

Zapytanie o Informację (RFI), w celu zweryfikowania możliwości dostarczenia, wdrożenia oraz utrzymania systemu CRM on-premise dla EXATEL

ZAKRES I ZAŁOŻENIA ETAPU RFI

Niniejsze RFI ma charakter rozpoznawczy i służy weryfikacji dostępnych na rynku platform oraz rzeczywistych możliwości Oferentów w zakresie wdrożenia, konfiguracji i dostosowania rozwiązania do potrzeb Zamawiającego w modelu on-premise. Celem etapu RFI nie jest zaprojektowanie kompletnej architektury systemu ani określenie pełnego zakresu konfiguracji i dostosowań, lecz zebranie informacji umożliwiających rzetelne porównanie oferowanych rozwiązań.

Na etapie RFI Zamawiający świadomie nie precyzuje wszystkich wymagań w sposób sztywny ani nie narzuca jednego modelu realizacji. Zamawiający zakłada, że różne platformy mogą w odmienny sposób realizować te same potrzeby biznesowe — zarówno poprzez funkcjonalności standardowe (out-of-the-box), jak i poprzez konfigurację, parametryzację lub mechanizmy low-code / no-code. Zbyt wczesne usztywnienie wymagań mogłoby prowadzić do ograniczenia konkurencji lub nieoptymalnego dopasowania oczekiwań do jednego modelu technologicznego.

W związku z powyższym Zamawiający oczekuje, że Oferenci przedstawią w szczególności:

- zakres funkcjonalności dostępnych standardowo w ramach platformy,
- elastyczność konfiguracji i dostosowań bez ingerencji w kod źródłowy,
- podejście do realizacji wymagań w praktyce wdrożeniowej,
- sposób realizacji integracji, bezpieczeństwa i utrzymania,
- kluczowe ograniczenia rozwiązania, istotne z punktu widzenia dalszych decyzji projektowych.

Po analizie odpowiedzi na RFI oraz po przeglądzie ofert i demonstracji możliwości narzędzi Zamawiający doprecyzuje wymagania i priorytety, które zostaną przeniesione do kolejnego etapu postępowania (RFP).

Właściwe wdrożenie systemu zostanie poprzedzone etapem analizy realizowanej przez wybranego Oferenta, której celem będzie przełożenie potrzeb Zamawiającego na konkretne możliwości dostarczanego rozwiązania, w tym doprecyzowanie zakresu konfiguracji, integracji, bezpieczeństwa, migracji danych, testów oraz uruchomienia produkcyjnego.

Pytania i odpowiedzi dot. wymagań:

L.p.	Pytanie	Odpowiedź EXATEL
1	Czy Zamawiający jest zainteresowany tylko rozwiązaniem on-premise.	Tak, Tylko rozwiązanie lokalne - on premise
2	Jakie obszary i moduły systemu CRM mają zostać objęte wdrożeniem? Prosimy o potwierdzenie, czy zakres projektu	Zakres projektu obejmuje wdrożenie standardowych modułów CRM tj. zarządzanie klientami kontaktami, leadami, szansami sprzedażowymi, ofertami, umowami, aktywnościami handlowymi, marketingiem

	obejmuje standardowe moduły CRM (np. zarządzanie kontaktami i klientami, leadami, szansami sprzedaży, ofertami i umowami, marketing, obsługa posprzedażowa) oraz ewentualnie dodatkowe komponenty poza wymienionym opcjonalnym modułem obsługi zamówień	oraz raportowaniem. CRM będzie pełnił rolę systemu sprzedażowo-relacyjnego i koordynującego procesy, natomiast realizacja zamówień, biling oraz obsługa techniczna będą realizowane w dedykowanych systemach. Oczekiwane są integracje CRM z tymi systemami.
3	Prosimy o opis przebiegu procesu akceptacji podmiotu przy tworzeniu lub aktualizacji danych klienta, jakie role uczestniczą w akceptacji i jakie są etapy tego workflow? Czy wymagane są powiadomienia o zatwierdzeniu/odrzućeniu oraz historyczny rejestr decyzji?	Na etapie RFI zakłada się istnienie procesu akceptacji tworzenia oraz aktualizacji danych klienta w systemie CRM. Oczekiwane jest, aby system umożliwiał konfigurację workflow akceptacyjnego z udziałem odpowiednich ról biznesowych, zapewniał mechanizmy powiadomień o zatwierdzeniu lub odrzuceniu zmian oraz prowadził historyczny rejestr decyzji i zmian danych. Szczegółowy przebieg procesu, role uczestniczące w akceptacji oraz liczba etapów workflow zostaną doprecyzowane na etapie dalszych prac, w szczególności w ramach RFP.
4	Czy w procesie ofertowania (przygotowanie oferty dla klienta) przewidziano wielostopniowe zatwierdzanie ofert? Jeśli tak, prosimy o wskazanie, jakie role dokonują akceptacji oferty oraz czy system ma wspierać obieg dokumentu oferty (np. automatyczne generowanie oferty PDF, rejestr wysyłki do klienta, archiwizacja zatwierdzonych ofert)	Tak, w procesie przygotowywania ofert przewiduje się możliwość wielostopniowego zatwierdzania ofert. Oczekiwane jest, aby system CRM wspierał konfigurowalny workflow akceptacyjny, w tym generowanie dokumentu oferty (np. PDF), rejestrację wysyłki do klienta oraz archiwizację zatwierdzonych wersji ofert. Szczegółowy model ról i ścieżek akceptacji będą definiowane na etapie dalszych prac analitycznych.
5	Czy przewidziano wdrożenie modułu obsługi posprzedażowej (zgłoszenia serwisowe, helpdesk)? W RFI zaznaczono, że obszar Obsługa klienta i serwis zostanie doprecyzowany na etapie RFP. Prosimy o informację, czy na potrzeby wyceny w etapie RFI należy uwzględnić podstawowe funkcje obsługi zgłoszeń serwisowych, czy moduł ten można traktować jako przyszłe rozszerzenie (poza zakresem podstawowym)	Na etapie RFI nie zakłada się wdrożenia dedykowanego modułu obsługi posprzedażowej, zgłoszeń serwisowych. jako elementu zakresu podstawowego projektu. Obszar obsługi klienta i serwisu został wskazany jako kierunek dalszego rozwoju i będzie szczegółowo doprecyzowany na etapie RFP. Na potrzeby etapu RFI oraz ewentualnej wyceny prosimy traktować moduł obsługi zgłoszeń jako potencjalne przyszłe rozszerzenie poza obecnym zakresem, przy założeniu integracji CRM z istniejącymi systemami serwisowymi.
6	Niektóre wymienione procesy sprzedażowe wymagają doprecyzowania. Prosimy o wyjaśnienie, czego dotyczą	Wskazane procesy sprzedażowe zostały ujęte w RFI na poziomie koncepcyjnym, w celu zasygnalizowania różnorodności scenariuszy biznesowych wspieranych przez CRM. Na etapie RFI nie jest planowane ich

