

**PYTANIA I ODPOWIEDZI**

Nr pytania	Referencja do RFI	Treść Pytania	Odpowiedź EITE
1	Załącznik nr 1_SYS/WF.004	Czym jest Seficare?	Zamawiający przez „Selfcare” rozumie webową aplikację 'elektroniczne biuro obsługi klienta' dostępną pod adresem <a href="https://24.energa.pl/">https://24.energa.pl/</a> .
2	RFI_I_2.3.STAN TO-BE_5	Jak jest zrealizowana istniejąca integracja z systemem SIEBEL (CRM), jakie technologie są wykorzystywane. Czy możemy założyć, że wszelkie wymagane od rozwiązania chat integracje będą realizowane w oparciu o REST API?	Integracja z systemem SIEBEL (CRM) realizowana jest przy wykorzystaniu Korporacyjnej Szyny Danych. Nie można przyjąć założenia że wszelkie wymagane od rozwiązania chat integracje będą realizowane w oparciu o REST API, ponieważ np. integracja Chat - ODYS EOB zakłada się poprzez SOAP.
3	RFI_I_2.4.ZAKRES_I_3	Co zamawiający rozumie przez umożliwienie korzystania z Narzędzia Chat przez czas nieoznaczony? Czy oznacza to zakup licencji wieczystych na oprogramowanie? Czy dopuszczalne są rozwiązania w których oprogramowanie licencjonowanie jest na zasadzie subskrypcji (opłata miesięczna/roczna)?	Zamawiający dopuszcza rozwiązania oferowane w modelu subskrypcji.
4	RFI_I_2.4.ZAKRES_II_22	O jakim migrowaniu danych i jakich mikroprogramach jest mowa w tym punkcie? Czy Zamawiający wymaga przeniesienia jakichś danych z aktualnego systemu do nowej platformy lub odwrotnie?	Zamawiający usuwa następujące wymaganie "Uruchamianie mikroprogramów migrujących dane".
5	Załącznik nr 1_SYS/WF.058	Czy wszelkie działania i integracje pomiędzy "Narzędziem Chat" związane z założeniem, zgłoszeniem, rejestrowaniem sprawy w eBOK są realizowane w oparciu o integrację z systemem ODYS?	Zamawiający potwierdza, że wszystkie integracje z "Narzędziem Chat" związane z założeniem, zgłoszeniem, rejestrowaniem sprawy w eBOK są realizowane w oparciu o integrację z systemem ODYS. Uzupełniając ODYS to system workflow wykorzystywany przez Zamawiającego i oparty o technologię SharePoint oraz autorski Portal BPS.
5	Załącznik nr 1_SYS/WF.058	Czy możemy założyć, że wszelkie działania związane z dostosowaniem istniejących u Zamawiającego systemów w celu udostępnienia odpowiednich metod integracyjnych (np. umożliwienie rejestrowanie sprawy na określonej kolejce w eBOK) będą leżały po stronie Zamawiającego?	Zamawiający oczekuje integracji z systemami przy wykorzystaniu metod wskazanych przez Zamawiającego. Zamawiający zapewnia metody oraz systemy obsługujące te metody.
6	Załącznik nr 1_SYS/WF.061	Prosimy o jaśniejsze opisanie wymagania "System musi umożliwić przeni EBOOK - źródło zgłoszenia dodanie nowego typu – Chat"	Zamawiający oczekuje realizacji wymagania: "System musi przenieść do systemu ODYS źródło zgłoszenia (nowy typ) – Chat.
7	Załącznik nr 1_SYS/WPF.001	Czy zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym interfejs użytkownika jest polski, natomiast interfejs po stronie administratora, supervisor'a i agenta jest w języku angielskim? Jeżeli nie to które z wymienionych interfejsów muszą być "spolszczone": agenta, supervisor'a, administratora?	Zamawiający oczekuje, że wszystkie elementy rozwiązania (interfejsy zarówno po stronie klienta, konsultanta, menagera i administratora) będą opracowane w języku polskim.
8	Załącznik nr 1_SYS/WPF.005	Jakie dane mają być szyfrowane? Czy mówimy tu logach, danych przechowywanych poza bazą danych, o dyskach, historii interakcji, danych osobowych, hasłach do systemu, itd.? Przykładowo takie dane jak np. nagrania rozmów rzadko kiedy są szyfrowane w systemach call center.	Szyfrowaniu mają podlegać dane, których ujawnienie stanowi zagrożenie z punktu widzenia bezpieczeństwa danych osobowych klientów lub pracowników Grupy Energa jak również dane, których ujawnienie mogłoby zagrozić bezpieczeństwu eksploatacji rozwiązania

