

Válasz a kérdésekre:

1. A pályázati kiírás alapján számunkra nem volt egyértelmű, hogy **kész (dobozos) vagy egydi fejlesztésű rendszer** beszerzésében gondokoztok? Feltételezzük, hogy egy kész termék előnyt élvezne, viszont szakmai megítélésünk alapján a műszaki leírásban felsorolt követelményeknek ma egyetlen dobozos termék sem tud maradéktalanul eleget tenni, így szükség lesz a szoftver testreszabására egyedi fejlesztés keretében.

Válasz: Alapesetben kész dobozos termékben gondolkodunk. Mivel a mi profilunkat és működésünket a piacon lévő jelenlegi CRM-es rendszerek nem igazán tudják kiszolgálni, lévén ezek a KKV szektorokra készített dobozos termékek, ezért tisztában vagyunk azzal, hogy a mi igényeink akár egy kész dobozos, akár egy új rendszer esetében plusz fejlesztéseket követel meg. A pályázatnál azért fogalmaztunk úgy, ahogy, mert számunkra mind a két eset szóba jöhet. A cél, hogy az új rendszer (akár dobozos, akár új fejlesztés) bírja azon funkciókat és specifikációkat, amelyeket mi használni szeretnénk. A többi már csak a pályázón múlik, hogy ő melyiket tudja ajánlani, vagy ajánlaná szívesebben.

2. A műszaki leírásban felsorolt funkciók milyen arányban vannak a **jelenlegi rendszeretek tudásával, szükséges-e a jelenlegi rendszer funkcióinak, adatainak, felhasználóinak átemelése, migrálása**? Ennek kapcsán vannak-e még olyan külső / belső rendszerek, melyekkel integrációt / adatkapcsolatot kell létesítenie az új CRM rendszernek és ha igen, akkor pontosan mely rendszerekkel? Ezen rendszereknek a specifikációja és dokumentációja biztosított-e, rendelkeznek-e API felülettel például?

Válasz: Az adatok migrálása szükségszerű, így kell. A többi funkció migrálása átvétele opcionális. Ha az új rendszer bírja az általunk kért funkciókat, akkor nem szükséges azok migrálása a meglévő rendszerünkből. A meglévő CRM egy VOIP (asterisk alapú) rendszerrel van összehangolva. Ezt a rendszert továbbra is üzemeltetni kívánjuk. Továbbá egy drupal alapú rendszerrel is összeszeretnénk kötni a CRM-ben lévő adatoknak egy részét.

3. Van-e **technológia oldalról preferált elvárás**, pl. mindenképpen open source rendszer bevezetését szeretnétek megvalósítani?

Válasz: Amennyiben van más olyan rendszer vagy arra javaslat, amely a műszaki leírásban meghatározott funkciókat, igényeket és specifikációkat kiszolgálja, akkor ennek a lehetőségétől nem zárkozunk el.

4. Milyen **pénzügyi konstrukciót** támogattok (szoftver bérlés vagy szoftver fejlesztés) és előzetesen milyen nagyságrendű források állnak ennek kapcsán rendelkezésre? Pontan hogyan értelmezhetjük a Felsolvasó lap 1.-es pontját, ez milyen egyösszegű díjat takar? (Egyösszegű rendszer biztosítási díj).

Válasz: Részünkről meglévő szoftver bérlése és annak további fejlesztése a preferált. Amennyiben a pályázó kész rendszerrel nem rendelkezik, de egy újat készítene el, akkor annak a finanszírozása is megoldható. Mindkét eset a pályázótól függ, illetve a vele kötendő megállapodástól. Amennyiben dobozos terméket kínálnak, annak kérjük egy összegben írják le a vételárát vagy a havi bérleti díjat (rendszer biztosítási díjat), forráskóddal és anélkül.

5. A rendszergazdai **24 órás rendelkezésre állási** szolgáltatás pontosan mit takar és milyen SLA-kkal szeretnétek mindezt megvalósítani? A CRM rendszer 0-24 órás működését kell

mondjuk 99,95% mellett biztosítani, vagy a ticketing rendszerbe leadott jegynek a feldolgozását pl. 1 órán belül meg kell kezdeni minden esetben?

Válasz: A 24 órán belüli rendelkezésre állás alatt annyit értünk, hogy kampányidőszakon kívül, ha probléma merülne fel, akkor a jelzést követő 24 órán belül kezelni kell a problémát. Kampányidőszakban, vagyis az országos szintű választások esetében, a választást megelőző 70 napban állandó rendelkezésre állást kérnénk, ami szükség esetén adott problémák 1 órán belüli kezelését jelentheti.

6. A **GDPR** előírásoknak (pl. adatexport) pontosan hogyan szeretnék megfelelni, van-e a szervezetnek erre vonatkozó részletes Adatkezelési szabályzata?

Válasz: Az Adatkezelési szabályzatunkat azt követően fogjuk véglegesíteni, hogy a GDPR alapján majd módosításra kerülő Info tv. elfogadásra kerül. Mi az alapján fogjuk módosítani a szabályzatunkat. A GDPR előírásai alapján az LMP módosította az adatkezelési tájékoztatóját, amit a honlapunkon közzé tettünk, valamint a meglévő rendszeren keresztül eljuttattuk a rendszerünkben lévő állampolgároknak. Az adatok használatát exportálását, stb. a GDPR-ban meghatározott irányelvek alapján szeretnénk abszolváztatni a nyertes pályázóval.

7. Van-e **fix, tervezett éles üzembe állási határidő**, milyen időkeretek között szeretnék megvalósítani a projektet?

Válasz: Amint lehetséges, de legkésőbb 2018. augusztus 31-ig bezárólag a jelzett fejlesztésekkel együtt a kész rendszert használni szeretnénk.

8. Van-e lehetőség a **követelmények személyes egyeztetésére és a pontosított műszaki specifikáció közös elkészítésére**, melynek alapján pontos árajánlatot tudunk készíteni? Az ajánlatadási határidő 21-e, így legjobb esetben is 1 hét áll erre rendelkezésre. A Felolvasó lap 4 pontja alapján "Az igény meghatározást követő... nap".

Válasz: Lehetőséget nyitunk helyszíni konzultációra a pályázat leadási határidején túl. Ezt a lehetőséget az ajánlattételi felhíváson belül közzé tesszük. A nyílt konzultáción minden pályázó részt vehet. A konzultáció időpontján írásban és telefonon előzetesen leegyeztetjük a pályázókkal.

9. Amennyiben az előző pont megvalósítható és közösen kidolgozzuk a részletes funkcionális specifikációt, a **leadási határidő** kitolható-e szükséges esetben?

Válasz: Lásd előző kérdésre adott válasz. A leadási határidőt nem toljuk ki. A pályázati leadási határidőnél a legfontosabb a felolvasó lap leadása. Ezt követően hiánypótlásra biztosítunk lehetőséget, ha valamit nem sikerült időben leadnia a pályázóknak. A hiánypótlási időszak alatt fogunk lehetőséget biztosítani a nyílt konzultációra.

10. **Hányan fogják várhatóan napi szinten használni a rendszert** és milyen elvárásaitok vannak az alkalmazás felhasználhatóságával, ergonómiájával kapcsolatban?

Válasz: A rendszert egy nap akár 150-200 user is használná. A műszaki leírásban „Felhasználók/userek” pontban meghatároztuk a userek típusát és jogosultsági szintjeit. Bővebb tájékoztatást a 8. kérdésre adott válasz alapján szóban ismertetni tudjuk.