

Tychy, 27 października 2016 r.

Zamawiający:

**Risk Partner Sp. z o.o.**

ul. Barona 30, 43-100 Tychy

tel.: +48 32 733 37 88, fax: +48 32 788 17 05

KRS: 0000201438, NIP 646-26-34-877, REGON 278220938

e-mail: kontakt@risk-partner.pl

www.risk-partner.pl

## **PYTANIA I ODPOWIEDZI**

### ***dotyczące wykonania i wdrożenia dedykowanego oprogramowania zapewniającego optymalizację procesów komunikacyjnych, szkoleniowych, marketingu bezpośredniego oraz agregacji, analizy i zarządzania danymi (Business Intelligence)***

W związku z prowadzonym postępowaniem ofertowym (ogłoszenie z dnia 18 października 2016 roku) dotyczącym projektu pt. „Wdrożenie zaawansowanego systemu informatycznego zapewniającego optymalizację procesów komunikacyjnych, szkoleniowych, marketingu bezpośredniego oraz agregacji, analizy i zarządzania danymi (Business Intelligence)”, na który Zamawiający ubiega się o dofinansowanie ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020 (Oś Priorytetowa III „Konkurencyjność MŚP”, Działanie 3.3 „Technologie informacyjno – komunikacyjne w działalności gospodarczej”), publikujemy odpowiedzi na pytania zadane przez jednego z potencjalnych oferentów.

#### **Pytania dotyczące wszystkich modułów:**

- 1. W jakich technologiach wykonane są systemy zewnętrzne (nie te, których dotyczy Zamówienie), z którymi należy wykonać integrację? Czy systemy te posiadają API? Ile jest tych systemów?**  
Risk-Partner używa trzech niezależnych systemów, każdy z nich jest wykonany w oparciu o Microsoft .NET oraz bazę danych MS SQL Server. Obecnie systemy nie posiadają API.
- 2. Czy Zamawiający zapewnia licencje na systemy operacyjne oraz licencje na silniki baz danych niezbędne do wdrożenia?**  
Risk Partner zapewnia infrastrukturę środowiska produkcyjnego obejmującą: serwery, licencje na Windows Server 2014 oraz MS SQL Server 2016 Standard. Zapewnienie infrastruktury i licencji wymaganych przy tworzeniu oprogramowania oraz dla środowiska testowego leży po stronie Wykonawcy. Wykonawca powinien zapewnić wszystkie pozostałe wymagane licencje.
- 3. W jaki sposób mają być przeprowadzone szkolenia (stacjonarnie, online), dla ilu osób i w jakim zakresie: z wdrożenia systemu, z administracji modułem, z używania modułu? Jeśli szkolenia mają**

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

**się odbyć stacjonarnie, to czy w siedzibie Zamawiającego, czy w miejscu zapewnionym przez Wykonawcę?**

Szkolenia powinny zostać przeprowadzone w sposób stacjonarny, miejsce przeprowadzenia szkolenia: preferowana siedziba Risk Partner, ale dopuszczalne jest inne miejsce w promieniu 50km od siedziby Risk Partner.

Szkolenia powinny być realizowane niezależnie dla każdego modułu i muszą obejmować następujące zagadnienia:

**Moduł BI:**

- Używanie raportów, w tym eksportowanie danych
- Tworzenie i modyfikowanie raportów oraz dashboardów
- Zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami do raportów
- Zarządzanie alertami i subskrypcjami

**Moduł e-Learning**

- Wprowadzanie informacji do bazy wiedzy, zarządzanie nią i ustawianie uprawnień dostępu
- Tworzenie szkoleń i webinarów, ścieżek szkoleniowych, wprowadzanie testów
- Analiza wyników szkoleń

**Moduł zarządzania komunikacją**

- Zarządzanie mechanizmami planowania i dostarczania informacji
- Zarządzanie wiadomościami otrzymywanymi od użytkowników i Klientów
- Obsługa raportów i analiz
- Użycie podpisu elektronicznego

**Moduł e-konta**

- Szkolenie z możliwości modułu w celu pomocy użytkownikom w bieżącej obsłudze
- Obsługa raportów i analiz