	następujące procesy i jakie główne kroki powinien wspierać system w każdym z nich: proces sprzedaży automatyczny, proces usługa na testy, proces sprzedaży – hurt, cesja usługi. Czy mogą Państwo pokrótce opisać te scenariusze biznesowe, aby uniknąć niejasności interpretacyjnych?	szczególne modelowanie. Na potrzeby obecnego etapu można je rozumieć następująco: Proces sprzedaży automatyczny – uproszczony scenariusz sprzedaży oparty o zdefiniowane reguły, automatyczne etapy procesu oraz ograniczony udział manualny użytkownika. Proces „usługa na testy” – czasowe udostępnienie usługi klientowi z kontrolą okresu testowego oraz decyzją o przejściu do sprzedaży komercyjnej. Proces sprzedaży HURT – sprzedaż realizowana w modelu hurtowym lub partnerskim, obejmująca specyficzne warunki handlowe, wolumenowe oraz odmienny model rozliczeń. Cesja usługi – przeniesienie aktywnej usługi lub umowy pomiędzy podmiotami (np. zmiana właściciela usługi) z zachowaniem ciągłości świadczenia.
7	Czy moduł obsługi zamówień opisany w Załączniku nr 3 do RFI ma zostać ujęty w ofercie jako opcjonalny komponent z osobną wyceną, zgodnie z sugestią w dokumencie RFI? Prosimy o potwierdzenie, że moduł ten jest traktowany jako rozszerzenie opcjonalne – tzn. czy oferta powinna zawierać wyodrębnioną wycenę i plan wdrożenia modułu zamówień niezależnie od głównego systemu CRM	Zamawiający potwierdza, że moduł obsługi zamówień opisany w Załączniku nr 3 do RFI powinien zostać ujęty w ofercie jako komponent opcjonalny. Oczekujemy, że oferta będzie zawierała: • wyodrębnioną wycenę modułu obsługi zamówień, • osobny, niezależny harmonogram jego wdrożenia, • przy założeniu, że podstawowy zakres oferty obejmuje system CRM.
8	Jakie kluczowe funkcjonalności i procesy biznesowe wchodzi w zakres opcjonalnego modułu obsługi zamówień? Prosimy o zarysowanie głównych scenariuszy obsługi zamówień przewidzianych w tym module (np. rejestrowanie zamówienia od klienta, automatyzacja realizacji zamówienia, powiązanie zamówień z umowami lub fakturami) oraz wskazanie, czy moduł ten wymaga integracji z innymi systemami EXATEL (np. system billingowy, magazynowy lub ERP) w celu realizacji pełnego procesu zamówienia	Kluczowe funkcjonalności i procesy biznesowe. Moduł SOZ/OMS pełni rolę centralnego rejestru zarządzającego cyklem życia usługi. Do jego kluczowych kompetencji należą: • Zarządzanie produktem i usługą – mapowanie usług na katalog produktów (np. SD-WAN) oraz automatyczne dodawanie „pod-usług” (składowych; powiązanych). • Finanse i kontroling – obsługa parametrów bilingowych (np. stawki za 1kWh), zarządzanie danymi P&L, waloryzacją (częstotliwość, stawki GUS) oraz danymi nabywców i płatników. • Workflow – tworzenie rozszerzalnych list statusów (np. "Do deinstalacji") oraz powiązanie ich ze statusami w systemie ERP. • Zarządzanie dokumentacją – dowiązywanie protokołów zdawczo-odbiorczych bezpośrednio do zamówienia w systemie. Główne scenariusze obsługi zamówień.

