

Wyjaśnienia do zapytania ofertowego

dotyczy zadania: zaprojektowanie, wykonanie, uruchomienie i wdrożenie systemu CRM w związku z realizacją zadania publicznego: „Wielkopolski Lider Akademii Wsparcia”

W nawiązaniu do otrzymanego zapytania e-mail z 5.08.2025 r., przedstawiono poniżej treść pytań wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie 1:

Do jakich urządzeń (komputer, tablet, smartfon) ma być dostosowany system?

Odpowiedź:

Zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia, rozwiązanie powinno zostać wykonane w technologii webowej oraz być dostępne za pomocą przeglądarki internetowej, a także umożliwić sprawną obsługę działań projektowych. Zamawiający nie sformułował w zapytaniu ofertowym szczegółowych wymogów co do urządzeń.

Pytanie 2:

Czy i które widoki mają być responsywne (czyli automatycznie dostosowywać się do wielkości ekranu)? Proszę wskazać konkretne moduły lub ekrany.

Odpowiedź:

Zamawiający nie sformułował w zapytaniu ofertowym szczegółowych wymagań co do responsywności.

Pytanie 3:

Czy moduły „CRM” oraz „Rejestracja czasu pracy” mogą być zaimplementowane jako dwa oddzielne systemy? Czy powinny komunikować się między sobą, czy mogą działać niezależnie?

Odpowiedź:

Rozwiązanie (moduł) do ewidencji/monitoringu działań (zadań) osób powinno umożliwić zestawienie deklaracji z wykonaniem (dla celów monitorowania i rozliczeń).

Pytanie 4:

Które z wymienionych modułów i funkcjonalności są kluczowe dla realizacji Etapu I (do dnia 21.08.2025 r.)? Proszę wskazać te funkcjonalności, które są absolutnie niezbędne do rozpoczęcia działań projektowych (szkoleń, warsztatów, mentoringu, konsultacji).

Odpowiedź:

Kluczowe funkcjonalności niezbędne dla rozpoczęcia realizacji przez Zamawiającego pełnego zakresu działań merytorycznych wskazuje „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia oraz zakres zadań Wykonawcy” zapytania ofertowego, przy czym Zamawiający dopuszcza, aby rozwiązania na poszczególnych etapach mogły różnić się pod względem źródła/pochodzenia rozwiązania (modułów), integracji i automatyzacji.

Pytanie 5:

Czy Specjalista ma mieć możliwość edytowania swojej dostępności w kalendarzu?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, Specjalista zarządza kalendarzem swojej dostępności.

Pytanie 6:

Czy Specjalista ma mieć możliwość samodzielnego odwołania zaplanowanej konsultacji?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, wydarzenie może mieć status „Anulowane”.

Pytanie 7:

Czy Specjalista ma mieć możliwość dodania notatki po zakończonej konsultacji (np. podsumowanie, wniosek)?

Odpowiedź:

Opis przedmiotu zamówienia nie zawiera takiej funkcjonalności dla Specjalisty.

Pytanie 8:

Czy Specjalista ma mieć możliwość zapisania innych informacji po spotkaniu, np. statusu konsultacji lub rekomendacji?

Odpowiedź:

Opis przedmiotu zamówienia nie zawiera takiej funkcjonalności dla Specjalisty.

Pytanie 9:

Czy Uczestnik powinien rozpoczynać proces rezerwacji od wyboru terminu w kalendarzu czy od listy dostępnych Specjalistów?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, Uczestnik przegląda listę Specjalistów, po czym w procesie rezerwacji wybiera dostępny termin Specjalisty.

Pytanie 10:

Czy w systemie mogą rejestrować się wszyscy Specjaliści? Czy wymagany jest proces weryfikacji lub zatwierdzenia przez Administratora? Proszę opisać preferowany proces rejestracji.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, Specjalista rejestruje konto, natomiast Administrator może dodawać, blokować, usuwać konta Specjalistów.

