

Załącznik nr 3 do MN
Rejestr pytań i odpowiedzi

Rejestr pytań i odpowiedzi do postępowania nr ZC/02/EITE-DS/2020

Nr pytania	Referencja do MN	Treść Pytania	Odpowiedź EITE
1.	Załącznik nr 1 do MN 1. Zadania rozwojowe do wyceny. Upgrade Genesys. Punkt 4.	Prosimy o podanie aktualnie posiadanej wersji ZOOM	Aktualna wersja to ZOOM 5.5.3, natomiast jesteśmy w trakcie postępowania na upgrade ZOOMa. Upgrade przewidziany jest do realizacji w ciągu najbliższego miesiąca.
2.	Załącznik nr 1 do MN 1. Zadania rozwojowe do wyceny. Upgrade Genesys. Punkt 6.	Prosimy o doprecyzowanie pojęcia „Monitoring” oraz czy określenie zostało użyte w rozumieniu Go-Live, czy okres 24 m-ce.	Chodzi o monitoring w okresie stabilizacji po przełączeniu i uruchomieniu produkcyjnym . Zakładamy, że będzie to okres około miesiąca.
3.	Załącznik_nr_1_do_opz_chat_genesys Punkt 1.5.	Prosimy o informację o maksymalnej docelowej liczbie jednoczesnych konsultantów korzystających z chat.	20
4.	Załącznik_nr_1_do_opz_chat_genesys Punkt 1 SYS/WF.001	Prosimy o informację, czy osadzenie widgeta chat na stronie głównej www EOB oraz wszystkich jej podstronach, będzie realizowane przez Zamawiającego.	Tak, dokładnie przez firmę, która odpowiada za rozwijanie strony www

5.	Załącznik nr 1 do MN 2. OPIS SYSTEMU Punkt 6	<p>Prosimy o informację, czy Agent Scripting jest rozwiązaniem firmy Genesys, czy firmy trzeciej? jeśli firmy Genesys – prośba o dostarczenie wersji.</p> <p>Jeśli firmy trzeciej – prosimy o potwierdzenie wykluczenia z zakresu podniesienia wersji (pozycja Agent Scripting znajduje się na liście licencji Genesys)</p>	Nie mamy tego rozwiązania
6	Załącznik nr 1	Czy zapytanie dotyczy jedynie usług związanych z przeprowadzeniem projektu upgrade'u oraz wdrożenia wymaganych funkcjonalności związanych z kanałem chat - na co wskazuje format tabeli cenowej?	Zapytanie dotyczy zawarcia umowy ramowej na rozwój Genesys, ale równocześnie prosimy o wycenę dotyczącą przeprowadzenia upgrade'u Genesys oraz wdrożenia Live Chata. Te dwa tematy prosimy wycenić już na tym etapie, ponieważ Klientowi zależy na szybkim wdrożeniu z tego też powodu nie chcieliśmy czekać z pozyskaniem oferty po podpisaniu umowy na rozwój.
7	Załącznik nr 1	Prośba o potwierdzenie, że Zamawiający posiada lub zapewni licencje dla rozwiązania Contact Center, systemów	Potwierdzamy

		operacyjnych, bazy danych oraz zasoby w środowisku wirtualnym do realizacji przedmiotu zamówienia.	
8	Załącznik nr 1	Czy Zamawiający posiada środowisko testowe Genesys, które ma również zostać zaktualizowane ?	Nie posiadamy środowisk testowych. Testy realizujemy na profilach testowych Aplikacji.
9	Załącznik nr 1	Zamawiający posiada licencje Genesys Agent Scripting, które nie są już wspierane przez producenta. Czy Zamawiający korzysta z modułu skryptów, a zatem czy moduł Agent Scripting ma być również zainstalowany w ramach projektu upgrade'u środowiska Genesys?	Licencja są, ale nie są wykorzystywane. Licencje powinny działać po upgradzie Genesys w związku z czym Konieczne będzie ich zainstalowane.
10	Załącznik nr 1	Silnik TTS - jakiego producenta oraz w jakiej wersji jest obecnie wykorzystywany przez	Ivona

		Zamawiającego?	
11	Załącznik nr 1	Czy Zamawiający posiada środowisko Kubernetes, na którym może być zainstalowane GCXI?	Nie, nie posiada.
12	Załącznik nr 1	Czy Zamawiający w ramach zapytania wymaga wdrożenia funkcjonalności chat w środowisku produkcyjnym i testowym?	Zbieżnie jak w przypadku kanału głosowego
13	Załącznik nr 1	Jaka jest liczba modułów customizacji w aplikacji WDE oraz jakie są to moduły?	Nie jestem w stanie podać konkretnej liczby ze względu na jej ilość. Moduły, które zostały wprowadzone w ostatnim roku: Integracja z ODYS, Web Service do budowania leadów internetowych, Call Back
14	Załącznik nr 1	Prośba o wyszczególnienie customowych serwisów tworzonych z wykorzystaniem API Genesys, które korzystają z komponentów Genesys (np. do wyszukiwania klientów CRM)?	Przez ostatni rok rozwijania systemu nie zmieniły się.
15	Załącznik nr 1	Kiedy oraz jakie zmiany były dokonywane jako ostatnie w	W ostatnim roku, kiedy system był rozwijany.

		<p>modułach developowanych do WDE na potrzeby Zamawiającego?</p>	
16	Załącznik nr 1	<p>Kiedy oraz jakie zmiany były dokonywane jako ostatnie w customowych serwisach tworzonych w ramach systemu Contact Center wykorzystywanych do integracji z systemami zewnętrznymi?</p>	<p>W ostatnim roku, kiedy system był rozwijany.</p>
17	Ogólne	<p>Czy Zamawiający widzi możliwość przesunięcia terminu składania ofert - tak by Dostawca miał co najmniej 10 dni na przygotowanie oferty od daty otrzymania odpowiedzi na pytania? Przesunięcie terminu pozwoli nam na bardziej dokładne oszacowanie składanej oferty.</p>	<p>Jest możliwość przesunięcia terminu składania ofert do poniedziałku 29.01.2020.</p>