		Procesy w module SOZ/OMS oparte są na następujących scenariuszach: - Rejestracja i wersjonowanie zamówienia ("zetki") – system nadaje automatycznie numer zamówienia i rejestruje jego historię. Każda zmiana parametrów świadczonej usługi powoduje powstanie nowej wersji zamówienia (kopii), co pozwala na pełne śledzenie zmian w czasie. - Monitorowanie realizacji (Workflow) – zamówienie przechodzi przez kolejne zespoły realizacyjne, zmieniając opiekuna i statusy na poszczególnych etapach (testy, rekonfiguracja, blokada windykacyjna). - Weryfikacja finansowa i fakturowanie – po zakończeniu realizacji, system umożliwia akceptację i zmianę statusu na "do rozliczeń/zwrot". Kluczowym elementem jest wpisanie daty "Fakturowana do", co stanowi sygnał dla procesów bilingowych. Wymagane integracje systemowe. Pełna realizacja zamówienia wymaga ścisłej współpracy SOZ/OMS z ekosystemem IT Exatel: <table><tr><th>System zewnętrzny</th><th>Zakres integracji</th></tr><tr><td>CRM</td><td>Moduł SOZ stanowi rozszerzenie CRM, korzystając ze wspólnej bazy kontrahentów i umów.</td></tr><tr><td>ERP</td><td>Powiązanie statusów zamówień oraz wymiana danych o nakładach i kosztach.</td></tr><tr><td>Biling</td><td>Przekazywanie danych do fakturowania, obsługa kursów walut i waloryzacji.</td></tr><tr><td>AD (Active Directory)</td><td>Jednolity system logowania użytkowników (SSO).</td></tr><tr><td>JiRA/Webcon</td><td>Monitorowanie czasu pracy. Generowanie zleceń zakupowych.</td></tr></table>	System zewnętrzny	Zakres integracji	CRM	Moduł SOZ stanowi rozszerzenie CRM, korzystając ze wspólnej bazy kontrahentów i umów.	ERP	Powiązanie statusów zamówień oraz wymiana danych o nakładach i kosztach.	Biling	Przekazywanie danych do fakturowania, obsługa kursów walut i waloryzacji.	AD (Active Directory)	Jednolity system logowania użytkowników (SSO).	JiRA/Webcon	Monitorowanie czasu pracy. Generowanie zleceń zakupowych.
System zewnętrzny	Zakres integracji													
CRM	Moduł SOZ stanowi rozszerzenie CRM, korzystając ze wspólnej bazy kontrahentów i umów.													
ERP	Powiązanie statusów zamówień oraz wymiana danych o nakładach i kosztach.													
Biling	Przekazywanie danych do fakturowania, obsługa kursów walut i waloryzacji.													
AD (Active Directory)	Jednolity system logowania użytkowników (SSO).													
JiRA/Webcon	Monitorowanie czasu pracy. Generowanie zleceń zakupowych.													
9	Jakie są oczekiwania dotyczące wydajności oraz dostępności nowego systemu? Czy EXATEL definiuje minimalne akceptowalne czasy odpowiedzi dla kluczowych	Na etapie RFI Zamawiający nie określa jeszcze sztywnych progów wydajności ani gwarantowanych poziomów dostępności. Celem jest rozpoznanie, jak oferowane platformy podchodzą do zapewnienia wydajności i dostępności w praktyce. W odpowiedzi na RFI oczekujemy, że Oferent:												

	operacji lub maksymalne obciążenie (np. liczba transakcji na minutę)? Czy wymagane jest zagwarantowanie określonego poziomu dostępności systemu (uptime, np. 99% czy 99,5%) w środowisku produkcyjnym?	• opíše przyjmowane założenia wydajnościowe oraz sposób ich weryfikacji (NF.018), • przedstawi rekomendowany sizing środowiska oraz warianty dostępności rozwiązania (NF.004–NF.005), • wskaże możliwy do zaoferowania poziom SLA oraz podejście do eliminacji SPOF, • uwzględni biurowy charakter pracy użytkowników (8:00–17:00, dni robocze), bez konieczności projektowania pełnej architektury HA 24/7. Szczegółowe profile obciążeń, procesy krytyczne oraz docelowe parametry wydajności i dostępności zostaną określone na etapie RFP.
10	Czy nowy CRM ma zostać zintegrowany z istniejącym mechanizmem uwierzytelniania EXATEL (Active Directory/LDAP)? RFI przewiduje obsługę logowania jednokrotnego SSO z wykorzystaniem AD/LDAP (Kerberos) oraz standardów SAML 2.0 lub OIDC. Prosimy o potwierdzenie, który protokół SSO jest preferowany i używany obecnie w organizacji oraz czy wdrożenie ma objąć synchronizację użytkowników z AD (automatyczne zakładanie/dezaktywacja kont) zgodnie z opisem integracji z katalogiem AD w dokumencie.	Integracja nowego systemu CRM z istniejącym mechanizmem uwierzytelniania Zamawiającego (lokalne Active Directory / LDAP) oraz wsparcie logowania jednokrotnego (SSO) są wymagane (NF.020). Na etapie RFI Zamawiający nie narzuca jednego docelowego scenariusza technicznego – celem jest rozpoznanie dostępnych wariantów integracji. Zamawiający wykorzystuje lokalne Active Directory. W odpowiedzi na RFI Oferent powinien wskazać obsługiwane standardy SSO (w szczególności SAML 2.0, np. z wykorzystaniem AD FS jako IdP), możliwe modele integracji (CRM jako SP, AD / AD FS jako IdP) oraz wymagania infrastrukturalne po stronie Zamawiającego. OIDC nie jest obecnie traktowany jako standard preferowany ani wymagany, jednak jego użycie może zostać rozważone, jeśli Oferent przedstawi uzasadnioną wartość techniczną lub biznesową. Docelowy protokół SSO oraz komponent IdP zostaną określone na etapie RFP. W zakresie synchronizacji użytkowników Zamawiający oczekuje możliwości automatycznego zakładania, aktualizacji i dezaktywacji kont w CRM na podstawie danych istniejących w Active Directory oraz mapowania ról i uprawnień (RBAC) w oparciu o grupy i atrybuty katalogowe. Nie jest dopuszczane tworzenie ani modyfikacja kont w Active Directory z poziomu CRM. Oferent powinien również opisać sposób obsługi sytuacji awaryjnych (np. niedostępność AD / IdP) oraz zasady zarządzania poświadczeniami technicznymi.
11	Jakie są wymagania w zakresie zarządzania uprawnieniami użytkowników i audytu operacji w systemie? Czy lista ról biznesowych przedstawiona w RFI (ok. 20–30 ról) jest ostateczna, czy planowane są jej modyfikacje	Zarządzanie uprawnieniami oraz audyt działań użytkowników są istotnymi wymaganiami Zamawiającego (NF.021, WS.002, WS.003, NF.026–NF.027). Na etapie RFI celem jest rozpoznanie mechanizmów dostępnych w oferowanej platformie oraz podejścia Oferenta do ich realizacji.

