

Rejestr pytań i odpowiedzi do postępowania nr ZC/34/EITE-DS/2020

Nr pytania	Referencja do MN	Treść Pytania	Odpowiedź EITE
1.	Umowa pytanie ogólne	Ze względu, iż przedmiotem zamówienia jest usługa utrzymania systemu Genesys BEP, który obecnie świadczony jest przez innego wykonawcę, prosimy o podanie informacji czy obecnie System jest stabilny? Ile miesięcznie jest incydentów o różnych kategoriach?	System działa stabilnie. Ilość incydentów w zależności od miesiąca wynosi od 15 do 50. Od początku 2020 roku zarejestrowano miesięcznie średnio 26 zgłoszeń. W 2020 roku zarejestrowano 2 zgłoszenia krytyczne.
2.	Umowa pytanie ogólne	Ze względu, iż przedmiotem zamówienia jest usługa utrzymania systemu Genesys BEP, który obecnie świadczony jest przez innego wykonawcę, prosimy o załączenie aktualnej dokumentacji Systemu w celu zapoznania się z stanem obecnym Systemu? Obecna dokumentacja postępowania nie zawiera takiej dokumentacji, a Zamawiający nie przewiduje w projekcie umowy ani audytu, ani okresu przejściowego co w istotny sposób utrudnia zapoznanie się ze stanem obecnym Systemu i przejęcie świadczenia usług utrzymania?	W ciągu ostatniego roku nie przeprowadzono aktualizacji dokumentacji. Dokumentacja dotycząca rozwijanych funkcjonalności zostanie udostępniona wykonawcy, który złoży najkorzystniejszą ofertę w przedmiotowym postępowaniu, a następnie zostanie z nim zawarta umowa.
3.	Umowa pytanie ogólne	Prosimy o podanie informacji czy obecny wykonawca zobowiązany jest do przekazania wiedzy o działaniu Systemu podmiotowi, który wygra to postępowanie?	Obecny Wykonawca nie jest zobowiązany do przekazania wiedzy o działaniu systemu podmiotowi, który złoży najkorzystniejszą ofertę w przedmiotowym postępowaniu.
4.	Umowa pytanie ogólne	Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający udostępni wykonawcy wszystkie aktualne kody źródłowe do Systemu, celem świadczenia usługi?	Tak, udostępniemy wszystkie materiały i kody do Systemu, celem świadczenia usługi.
5.	Umowa pytanie ogólne	Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający posiada aktualną i pełną dokumentację Systemu oraz czy dopuszcza przeprowadzenie audytu wstępnego celem przejęcia utrzymania przez innego wykonawcę?	Odpowiedź jak w pkt. 2. Dopuszczamy przeprowadzenie audytu wstępnego przez wykonawcę, który złoży najkorzystniejszą ofertę w przedmiotowym postępowaniu, a następnie zostanie z nim zawarta umowa.
6.	Umowa pytanie ogólne	Prosimy o podanie aktualnej liczby posiadanych licencji oprogramowania Genesys oraz Zoom. Czy Zamawiający posiada aktywne kontrakty serwisowe producentów oprogramowania?	Zamawiający posiada aktywną umowę na serwis oprogramowania. Lista licencji:

				<table border="1"> <tr> <td>Genesys CIM Platform</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Genesys SIP Interaction</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Genesys Interaction Insights</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Workspace</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Genesys Outbound</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>Agent Scripting</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>SIP Qualification &amp; Parking</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>SIP Endpoint</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Proactive Contact-Voice</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Genesys Voice Platform</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>AIModule for TTS</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Zoom QM – Quality Mgr</td> <td>350</td> </tr> </table>	Genesys CIM Platform	217	Genesys SIP Interaction	217	Genesys Interaction Insights	217	Workspace	217	Genesys Outbound	44	Agent Scripting	44	SIP Qualification & Parking	150	SIP Endpoint	21	Proactive Contact-Voice	25	Genesys Voice Platform	20	AIModule for TTS	6	Zoom QM – Quality Mgr	350
Genesys CIM Platform	217																											
Genesys SIP Interaction	217																											
Genesys Interaction Insights	217																											
Workspace	217																											
Genesys Outbound	44																											
Agent Scripting	44																											
SIP Qualification & Parking	150																											
SIP Endpoint	21																											
Proactive Contact-Voice	25																											
Genesys Voice Platform	20																											
AIModule for TTS	6																											
Zoom QM – Quality Mgr	350																											
7.	Umowa pytanie ogólne	Prosimy o potwierdzenie czy Zamawiający wymaga wykupienia kontraktów serwisowych producentów oprogramowania Genesys oraz Zoom na cały okres obowiązywania umowy? Wykupienie takich kontraktów jest niezbędne dla usuwania incydentów dotyczących błędów oprogramowania poprzez dostarczenie poprawki oprogramowania. Dostęp do poprawek oprogramowania jest możliwy wyłącznie w przypadku posiadania aktywnych kontraktów serwisowych u producentów oprogramowania	Wymagane wsparcia dla licencji zakupione przez Zamawiającego w ramach odrębnego postępowania na support licencji.																									
8.	Umowa § 3 ust. 2 oraz § 7	Prosimy o podanie informacji lub potwierdzenie że przeniesienie majątkowych praw autorskich dotyczy jedynie Wyników stworzonych przez Wykonawcę w ramach tej Umowy i nie dotyczy to dokumentacji ani prac czy aktualizacji producenta?	Potwierdzamy, że dotyczy to wyników stworzonych przez Wykonawcę w ramach tej Umowy.																									
9.	Umowa § 6	W związku z wymaganiem Zamawiającego w zakresie świadczenia serwisu również w stosunku do licencjonowanego oprogramowania Genesys prosimy o podanie informacji czy w przypadku wystąpienia	W takim przypadku postanowienia w zakresie Czasów reakcji i kar umownych nie będą miały zastosowania																									

