządzenia, po ostatnim wymaganiu dodatkowego wymagania o identyfikatorze WP 12.005 i o treści „Zestaw słuchawkowy będzie podłączany do komputera poprzez port USB.”

6.5 Pytanie 5

Pytanie 5

Zamawiający napisał (zał 2):

6. W trakcie prezentacji próbki Zamawiający zapewni podłączenie zdeponowanych komputerów przenośnych do sieci Internet.

Oraz:



Przed przystąpieniem do prezentacji próbki Wykonawca wskaże Zamawiającemu na jakie numery telefoniczne oraz na jakie adresy e-mail należy kierować zgłoszenia podczas przeprowadzania scenariuszy.

Pytanie: Prosimy o informację czy dostęp do Internetu będzie dostępny na wszystkich portach (czy część portów może być blokowanych) oraz dostęp zostanie zapewniony za pomocą łącza Ethernet lub WiFi.

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca będzie mógł z sieci zamawiającego zestawić połączenie do zewnętrznej centrali PBX (w celu wykonania połączenia) oraz zewnętrznego serwera email.

Czy wszystkie elementy systemu z wyjątkiem serwera e-mail oraz centrali z której będzie kierowane połączenie do systemu muszą zostać zainstalowane na laptopie, czy ma być tam tylko oprogramowanie pozwalające korzystać z serwerów Contact Center uruchomionych w Data Center Wykonawcy – wymagany model SaaS.

Odpowiedź GCK

Zamawiający zapewni dostęp do Internetu bez blokowania portów.

Zamawiający oczekuje, że wszystkie elementy systemu z wyjątkiem serwera e-mail oraz centrali z której będą kierowane połączenia do systemu muszą zostać zainstalowane na laptopie.

6.6 Pytanie 6

Pytanie 6

Zamawiający napisał:

Wykonawca zostanie poinformowany osobnym pismem o miejscu i terminie prezentacji działania próbki. Kolejność prezentacji poszczególnych Wykonawców zostanie ustalona w drodze losowania podczas otwarcia ofert.

Pytanie: Z jakim wyprzedzeniem Wykonawca zostanie poinformowany o terminie prezentacji próbki.

Odpowiedź GCK

Zamawiający zostanie poinformowany z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem.



6.7 Pytanie 7

Pytanie 7

Zamawiający napisał:

Lp.	Rodzaj czynności
1	Wprowadzenie kilkupoziomowego menu zapowiedzi głosowych (zgodnie z drzewem zapowiedzi dostarczonym przez Zamawiającego w formie wydruku)

Pytanie: Prosimy o przedstawienie wszelkich informacji w zakresie drzewa przygotowanego przez Zamawiającego lub dokładną listę funkcjonalności, jakie system IVR będzie musiał spełnić? Zdaniem Wykonawcy pozwoli to na wyeliminowanie ryzyka konieczności zaimplementowania systemu IVR, w którym mogłyby być specyficzne funkcjonalności. Ponadto część rozwiązań umożliwi doinstalowywanie opcjonalnych „elementów funkcjonalnych IVR” do systemu. Informacja ta zapewne pozwoli Wykonawcom na optymalne skonfigurowanie systemu co może mieć duże znaczenie na końcową ocenę.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że system IVR odczyta pierwszą zapowiedź głosową a następnie w zależności od wybranej tonowo odpowiedzi przeczyta kolejną zapowiedź z odpowiedniej gałęzi drzewa i dalej odczyta kolejną tonową odpowiedź i odczyta właściwą zapowiedź z wybranego wcześniej poddzewa. Tak przez całą głębokość drzewa zapowiedzi. Dostarczone drzewo zapowiedzi będzie miało w węzłach teksty komunikatów a na krawędziach cyfry odpowiadające odpowiedzią głosowym powodującym przejście po danej krawędzi.

6.8 Pytanie 8

Pytanie 8

Zamawiający napisał:

2	Obsługa 3 zgłoszeń telefonicznych z wykorzystaniem menu zapowiedzi głosowych – oczekiwane są: zgodność z wprowadzonym menu i zaprezentowanie Konsultantowi informacji o wyborach Klienta
---	--

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca dobrze rozumie, iż spełniony jest ten warunek kiedy dla każdego z wyborów na końcu dostępna będzie osobna kolejka i konsulat będzie widział z której kolejki kierowane jest do niego połączenie.

Odpowiedź GCK

Zaprezentowanie Konsultantowi informacji o wyborach klienta oznacza, że system wyświetla ścieżkę z drzewa komunikatów, którą przeszedł klient przez uzyskaniem połączenia z konsultantem.



6.9 Pytanie 9

Pytanie 9

Zamawiający napisał (zał 1):

Zamawiający zapewni na potrzeby realizacji zamówienia:

- komputery osobiste konsultantów GCK - czyli sprzęt i oprogramowanie będącego na wyposażeniu standardowego miejsca pracy w Jednostce Miejskiej,
- sieć MAN łączącą stanowiska konsultantów GCK,
- numer GCK,

Pytanie: Prosimy o wskazanie parametrów komputerów wraz z systemem operacyjnym na których musi działać dostarczone oprogramowanie.

Czy zamawiający zapewnia podłączenie sieci do infrastruktury Wykonawcy w celu zapewnienia poprawnego działania systemu i zapewnienia parametrów QoS.

Czy numer GCK będzie terminowany w infrastrukturze Zamawiającego czy zostanie podłączony do infrastruktury wykonawcy.

Czy koszty związane z podłączeniem i utrzymaniem łącz: SIP i WAN będą po stronie wykonawcy.

Odpowiedź GCK

Zamawiający dostarczy na potrzeby wdrożenia komputery osobiste o następujących parametrach:

- procesor i5,
- RAM 4GB ddr4,
- HDD SSD 120GB,
- dwa monitory 24",
- System operacyjny Windows 10 64bit PL PRO,
- MS Office 2016.

Zamawiający nie zapewni podłączenia do infrastruktury wykonawcy. Wykonawca może to zrobić na własny koszt.

Zamawiający dopuszcza każde z zaproponowanych rozwiązań terminowania numeru GCK.

Zamawiający poniesie koszty SIP i WAN, z wyłączeniem łącza do siedziby Wykonawcy.

6.10 Pytanie 10

Pytanie 10

Zamawiający napisał:

System będzie użytkowany przez:

- 25 Konsultantów I linii (w tym do 16 pracujących równocześnie),
- 3 Superwizorów (w tym Kierownik, wszyscy mogą pracować równocześnie),
- 130 Konsultantów II linii (w tym do 30% pracujących równocześnie).-

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie że dla wszystkich konsultantów ma być zapewniony komplet licencji (wszystkie kanały komunikacji, poczta głosowa, skrypty)



Odpowiedź GCK

Tak, zamawiający potwierdza że każdy z konsultantów będzie mógł obsługiwać każdy kanał komunikacji.

6.11 Pytanie 11

Pytanie 11

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 02.002
System pozwala na włączenie mobilnych użytkowników umiejscowionych w różnych terenowych lokalizacjach.	

Pytanie: Czy użytkownicy z terenowych lokalizacji będą podłączeni do sieci MAN zamawiającego czy będą łączyli się poprzez połączenie VPN. Czy wykonawca ma zapewnić połączenie VPN. Jaka jest różnica pomiędzy użytkownikiem w terenowej lokalizacji a użytkownikiem innej lokalizacji z WF 08.001? Czy korzystają oni z tego samego interfejsu aplikacji i pracują na komputerach PC?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie dopuszcza realizacji funkcjonalności mobilnych użytkowników poprzez zastosowania dostępu VPN. Zamawiający oczekuje realizacji funkcjonalności mobilnych użytkowników poprzez dostęp do systemu z wykorzystaniem sieci Internet.

6.12 Pytanie 12

Pytanie 12

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WP 03.001
Wykonawca przeprowadzi szkolenia z obsługi systemu dla pracowników wskazanych przez Zamawiającego z podziałem na następujące rodzaje stanowisk:	
a) Szkolenie dedykowane dla Konsultantów I linii,	
b) Szkolenie dedykowane dla Konsultantów II linii,	
c) Szkolenie dla administratorów systemu,	
d) Szkolenie dla superwizorów i kierownika.	