	podczas analizy? Czy system powinien zapewniać pełny audit trail – tj. logowanie każdej zmiany danych i aktywności użytkowników (kto, co i kiedy zmienił) – oraz czy określono, jak długo dane audytowe mają być przechowywane (np. 4 lata zgodnie z polityką bezpieczeństwa)?	W zakresie uprawnień oczekujemy wsparcia modelu RBAC z zachowaniem zasad least privilege i separation of duties. Lista ról biznesowych wskazana w RFI (ok. 20–30 ról) ma charakter orientacyjny i może zostać doprecyzowana, zmodyfikowana lub skonsolidowana na etapie analizy przedwdrożeniowej i RFP. W zakresie audytu oczekujemy możliwości rejestrowania działań użytkowników i zdarzeń systemowych w sposób umożliwiający odtworzenie informacji „kto / co / kiedy” oraz integrację z systemami log management lub SIEM. Na etapie RFI prosimy o opis: - zakresu i szczegółowości audytu (w tym identyfikatory korelacyjne / trace ID), - formatów logów i mechanizmów zapewnienia ich integralności, - dostępnych wariantów retencji, archiwizacji i eksportu danych audytowych. Docelowe okresy retencji danych audytowych zostaną określone na etapie RFP.
12	RFI wskazuje, że rozwiązanie CRM ma zostać zintegrowane z istniejącymi systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi EXATEL, przy czym na etapie RFI nie podano listy konkretnych systemów do integracji. Czy Zamawiający może wskazać, z jakimi głównymi systemami planowana jest integracja? (Według dokumentu otoczenie systemowe to ok. 10–15 systemów i 30–50 przepływów danych wymagających integracji). Prosimy o podanie listy kluczowych systemów do integracji (np. billing, ERP, platforma marketingowa) wraz z opisem, jakie dane lub procesy będą integrowane oraz czy wymiana danych ma być realizowana w czasie rzeczywistym (online API/REST/SOAP) czy w trybie wsadowym. Czy nowy CRM powinien także udostępniać zewnętrzne API dla innych aplikacji (jeśli tak – jakie główne funkcje/podzbioru danych powinny być dostępne przez API)?	Na etapie RFI Zamawiający nie przekazuje listy systemów do integracji. Celem jest rozpoznanie podejścia Oferenta do integracji oraz mechanizmów dostępnych w oferowanej platformie (NF.033). Oczekujemy, że Oferent opíše: - wspierane mechanizmy integracyjne (preferowane REST/JSON; SOAP tylko gdy wymagane; pliki; kolejki/brokery; webhooks), - sposób wersjonowania API i politykę deprecjacji (NF.034), - podejście do bezpieczeństwa integracji (TLS/mTLS, OAuth2, certyfikaty) (NF.035), - dokumentowanie API (np. OpenAPI) oraz obsługę błędów i retry. Integracje mogą być synchroniczne lub asynchroniczne/wsadowe. Lista systemów i szczegółowe scenariusze zostaną przekazane na etapie RFP. Zakładamy, że CRM udostępnia zewnętrzne API; na etapie RFI prosimy o ogólny opis możliwości platformy w tym zakresie.

13	Jakie szczególne funkcjonalności w zakresie ochrony danych osobowych (RODO) musi spełniać system? Wymagania RFI wspominają o rejestrze zgód marketingowych oraz mechanizmach anonimizacji i usuwania danych (realizacja prawa do bycia zapomnianym) oraz polityce retencji danych. Prosimy o potwierdzenie, czy system ma wspierać automatyczne egzekwowanie polityki retencji (np. usuwanie lub archiwizacja danych osobowych po upływie określonego okresu) oraz jakie konkretne okresy przechowywania danych osobowych obowiązują w EXATEL (np. dane klientów przechowywane min. 5 lat, dane logów 4 lata itp.). Czy wymagane są dodatkowe funkcje, takie jak maskowanie danych wrażliwych lub raportowanie naruszeń bezpieczeństwa danych?	Zgodność z RODO oraz ustawą krajową uzupełniającą jest wymogiem podstawowym (RODO.001–RODO.003, NF.028). Na etapie RFI celem jest rozpoznanie, w jaki sposób oferowana platforma wspiera wymagania ochrony danych osobowych. Oczekujemy, że Oferent opíše: • mechanizmy anonimizacji i pseudonimizacji danych, • realizację praw podmiotów danych (dostęp, sprostowanie, usunięcie, ograniczenie, przenoszenie, sprzeciw), • prowadzenie rejestrów czynności przetwarzania i audytowalność operacji, • stosowane środki privacy by design / privacy by default. Zakładamy, że system umożliwia automatyczne egzekwowanie polityk retencji (usuwanie/archiwizacja), jednak konkretne okresy retencji zostaną określone na etapie RFP. Wymagane są również mechanizmy ochrony danych na poziomie rekordów i pól (np. maskowanie danych wrażliwych) oraz możliwość rejestrowania i raportowania zdarzeń związanych z naruszeniami ochrony danych (integracja z log management / SIEM).
14	Ilu użytkowników będzie docelowo korzystać z systemu? Obecnie w RFI wskazano ok. 105 aktywnych użytkowników, z planem zwiększenia do ~130–150 kont. Prosimy o potwierdzenie docelowej liczby aktywnych użytkowników systemu oraz maksymalnej liczby równoczesnych sesji użytkowników, jaką system powinien obsłużyć (czy 130 jednoczesnych użytkowników to wartość szczytowa?). Czy należy uwzględnić możliwość dalszego wzrostu liczby użytkowników w kolejnych latach?	Na etapie RFI Zamawiający potwierdza założenia z dokumentacji: obecnie ok. 105 aktywnych użytkowników, z planowanym wzrostem do ok. 130–150 kont. Nie określamy jeszcze docelowej liczby równoczesnych sesji. Oczekujemy, że Oferent przedstawi rekomendowany sizing rozwiązania dla powyższego poziomu użytkowników oraz opíše przyjęte założenia dotyczące równoczesności pracy i typowych scenariuszy użycia (NF.004, NF.018). Szczegółowy profil obciążeń i piki ruchu zostaną doprecyzowane na etapie RFP. Zakładamy również możliwość dalszego, umiarkowanego wzrostu liczby użytkowników i oczekujemy skalowalności rozwiązania w tym zakresie.
15	Jaka jest szacunkowa liczba rekordów przewidzianych do obsługi w nowym systemie? Prosimy o informacje na temat bieżącej skali danych w obecnym CRM – np. ile wynosi liczba klientów (RFI podaje ok. 20 500 unikalnych klientów w	Na etapie RFI Zamawiający potwierdza jedynie dane wysokopoziomowe wskazane w dokumentacji, w szczególności ok. 20 500 unikalnych klientów w obecnym CRM. Pozostałe wolumeny danych oraz dokładny profil ich przyrostu nie są na tym etapie jednoznacznie określone. Celem RFI jest rozpoznanie możliwości skalowania rozwiązania oraz podejścia platformy do obsługi