**4. Jakiego typu testy mają być wykonane? Jaki jest cel tych testów?**

Risk Partner oczekuje potwierdzenia poprzez testy poprawności wykonania modułów. Testy mają potwierdzić poprawność funkcjonalną działania modułów: czy zostały wykonane wszystkie oczekiwane funkcje wymienione w zamówieniu i czy działają one poprawnie. Risk Partner oczekuje też potwierdzenia, że moduły te będą działać poprawnie przy oczekiwanej liczbie użytkowników, czyli:

- 10 pracowników administracyjnych
- 4000 Pośredników
- 20000 Klientów

Moduły muszą spełniać wytyczne dotyczące kwestii bezpieczeństwa przetwarzania danych określone przez organy państwowe (ustawa o ochronie danych osobowych) oraz wymagania właściwe dla działalności ubezpieczeniowej. Risk Partner oczekuje też pełnej odpowiedzialności Wykonawcy za bezpieczeństwo biznesowe danych przetwarzanych przez moduły, np.

uniemożliwienie dostępu do danych osobom nieuprawnionym, brak możliwości nieuprawnionego modyfikowania danych itp.

W związku z powyższym Risk Partner oczekuje wykonania dla każdego modułu następujących testów:

- funkcjonalnych,
- integracyjnych,
- bezpieczeństwa, w tym penetracyjnych
- wydajności

i przedstawienia raportów, w celu potwierdzenia poprawności działania modułu i gotowości do działania w branży ubezpieczeniowej.

Ponadto moduły e-konta i e-learning wymagają zgodności z wytycznymi WCAG 2.0 na poziomie AA. Risk Partner oczekuje potwierdzenia zgodności poprzez wykonanie testów dostępności i przedstawienia raportu potwierdzającego zgodność rozwiązania z ww. normą.

Wszystkie testy muszą odbyć się na środowisku testowym.

#### **Pytania dotyczące Modułu Business Intelligence:**

##### **5. Ile ma być wykonanych dedykowanych raportów?**

50

##### **6. Na czym ma polegać integracja jeśli chodzi o Moduł BI? Z iloma systemami Zamawiającego będzie integrować się Moduł BI?**

Odczytywanie i agregacja danych z innych produkcyjnych systemów Risk Partner (trzy systemy) oraz źródeł danych plikowych (np. arkusze kalkulacyjne). Raporty powinny być dostępne także przez istniejące systemy Risk Partner.

##### **7. Ile osób będzie miało dostęp do raportów? Czy Zamawiający przewiduje różne poziomy uprawnień dostępu do raportów?**

Do Raportów będą mieli dostęp pracownicy Risk Partner oraz Pośrednicy. Nie jest możliwe podanie jednoznacznej liczby, ale na pewno powyżej 2 000.

Moduł BI musi zapewnić zarządzanie dostępem w zakresie:

- Funkcjonalności (np. tylko niektórzy użytkownicy będą mieli prawo definiowania raportów)
- Danych (np. Pracownicy Risk Partner mają dostęp do wszystkich danych w module, ale Pośrednicy, tylko do danych które dotyczą ich Klientów).

##### **8. Czy Zamawiający ma swój system autentykacji i autoryzacji, czy też należy go zbudować w ramach Modułu BI?**

W ramach projektu należy stworzyć system autentykacji i autoryzacji wspólny dla wszystkich czterech projektowanych modułów.

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

**Pytania dotyczące Modułu e-Learning:**

- 9. W jakim zakresie ma być zapewniony dostęp z urządzeń mobilnych? Czy dotyczy to korzystania z modułu przez końcowych użytkowników, czyli uczestniczenia w szkoleniach, webinarach, czytania bazy wiedzy, czy tworzenia treści do modułu?**

Tylko dla końcowych użytkowników.

- 10. Na czym ma polegać integracja jeśli chodzi o Moduł e-Learning?**

Należy zapewnić możliwość prezentowania danych z modułu e-learning (informacji z bazy wiedzy, dostępnych szkoleń, wyników testów) w innych systemach Risk Partner.