Pytanie: Prosimy o doprecyzowanie informacji o szkoleniach tj. dla ilu użytkowników ma zostać przeprowadzone szkolenie, w ilu turach, miejscu oraz czy koszty organizacji leżą po stronie Zamawiającego czy Wykonawcy?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje przeszkolenia:

- do 30 Konsultantów I linii wsparcia,
- do 200 Konsultantów - pracowników II linii wsparcia,



- do 3 administratorów systemu,
- do 5 superwizorów i kierownika.

Szkolenie należy przeprowadzić w siedzibie GCK, w grupach do 20 osób.
Zamawiający zapewnia organizację szkoleń.

6.13 Pytanie 13

Pytanie 13

Zamawiający napisał:

Termin / skrót	Wyjaśnienie
Baza wiedzy	Zestaw opisów sposobów realizacji procedur urzędowych oraz innych spraw (głównie spraw realizowanych przez Jednostki Miejskie) wraz z narzędziami pozwalającymi na ich edycję i utrzymanie oraz umożliwiającymi wyszukiwanie i dostęp do opisów.

oraz

Portal GCK wraz z Bazą wiedzy zostanie dostarczony poza niniejszym postępowaniem, niemniej jednak Wykonawca będzie odpowiadał za uruchomienie i utrzymanie jego elementów o których mowa powyżej (formularzy, podstrony pozwalającej na realizację funkcji związanych z profilem użytkownika).

Pytanie: Czy Urząd podobnie jak w przypadku innych modułów zintegrowanych z CC zobowiązuje się zapewnić dostawcy wymaganą wiedzę, dokumentację oraz zasoby pozwalające na integrację z Bazą wiedzy nie pochodzącą od dostawcy i będącą zewnętrznym produktem?

Odpowiedź GCK

Tak, Zamawiający dostarczy wiedzę, dokumentację i zasoby oraz zapewni kontakt i współpracę wykonawcy Bazy wiedzy.

6.14 Pytanie 14

Pytanie 14

W punkcie 3 zamawiający napisał:

- zdefiniowanie i zaimplementowanie 30 Skryptów,

Pytanie: Proszę o określenie średniej ilości ekranów z których złożony będzie skrypt (ekran rozumiany jako obszar widoczny na ekranie monitora agenta przy zastosowaniu dającej się czytać w wygodny sposób czcionki i formatowania). Czy skrypt jest rozumiany jako zestaw statycznych tekstów, pozwalający na przekazywanie informacji klientom oraz zbieranie informacji od klienta i ich zapisywanie w systemie.



Odpowiedź GCK

Przeciętny skrypt nie będzie przekraczał 10 ekranów. Zamawiający potwierdza rozumienie skryptu przez Wykonawcę.

6.15 Pytanie 15

Pytanie 15

W punkcie 3 zamawiający napisał:

- zaimplementowanie 30 formularzy elektronicznych dla obywateli, udostępnianych na Portalu GCK, pozwalających w szczególności na dokonywanie Zgłoszeń interwencyjnych,

Pytanie: Jaki ma wyglądać integracja tych formularzy z CC i obecnym portalem GCK? Czy na obecnym portalu zostaną tylko umieszczone odnośniki do formularzy w całości wykonanych przez dostawcę rozwiązania CC i powodujące przesłanie danych i założenie nowego kontaktu po stronie systemu CC, czy może formularze mają zostać wykonane przy pomocy narzędzi oferowanych przez obecny portal. Jeżeli tak, czy wykonawca otrzyma niezbędne wsparcie i szkolenia od firmy obsługującej i utrzymującej Portal GCK pozwalające na samodzielne wykonanie formularzy. Czy w razie potrzeby, wykonawca uzyska asystę od administratora strony? Czy prace mają polegać na przygotowaniu formularzy w dowolnej technologii pozwalającej na tworzenie stron a ich umieszczenie na stronie i integracja z back-end np. przesył danych z formularza do wskazanych baz danych jest po stronie zamawiającego czy obecnego administratora?

Odpowiedź GCK

Na portalu zostaną umieszczone tylko odnośniki do formularzy w całości wykonanych przez Wykonawcę. Dostarczenie formularzy odbywa się na zasadzie wystawienia przez Wykonawcę strony Internetowej z formularzami na subdomenie dostarczonej przez Zamawiającego, przy jednoczesnej możliwości osadzenia w/w formularza w iframe na stronie Portalu GCK.

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca dostosuje widok formularzy do rozwiązań graficznych przyjętych w Portalu.

6.16 Pytanie 16

Pytanie 16

W punkcie 3 zamawiający napisał:

- zaimplementowanie podstrony Portalu GCK pozwalającej na realizację funkcji związanych z profilem użytkownika (o których mowa w rozdziałach 5.3.2 Wymagania związane z rejestracją oraz 5.3.3 Wymagania związane z edycją profilu),

Pytanie: Analogicznie jak wyżej – czy ma to być osobny system na którą będzie przekierowanie z Portalu GCK, czy podstrona wykonana w CMS albo w oparciu o framework używany na do budowy portalu GCK. Gdzie mają być przechowywane dane na temat kont – po stronie dostarczanego rozwiązania CC czy po stronie operatora GCK?



Odpowiedź GCK

Ma to być osobny system.

Dane na temat kont mają być przechowywane po stronie dostarczonego przez Wykonawcę rozwiązania.

6.17 Pytanie 17

Pytanie 17

W punkcie 3 zamawiający napisał:

Zamawiający zapewni na potrzeby realizacji zamówienia:

....

- Systemu EZD;

...

Pytanie: Czy zamawiający zapewni modyfikację rozwiązania „EZD” w zakresie wymaganym do wykonania integracji lub niezbędną dokumentację pozwalającą na wykonanie integracji przy użyciu obecnie dostępnych interfejsów?

Odpowiedź GCK

Nie, Zamawiający nie zapewni modyfikacji rozwiązania „EZD”.

6.18 Pytanie 18

Pytanie 18

Zamawiający napisał:

Identyfikator

WF 02.005

Wersja produkcyjna systemu musi posiadać funkcję eksportu wszystkich danych wraz z ich powiązaniem (np. dane, struktura danych) przechowywanymi w systemie w sposób automatyczny, umożliwiając ich wykorzystanie przez kolejnego wykonawcę w formacie ogólnodostępnym.

Pytanie: O jakie dane chodzi – z których systemów? Czy wystarczające jest zapewnienie dostępu do bazy danych systemu wraz z strukturą i dokumentacją? Jeżeli nie, proszę o określenie formatu eksportu.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje przygotowania zestawu danych (z systemu będącego przedmiotem zamówienia), które będzie mógł przekazać kolejnemu wykonawcy. Zamawiający dopuści każde rozwiązanie, które pozwoli przyszłemu wykonawcy na dostęp do wszystkich zgromadzonych danych. Zamawiający dopuszcza przekazanie danych w formie bazy danych.



6.19 Pytanie 19

Pytanie 19

Zamawiający napisał:

Identyfikator

WF 06.001

System pomaga Klientowi uzyskać pomoc Konsultanta w zakresie przeszukiwania Bazy Wiedzy – poprzez umożliwienie kontaktu z Konsultantem I linii z poziomu przeglądania Bazy Wiedzy w Portalu GCK.

Zakres zamówienia obejmuje obsługę żądań pomocy zgłoszonych podczas przeglądania Bazy wiedzy (integracja z Bazą wiedzy).

Pytanie: Czy wymaganie to oznacza konieczność przygotowania elementu, który zostanie umieszczony na stronach bazy wiedzy i którego uruchomienie będzie powodowało kontakt z CC? Jakiego rodzaju ma to być kontakt: telefon, email, formularz, inne? Jeżeli inne to jaki?

Odpowiedź GCK

Tak, Zamawiający oczekuje przygotowania elementu, którego uruchomienie będzie powodowało kontakt z GCK za pośrednictwem chat lub e-mail.

6.20 Pytanie 20

Pytanie 20

Zamawiający napisał:

Identyfikator

WF 07.001

System pozwala Klientowi na Kontakt w wybranej przez niego formie (e-mail/interaktywny formularz na stronie internetowej/telefon/portal społecznościowy/SMS/chat).