	bazie), kontaktów, szans sprzedaży, ofert, umów oraz zgłoszeń serwisowych. Jaki jest przewidywany roczny przyrost danych (np. ~10–20% rocznie) w kolejnych latach?	rosnących wolumenów danych. Oczekujemy, że Oferent: • wskaże, jakie informacje są niezbędne do precyzyjnego sizingu, • opíše podejście do skalowalności i obsługi danych historycznych (NF.006, NF.009), • zidentyfikuje ewentualne ograniczenia lub rekomendacje architektoniczne. Szczegółowe wolumeny danych oraz założenia dotyczące ich przyrostu zostaną doprecyzowane na etapie RFP i analizy przedwdrożeniowej.
16	Jakie dane i z jakich systemów źródłowych będą migrowane do nowego CRM? Czy migracja obejmie wyłącznie dane z obecnie używanego systemu CRM, czy również z innych rejestrów (np. arkusze Excel, inne bazy)? Jaki zakres historyczny danych należy przenieść – czy całość danych od 2011 roku (tj. od uruchomienia poprzedniego systemu), czy tylko np. ostatnie 5 lat zgodnie z polityką retencji? Czy EXATEL posiada oczyszczenie/archiwizację najstarszych danych przed migracją, czy oczekuje migracji pełnej historii? Prosimy również o informację, czy dostępna jest dokumentacja struktury obecnej bazy CRM i czy dane zostaną udostępnione do migracji w ustrukturyzowanym formacie.	Zamawiający zakłada konieczność zapewnienia narzędzi i procesu migracji danych (pobranie, transformacja, załadowanie) do nowego CRM (WM.001–WM.003). Na etapie RFI nie przesądzamy jednak zakresu danych ani horyzontu historycznego migracji. Decyzja, czy migracja obejmie wyłącznie obecny CRM, czy również inne źródła (np. Excel), oraz jaki będzie zakres danych historycznych, zostanie podjęta na etapie analizy biznesowej i RFP, z uwzględnieniem wymagań i polityk retencji (NF.048). Na etapie RFI oczekujemy, że Oferent opíše: • podejście i metodykę migracji danych, • sposób walidacji jakości i kompletności danych, • podejście do migracji testowych oraz cut-over, • doświadczenie w migracjach o porównywalnej skali. Dokumentacja struktur danych oraz dostęp do źródeł zostaną udostępnione na etapie realizacji, po ustaleniu docelowego zakresu migracji i zasad bezpieczeństwa.
17	Na jakiej infrastrukturze on-premise ma zostać wdrożony system CRM? Czy EXATEL zapewni wymagane zasoby sprzętowe i wirtualizacyjne (serwery, macierze dyskowe, platformę wirtualizacyjną), a dostawca jedynie zainstaluje oprogramowanie? Prosimy o wskazanie preferowanego systemu operacyjnego dla serwerów aplikacji i bazy danych (np. Linux) oraz czy EXATEL wymaga użycia konkretnej bazy danych. Czy Wykonawca powinien przedstawić	System CRM będzie wdrażany w modelu on-premise; wykorzystanie chmury publicznej nie jest przewidywane. Na etapie RFI Zamawiający nie wskazuje konkretnej infrastruktury, systemu operacyjnego ani bazy danych — celem jest rozpoznanie wymagań infrastrukturalnych oferowanych rozwiązań oraz możliwych modeli ich wdrożenia. W odpowiedzi na RFI oczekujemy, że Oferent: • przedstawi minimalne i rekomendowane wymagania infrastrukturalne (CPU, RAM, przestrzeń dyskowa, IOPS), • zaproponuje ogólną architekturę wdrożenia on-premise, • wskaże wspierane systemy operacyjne, bazy danych i komponenty middleware,

	minimalną i rekomendowaną konfigurację serwerów (CPU, RAM, dysk) dla środowiska zgodnie z wymaganiami systemu?	• zidentyfikuje ograniczenia licencyjne i zależności technologiczne. Decyzja, czy Zamawiający wykorzysta zasoby wydzielone z własnej infrastruktury, czy dokona zakupu dedykowanej infrastruktury, zostanie podjęta na etapie RFP, po analizie wymagań wynikających z odpowiedzi na RFI. Preferencje dotyczące systemu operacyjnego, bazy danych oraz platformy wirtualizacyjnej zostaną również określone w kolejnym etapie postępowania.
18	Czy Zamawiający wymaga zapewnienia wysokiej dostępności (HA) systemu CRM w środowisku produkcyjnym? Jeśli tak, prosimy o określenie oczekiwanego rozwiązania (np. klaster aktywno-aktywny lub aktywno-pasywny, mechanizm failover) oraz oczekiwanych parametrów ciągłości działania: maksymalny dopuszczalny czas niedostępności systemu (RTO) oraz maksymalna utrata danych przy awarii (RPO). Jakie są wymagania dotyczące kopii zapasowych – prosimy o informacje na temat częstotliwości backupów, długości przechowywania kopii oraz czy mają być one składowane w odrębnej lokalizacji? Czy EXATEL posiada procedury Disaster Recovery i oczekuje ich zaimplementowania/testowania w ramach projektu (np. regularne testy odtwarzania systemu)?	Zamawiający nie wymaga pełnej architektury wysokiej dostępności 24/7 jako warunku brzegowego. System CRM będzie wykorzystywany głównie w trybie biurowym, a oczekiwany poziom dostępności powinien być do tego adekwatny (NF.004, WS.001). Jednocześnie istotna jest odporność rozwiązania na awarie oraz możliwość jego sprawnego odtworzenia. W odpowiedzi na RFI oczekujemy, że Oferent: • wskaże deklarowany poziom dostępności oraz podejście do eliminacji pojedynczych punktów awarii (SPOF) (NF.005), • opíše podejście do ciągłości działania i Disaster Recovery, wraz z przykładowymi założeniami RTO/RPO (NF.032), • zaproponuje strategię backupów i odtwarzania danych (NF.042). Na etapie RFI prosimy o opis rekomendowanego wariantu zapewniającego adekwatną dostępność; warianty o podwyższonej dostępności są opcjonalne. Docelowe parametry RTO/RPO, szczegóły backupów, retencji oraz ewentualne procedury i testy DR zostaną określone na etapie RFP, w oparciu o wewnętrzne standardy Zamawiającego i analizę odpowiedzi na RFI.
19	Ile środowisk systemowych należy przewidzieć w ramach wdrożenia? Czy oprócz środowiska produkcyjnego wymagane jest przygotowanie oddzielnego środowiska testowego oraz deweloperskiego (DEV, TEST, ewentualnie UAT)? Jeżeli tak, to czy infrastruktura pod te środowiska zostanie dostarczona przez EXATEL, a zadaniem Wykonawcy będzie instalacja i konfiguracja aplikacji na tych środowiskach? Prosimy także o informację, czy poszczególne środowiska mają odzwierciedlać	Zamawiający potwierdza, że w ramach wdrożenia przewidziane są co najmniej dwa środowiska: TEST oraz PROD. Na etapie RFI nie przesądzamy, czy zostaną wydzielone dodatkowe środowiska (np. DEV, UAT) – decyzja w tym zakresie zostanie podjęta na dalszym etapie postępowania. Na etapie RFI Zamawiający nie określa również modelu dostarczenia infrastruktury dla poszczególnych środowisk. Oczekujemy, że Oferent opíše podejście do instalacji i konfiguracji rozwiązania w środowiskach TEST i PROD oraz możliwe warianty rozszerzenia architektury o dodatkowe środowiska, jeśli zajdzie taka potrzeba. Środowisko TEST może być uproszczone względem PROD, o ile umożliwia weryfikację kluczowych aspektów rozwiązania (integracje, bezpieczeństwo,

	pełną architekturę produkcyjną (np. pod kątem HA, integracji) czy mogą być uproszczone.	podstawowe testy). Prosimy również o opis mechanizmów zarządzania konfiguracją pomiędzy środowiskami (NF.012–NF.013).
20	Czy EXATEL posiada wstępnie określony termin docelowy uruchomienia nowego systemu lub inne ograniczenia harmonogramu (np. wynikające z zakończenia wsparcia obecnego systemu lub budżetu)? W dokumentacji RFI nie wskazano sztywnej daty go-live – prosimy o informację, czy wdrożenie ma być ukończone do konkretnego kwartału/roku, czy harmonogram pozostaje całkowicie do zaproponowania przez Wykonawcę.	Zamawiający nie wskazuje na tym etapie sztywnej daty uruchomienia (go-live) nowego systemu ani konkretnego kwartału czy roku, do którego wdrożenie musi zostać zakończone. W RFI prosimy Oferenta o przedstawienie realistycznego harmonogramu wraz z założeniami i zależnościami (w tym wpływ integracji i migracji). Na etapie RFI Zamawiający nie narzuca jeszcze jednej docelowej długości projektu – będzie to zależać od wybranej metodyki, zakresu integracji/migracji oraz stopnia konfiguracji/no-code.
21	Jaki model realizacji projektu jest preferowany przez EXATEL? Czy dopuszczalna i pożądana jest metodyka zwinna (Agile) z podziałem na iteracje/sprinty, czy EXATEL woli podejście kaskadowe (tradycyjne) z góry zdefiniowanymi fazami? Czy Zamawiający rozważa przeprowadzenie etapu Proof of Concept (POC) lub pilota przed pełnym wdrożeniem produkcyjnym – jeśli tak, to jaki zakres i kryteria sukcesu takiego POC byłyby oczekiwane?	Zamawiający zakłada, że oferowane rozwiązanie CRM jest systemem dojrzałym, funkcjonującym produkcyjnie u innych klientów, a właściwe wdrożenie będzie poprzedzone etapem analizy szczegółowej realizowanej przez Oferenta. Etap analizy jest traktowany jako podstawowy mechanizm przełożenia wymagań Zamawiającego na konfigurację i możliwości platformy. Zamawiający nie zakłada POC jako obowiązkowego etapu projektu. POC nie jest wymagany do potwierdzania podstawowych funkcjonalności systemu CRM. Dopuszczamy możliwość realizacji ograniczonego, celowego POC wyłącznie w przypadku identyfikacji konkretnych obszarów podwyższonego ryzyka (np. złożona migracja danych, niestandardowe integracje, specyficzne wymagania bezpieczeństwa lub wydajności). Ewentualny POC miałby jasno określony zakres i cele oraz nie zastępowałby etapu analizy przedwdrożeniowej. Decyzja o realizacji POC zostanie podjęta po analizie odpowiedzi na RFI lub na dalszym etapie postępowania.
22	Jakiego zaangażowania ze strony zespołu EXATEL (zarówno biznesowego, jak i IT) można się spodziewać podczas projektu? Czy zostaną wyznaczeni kluczowi użytkownicy biznesowi do udziału w warsztatach analitycznych i odbiorze rozwiązania? Jak	Zakładamy aktywną współpracę po stronie Zamawiającego, w szczególności udział zespołów biznesowych i IT w analizie procesów, podejmowaniu decyzji projektowych, testach oraz odbiorach. Na etapie RFI nie przesądzamy o docelowym modelu realizacji testów akceptacyjnych (UAT). Zakładamy udział zespołów biznesowych, IT oraz PMO po stronie Exatel w procesie UAT, jednak szczegółowy