		Incydentów w licencjonowanym oprogramowaniu, które mogą zostać usunięte wyłącznie przez producenta ( ograniczenia te wynikające z warunków licencyjnych) w takim przypadku postanowienia w zakresie czasów naprawy/reakcji i kar umownych nie będą miały zastosowania? Wykonawca informuje, iż nie ma prawa dokonać naprawy (np. zmian w kodzie źródłowym) a jedynie przekazać takie zgłoszenie do producenta, który to dokonuje naprawy poprzez aktualizacje (patche itd.) a ich termin wykonania nie jest gwarantowany przez żadnego producenta.	
10.	Umowa § 8 ust. 1	Prosimy o zmianę słowa opóźnienie na zwłokę lub ewentualnie „opóźnienie z winy Wykonawcy”? Obecne postanowienia wskazują, iż Wykonawca odpowiada za niedotrzymanie terminów również w przypadkach zależnych od Zamawiającego. Jeśli nie prosimy o wyjaśnienie czy kary za opóźnienia są skorelowane z art. 471 KC?	Zamawiający informuje, że przychylił się do prośby i dokonuje zmiany „opóźnienia” na „zwłokę” w Załączniku nr 6 do MN - Wzór umowy
11.	Umowa § 8 ust. 8	Prosimy o potwierdzenie, że całkowita odpowiedzialność Wykonawcy jest ograniczona do 100% dwunastokrotności wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 2?	Potwierdzamy wysokość limitu odpowiedzialności..
12.	Umowa § 12 ust. 1 - 3	Prosimy o usunięcie powyższych postanowień. Wykonawca wskazuje, iż prawo do rozwiązania umowy bez podawania przyczyny przez Zamawiającego powoduje bardzo wysokie ryzyko nierozliczonych kosztów zakupu serwisu producenta, które muszą zostać wykupione przez danego Wykonawcę z góry na okres 12 miesięcy bez możliwości wypowiedzenia u producenta takiej usługi. Następstwem zaistnienia ww. ryzyka po stronie potencjalnego Wykonawcy jest konieczność w kalkulowaniu tego ryzyka do ceny ofertowej. Przy takich brzmieniach postanowienia potencjalny Wykonawca składając ofertę musi wliczyć koszt rocznej usługi w pierwszych miesiącach obowiązywania umowy co powoduje, iż cena oferty musi znacząco wzrosnąć. Wobec czego w rozumieniu Wykonawcy nie jest zasadne i bardzo kosztowne podtrzymywanie postanowień zawartych we wzorze umowy: § 12 ust. 1-3 Zatem prosimy o usunięcie powyższego postanowienia.	Zamawiający nie wymaga zakupu serwisu producenta przez Wykonawcę.  Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe zapisy umowy w tym zakresie.
13.	Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych w § 5 pkt. 1	Umowa wskazuje maksymalny czas na zgłoszenie naruszenia 12h. Ze względu na zakres informacji wymaganych w zgłoszeniu prosimy o zmianę maksymalnego czasu na zgłoszenie naruszenia na 48h.	Utrzymujemy zapis w istniejącym brzmieniu – jest to standard w naszych umowach.

14.	Materiały Negocjacyjne XI	Czy Zamawiający udostępni załączniki w formie edytowalnej?	Tak
15.	CR/2017/0391	Prosimy o przedstawienie zakładanego sposobu komunikacji z Odys oraz informację czy zakładana jest wyłącznie integracja typu frontend?	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.
16.	CR/2018/0319	Prośba o wskazanie różnic w działaniu oczekiwanego mechanizmu w stosunku do obecnego wyszukiwania	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.
17.	CR/2019/0014	Prosimy o informację czy Zamawiający posiada już uruchomiony kanał email oraz niezbędne licencje do obsługi email w aplikacji WDE?	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.
18.	CR/2019/0009	Prośba o potwierdzenie, że Zamawiający dostarczy bramkę do wysyłki SMS umożliwiającej wysyłkę SMS przez Webservice.	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.
19.	CR/2019/0016	Prośba o informację co w zakresie callback zostało uruchomione w Energa?	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.
20.	CR/2019/0016	Prośba o informację czy formularz ma być dostępny w aplikacji WDE czy również dostępny dla osób spoza CC?	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.
21.	CR/2019/0018	Opisane wymagania wskazują na zapotrzebowanie na miniCRM do obsługi leadów. Czy Zamawiający bierze pod uwagę osadzenie wymaganych funkcjonalności w jednym z istniejących systemów CRM oraz integrację z systemem Genesys, który służyłby do realizacji komunikacji z klientami?	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.
22.	CR/2019/0018	Prosimy o informację czy dane z Google Analytics będą pozyskiwane przez Zamawiającego.	Pytanie nie dotyczy zakresu tego postępowania zakupowego. CR nie jest przedmiotem postępowania.

.....  
 (podpisy i pieczętki imienne upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy)