

## Odpowiedzi na pytania do RFQ

Nr	Obszar	Dokument źródłowy	Pytanie Wykonawcy	Odpowiedź NASK
7	Instruktaże, Licencje	Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu RFQ  6. Plan wdrożenia	<p>Zamawiający w pkt. 6 określił wymaganie „Przeprowadzenia certyfikowanych instruktaży dla zespołów biznesowych, administracyjnych, technicznych oraz developerskich w zakresie umożliwiającym operacje i rozwój platformy BSS”.</p> <p>W związku z tym, że Zamawiający przewiduje dokonywanie rozwoju platformy BSS przez swój zespół developerski, czy Zamawiający może określić pola eksploatacji wymagane w licencji na dostarczony pakiet oprogramowanie składający się na rozwiązanie BSS?</p>	Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć wszystkie licencje niezbędne dla realizacji całości przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Jednocześnie Zamawiający informuje, że wszystkie wymagania mają charakter obligatoryjny.
8	Procesy biznesowe	Załącznik nr 2 – Deklaracja zgodności z wymaganiami Zamawiającego  O21.9 "Na docelowej platformie BSS należy wdrożyć "Proces obsługi zgłoszenia w szkole" na podstawie przebiegu procesu w systemie JIRA osadzonym w docelowym środowisku. (...)"	<p>We wszystkich wcześniejszych wymaganiach opisanych w Zał. 2 był wymóg odnośnie modelowania procesów BPMN w BSS. W tym wymaganiu inaczej, jest konieczność realizacji procesu na podstawie przebiegu zdefiniowanego w JIRA.</p> <p>Czy tak ma być dla realizacji tego konkretnego wymagania?</p> <p>O21.10 Analogiczna sytuacja jak w wymaganiu O21.9 (też proces w JIRA).</p>	Zamawiający informuje, że oczekuje zamodelowania procesu w notacji BPMN na podstawie procesu obecnie istniejącego. Proces istniejący powinien być jedynie informacją wejściową i w wyniku dokonanej przez Wykonawcę analizy może on zostać zmieniony i zoptymalizowany.

Nr	Obszar	Dokument źródłowy	Pytanie Wykonawcy	Odpowiedź NASK
9	Gwarancja	Załącznik nr 7 - Warunki Gwarancji i Utrzymania  1. Ogólne warunki Gwarancji i Utrzymania  „Zamawiający może dokonać rozbudowy Systemu bez utraty uprawnień wynikających z Gwarancji na oprogramowanie dostarczone w ramach realizacji niniejszej Umowy.”	Na czym ma polegać rozbudowa Systemu i czy dotyczy Rozwiązania (Systemu BSS) dostarczonego i wdrożonego przez Wykonawcę? Czy Zamawiający przewiduje rozszerzenia funkcjonalne Systemu BSS poprzez modyfikację jego oprogramowania przy wykorzystaniu swojego lub wynajętego zespołu developerskiego? Proszę o jednoznaczne potwierdzenie, że Zamawiający oczekuje od Wykonawcy obsługi gwarancyjnej całego Systemu BSS, pomimo wprowadzenia przez siebie zmian w kodzie oprogramowania bez autoryzacji Wykonawcy.	Zamawiający informuje, że poprzez rozbudowę systemu BSS rozumie w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zakup dodatkowego modułu</li> <li>• dodatkowe integracje wykonane przez Wykonawcę lub przeszkolonego partnera (podwykonawcę)</li> <li>• konfiguracje, rekonfiguracje zgodne z dokumentacją producenta</li> <li>• kod źródłowy wykonany przez Wykonawcę.</li> </ul> <p>W przypadku, gdy Zamawiający dokona budowy własnych modułów Systemu, bądź wykona kod źródłowy w ramach dozwolonej rozbudowy zgodnie z dokumentacją techniczną, Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia gwarancji w odniesieniu do całości zakresu Rozwiązania wykonanego i wdrożonego przez Wykonawcę w ramach realizacji przedmiotu zamówienia.</p>
10	Gwarancja	Załącznik nr 7 - Warunki Gwarancji i Utrzymania  2.2 Klasyfikacja Problemów	W definicji Awarii Krytycznej występuje przesłanka kwalifikująca ją jako Problem, tzn. „brak działania systemu Contact Center uniemożliwiających przyjmowania zgłoszeń drogą telefoniczną”.  Czy sam brak działania systemu Contact Center jest przesłanką	Zamawiający informuje, że usuwa przytoczony zapis.  Było:  "Awaria Krytyczna - wystąpienie Problemu, w wyniku którego zostaje spełniona jedna z wymienionych niżej przesłanek:

Nr	Obszar	Dokument źródłowy	Pytanie Wykonawcy	Odpowiedź NASK
			<p>kwalfikującej Problem do Awarii Krytycznej systemu BSS? Z czego to wynika? Czy intencją przesłanki nie powinna być „Ograniczona funkcjonalność systemu Contact Center spowodowana nieprawidłowościami w pracy systemu BSS”?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• nie jest możliwe korzystanie przez Zamawiającego z Systemu BSS lub korzystanie z niego jest znacząco utrudnione (degradacja);</li><li>• nie działają funkcjonalności Systemu BSS umożliwiające świadczenie przez Zamawiającego usług OSE lub występuje ich znacząca degradacja;</li><li>• wydajność lub pojemność Systemu uległa obniżeniu o co najmniej 20%</li><li>• nie jest możliwe stwierdzenie stanu Systemu lub elementów Systemu.</li><li>• brak możliwości działania procesów biznesowych pozyskania, procesów obsługi zgłoszeń, zmian w usłudze, tych w których uczestniczą klienci Zamawiającego</li><li>• brak dostępności systemów obsługi klienta</li><li>• brak możliwości działania procesów biznesowych pozyskania, procesów obsługi zgłoszeń, zmian w usłudze, tych w których uczestniczą klienci Zamawiającego</li></ul>

Nr	Obszar	Dokument źródłowy	Pytanie Wykonawcy	Odpowiedź NASK
				<ul style="list-style-type: none"><li>• brak działania systemu Contact Center uniemożliwiających przyjmowania zgłoszeń drogą telefoniczną</li><li>• stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu do Systemu"</li></ul> <p>Jest:</p> <p><b>"Awaria Krytyczna</b> - wystąpienie Problemu, w wyniku którego zostaje spełniona jedna z wymienionych niżej przesłanek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• nie jest możliwe korzystanie przez Zamawiającego z Systemu BSS lub korzystanie z niego jest znacząco utrudnione (degradacja);</li><li>• nie działają funkcjonalności Systemu BSS umożliwiające świadczenie przez Zamawiającego usług OSE lub występuje ich znacząca degradacja;</li><li>• wydajność lub pojemność Systemu uległa obniżeniu o co najmniej 20%</li><li>• nie jest możliwe stwierdzenie stanu Systemu lub elementów Systemu.</li><li>• brak możliwości działania procesów biznesowych pozyskania, procesów</li></ul>

Nr	Obszar	Dokument źródłowy	Pytanie Wykonawcy	Odpowiedź NASK
				<p>obsługi zgłoszeń, zmian w usłudze, tych w których uczestniczą klienci Zamawiającego</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• brak dostępności systemów obsługi klienta</li><li>• brak możliwości działania procesów biznesowych pozyskania, procesów obsługi zgłoszeń, zmian w usłudze, tych w których uczestniczą klienci Zamawiającego</li><li>• stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu do Systemu"</li></ul>
11	Zarządzanie projektem	Załącznik nr 10 - Zarządzanie projektem wdrożenia BSS	Czy sformułowanie „Zarządzanie zmianami w systemach i projektach zależnych” nie powinno się odnosić do projektu i powinno brzmieć „Zarządzanie zmianami w projekcie i projektach zależnych”?	Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe brzmienie zapisu, jednocześnie informuje, że zapis jest tożsamy z "zarządzaniem zmianami w projektach zależnych", które mogą wynikać z realizacji projektu BSS. Zamawiający jednocześnie informuje, że będzie współpracować z Wykonawcą w tym zakresie.