	planowane jest przeprowadzenie testów akceptacyjnych (UAT) – czy EXATEL dysponuje własnym zespołem testowym, który we współpracy z dostawcą przygotuje scenariusze i przeprowadzi testy, czy oczekiwane jest pełne wsparcie Wykonawcy w tym zakresie?	zakres odpowiedzialności pomiędzy Exatel a Wykonawcą zostanie określony na dalszym etapie postępowania. Oczekujemy przygotowania przez Wykonawcę scenariuszów testowych.
23	Czy mogą Państwo przybliżyć oczekiwaną długość poszczególnych etapów wdrożenia (analiza wymagań, konfiguracja i dostosowanie systemu, migracja danych i integracje, testy wewnętrzne, UAT, szkolenia, start produkcyjny)? Dokument RFI prosi Wykonawcę o podanie takiego harmonogramu wraz z ofertą – czy EXATEL posiada własne założenia co do realistycznego czasu trwania całego projektu (np. 6, 9, 12 miesięcy), które mogłyby pomóc w doprecyzowaniu oferty?	W RFI prosimy Oferenta o przedstawienie realistycznego harmonogramu wraz z założeniami i zależnościami (w tym wpływ integracji i migracji). Na etapie RFI Zamawiający nie narzuca jeszcze jednej docelowej długości projektu – będzie to zależać od wybranej metodyki, zakresu integracji/migracji oraz stopnia konfiguracji/no-code (NF.012, NF.048). Prosimy o podanie wariantów czasowych (np. minimalny/realistyczny/bezpieczny) oraz czynników ryzyka.
24	Jakie kluczowe funkcjonalności i procesy CRM powinny zostać zaprezentowane podczas planowanej demonstracji systemu (demo)? RFI wymaga przygotowania demo ukazującego główne możliwości oferowanego rozwiązania – czy EXATEL ma szczególne oczekiwania co do scenariuszy, które powinny zostać pokazane (np. pełny przebieg procesu sprzedaży od leada do umowy, przykład obsługi zgłoszenia serwisowego, integracja z konkretnym systemem)? Prosimy również o informację, czy prezentacja demo ma być prowadzona w języku polskim oraz czy dopuszczalna jest forma zdalna (wideokonferencja), czy preferowane jest spotkanie na miejscu.	Zamawiający oczekuje demonstracji prezentującej kluczowe procesy CRM end-to-end oraz możliwości konfiguracji rozwiązania (w tym low-code / no-code). Celem demo jest pokazanie dojrzałości platformy i sposobu realizacji typowych scenariuszy , a nie pełna weryfikacja wszystkich funkcji systemu. Przykładowe scenariusze, które mogą zostać zaprezentowane: • proces sprzedaży (lead → szansa → oferta → umowa), • obsługa sprawy / zgłoszenia klienta (w tym SLA i eskalacje – jeśli dostępne), • zarządzanie uprawnieniami (RBAC) i podstawowy audyt (kto / co / kiedy), • przykład integracji przez API oraz sposób jego dokumentowania, • raportowanie, eksport danych i podstawowe funkcje administracyjne. Zakres i forma demo mogą być dostosowane do specyfiki rozwiązania. Preferowany język prezentacji: polski . Forma zdalna jest dopuszczalna.

25	W Załączniku nr 5 przedstawiono listę pakietów szkoleniowych do wypełnienia przez Oferenta. Prosimy o podanie orientacyjnej liczby użytkowników końcowych, którzy wymagają przeszkolenia, oraz liczby osób przewidzianych do szkolenia administratorskiego/technicznego. Jaka forma prowadzenia szkoleń jest preferowana – czy przewidują Państwo szkolenia stacjonarne w siedzibie EXATEL, czy dopuszczalne/planowane są szkolenia zdalne? Czy materiały i instrukcje mają zostać przygotowane w języku polskim i czy szkolenia powinny być przeprowadzone wyłącznie po polsku? Prosimy także o informację, czy EXATEL preferuje model „train the trainer” (przeszkolenie wybranych trenerów wewnętrznych, którzy dalej będą szkolić użytkowników), czy raczej bezpośrednie szkolenie wszystkich użytkowników przez dostawcę.	Na etapie RFI nie określamy jeszcze docelowej liczby użytkowników końcowych ani liczby osób objętych szkoleniami administratorskimi/technicznymi. Dopuszczamy zarówno szkolenia stacjonarne, jak i zdalne. Zakładamy przygotowanie materiałów oraz realizację szkoleń w języku polskim. Nie przesądzamy również na tym etapie docelowego modelu realizacji szkoleń (train the trainer vs. bezpośrednie szkolenia użytkowników przez Wykonawcę). Prosimy o przedstawienie rekomendowanego przez Państwa modelu szkoleń oraz możliwych wariantów wraz z orientacyjnym wpływem na zakres prac, harmonogram i wycenę.
26	Jaki okres wsparcia powdrożeniowego (utrzymania systemu) jest przewidywany w ramach zamówienia? Prosimy o informację, na jak długi czas EXATEL planuje zawrzeć umowę utrzymaniową z dostawcą – czy jest to standardowo 12 miesięcy od uruchomienia systemu, czy dłużej (np. 24 lub 36 miesięcy) – oraz czy przewidywana jest opcja przedłużenia tego okresu.	Na etapie RFI zakładamy standardowy okres wsparcia powdrożeniowego (utrzymania systemu) wynoszący 12 miesięcy od uruchomienia systemu i prosimy o przedstawienie wyceny dla tego okresu. Jednocześnie nie przesądzamy docelowej długości umowy utrzymaniowej. Dopuszczamy możliwość zawarcia umowy na dłuższy okres (np. 24 lub 36 miesięcy) oraz opcję jej przedłużenia. W związku z powyższym prosimy o wskazanie, czy oraz w jaki sposób długość okresu utrzymania wpływa na warunki cenowe.
27	Jakie są oczekiwane poziomy SLA w zakresie wsparcia i utrzymania systemu? Prosimy o określenie wymaganych godzin dostępności wsparcia (czy ma to być 24/7, czy np. w dni robocze 8:00–16:00) oraz maksymalnych czasów reakcji na zgłoszenie i naprawy usterki dla incydentów o różnej klasie krytyczności. Czy	Na etapie RFI Zamawiający nie określa jeszcze wiążących poziomów SLA dla wsparcia i utrzymania systemu. Oczekiwany model wsparcia powinien być jednak adekwatny do biurowego charakteru pracy użytkowników (dni robocze, 8:00–17:00) (NF.004). W odpowiedzi na RFI oczekujemy, że Oferent: • przedstawi proponowany model wsparcia wraz z poziomami SLA (czasy reakcji i rozwiązania) dla różnych klas incydentów,

