



**UTWORZENIE W SIEBEL WEBSERVICE'ÓW
NIEZBĘDNYCH DO SPEŁNIENIA WYMAGAŃ DLA
GENESYS – SPECYFIKACJA WYMAGAŃ**

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)

Wrzesień 2020 r

SPIS TREŚCI

1. Informacje podstawowe.....	3
1.1. Własność dokumentu.....	3
1.2. Informacje na temat Grupy ENERGA.....	3
2. Opis przedmiotu Zapytania.....	3
2.1. Opis stanu istniejącego.....	3
2.2. Wymagania biznesowe.....	4
3. Wycena	6
2. Wymagania dotyczące odpowiedzi	6
3. Informacje dodatkowe	7
4. Załączniki	8

1. INFORMACJE PODSTAWOWE

1.1. WŁASNOŚĆ DOKUMENTU

Niniejszy dokument stanowi własność Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (dalej: EITE), która w zakresie tego zapytania reprezentuje ENERGA-OBRÓT S.A. Kopiowanie lub rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo, w jakiegokolwiek formie, jest niedozwolone bez uprzedniej zgody.

Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. ma prawo zażądać w dowolnym momencie zwrotu wszystkich kopii tego dokumentu.

1.2. INFORMACJE NA TEMAT GRUPY ENERGA

Grupa ENERGA jest jedną z czterech grup elektroenergetycznych w Polsce. Siedziba spółki zarządzającej – Energa SA znajduje się w Gdańsku. Podstawowa działalność spółek Grupy obejmuje dystrybucję, wytwarzanie oraz obrót energią elektryczną, ciepłą i gazem. Jesteśmy jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Zasilamy w energię elektryczną ponad 2,9 mln klientów indywidualnych i biznesowych. Eksploatujemy ponad 184 tys. km linii energetycznych.

Wizja Grupy ENERGA zakłada stworzenie zwartej, efektywnej i innowacyjnej Grupy Kapitałowej, która dzięki współdziałaniu i wzajemnemu wspieraniu się wszystkich podmiotów Grupy jest liderem w zakresie jakości usług i obsługi na polskim rynku mediów użytkowych, stale podnoszącym swoją efektywność.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA

Na rzecz ENERGA-OBRÓT S.A. prowadzimy analizę rynku Wykonawców, mogących wdrożyć rozwiązanie w zakresie modyfikacji istniejących lub utworzenie nowych Webservice'ów w Siebel niezbędnych do spełnienia wymagań stawianych aplikacji Genesys.

2.1. OPIS STANU ISTNIEJĄCEGO

Obecnie system Genesys korzysta z istniejących na szynie KSD nOSD przepływów do pobierania i zapisywania danych takich jak Customer.Get, Customer.GetServices, Customer.GetDocuments, Action.CreateOrUpdate, które to korzystają z istniejących w Sieblu Webservice-ów. W ramach prac nad wdrożeniem nowych funkcjonalności w systemie

CTI/Genesys zidentyfikowano kilka wymagań, których spełnienie wymaga modyfikacji istniejących przepływów lub utworzenie nowych.

2.2. WYMAGANIA BIZNESOWE

Poniżej znajduje się lista wymagań biznesowych stawianych systemowi Genesys, co do których może być wymagana zmiana w Siebel:

Nr.	Nazwa i opis wymagania	Wymagania dot. Siebel
1	System musi w oparciu o dostępną funkcjonalność zidentyfikować klienta w systemie CRM.	Istniejące w Siebel usługi spełniają to wymaganie
2	System musi zweryfikować (na podstawie informacji z systemu CRM) czy zidentyfikowany klient jest zlojalizowany i zwrócić informacje - klient zlojalizowany/klient nie zlojalizowany	Należy zweryfikować, czy istniejące usługi spełniają to wymaganie, jak nie, to zmodyfikować istniejące Webservice'y lub utworzyć nowe
3	System musi zweryfikować czy dla zidentyfikowanego klienta w okresie od 2 do 6 miesięcy, w której w zakończonych rozmów wystąpił dany kod rozmowy i zwrócić informację "wystąpił kod (+podać wartość kodu)".	Utworzyć nową usługę umożliwiającą pobieranie działań na kliencie w zadanym czasie, określonym typie i/lub kategorii i/lub klasie
4	System musi zweryfikować w systemie CRM czy klient posiada aktywną eFV lub aktywną RR	Istniejące w Siebel usługi spełniają to wymaganie
5	System musi pobrać z systemu CRM (Umowa/typ umowy) i zwrócić informację dot. typu umowy jaką posiada zidentyfikowany klient	Istniejące w Siebel usługi spełniają to wymaganie
6	System musi pobrać z systemu CRM (zakładka "zgody") i zwrócić informację z pól zgody marketingowe	Istniejące usługi nie zwracają wszystkich wymaganych zgód. Należy zmodyfikować istniejącą lub utworzyć nową usługę zwracającą wszystkie zgody przypisane do Klienta
7	System musi zweryfikować czy dla zidentyfikowanego klienta zapisany jest adres email i zwrócić informację adres email w systemie (+wartość pola adres email) lub brak adresu email w systemie	Modyfikacja istniejącej usługi tak, aby zwracała adresy e-mail przypisane do Klienta i Osoby kontaktowej, wraz z datą modyfikacji
8	System musi wyświetlić w polu data dodania adresu email, wartość odpowiadającą dacie zapisania adresu email	j.w.