Pytanie: W wymaganiach dla wersji Etapu I i Etapu II (pkt. 5.1 i 5.2) nie pojawiły się inne kanały kontaktu niż telefon i email. Kiedy mają zostać uruchomione kanały komunikacji: formularz, portal społecznościowy (i które portale społecznościowe), sms, chat

Odpowiedź GCK

Wersja produkcyjna musi spełniać wszystkie wymagania opisane w OPZ.

Zmiana

Zamawiający dokonuje zmiany załącznika nr 1 do SIWZ poprzez dodanie w rozdziale 5.2 Wymagania na system w wersji produkcyjnej, po ostatnim wymaganiu dodatkowego wymagania o identyfikatorze WF 02.006 i o treści „Wersja produkcyjna systemu musi realizować wszystkie wymagania na system zapisane w OPZ.”



6.21 Pytanie 21

Pytanie 21

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 03.002
System IVR umożliwi dostęp do informacji głosowych w określonych grupach tematycznych według zdefiniowanych Skryptów.	

Pytanie: W jaki sposób zamawiający dostarczy informacji głosowe: jako pliki dźwiękowe aktualizowane w miarę potrzeby czy jako tekst który należy przekształcić na mowę za pomocą mechanizmu TTS dostarczonego w ramach oferty?

Odpowiedź GCK

Zamawiający może dostarczyć informacje głosowe jako tekst lub w wybranych przypadkach jako nagranie. Zamawiający oczekuje implementacji mechanizmu TTS.

6.22 Pytanie 22

Pytanie 22

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 03.003
System posiada predefiniowane formularze pozwalające na dokonanie Zgłoszenia on-line. Formularze te są publikowane na Portalu GCK.	

Pytanie: Proszę podać różnice pomiędzy tym wymaganiem a wymaganiem o identyfikatorze WF 07.012

Odpowiedź GCK

Oba wymagania dotyczą tych samych formularzy, przy czym jedno jest pokazane z perspektywy klienta a drugie użytkownika.

6.23 Pytanie 23

Pytanie 23

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 04.001
System jest dostępny dla pracowników w siedzibie GCK oraz dla Konsultantów II linii w innych lokalizacjach Jednostek Miejskich.	

Pytanie: Proszę o podanie liczby innych lokalizacji. Czy Konsultanci w innych jednostkach oraz Konsultanci II linii również będą obsługiwać kanały kontaktu typu telefon, mail, chat... czy tylko obsługiwać utworzone już zgłoszenia pozostawiając kontakt z klientami agentom I linii?



Odpowiedź GCK

Przez „inne lokalizacje” należy rozumieć: Gdański Zarząd Dróg i Zieleni (GZDiZ), Gdański Zarząd Nieruchomości Komunalnych (GZNK), Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (ZTM), Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku (MOPR), Gdańskie Centrum Świadczeń (GCS), Straż Miejska w Gdańsku (SM), oraz inne jednostki biorące udział w projekcie GCK. Projekt będzie realizowany w około 30 lokalizacjach na terenie Gdańska. Konsultanci I linii będą w jednej lokalizacji. Konsultanci II linii będą także realizować kontakt z klientem.

6.24 Pytanie 24

Pytanie 24

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 04.002
System umożliwia Konsultantom GCK generowanie wiadomości SMS do Klientów i grup Klientów.	

Pytanie: Czy zamawiający posiada wymagania określające konkretnego dostawcę usług SMS? Jeżeli tak to jakie?

Odpowiedź GCK

Urząd udostępni interfejs do wysyłania SMS.

6.25 Pytanie 25

Pytanie 25

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 04.003
System pozwala na wyszukiwanie co najmniej w: Bazie wiedzy, zestawie Skryptów, wcześniej zgłoszonych Sprawach oraz w Internecie.	

Pytanie: Proszę o wyjaśnienie co oznacza „wyszukiwanie w zestawie Skryptów”? Każdy skrypt dedykowany jest i uruchamiany dla konkretnego rodzaju sprawy, czego w takim razie chcemy szukać w skryptach?

Odpowiedź GCK

Przeglądanie zestawu skryptów może służyć określeniu typu sprawy (poprzez wskazanie skryptu, który ma być dla niej wykonany).



6.26 Pytanie 26

Pytanie 26

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 04.005
System pozwala Konsultantom na korzystanie z Bazy Wiedzy na takich samych zasadach, jak korzystają z niej Klienci zewnętrzni.	

Pytanie: System Bazy Wiedzy nie jest dostarczany przez Wykonawcę, a Zamawiający dostarcza interfejsy do integracji. Czy w takim razie istnieje możliwość iż dostawca Bazy Wiedzy nie przygotuje odpowiednich interfejsów graficznych (GUI) dla agentów a dostawca będzie musiał zadbać o wizualizację „czystych” danych zwróconych w odpowiedzi na wynik zapytania WS? To samo pytanie dotyczy pozostałych wymagań opisanych w wymaganiach WF 09.OXX ponieważ dotyczą one funkcjonalności interfejsu użytkownika bazy wiedzy który nie jest częścią zamówienia.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie oczekuje od Wykonawcy wizualizacji „czystych” danych zwracanych w odpowiedzi na wynik zapytania do Bazy wiedzy. Pozostałe wymagania dotyczące wyszukiwania Zamawiający uzna za spełnione jeśli będą spełnione dla innych niż Baza wiedzy źródeł (źródeł wewnętrznych), a dla Bazy wiedzy jeśli będą spełnione w takim zakresie, w jakim spełni je Baza wiedzy.

6.27 Pytanie 27

Pytanie 27

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 05.001
System umożliwi automatyczne uzyskanie wstępnych informacji o Sprawie dzięki możliwości zdefiniowania wielopoziomowego drzewa IVR oraz dzięki analizie treści wprowadzonych w formularzach i przesłanych w e-mailach.	

Pytanie: W jaki sposób IVR powinien dostarczać wstępnych informacji o sprawie? Czy Zamawiającemu zależy na możliwości wygłoszenia informacji głosowej w wybranych gałęziach drzewa IVR czy może IVR musi udostępniać możliwość zalogowania się przez Klienta zewnętrznego za pomocą IVR i kodów DTMF do Systemu, a tam na podstawie przypisanych do Klienta spraw i ich statusów, System za pomocą TTS (w locie) wygeneruje tekst do wygłoszenia.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie oczekuje logowania się do systemu poprzez IVR. Zamawiający oczekuje, że system IVR (poprzez zapowiedzi pozwalające wybrać rodzaj sprawy w której dzwoni klient) pozwoli na wstępne zidentyfikowanie sprawy (np. sprawy związane z wywozem nieczystości).



6.28 Pytanie 28

Pytanie 28

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 05.002
Zgłoszenia interwencyjne przesłane Kanałem off-line, dla których możliwe jest określenie przedmiotu zgłoszenia (np. na podstawie rodzaju formularza lub informacji wskazanych w formularzu) kierowane są automatycznie do Konsultanta II linii dedykowanego do obsługi zgłoszeń o danym przedmiocie (np. zgłoszeń dotyczących infrastruktury drogowej lub zieleni miejskiej).	

Pytanie: W jaki sposób ma być realizowane rozpoznanie informacji wskazanych w formularzu? Czy wystarczające jest kolejkowanie poszczególnych zgłoszeń na podstawie tematu\rodzaju zgłoszenia określonego w formularzu za pomocą rozwijalnej listy z której każda pozycja posiada przydział do konkretnej kolejki?

Odpowiedź GCK

Rozpoznawanie informacji wskazanych w formularzu odbywać się powinno w oparciu o wypełnione pola z kontrolą zawartości (słownikowe, listy wyboru, listy rozwijalne).

6.29 Pytanie 29

Pytanie 29

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 05.003
System, podczas obsługi Kontakt, pozwala wyświetlić Konsultantowi listę Spraw zbliżonych tematem do otrzymanego Kontakt.	

Pytanie: Czy za spełnienie wymagania Zamawiający rozumie system pozwalający na wyszukiwanie Spraw po kryteriach określonych przez Konsultanta. Jeżeli nie, proszę o opis powiązania spraw zbliżonych z kontaktem.

Odpowiedź GCK

Przez sprawy zbliżone tematem Zamawiający rozumie sprawy o tym samym temacie lub o temacie nieznacznie różniącym się (zawierającym inne formy gramatyczne lub dodatkowe słowa).



6.30 Pytanie 30

Pytanie 30

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 06.001
System umożliwi Konsultantowi II linii zaplanowanie i przeprowadzenie badania opinii społecznej.	

Pytanie: Czy system budowania ankiety www ma być częścią wdrożenia, czy może Zamawiający dostarczy ten system, a system Contact Center ma umożliwić poinformowanie wybranych według zadanych kryteriów Klientów Systemu o dostępnej ankiecie pod wskazanym przez superwizora adresie www. Jeżeli system do prowadzenia badań ma zostać dostarczony przez dostawcę, czy Zamawiający dopuszcza możliwość skorzystania z oprogramowania dostępnego w chmurze nienależącej do dostawcy np. poprzez wykupienie abonamentu u zewn. Dostawcy oferującego tego typu usługi?

Odpowiedź GCK

System budowania ankiety jest częścią wdrożenia (Wymaganie WF 12.004). Zamawiający wymaga dostarczenia narzędzia pozwalającego na przygotowanie krótkich ankiet do umieszczenia na Portalu GCK (Wymaganie WF 12.005).

6.31 Pytanie 31

Pytanie 31

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 07.001
System pozwala Superwizorowi na włączenie się do Kontakt (z wiedzą lub bez wiedzy klienta) – w formie rozmowy lub czatu.	
oraz	
Identyfikator	WF 07.002
System pozwala Superwizorowi włączenie się w aktualny Kontakt Konsultanta oraz przejęcie Kontakt.	

Pytanie: Czy różnica pomiędzy wymaganiami WF 14.001 i WF 14.002 ogranicza się do możliwości przejęcia Kontakt prowadzonego w kanale telefon lub czat?

Odpowiedź GCK

Oba wymagania dotyczą wszystkich kanałów komunikacji on-line. Odniesienie do chatu i rozmowy dotyczy formy, w jakiej Superwizor włącza się do kontaktu. Drugie wymaganie dotyczy przejęcia kontaktu przez Superwizora.



6.32 Pytanie 32

Pytanie 32

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 07.003
System umożliwia sprawdzenie wiedzy Konsultanta przed przystąpieniem do pracy poprzez wygenerowanie zdefiniowanej liczby pytań i weryfikację odpowiedzi. W szczególności możliwe jest wymuszenie takiego sprawdzenia po pierwszym zalogowaniu Konsultanta I linii do Systemu danego dnia.	

Pytanie: Czy dalsza praca konsultanta w aplikacji jest bezpośrednio uzależniona od osiągniętego wyniku? Czy system ma np. udostępnić agentowi test, wynik zapisać w bazie a potem zaprezentować w postaci raportu na żądanie uprawnionego użytkownika.

Odpowiedź GCK

Negatywny wynik sprawdzenia wiedzy nie blokuje dostępu użytkownika do systemu - wynik zostaje zapisany i jest do wykorzystania przez Superwizora.

6.33 Pytanie 33

Pytanie 33

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WF 07.004
System powinien umożliwić edytowanie formularzy udostępnianych na Portalu GCK (powstałych w ramach realizacji zamówienia) oraz na tworzenie nowych formularzy za pomocą graficznego narzędzia - tzw. generator formularzy elektronicznych. Nowe formularze nie będą zawierały innych reguł walidacyjnych, niż formularze dostarczone w ramach realizacji zamówienia.	

Pytanie: Czy zamawiający dopuszcza możliwość skorzystania z oprogramowania dostępnego w chmurze nienależącej do dostawcy np. poprzez wykupienie abonamentu u zewn. Dostawcy oferującego tego typu usługi?

Odpowiedź GCK

Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie.



6.34 Pytanie 34

Pytanie 33

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WP.07.005
System jest zintegrowany i wykorzystuje przy logowaniu informacje zawarte w Active Directory.	

Pytanie: Prosimy o wskazanie jakie informacje na temat użytkownika dotyczące jego pracy w Systemie mają być przechowywane w Active Directory.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie oczekuje przechowywania w Active Directory informacji dotyczącej pracy użytkownika w systemie.

6.35 Pytanie 35

Pytanie 34

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WP.08.001
System posiada narzędzia do tworzenia interfejsów użytkownika końcowego.	

Pytanie: W słowniku pojęć i skrótów umieszczonym na początku załącznika numer 1 brakuje definicji użytkownika końcowego. O jaki rodzaj interfejsów chodzi i jakie ma to być narzędzie. Prosimy o przykład i szerszy opis oraz definicje.

Odpowiedź GCK

Przez użytkownika końcowego należy rozumieć Konsultanta lub Superwizora. Przez interfejsy należy rozumieć interfejsy graficzne. Chodzi o narzędzie do budowania i dostosowywania graficznego interfejsu użytkownika końcowego bez wsparcia deweloperów, w celu dostosowania do branży, nomenklatury i unikatowych procesów biznesowych organizacji.

6.36 Pytanie 36

Pytanie 35

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WP.08.002
System posiada możliwość tworzenia i dostosowywania interaktywnych pulpitów nawigacyjnych do potrzeb pracownika bądź zespołów w postaci graficznej i tabelarycznej.	

Pytanie: Prosimy o wyjaśnienie co to są pulpity nawigacyjne, kto i w jakim celu je tworzy i używa. Jakie informacje będą umieszczane wew. nich. Proszę o przykład i szerszy opis oraz definicje.



Odpowiedź GCK

Pulpity nawigacyjne pozwalają na ocenę danych biznesowych z szerszej perspektywy. Zamawiający oczekuje co najmniej możliwości tworzenia i modyfikacji pulpitów użytkownika pozwalających na zarządzanie własną pracą. Pulpit taki może zawierać elementy takie jak wykres i tabela. Może zostać udostępniony innym użytkownikom systemu.

6.37 Pytanie 37

Pytanie 36

Zamawiający napisał:

Identyfikator	WP 08.003
System posiada możliwość tworzenia dynamicznych obszarów roboczych przedstawiających dane w postaci graficznej.	

Pytanie: Prosimy o wyjaśnienie co to są „dynamiczne obszary robocze”, kto i w jakim celu je tworzy i używa. Jakie informacje będą umieszczane wew. nich. Proszę o przykład i szerszy opis oraz definicje.

Odpowiedź GCK

Dynamiczne obszary robocze to elementy pulpitów nawigacyjnych, czyli dynamiczne wykresy przedstawiające rzeczywistą i aktualną wizualizację wybranego fragmentu danych. Powinny się zmieniać się wraz ze zmianą danych lub zakresu danych.

7 Pytania firmy G, które wpłynęły 25 kwietnia 2017

7.1 Pytanie 1

Czy rozwiązanie określone w OPZ ma być redundantne? Jeśli tak to w jakim zakresie?

Odpowiedź GCK

Zamawiający wymaga spełnienia wymagań na dostępność systemu. Zamawiający nie narzuca sposobu spełnienia tych wymagań.

7.2 Pytanie

2. Jakie kanały komunikacji ma obsługiwać wdrożone rozwiązanie? Poza kanałem głosowym na liście wymienione są: email, chat, sms, rozmowa ze strony www, media społecznościowe. Czy wszystkie te kanały mają być kolejkowane do CC?

Odpowiedź GCK

Tak, wszystkie kanały mają być obsługiwane.

7.3 Pytanie

3. Czy wszyscy agenci będą musieli obsługiwać wszystkie kanały komunikacji?



Odpowiedź GCK

Tak, wszyscy agenci muszą obsługiwać wszystkie kanały.

7.4 Pytanie

4. Czy urząd dostarczy numerację telefoniczną na potrzeby wdrożenia?

Odpowiedź GCK

Urząd zapewni zewnętrzne łącze telefoniczne. Komunikacja do poszczególnych użytkowników ma się odbywać poprzez wewnętrzną sieć urzędu.

7.5 Pytanie

5. Czy elementem wdrożenia ma być również infrastruktura sieciowa na potrzeby wdrożenia?

Odpowiedź GCK

Zamawiający zapewnia sieć informatyczną łączącą użytkowników wewnętrznych systemu.

7.6 Pytanie

6. Czy klient zapewnia infrastrukturę LAN, WAN na potrzeby wdrożenia?

Odpowiedź GCK

Zamawiający zapewnia sieć informatyczną łączącą użytkowników wewnętrznych systemu.