	EXATEL posiada zdefiniowane wewnętrzne standardy SLA dla systemów krytycznych, do których dostawca powinien się dostosować (np. czasy reakcji 1h/4h/24h w zależności od priorytetu zgłoszenia)?	• wskaże wariant podstawowy realizowany w godzinach biznesowych, • opcjonalnie zaproponuje wariant rozszerzony (np. 24/7), jeżeli jest dostępny, • opíše sposób obsługi incydentów bezpieczeństwa i podatności, w tym zasady eskalacji i komunikacji (NF.030–NF.031). Jeżeli Zamawiający będzie stosował wewnętrzne standardy SLA wobec wybranego rozwiązania, zostaną one przekazane i uzgodnione na etapie RFP. Propozycje SLA przedstawione w RFI posłużą do porównania podejść i doprecyzowania wymagań w kolejnym etapie postępowania.
28	Jaki zakres obowiązków będzie obejmować wsparcie powdrożeniowe ze strony dostawcy? Czy ma to być wyłącznie utrzymanie systemu (monitoring działania, bieżące usuwanie awarii, helpdesk dla użytkowników) czy również dalszy rozwój systemu w okresie utrzymania? Innymi słowy, czy EXATEL oczekuje od dostawcy realizacji ewentualnych zmian i nowych wymagań (ciągłe doskonalenie, development nowych funkcjonalności na żądanie) oraz aktualizacji/upgrade'ów platformy Odoo w ramach umowy utrzymaniowej, czy też dodatkowe prace rozwojowe będą zlecane oddzielnie według potrzeb?	Na etapie RFI nie przesądzamy docelowego zakresu wsparcia powdrożeniowego. Zakładamy jako minimum standardowe utrzymanie systemu, obejmujące w szczególności monitoring działania systemu, obsługę zgłoszeń (helpdesk) oraz usuwanie awarii i błędów. Jednocześnie prosimy o przedstawienie możliwych wariantów rozszerzonego wsparcia, obejmujących: • realizację prac rozwojowych i zmian funkcjonalnych w okresie utrzymania, • aktualizacje i upgrade'y platformy Odoo, wraz z informacją, czy prace te realizowane są w ramach umowy utrzymaniowej, czy jako odrębne zlecenia. Prosimy również o wskazanie wpływu poszczególnych wariantów na zakres prac, warunki SLA oraz wycenę.
29	Jakie dokumenty projektowe i powykonawcze oczekiwane są od dostawcy i w jakim formacie? Czy EXATEL posiada preferowane szablony dokumentacji (np. specyfikacja wymagań, dokumentacja techniczna, instrukcja użytkownika, plan testów, protokół odbioru itp.) i czy dokumenty te mają być dostarczone w określonym języku (domyślnie polskim) oraz formacie edytowalnym? Czy wymagane jest prowadzenie bieżącej dokumentacji projektowej (np. raporty z postępu prac, protokoły	Zamawiający oczekuje przekazania dokumentacji technicznej i użytkowej związanej z realizacją projektu, zgodnie z zakresem wskazanym w RFI (NF.047), w szczególności: dokumentacji funkcjonalnej i technicznej, instrukcji administratora i użytkownika, dokumentacji powykonawczej (as-built) oraz podstawowych materiałów operacyjnych (np. runbooki backup/DR). Dokumentacja wytwarzana w ramach projektu powinna być przygotowana w języku polskim i dostarczona w formatach edytowalnych. Dopuszczalne jest wykorzystanie istniejącej dokumentacji producenta lub platformy w języku angielskim, o ile ma ona charakter referencyjny i nie zastępuje dokumentacji projektowej wymaganej przez Zamawiającego.

	z warsztatów) według ustalonego wzoru?	Na etapie RFI Zamawiający nie narzuca szablonów dokumentacji ani szczegółowego wzoru artefaktów projektowych. W odpowiedzi na RFI prosimy Oferenta o: - wskazanie standardowego zestawu dokumentów dostarczanych w podobnych projektach, - przedstawienie przykładowego spisu treści dokumentacji powykonawczej, - opis zasad aktualizacji dokumentacji po wdrożeniu. Szczegółowe wymagania formalne, ewentualne szablony Zamawiającego oraz zakres bieżącej dokumentacji projektowej zostaną doprecyzowane na etapie RFP lub w trakcie realizacji projektu.
30	Czy istnieją dodatkowe wymogi formalno-prawne lub organizacyjne, o których wykonawca powinien wiedzieć na etapie składania oferty i realizacji projektu? Na przykład, czy EXATEL wymaga, aby wykonawca lub jego personel posiadał określone certyfikaty lub uprawnienia, czy obowiązują ograniczenia w zakresie korzystania z podwykonawców, wymóg stosowania języka polskiego we wszystkich materiałach, szczególne wymogi bezpieczeństwa informacji itp.? Prosimy o wskazanie wszelkich tego typu ograniczeń lub preferencji, aby oferta i plan wdrożenia mogły je uwzględnić.	Na etapie RFI nie identyfikujemy dodatkowych, szczególnych wymogów formalno-prawnych ani organizacyjnych, wykraczających poza standardowe wymagania obowiązujące przy realizacji projektów IT. Jednocześnie zastrzegamy, że szczegółowe wymagania formalne, prawne lub organizacyjne (np. w zakresie poufności, bezpieczeństwa informacji czy certyfikacji) mogą zostać doprecyzowane na dalszym etapie postępowania/ RFP. Przed złożeniem odpowiedzi na Zapytanie RFI, producent oprogramowania CRM oraz producent sprzętu lub środowiska technologicznego wchodzącego w skład proponowanego Rozwiązania, winien zadeklarować czy docelowe Zamówienie będzie realizował samodzielnie czy przy pomocy innego podmiotu będącego jego dystrybutorem lub oficjalnym przedstawicielem na rynek Polski. W tym drugim przypadku wymagane jest uzyskanie akceptacji Exatel na realizację Zamówienia przez wskazany podmiot.
31		
32		