- 11. Jaka jest oczekiwana „techniczna” zawartość 5 szkoleń ujętych w zamówieniu?**

Zgodnie z zamówieniem każde szkolenie ma zawierać: prezentację produktu ubezpieczeniowego, omówienie zagadnień prawnych, omówienie procesu obsługi i likwacji szkód, testy weryfikujące poziom wiedzy oraz dostępne tylko dla pośredników - instrukcje obsługi systemu wspierającego proces sprzedaży, szkolenie z zakresu umiejętności miękkich mające na celu zwiększenie efektywności sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. Risk Partner oczekuje użycia najnowszych technik audiowizualnych, w tym materiałów video, interaktywnych dokumentów.

- 12. Czy Zamawiający ma swój system autentykacji i autoryzacji, czy też należy go zbudować w ramach Modułu e-Learning?**

W ramach projektu należy stworzyć system autentykacji i autoryzacji wspólny dla wszystkich czterech projektowanych modułów.

- 13. Ile osób będzie korzystało z modułu e-learningu i czy Zamawiający przewiduje różne poziomy dostępu do Modułu e-Learningu?**

Do modułu mają mieć dostęp wszyscy pracownicy Zamawiającego i w zależności od uprawnień mogą definiować szkolenia, przeglądać wyniki szkoleń i testów oraz wskazywać plany szkoleniowe dla pośredników. Do modułu muszą mieć też dostęp pośrednicy w ilości ok. 4 000 (w celu korzystania z modułu oraz przeglądania wyników szkoleń podwładnych) oraz Klienci w ilości ok. 20 000.

**Pytania dotyczące Modułu Zarządzania Komunikacją:**

- 14. Na czym ma polegać integracja jeśli chodzi o Moduł Zarządzania Komunikacją? Z jakimi zewnętrznymi narzędziami analitycznymi ma zostać wykonana?**

Moduł ma przede wszystkim korzystać z danych modułu BI, ale należy zapewnić możliwość prezentowania danych z modułu zarządzania komunikacją w innych systemach Risk Partner (prezentowanie powiadomień i alertów, zadań do wykonania, kalendarzy) oraz w module e-Konta.

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”

Risk Partner oczekuje wskazania najbardziej efektywnych narzędzi, które pozwolą na lepsze poznanie tego jak Klienci i Pośrednicy korzystają z dostępnych dla nich modułów, aby móc usprawnić interfejsy oraz zoptymalizować prezentowane treści.

**15. Czy Zamawiający ma swój system autentykacji i autoryzacji, czy też należy go zbudować w ramach Modułu Zarządzania Komunikacją?**

W ramach projektu należy stworzyć system autentykacji i autoryzacji wspólny dla wszystkich czterech projektowanych modułów.

**16. Ile osób będzie korzystało z Modułu Zarządzania Komunikacją i czy Zamawiający przewiduje różne poziomy dostępu do modułu ?**

Do modułu będą mieć dostęp pracownicy Zamawiającego, ale odbiorcami komunikacji będą pośrednicy w ilości ok. 4 000.

**Pytania dotyczące Modułu e-Konta:**

**17. Na czym ma polegać integracja jeśli chodzi o Moduł e-Konta? Z jakimi zewnętrznymi narzędziami analitycznymi ma zostać wykonana?**

Moduł ma prezentować dla Klienta pełną informację pochodzącą ze wszystkich systemów. Risk Partner oczekuje, że Wykonawca skorzysta w tym celu z danych zagregowanych w module BI, zaś obsługę komunikacji zapewni z wykorzystaniem modułu zarządzania komunikacją.

Risk Partner oczekuje wskazania najbardziej efektywnych narzędzi, które pozwolą na lepsze poznanie tego jak Klienci korzystają z modułu, aby móc usprawnić interfejsy oraz zoptymalizować prezentowane treści.

**18. Czy Zamawiający ma swój system autentykacji i autoryzacji, czy też należy go zbudować w ramach Modułu e-Konta?**

W ramach projektu należy stworzyć system autentykacji i autoryzacji wspólny dla wszystkich czterech projektowanych modułów.

Z poważaniem:

Tomasz Gaj  
Prezes Zarządu

„Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020”