7.7 Pytanie

7. Czy łącza telekomunikacyjne mają być również utrzymywane przez Wykonawcę w ramach świadczonej usługi?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie oczekuje utrzymania łącz telekomunikacyjnych w ramach świadczonej usługi. Wyjątek stanowi łącze pomiędzy siedzibą Zamawiającego i Wykonawcy, które Wykonawca może uruchomić i utrzymywać, o ile uzna to za konieczne do realizacji usługi.

7.8 Pytanie

8. Czy postępowanie dotyczy jedynie rozwiązania Contact Center oraz integracji z GCK a sama platforma GCK jest elementem innego postępowania?

Odpowiedź GCK

Postępowanie dotyczy platformy GCK.

7.9 Pytanie

9. Czy Agenci pracujący przy obsłudze połączeń telefonicznych będą korzystali z telefonów biurkowych czy aplikacji softphone zainstalowanej na stacjach roboczych?

Odpowiedź GCK

Agenci pracujący przy obsłudze połączeń telefonicznych nie będą korzystali z telefonów biurkowych.



7.10 Pytanie

10. Czy możliwy będzie scenariusz, że supervisor (team leader) również będzie odbierał interakcje jako agent?

Odpowiedź GCK

Tak, taki scenariusz jest możliwy.

7.11 Pytanie

11. Czy wdrożenie ma być wykonane tylko w modelu SaaS? Czy możliwe jest wdrożenie on premise (w serwerowni Zamawiającego)?

Odpowiedź GCK

Zamawiający może nieodpłatnie udostępnić Wykonawcy miejsce w serwerowni (miejsce na jedną szafę serwerową w klimatyzowanej i zasilanej serwerowni) w celu zainstalowania sprzętu niezbędnego do realizacji zamówienia, przy założeniu, że sprzęt ten pozostaje własnością Wykonawcy i że wykonawca ponosi za ten sprzęt odpowiedzialność.

7.12 Pytanie

12. W ramach wdrożenia określonego w OPZ wymagane jest przygotowanie 30 skryptów. Czy skrypty te dotyczą obsługi telefonicznej da ruchu przychodzącego?

Odpowiedź GCK

Skrypty dotyczą obsługi kontaktów, bez ograniczenia do kanału głosowego.

7.13 Pytanie

13. Na czym ma polegać implementacja formularzy elektronicznych dla obywateli w Portalu GCK?

Odpowiedź GCK

Dostarczenie formularzy odbywa się na zasadzie wystawienia przez Wykonawcę strony Internetowej z formularzami na subdomenie dostarczonej przez Zamawiającego, przy jednoczesnej możliwości osadzenia w/w formularza w iframe na stronie Portalu GCK.

7.14 Pytanie

14. Jak realizowane ma być nagrywanie mail oraz chatów?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że zarejestrowane będą treści maili, informacje dodatkowe (nadawca, adresat, godziny nadania i odebrania itp.) oraz poszczególne wypowiedzi w chat.

7.15 Pytanie

15. Jakie są wymagania dotyczące integracji z MS CRM ?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje integracji z systemem „CRM”, który wykorzystuje rozwiązanie MS Dynamics. Zakres integracji określono w wymaganiu WP 10.008



7.16 Pytanie

16. Czy środowisko beta to środowisko testowe? Czy poza środowiskiem Beta i produkcyjnym środowisko testowe powinno być elementem wdrożenia?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie zakłada powstania środowiska beta. Zamawiający oczekuje dostarczenia wersji beta systemu.

7.17 Pytanie

17. Czy weryfikacja poprawności wprowadzonych danych przez klienta ma leżeć po stronie platformy GCK?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WF 03.002.

7.18 Pytanie

18. Czy rejestracja klienta jest elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WF 04.001

7.19 Pytanie

19. Czy edycja swojego profilu jest elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WF 05.001

7.20 Pytanie

20. Jak ma działać mechanizm przesyłania informacji subskrybentom?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WF 05.004 i WF 05.005

7.21 Pytanie

21. Czy wybór subskrybowanych informacji jest elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Zamawiający dostarczy informacje do udostępnienia w ramach subskrypcji.

7.22 Pytanie

22. Czy baza wiedzy jest elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Przedmiot zamówienia nie obejmuje Bazy wiedzy.



7.23 Pytanie

23. Jak ma wyglądać oczekiwana \ pomoc w poszukiwaniu informacji w bazie wiedzy? Czy jest to funkcjonalność Cobrowse?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WF 06.001. Zamawiający dopuszcza zastosowanie funkcjonalności wspólnego wypełniania formularzy.

7.24 Pytanie

24. Czy interakcje z portali społecznościowych mają być kolejgowane do obsługi przez agentów? Jeśli tak to o jakich portalach jest mowa?

Odpowiedź GCK

Tak, interakcje z portali społecznościowych mają być obsługiwane jak inne kontakty. Zamawiający oczekuje, że będzie to portal społecznościowy Facebook.

7.25 Pytanie

25. Czy elementem wdrożenia ma być dostarczenie macierzy na potrzeby nagrywania?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje spełnienia wymagań dotyczących rejestrowania kontaktów. Zamawiający nie narzuca sposobu realizacji tych wymagań.

7.26 Pytanie

26. Jakie są wymagania dotyczące systemu nagrywania?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje spełnienia wymagań dotyczących rejestrowania kontaktów. Zamawiający nie narzuca sposobu realizacji tych wymagań.

7.27 Pytanie

27. Jaki jest okres składowania nagrań?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WP 09.008

7.28 Pytanie

28. Wykonawca zwraca się z prośbą do Zamawiającego o wyjaśnienie działania mechanizmu podpowiedzi sposobu obsługi kontaktu?

Odpowiedź GCK

Mechanizm podpowiedzi sposobu obsługi powinien działać w oparciu o zdefiniowane skrypty (porównaj wymaganie WF 09.003).



7.29 Pytanie

29. Czy sortowanie i filtrowanie danych jest elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Sortowanie i filtrowanie danych w Bazie wiedzy będzie realizowane przez dostawcę Bazy wiedzy (dostarczenie Bazy wiedzy nie jest objęte przedmiotem zamówienia).

7.30 Pytanie

30. Czy system ma korzystać z serwera pocztowego znajdującego się w organizacji Zamawiającego? Czy wdrożenie ma uwzględniać serwer pocztowy?

Odpowiedź GCK

Zamawiający udostępni skrzynki pocztowe na swoim serwerze. Zamawiający korzysta z serwera poczty Zimbra 8.6.0_GA_1194.

7.31 Pytanie

31. Jak ma działać mechanizm przydzielania połączeń do konsultantów z poczty głosowej?

Odpowiedź GCK

Przydział połączeń z poczty głosowej ma się odbywać na zasadach analogicznych do przydziału kontaktów z innych kanałów komunikacji.

7.32 Pytanie

32. Czy przygotowanie ankiet jest elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WF 12.004

7.33 Pytanie

33. Czy zarządzanie danymi użytkowników zewnętrznych jest elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Nie, zarządzanie danymi użytkowników zewnętrznych ma być elementem dostarczonego rozwiązania.

7.34 Pytanie

34. Jakie jest oczekiwania Zamawiającego co do mechanizmu umożliwiającego zmianę utraconego hasła bez udziału Administratora?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że zmiana utraconego hasła będzie realizowana bez udziału Administratora, w sposób zapewniający bezpieczeństwo.



7.35 Pytanie

35. Czy wyniki badań są elementem funkcjonalności portalu GCK, która będzie ujęta w innym postępowaniu?

Odpowiedź GCK

Pytanie niejasne: o jakie wyniki chodzi? Jeżeli chodzi w wyniki badania opinii społecznej, to Zamawiający oczekuje możliwości podglądu wyników takiego badania.

7.36 Pytanie

36. Dla ilu użytkowników ma być przeprowadzone szkolenie?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje przeszkolenia:

- do 30 Konsultantów I linii wsparcia,
- do 200 Konsultantów - pracowników II linii wsparcia,
- do 3 administratorów systemu,
- do 5 superwizorów i kierownika.