Pytanie 11:

Czy widok dostępności Specjalisty ma być przedstawiony w formie kalendarza, czy może również w postaci listy (np. z datami i przedziałami godzinowymi)?

Odpowiedź:

Opis przedmiotu zamówienia wskazuje wykorzystanie kalendarza.

Pytanie 12:

Czy mają Państwo wybrany preferowany system do wideokonferencji (np. Zoom, Teams, Google Meet)?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wskazał preferowanego systemu do wideokonferencji.

Pytanie 13:

Jeśli nie, to jakie wymagania funkcjonalne powinien spełniać ten system (np. brak rejestracji, liczba uczestników, nagrywanie, szyfrowanie, dostęp mobilny)?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wskazał wymagań funkcjonalnych systemu, a jedynie wymóg zapewnienia linku do spotkania online.

Pytanie 14:

Do czego w systemie ma służyć zarządzanie salami?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, możliwa jest ewidencja zasobów (sal/obiektów) i ich przypisywanie do planowanych wydarzeń.

Pytanie 15:

Z którymi modułami powinien się łączyć ten komponent? Czy sale mają być również wykorzystywane w procesie umawiania wizyt?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wskazał wymogu (mechanizmu), w którym dostępność sali determinuje umówienie wizyty. Dane o salach występują w zakresie zarządzania wydarzeniami.

Pytanie 16:

Czym dokładnie są „interwencje” w kontekście systemu?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, interwencje to rejestrowane w systemie aktywności, takie jak „Rozmowa, Email, Spotkanie, Zadanie”.

Pytanie 17:

Do czego służy zarządzanie interwencjami? Z którymi modułami mają się one integrować?

Odpowiedź:

Zarządzanie interwencjami jest częścią modułu do ewidencji/obsługi klientów.

Pytanie 18:

Czy interwencje mają być wykorzystywane w umawianiu wizyt lub po konsultacjach?

Odpowiedź:

Dziennik interwencji to zintegrowany, chronologiczny widok wszystkich aktywności i wydarzeń, powiązany z klientem.

Pytanie 19:

Jak ma wyglądać proces rejestracji czasu pracy przez Pracownika – ręczny czy zautomatyzowany (np. start/stop)?

Odpowiedź:

System nie śledzi "na żywo" czasu pracy, a jedynie ma pozwolić zestawiać deklaracje z wykonaniem (dla celów monitorowania i rozliczeń).

Pytanie 20:

Czy zarejestrowany czas pracy ma być zatwierdzany przez Koordynatora lub Administratora?

Odpowiedź:

Rozliczenie wymaga zatwierdzenia ze strony Koordynatora lub Administratora.

Pytanie 21:

Co oznacza możliwość „kopiowania wpisów między wykazami”? Proszę o przykład.

Odpowiedź:

Możliwość kopiowania wpisów odnosi się do przenoszenia danych pomiędzy różnymi typami wykazów, np. z deklaracji [dostępności] do wykonania [realizacji usług].

Pytanie 22:

Czym dokładnie są „wpisy” w kontekście punktu 3 opisu funkcjonalności?

Odpowiedź:

Są one rozumiane jako jednostki ewidencji (rekordy, wiersze).

Pytanie 23:

Czy ma być dostępna możliwość zapisania na wydarzenie przez uczestnika czy ma być to jedynie lista/tablica informacja odnośnie wydarzeń?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, przewidziana jest możliwość zapisów uczestników na wydarzenia.

Pytanie 24:

Czy raporty mają być generowane w formie plików CSV lub Excel?

Odpowiedź:

Opis przedmiotu zamówienia nie precyzuje formatu pliku.

Pytanie 25:

Czy istnieje już określona lista raportów, które mają być dostępne w systemie? Proszę wskazać, jakie dane i wartości mają one zawierać.

Odpowiedź:

Raporty zostały wskazane w pkt. 2.2.7, 2.2.8 i 3.2.2 opisu przedmiotu zamówienia.