9	System musi przekazać wartość uzupełnionego pola adres email do systemu CRM; pole z godziną zdefiniowanie; pole z danymi konsultanta Genesys	Modyfikacja istniejącej usługi tak, aby możliwe było zapisanie nowego lub aktualizacja istniejącego adresu e-mail wraz z aktualizacją daty modyfikacji (nawet wówczas, gdy adres nie został zmieniony) i danymi konsultanta Genesys
10	System musi zweryfikować czy dla zidentyfikowanego klienta zapisany jest numer telefonu i zwrócić informację numer telefonu w systemie (+wartość pola numer telefonu) lub brak numeru telefonu w systemie	Tak jak w przypadku adresu e-mail
11	System musi wyświetlić w polu data dodania numer telefonu wartość odpowiadającą dacie zapisania numeru telefonu.	Tak jak w przypadku adresu e-mail
12	System musi przekazać wartość uzupełnionego pola numer telefonu do systemu CRM; pole z godziną zdefiniowanie; pole z danymi konsultanta Genesys	Tak jak w przypadku adresu e-mail
13	System musi zweryfikować czy dla zidentyfikowanego klienta istnieje konto w eBOK - konto w eBOK/brak konto w eBOK	Istniejące w Siebel usługi spełniają to wymaganie
14	System musi wyświetlić listę rozwijaną "typ faktury" i dać możliwość wyboru elementu. Informacja o wybrany elemencie musi zostać przekazana do systemu CRM.	Należy zweryfikować, czy istniejące usługi umożliwiają edycję pola „Faktura” w profilu fakturowania. Jak nie, to zmodyfikować istniejącą lub utworzyć nową.
15	System musi umożliwiać uzupełnienie pola "email eFV" i przekazać wartość pola do systemu CRM. Wartość powinna zostać przekazana dopiero po kliknięciu guzika akcji "zaproś do eBOK"	Należy zweryfikować, czy istniejące usługi umożliwiają edycję pola „E-mail eFaktura” w profilu fakturowania. Jak nie, to zmodyfikować istniejącą lub utworzyć nową.
16	System musi umożliwiać potwierdzenie guzika akcji "zaproś do eBOK" i przekazać informację do systemu CRM	Należy zweryfikować, czy istniejące usługi umożliwiają wykonanie akcji „zaproś do eBOK”. Jak nie, to zmodyfikować istniejącą lub utworzyć nową.
17	System musi umożliwiać uzupełnienie pola (checkbox) "eFV na maila" i przekazać wartość pola do systemu CRM.	Należy zweryfikować, czy istniejące usługi umożliwiają edycję pola „eFaktura eMail” w profilu

		fakturowania. Jak nie, to zmodyfikować istniejącą lub utworzyć nową.
18	System musi umożliwiać potwierdzenie guzika akcji "aktywuj RR" i przekazać informację do systemu CRM.	Należy zweryfikować, czy istniejące usługi umożliwiają wykonanie akcji „aktywuj RR”. Jak nie, to zmodyfikować istniejącą lub utworzyć nową.

3. WYCENA

Wycena obejmuje następujące elementy:

Lp.	Nazwa produktu/usługi
1	Analiza biznesowa i systemowa wymagań w celu zaprojektowania funkcjonalności dot. modyfikacji lub utworzenia Webservice'ów spełniających te wymagania.
2	Wykonanie projektu technicznego integracji, Kontraktu Usługi a także wykonanie testów wewnętrznych oraz nagłówek scenariuszy UAT. Wdrożenie i konfiguracja rozwiązania.
3	Wsparcie w testach technicznych, integracyjnych oraz akceptacyjnych.
4	Wsparcie w uruchomieniu produkcyjnym oraz podczas okresu stabilizacji.

2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ODPOWIEDZI

1. Odpowiedź na zapytanie należy przesłać drogą elektroniczną do dnia **06.10.2020** roku do godz. **12:00** na adres: Agnieszka.Gasior@energa.pl
2. Odpowiedź na zapytanie powinno zawierać, co najmniej:
 - a. Wypełniony arkusz wyceny dla

Lp.	Nazwa produktu/usługi	Wartość
1	Koncepcja Biznesowa	
2	Analiza funkcjonalna	
3	Projekt techniczny integracji	
4	Paczki z oprogramowaniem	

5	Testy wewnętrzne	
6	Nagłówki scenariuszy UAT	
7	Wparcie testów UAT	
8	Uruchomienie produkcyjne	
9	Instrukcje stanowiskowe	
10	Dokumentacja powykonawcza	

3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać w terminie do dnia **29.09.2020** roku do godz. **12:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. 1 powyżej.
4. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w Załączniku nr 1 do Zapytania.
5. Pytania i udzielone przez EITE odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.

3. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejszy dokument stanowi zapytanie informacyjne (RFI), które nie stanowi zaproszenia do złożenia oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeksu Cywilnego (tekst jednolity z 16 maja 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.).
2. Niniejsze Zapytanie o Informacje nie jest elementem jakiegokolwiek postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity z 11 września 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
3. Złożenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o Informację jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez podmiot składający odpowiedź na nieodpłatne wykorzystanie przez Zamawiającego wszystkich wskazanych w odpowiedzi na Zapytanie o Informację danych do ewentualnego przygotowania przez Zamawiającego opisu przedmiotu zamówienia, szacunkowej wartości zamówienia, warunków umowy lub innych dokumentów niezbędnych

dla postępowania zakupowego z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie ujawni podmiotom trzecim tych danych, a także źródła ich uzyskania.

4. Każdy podmiot, który otrzymał niniejsze Zapytanie, samodzielnie ponosi wszelkie koszty w związku z udziałem w Zapytaniu. Za udział w Zapytaniu podmioty w nim uczestniczące nie otrzymują wynagrodzenia.
5. Prosimy o przedstawienie najbardziej korzystnej dla ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. odpowiedzi.

4. ZAŁĄCZNIKI

Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki:

Załącznik nr 1 - Arkusz pytań

Załącznik nr 2 - Arkusz wyceny