7.37 Pytanie

37. Czy w ramach obsługi ruchu głosowego świadczone będą przez konsultantów kampanie outbound?

Odpowiedź GCK

Odpowiedź na pytanie stanowi wymaganie WF 13.001

7.38 Wniosek

Jednocześnie Wykonawca zwraca się z uprzejmą prośbą o przesunięcie terminu składania ofert na dzień 29.05.2017 roku. Prośba ta jest podyktowana złożonością przedmiotu zamówienia, a co za tym idzie dodatkowy czas pozwoliłby Wykonawcy przygotować ofertę, która spełniałaby wszystkie postawione wymogi technologiczne i formalne.

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę terminu składania ofert na dzień 29 maja 2017 roku. Równocześnie Zamawiający informuje, że w dniu 5 maja dokonał zmiany treści SIWZ, w wyniku której zmienia uległ termin składania i otwarcia ofert.

8 Pytania firmy G, które wpłynęły 26 kwietnia 2017

8.1 Pytanie 1

§ 4 ust. 8 - Zamawiający wymaga aby wykonawca posiadał lub uzyskał prawa autorskie do Systemu. Prosimy o wyjaśnienie czy zamawiający wymaga posiadania autorskich praw majątkowych do Systemu przez Wykonawcę czy też wystarczającym będzie posiadanie licencji do oprogramowania w sposób zapewniający zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z umową i OPZ. Wykonawca wskazuje że oprogramowanie wchodzące w skład Systemu będzie oprogramowaniem osób trzecich (niewytworzonym przez Wykonawcę) co oznacza zgodnie z powszechną polityką producentów, iż Wykonawca nie będzie posiadał autorskich praw majątkowych do oprogramowania a licencję na korzystanie z tego oprogramowania na zasadach określonych w licencji producenta. Czy posiadanie przez Wykonawcę licencji spełni wymagania zamawiającego. Wnioskujemy o odpowiednie doprecyzowanie § 4 ust. 8.

Odpowiedź GCK

Zamawiający uzna za wystarczające, jeśli Wykonawca będzie posiadał licencje zapewniające Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z Umową i OPZ.



8.2 Pytanie 2

§ 5 ust. 4 - wnioskujemy o wykreślenie tego zapisu ze względu na ochronę danych dotyczących wynagrodzeń zgodnie z Kodeksem pracy oraz opinią GIODO z dnia 23.09.2016r. (https://www.uzp.gov.pl/__data/assets/pdf_file/0023/32864/Opinia-Generalnego-Inspektora-Ochrony-Danych-Osobowych.pdf)

Odpowiedź GCK

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionym brzmieniu.

8.3 Pytanie 3

§ 12 ust. 1 pkt 5) – wnioskujemy o ujednoczenie terminologii i zmianę terminu „opóźnienie” na termin używany w pozostałych punktach § 12 tj. „zwłoka”

Odpowiedź GCK

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionym brzmieniu.

8.4 Pytanie 4

§ 12 ust. 1 pkt 7) – wnioskujemy o wyjaśnienie z jakimi przepisami prawa System winien być zgodny, ten ogólny zapis uniemożliwia oszacowanie ryzyka z tytułu wskazanej w niniejszym zapisie kary umownej

Odpowiedź GCK

Zamawiający wyjaśnia, że chodzi o te przepisy, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie GCK i eksploatację dostarczonego systemu.

8.5 Pytanie 5

§ 12 ust. 5 - wnioskujemy o dopisanie na końcu zdania treści „ z zastrzeżeniem ograniczenia o którym mowa w § 11 ust. 1 pkt 2)” jako że zapis § 11 ust. 1 pkt 2) przewiduje maksymalne ograniczenie odpowiedzialności wykonawcy z tytułu kar umownych do 50% maksymalnego wynagrodzenia brutto z umowy.

Odpowiedź GCK

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionym brzmieniu.

8.6 Pytanie 6

§ 15 ust. 2 pkt 2) – wnioskujemy o wykreślenie tego zapisu który zakłada możliwość zmniejszenia należnego wynagrodzenia wykonawcy wskazanego w ofercie z powodu „braku konieczności wykonywania części umowy”. Zapis ten jest niezgodny z ustawą PZP zgodnie z którą (art. 140 ust.1) zakres świadczenia wykonawcy wynikający z umowy jest tożsamy z jego zobowiązaniem zawartym w ofercie. Ponadto przesłanka „braku konieczności” jest nieostra powoduje że dowolny powód po stronie Zamawiającego będzie podstawą do aneksowania umowy i zmniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy.

Odpowiedź GCK

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionym brzmieniu. Zamawiający zwraca uwagę, że nie ma możliwości jednostronnego aneksowania umowy przez Zamawiającego.

8.7 Pytanie 7

§ 15 ust. 10 – wnioskujemy o wykreślenie tego zapisu ze względu na ochronę danych dotyczących wynagrodzeń zgodnie z Kodeksem pracy oraz opinią GIODO z dnia 23.09.2016r. (https://www.uzp.gov.pl/__data/assets/pdf_file/0023/32864/Opinia-Generalnego-Inspektora-Ochrony-Danych-Osobowych.pdf)



Odpowiedź GCK

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionym brzmieniu.

8.8 Pytanie 8

§ 17 ust. 1 – wnioskujemy o wskazanie katalogu „innych ważnych powodów”, ze względu na otwarty charakter tej przesłanki rażąco narusza ona uprawnienia Wykonawcy i nie pozwala na oszacowanie ryzyka związanego z ewentualnym wypowiedzeniem umowy przez zamawiającego z takich powodów

Odpowiedź GCK

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionym brzmieniu.

8.9 Pytanie 9

§ 17 ust. 2 – wnioskujemy o umożliwienie wykonawcy wypowiedzenia umowy w części analogicznie do uprawnienia Zamawiającego które przyznał sobie w ust. 1 oraz skrócenie okresu wypowiedzenia do 6 miesięcy analogicznie do uprawnienia zamawiającego w ust.1

Odpowiedź GCK

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionym brzmieniu.

9 Pytania firmy H, które wpłynęły 28 kwietnia 2017

9.1 Pytanie 1

prosimy o określenie ilości formularzy które mają być udostępnione w ramach systemu GCK dla Klientów Urzędu

Odpowiedź GCK

Zgodnie z załącznikiem nr 1 do OPZ (Rozdział 3 Przedmiot zamówienia) przedmiotem zamówienia jest „zaimplementowanie 30 formularzy elektronicznych dla obywateli”.

9.2 Pytanie 2

prosimy o określenia stopnia skomplikowania tych formularzy

- a) ilość pól
- b) typu pól do wprowadzania danych
- c) zależności pomiędzy nimi

Odpowiedź GCK

Wymagania dotyczące zawartości formularzy zawiera Załącznik nr 1 do SIWZ - Opis przedmiotu zamówienia, w szczególności rozdział 5.3.5 Wymagania związane z kontaktem z GCK (Wymaganie WF 07.014 i kolejne).

9.3 Pytanie 3

Przykładowe formularze np. ze strony Urzędu

Odpowiedź GCK

Przykładem obecnie wykorzystywanego formularza może być zgłoszenie w Gdańskiej Mapie Porządku (mapa.gdansk.gda.pl). Wskazanie przez Zamawiającego tego przykładu nie może być podstawą do zmiany lub ograniczania wymagań określonych w Załączniku nr 1 do SIWZ.



9.4 Pytanie 4

Prosimy o podanie tematyki wprowadzanych danych do formularzy

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje dostarczenia formularzy: do rejestrowania się, do edycji profilu zarejestrowanego Klienta, do nawiązania kontaktu z CKM (w tym kontaktu w Sprawie).

10 Pytanie firmy I, które wpłynęło 28 kwietnia 2017, godz. 17:24

10.1 Pytanie

Przygotowanie, wdrożenie i świadczenie usługi udostępniania systemu informatycznego służącego do obsługi Gdańskiego Centrum Kontakt (GCK) w modelu SaaS.

Czy dostarczana próbka ma pokazywać system w modelu SaaS, czy też wszelkie komponenty potencjalnego systemu produkcyjnego SaaS powinny być zainstalowane na próbce.

Lub innymi słowy:

Czy przekazany jako próbka do UM Gdańsk system ma się składać tylko z aplikacji klienckich, obsługiwanych przez konsultantów, superwizorów i administratorów GCK, czy też jednocześnie musi być on wyposażony w aplikacje serwerowe, udostępniające później oczekiwaną funkcjonalność w modelu SaaS?

Odpowiedź GCK

Celem próbki jest wykazanie, że Wykonawca oprze oferowane rozwiązanie o gotowe, konfigurowalne komponenty. Próbka nie ma być gotowym systemem w podejściu SaaS ale ma zawierać komponenty, które Wykonawca wykorzysta do jego budowy. Zamawiający oczekuje, że dostarczona próbka będzie kompletna w chwili składania oferty - będzie zawierać komponenty, które będą prezentowane.

Próbka musi być wyposażony w aplikacje serwerowe, udostępniające później oczekiwaną funkcjonalność w modelu SaaS.

Zamawiający na czas prezentacji próbki zapewni dostęp do Internetu, ale jedynie w celu przetestowania odbierania wiadomości e-mail lub zasymulowania innych aktywności klientów.

11 Pytania firmy G, które wpłynęły 2 maja 2017

11.1 Pytanie

1. Czy system nagrywający ma pracować w trybie pełnej dostępności HA (czy np. należy dostarczyć urządzenie redundantne)?

Odpowiedź GCK

Zamawiający wymaga spełnienia wymagań na dostępność systemu. Zamawiający nie narzuca sposobu spełnienia tych wymagań.

11.2 Pytanie

2. Wykonawca zwraca się z prośbą o podanie jaka jest średnia długość połączenia telefonicznego?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca oszacuje tą wielkość w oparciu o przekazane wymagania oraz o wiedzę i doświadczenie Wykonawcy.



11.3Pytanie

3. Wykonawca zwraca się z prośbą o podanie jaka jest średnia wielkość maili?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca oszacuje tą wielkość w oparciu o przekazane wymagania oraz o wiedzę i doświadczenie Wykonawcy.

11.4Pytanie

4. Wykonawca zwraca się z prośbą o podanie jaki jest maksymalny czas archiwizacji nagrania voice, email, chat?

Odpowiedź GCK

Zgodnie z WP 09.008 „System pozwala na przechowywanie zapisów wszystkich Kontaktów przez co najmniej 6 miesięcy”.

Zamawiający nie zakłada archiwizacji zapisów kontaktów (w szczególności rozmów) po upływie 6 miesięcy. Natomiast fakt zapisania sprawy oraz informacje przekazane w ramach kontaktu przechowywane są bezterminowo.

11.5Pytanie

5. Czy przewidywane jest nagrywanie ekranów?

Odpowiedź GCK

System powinien realizować nagrywanie ekranów, o ile jest to niezbędne do przechowania zapisu kontaktu.

11.6Pytanie

6. Czy Zamawiający przewiduje jest dokonywanie ocen pracy agentów (QM) ?

Odpowiedź GCK

Tak, Zamawiający przewiduje dokonywanie ocen pracowników. W procesie oceny pracowników zamierza wykorzystać w szczególności takie funkcje systemu jak wsparcie kontroli jakości (wymagania w rozdziale 5.4.7 OPZ), raportowanie (wymagania w rozdziale 5.4.8) oraz weryfikacja wiedzy konsultantów o której mowa w wymaganiu WF 14.013.

11.7Pytanie

7. Wykonawca zwraca się z pytaniem przez jaki okres mają być przechowywane informacje o interakcjach ? (7/10/20 lat?)

Odpowiedź GCK

Informacje o interakcjach przechowywane są bezterminowo. Przez określenie bezterminowo zamawiający rozumie, że Wykonawca musi przechowywać je do końca okresu realizacji umowy a następnie przekazać je zgodnie z wymaganiem WF 02.005.

11.8Pytanie

8. Czy planowane rozwiązanie może funkcjonować na platformie wirtualizacyjnej VMWare?

Odpowiedź GCK

Zamawiający nie narzuca rozwiązań w tym zakresie. Każde rozwiązanie, które pozwoli na spełnienie wymagań zostanie zaakceptowane.



11.9 Pytanie

9. W jaki sposób powinien zostać zintegrowany system CC (aplikacja konsultanta) z bazą wiedzy?

Odpowiedź GCK

Zakres integracji z Bazą Wiedzy został określony w OPZ, w szczególności w wymaganiach: WF 06.001, WF 09.005, WF 10.014, WP 10.004, WP 10.005.

11.10 Pytanie

10. Czy portal ma być dostępny mobilnie?

Odpowiedź GCK

Wykonanie portalu nie jest przedmiotem zamówienia. Komponenty portalu GCK dostarczane w ramach przedmiotu zamówienia (formularze, zarządzanie profilem) powinny być przygotowane w sposób pozwalający na ich obsługę na urządzeniach mobilnych o różnych rozdzielczościach ekranów (strony responsywne).

11.11 Pytanie dotyczące wymagania WP 14.005

11. Odnośnie punktu WP 14.005 Załącznik nr 1 OPZ - System posiada podręczny schowek na dane. Wykonawca zwraca się z prośbą o doszczegółowienie tego sformułowania.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że będzie miał co najmniej możliwość:

- skopiowania do schowka wskazanych fragmentów tekstów dostępnych w Systemie lub tekstu będącego reprezentacją zawartości rekordów (np. zestawu informacji o kontakcie lub kliencie),
- wklejenia zawartości schowka podczas edycji dowolnego pola tekstowego w systemie.

Zamawiający oczekuje, że system będzie wykorzystywał schowek systemu operacyjnego, tak aby jego zawartość mogła być wykorzystana / zmieniona poza Systemem GCK (np. w edytorze tekstów zainstalowanym przez Zamawiającego, wykorzystującym schowek systemu operacyjnego).

11.12 Pytanie dotyczące wymagania WP 14.007

12. Odnośnie punktu WP 14.007 Załącznik nr 1 OPZ - Wykonawca zwraca się z prośbą o doszczegółowienie tego punktu. Czy to wymaganie jest krytyczne czy opcjonalne?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że dowolny Konsultant / Superwizor będzie mógł zdefiniować:

- kolejność kolumn dla zestawów danych prezentowanych w interfejsie tabelarycznie,
- własne skróty klawiaturowe pozwalające na wykonywanie wybranych operacji,
- możliwość wyboru dodatkowych informacji, które są prezentowane na ekranie,
- domyślne filtry dla informacji, które podlegają filtrowaniu

i ustawienia te będą przechowywane i stosowane dla użytkownika, które je zdefiniował.

Szczególnym przypadkiem personalizacji ustawień są pulpity nawigacyjne, o których mowa w rozdziale 6.12.1 OPZ.

Zamawiający wymaga spełnienia wszystkich wymagań zapisanych w OPZ, żadne wymaganie nie jest opcjonalne.



11.13 Pytanie dotyczące wymagania WP 15.005

13. Odnośnie punktu WP 15.005 Załącznik nr 1 OPZ - Wykonawca zwraca się z prośbą o doszczegółowienie tego punktu.

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że użytkownik będzie mógł, zamiast definiowania własnych widoków, wskazać widoki zdefiniowane i udostępnione przez innego użytkownika.

11.14 Pytanie dotyczące wymagania WP 10.007

14. Odnośnie punktu WP 10.007 Załącznik nr 1 OPZ - Wykonawca zwraca się z prośbą o doszczegółowienie tego punktu. W jaki sposób należy zintegrować system z danymi o Kontaktach?

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że Konsultant będzie mógł sprawdzić status sprawy w systemie EZD. Zamawiający nie oczekuje, że Kontakt będzie sprawą w systemie EZD.

12 Pytania firmy G, które wpłynęły 4 maja 2017

12.1 Pytanie dotyczące wymagania WF 09.015

1. Odnośnie Załącznika nr 1 OPZ pkt WF 09.015 System pozwala na wyszukiwanie informacji niezależnie od formy gramatycznej wpisanego hasła.

Czy to dotyczy raportów ?

Odpowiedź GCK

Wymaganie dotyczy każdego wyszukiwania w Systemie. Zgodnie z wymaganiami WF 09.002 „System pozwala na wyszukiwanie co najmniej w: Bazie wiedzy, zestawie Skryptów, wcześniej zgłoszonych Sprawach oraz w Internecie”.

Wymagania dotyczące wyszukiwania Zamawiający uzna za spełnione jeśli będą spełnione dla innych niż Baza wiedzy źródeł (źródeł wewnętrznych), a dla Bazy wiedzy jeśli będą spełnione w takim zakresie, w jakim spełni je Baza wiedzy.

12.2 Pytanie dotyczące wymagania WF 12.001

2. Odnośnie Załącznika nr 1 OPZ pkt WF 12.001 System umożliwi Konsultantowi II linii zaplanowanie i przeprowadzenie badania opinii społecznej.

Czy to oznacza, że konsultant ma mieć możliwość przeprowadzania ankiet ?

Odpowiedź GCK

W zakresie przeprowadzenia ankiet Konsultant ma mieć możliwości określone wymaganiami zawartymi w rozdziale 5.4.5 OPZ. W szczególności Konsultant ma mieć możliwość przeprowadzania ankiet.

13 Pytania firmy J, które wpłynęły 4 maja 2017

13.1 Pytanie 1

Ze względu na wysokość wadium, bardzo prosimy o informację jaki budżet przeznacza miasto na stworzenie systemu GCK.



Odpowiedź GCK

Zamawiający oszacował wartość zamówienia na 3.321.000,00 zł brutto. Wartość ta nie obejmuje wartości zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych.

14 Pytania firmy J, które wpłynęły 5 maja 2017

14.1 Pytanie 1

Integracja - prosimy o szczegóły techniczne integracji z wymienionymi w załączniku nr 1 systemami

- a. Jakie dane mają być pobierane z systemów
- b. Jakie dane mają być przesyłane
- c. Czy zostaną wystawione webservisy? Czy integracja ma się odbywać w inny sposób

Odpowiedź GCK

Zamawiający oczekuje, że z systemami podlegającymi integracji będą wymieniane dane wymagane do realizacji oczekiwanej, określonej w OPZ, funkcjonalności połączeń pomiędzy systemami.

Zamawiający nie dysponuje na dzień dzisiejszy szczegółowymi specyfikacjami interfejsów.

W przypadku większości systemów zewnętrznych zakłada się stosowanie „webservice”. Zamawiający dopuści, w uzasadnionych przypadkach, stosowanie innych sposobów integracji.

14.2 Pytanie 2

Prosimy o przesłanie architektury systemów

- a. Dzisiaj
- b. Po wdrożeniu systemu GCK

Odpowiedź GCK

Zamawiający jest na etapie uruchamiania GCK. Obecnie nie istnieje system wspierający funkcjonowanie GCK.

Zaprojektowanie architektury tworzonego systemu jest zadaniem Wykonawcy.

14.3 Pytanie 3

Baza wiedzy - prosimy o informację

- a. Czy baza wiedzy już istnieje i mamy się z nią integrować?
- b. Czy Państwo będziecie uzupełniać bazę wiedzy we własnym zakresie w nowym systemie?

Odpowiedź GCK

Baza wiedzy powstaje obecnie. Zadaniem Wykonawcy będzie zintegrowanie się z Bazą wiedzy.

Zamawiający będzie uzupełniał Bazę wiedzy we własnym zakresie. Zbudowanie narzędzi do uzupełniania Bazy wiedzy nie jest przedmiotem zamówienia.

14.4 Pytanie 4

Skrypty - czy wymienione 30 skryptów zostało już opisane?

Odpowiedź GCK

Nie, skrypty nie zostały jeszcze opisane.

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zdefiniowania podstawowych Skryptów obrazujących przebieg procesów w GCK. Zamawiający oczekuje zdefiniowania przez Wykonawcę przebiegu takich procesów.



14.5 Pytanie 5

Rejestracja i logowanie się w systemie przez klienta w Portalu GCK - czy dane osobowe klientów mają być również zapisywane w jednym z Waszych systemów bazowym? Jakim?

Odpowiedź GCK

Dane osobowe klientów zarejestrowanych w Portalu mają być przechowywane w systemie, który jest przedmiotem zamówienia.

II. Zamawiający dokonuje poniższych zmian treści SIWZ.

1) Rozdziale 13 SIWZ - Wzór umowy:

- a) W określeniu stron umowy, we frazie „o kapitale zakładowym zarejestrowanym i opłaconym w wysokości” wykreślono określenie: „ i opłaconym”; fraza otrzymuje brzmienie: „o kapitale zakładowym zarejestrowanym w wysokości”.
- b) W § 3 ust. 2 zmienia pisownie wszystkich wystąpień słowa „umowy” na pisownię wielką literą („Umowy”) - dotyczy trzech wystąpień tego słowa.
- c) W § 3 ust. 2 pkt. 3 usuwa podział na litery i punkt otrzymuje brzmienie: „Etap III (Utrzymanie systemu i Asysta) - począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po dniu dokonania Odbioru Etapu II do końca obowiązywania Umowy.”
- d) § 4 ust. 11 otrzymuje brzmienie: „Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres trwania Umowy posiadać aktualne ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, na kwotę nie mniejszą niż 3 000 000,00 zł (słownie: trzy miliony złotych) bez podlimitów ograniczających tą kwotę, którą zobowiązuje się corocznie przedłużać i bezzwłocznie dostarczać Zamawiającemu kopię polisy ubezpieczeniowej wraz z potwierdzeniem opłacenia składek lub odpowiedni certyfikat ubezpieczeniowy potwierdzający powyższe. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania przez cały okres trwania umowy polisy ubezpieczeniowej spełniającej warunki określone w Rozdziale 10 SIWZ. Kopia polisy lub certyfikatu ubezpieczeniowego, potwierdzona przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem, stanowić będzie załącznik nr 5 do umowy.”
- e) § 4 ust. 12 otrzymuje brzmienie: „Każdą kolejną polisę ubezpieczeniową (lub odpowiedni certyfikat ubezpieczeniowy), stanowiącą ciągłość ubezpieczenia w okresie realizacji Umowy, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 5 dni przed upływem ważności poprzedniej polisy.”
- f) § 4 ust. 13 otrzymuje brzmienie: „Jeżeli Wykonawca nie utrzyma w mocy ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 11 lub nie dostarczy Zamawiającemu polis ubezpieczeniowych, certyfikatów ubezpieczeniowych lub dowodów zapłaty składek, zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu, Zamawiający będzie upoważniony do zawarcia stosownego ubezpieczenia na koszt Wykonawcy, bądź wykonania uprawnienia wynikającego z § 17 ust. 3 niniejszej umowy.”
- g) W § 12 ust. 1 pkt 5) lit. b) zamienia frazę „usunięcie niepełnej niedostępności” frazą „usunięcie niepełnej dostępności”
- h) W § 13 ust. 10. słowo „Polski” zastępuje określeniem „Europejskiego Obszaru Gospodarczego”; Pierwsze zdanie ustępu otrzymuje brzmienie: „Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie w lokalizacjach na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.”
- i) W § 15 ust. 1 zamienia błędne odwołanie do § 4 na odwołanie do § 5; ustęp otrzymuje brzmienie: „Wszelkie zmiany niniejszej Umowy będą wymagały, pod rygorem nieważności, formy pisemnej z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 6, § 13 ust. 10, § 14 ust. 2, 7 i 9 niniejszej umowy oraz muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z art. 144 Prawa zamówień publicznych.”

2) W załączniku nr 1 do SIWZ - Opis przedmiotu zamówienia



- a) w rozdziale 6.10 Urządzenia, po ostatnim wymaganiu dodane zostaje dodatkowe wymaganie o identyfikatorze WP 12.005 i o treści „Zestaw słuchawkowy będzie podłączany do komputera poprzez port USB.”
- b) w rozdziale 5.2 Wymagania na system w wersji produkcyjnej, po ostatnim wymaganiu dodane zostaje dodatkowe wymaganie o identyfikatorze WF 02.006 i o treści „Wersja produkcyjna systemu musi realizować wszystkie wymagania na system zapisane w OPZ.”
- III. Powyższe wyjaśnienia i zmiany SIWZ stają się integralną częścią SIWZ i należy je uwzględnić przy sporządzaniu oferty.

Z poważaniem

DYREKTOR
BIURA ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Marek Komorowski

W załączeniu:

- zmodyfikowany Wzór umowy - Rozdział 13 SIWZ
- zmodyfikowany Załącznik nr 1 do SIWZ - Opis przedmiotu zamówienia