9	Załącznik nr 1_SYS/WPF.022	Co dokładnie Zamawiający rozumie przez to wymaganie? Czy oznacza to, że dostarczone rozwiązanie ma mieć przykładowo możliwość zrealizowania integracji z systemami Zamawiającego via REST API czy też ma mieć udokumentowaną integrację z systemem SIEBEL, ODYS, innymi systemami zamawiającego? Obecnie rzadko kiedy integracje realizowane są bezpośrednio między systemami najczęściej są realizowane w oparciu o szyny danych w związku z czym z natury trudno mieć udokumentowaną integrację chyba że rozwiązanie funkcjonuje już u danego klienta lub zostało pod tego klienta zaadoptowane. Oczywiście na etapie wdrożenia powstaje dokumentacja która opisuje integracje (co notabene wymagane jest również przez Zamawiającego w standardach dokumentacji oprogramowania i interfejsów).	Zamawiający oczekuje, że zapewniona zostanie integracja rozwiązania z systemami Zamawiającego, przy wykorzystaniu KSD/SOAP a w dokumentacji powdrożeniowej zostanie to szczegółowo opisane
10	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.5	Czy dane klienta EOB będą pobierane z systemu SIEBEL czy tylko wysyłane do systemu SIEBEL?	Zamawiający oczekuje pobrania danych z systemu SIEBEL oraz przekazaniu danych do Systemu SIEBEL
11	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.5	Jakie dane uwzględniają Państwo podczas integracji?	Zamawiający oczekuje uwzględnienia danych dot. klienta oraz historii jego interakcji
12	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.6	Prosimy o opis integracji ODYS-EOB, oraz sposobów integracji	Zamawiający zakłada integracje przy wykorzystaniu SOAP. Zamawiający nie przewiduje przekazania opisu integracji ODYS-EOB na tym etapie procesu.
13	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.7	Prosimy o przesłanie struktury plików przesyłanych metodą SOAP	Zamawiający nie przewiduje możliwości przekazania struktury plików przesyłanych metodą SOAP na tym etapie procesu.
14	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.9	Prosimy o informację na temat ilości raportów, oraz typów raportów.	Zamawiający oczekuje, że na potrzeby raportowania zapewnione zostaną dane takie jak: - data i godzina rozmowy - czas trwania rozmowy - temat - konsultant prowadzący rozmowę - treść rozmowy - ankieta NPS (pytania wraz z odpowiedziami klienta)
15	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.9	Czy dane do raportów będą pobierane z jednego miejsca jakim jest CHD? (Zakładamy że CHD to Centralna Hurtownia Danych)?	Zamawiający przez „CHD” rozumie rozwiązanie o pełnej nazwie Centralna Hurtownia Danych.
16	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.9	W jakiej technologii zbudowane jest CHD?	CHD zbudowana jest w oparciu o technologie Oracle: Database 12c Enterprise Edition Release 12.2.0.1.0 oraz Data Integrator Version 12.2.1.3.0
17	RFI_I_2.3.. STAN TO-BE pkt.9	Czy zadaniem Dostawcy będzie zasilenie CHD czy również stworzenie raportów w CHD? Jeżeli obejmuje to również raporty jakiego typu narzędzia są dostępne w ramach CHD do budowania raportów?	Zamawiający oczekuje udostępnienia danych do Centralnej Hurtowni Danych umożliwiające na ich podstawie opracowania raportów. Raporty zostaną stworzone przez Zamawiającego.
18		Zakupem ilu licencji zainteresowany jest Zamawiający na etapie wdrożenia oraz rozwoju systemu?	Zamawiający oczekuje, że z rozwiązania będzie mogło korzystać jednocześnie (w etapie I). Jednocześnie rozwiązanie musi być skalowalne i zapewniać możliwość pracy 200 konsultantom.