Pytanie 26:

Bardzo proszę o doprecyzowanie "Wykonawca zapewni bieżące utrzymanie rozwiązania (modułów) w okresie realizacji projektu". Jakie są określone warunki (przykładowo: czasy reakcji, aktualizacje i inne współczynniki otrzymania)?

Odpowiedź:

Wykonawca jest zobowiązany do bieżącego utrzymania rozwiązania w okresie realizacji projektu. Pod tym względem, Zamawiający rozumie zapewnienie nieprzerwanego korzystania z rozwiązania i jego prawidłowego funkcjonowania, co jest niezbędne do sprawnej obsługi działań projektowych oraz stanowi warunek dla uniknięcia poniesienia szkody przez Zamawiającego ze względu na zaniechanie. Szczegółowe warunki, z uwagi na źródło/pochodzenie zastosowanych modułów, zostaną doprecyzowane z Wykonawcą.

Pytanie 27:

Czy Zamawiający zapewni infrastrukturę sprzętową oraz niezbędne licencje niezbędne do postawienia tego systemu?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapytaniem ofertowym, Wykonawca jest odpowiedzialny za infrastrukturę i licencje. Zamawiający zapewni wyłącznie konto/licencję w zakresie wybranego zewnętrznego dostawcę usług wideokonferencji.

Pytanie 28:

Czy Zamawiający zapewni wszelkie niezbędne interfejsy komunikacyjne czy konta? Przykładowo do wybranego systemu Telekonferencji? Kto będzie właścicielem licencji/konta?

Odpowiedź:

Zamawiający zapewni wyłącznie konto/licencję w zakresie wybranego zewnętrznego dostawcę usług wideokonferencji.

Pytanie 29:

Kto będzie administratorem danych według umowy?

Odpowiedź:

Zamawiający oraz Wykonawca są zobowiązani do przestrzegania ogólnych przepisów prawa odnoszących się do przetwarzania danych osobowych.

Pytanie 30:

Co się stanie po zakończeniu umowy? Czy projekt będzie kontynuowany? Czy Wykonawca ma wyłączyć wszelkie usługi czy przekazać dostęp dla Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zapytanie ofertowe odnosi się do czasu realizacji projektu, tj. do 31.12.2026 r.

W nawiązaniu do otrzymanego zapytania e-mail z 6.08.2025 r., przedstawiono poniżej treść pytania wraz z wyjaśnieniem.

Pytanie:

W nawiązaniu do Państwa odpowiedzi na nasze pytania z dnia 4.08. oraz krótkich terminów realizacji zadania 1. Niezbędnym dla nas będzie Państwa oświadczenie o zawianiu umową z wybranym

wykonawcą najpóźniej do dnia 11.08. oraz zaplanowaniu spotkań "warsztatów" do zadania 1. w dniach od 11-14.08. Jednocześnie chcielibyśmy zwrócić uwagę, że wiążący dla nas powinien być szczegółowy opis przedmiotu zamówienia ze specyfikacji do zadania 1.

Jeżeli takie oświadczenie nie jest z Państwa strony możliwe. Poprosilibyśmy o oświadczenie dotyczące terminu dla oddania do użytkowania systemu z zadania 1. mówiące, że termin 21.08. będzie możliwy do zmiany i przesunięcia bezwzględnie o wymaganą przez wykonawcę liczbę dni, nie większą niż 10 dni roboczych, w przypadku niezawązania umowy do 11.08. i przeprowadzenia wszystkich warsztatów do 14.08.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyznaczył w zapytaniu ofertowym granicznego terminu podpisania umowy i realizacji warsztatów stacjonarnych, stąd dopuszcza podpisanie umowy po 11.08.2025 r. i realizację warsztatów po 14.08.2025 r. Zakres przedmiotu zamówienia dla etapów realizacji wskazują punkty 1-3 opisu przedmiotu zamówienia. Termin 21.08.2025 r. wynika z wymogu rozpoczęcia realizacji przez Zamawiającego pełnego zakresu działań merytorycznych.