

## WYJAŚNIENIE TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

**Dotyczy:** postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy Pzp, pn. **usługa przedłużenia gwarancji producenta systemu enova365 wraz z zakupem nowych licencji i usługa asysty techniczno-merytorycznej**, sprawa nr BZP.201.3.2024

Szanowni Państwo,

Centrum Łukasiewicz jako Zamawiający, działając na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 i 1720), dalej „Pzp”, przekazuje treść pytań Wykonawców wraz z udzielonymi odpowiedziami:

### **Pytanie nr 1:**

Załącznik 1 do SW\_OPZ par 3 pkt 3

**Usługa wsparcia techniczno-merytorycznego** obejmuje również:

- stałą telefoniczną pomoc w godzinach pracy Centrum, tj. w godzinach od 8:15 do 16:15 w Dni robocze;  
konsultacje techniczno-merytoryczne drogą telefoniczną, poprzez System zgłoszeń, poprzez pocztę e- mail oraz Microsoft Teams dla użytkowników Systemu enova365 – obsługa bieżących zgłoszeń;

Pytanie: Czy Zamawiający dopuszcza zmianę dostępu telefonicznego od godz. 8:15 do 16:00. W pozostałych zakresie dostęp do ServiceDesku (platformy online) do zgłaszania zleceń.

### **Odpowiedź na pytanie nr 1:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną zmianę, ponieważ wskazane w załączniku nr 1 do SWZ - Opis przedmiotu zamówienia (dalej „OPZ”) godziny, tj. 8:15-16:15 są godzinami pracy Zamawiającego.

### **Pytanie nr 2:**

Załącznik 1 do SW\_OPZ par 5 pkt 2

2. Wykonawca zobowiązuje się do podnoszenia wersji Systemu w terminie do 7 Dni roboczych, licząc od dnia zaakceptowania przez Zamawiającego przedłożonego opisu zmian w aktualnej wersji oprogramowania udostępnionej przez Producenta oprogramowania. Opis ten winien być przedłożony przez Wykonawcę w terminie nie dłuższym niż do 10 Dni roboczych od wejścia w życie nowych funkcjonalności.

Pytanie: Podnoszenie systemu 7 dni od udostępniania aktualizacji przez Producenta wiąże się wieloma ryzykami. Proponujemy zmianę zapisu na następujący proces wnioskowanie o aktualizacje.

1. Publikacja informacji o nowej wersji przez Producenta
2. Informowanie Zamawiającego o nowej wersji przez Wykonawcę
3. Weryfikacja informacji przez Zamawiającego czy dana aktualizacja jest niezbędna.
4. Wnioskowanie o aktualizacje przez Zamawiającego na portalu serwisowym Wykonawcy
5. Akceptacja terminu aktualizacji przez Zamawiającego oraz Wykonawcy.
6. Rezerwacja terminu aktualizacji

**Odpowiedź na pytanie nr 2:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną zmianę i wyjaśnia, że termin 7 Dni roboczych jest liczony od dnia akceptacji aktualizacji przez Zamawiającego, na który wpływ mają istotne procesy biznesowe wykonywane w systemie, takie jak np. wypłata wynagrodzenia, zamknięcie miesiąca.

**Pytanie nr 3:**

Załącznik 1 do SW\_OPZ par 5 pkt 8

8. Wykonawca zobowiązuje się do aktualizacji środowiska testowego z środowiskiem produkcyjnym przynajmniej raz w miesiącu pod warunkiem zgłoszenia potrzeby aktualizacji przez Zamawiającego oraz po każdej wprowadzonej zmianie.

Pytanie: Utrzymywanie środowiska testowego powinno być zależę od wniosku ze strony Zamawiającego. W przypadku trwających testów prac rozwojowych może się okazać, że zostanie nadpisana baza testowa na której były prowadzone prace.

**Odpowiedź na pytanie nr 3:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną zmianę i wyjaśnia, że z jego perspektywy funkcjonowanie środowiska testowego jest konieczne. Zlecenia dotyczące aktualizacji poprzedzone będą analizą aktualnie prowadzonych na systemie testów i konsultacjami z Wykonawcą.

**Pytanie nr 4:**

Załącznik 1 do SW\_OPZ par 5 pkt 9.2

- sprawowania bieżącej opieki nad użytkownikami Systemu enova365 polegającej na bezpośrednim, niezwłocznym udzieleniu informacji techniczno-merytorycznych dot. Systemu enova365 za pomocą telefonu aplikacji Microsoft Teams lub poczty elektronicznej;

Pytanie: Informacje powinny być udzielane za pomocą platformy serwisowej, opcjonalnie telefoniczne bądź za pomocą spotkań statusowych.

**Odpowiedź na pytanie nr 4:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę dotychczasowych zapisów OPZ i wyjaśnia, że zgodnie treścią § 5 pkt 9.2 OPZ referencyjnym modelem współpracy w zakresie obsługi incydentów jest zbiór dobrych praktyk ITIL. Zgodnie z treścią pkt 5.2.5 ITIL 4, każdy incydent należy zarejestrować i nim zarządzać. Tymczasem w słowniku zawartym w dokumencie pojęcie „Call” to „Interakcja” (np. rozmowa telefoniczna) z biurem obsługi. Połączenie powinno spowodować zdarzenie (incydent) lub zarejestrowanie zgłoszenia serwisowego. Oznacza to, że zgodnie ze zbiorem dobrych praktyk ITIL 4, w następstwie komunikacji telefonicznej lub elektronicznej Zamawiający zobowiązany jest zarejestrować zgłoszenie w systemie helpdesk.



**Pytanie nr 5:**

Załącznik 1 do SW\_OPZ par 5 pkt 9.2e

- e. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania i przedłożenia Zamawiającemu zestawienia wykonanych prac, w cyklu miesięcznym, w ciągu 5 (pięciu) Dni roboczych po zakończeniu miesiąca, którego ewidencja dotyczy. Zestawienie może być dokumentem wygenerowanym z Systemu enova365 (System zgłoszeń). Zestawienie zawierać musi:
- numer kolejny;
  - osoba dokonująca Zgłoszenia;
  - data i godzina Zgłoszenia;
  - data i godzina wdrożenia Rozwiązania końcowego lub Obejścia Incydentu oraz potwierdzenie czy Rozwiązanie końcowe Problemu lub Obejście Incydentu nastąpiło w wymaganym Umową terminie.

Pytanie: Czy Zamawiający dopuszcza możliwość samodzielnego pobierania takiego zestawienia za pomocą platformy serwisowej?

**Odpowiedź na pytanie nr 5:**

Zamawiający nie dopuszcza możliwości samodzielnego pobierania takiego zestawienia za pomocą platformy serwisowej. Zapisy OPZ w tym zakresie pozostają bez zmian.

**Pytanie nr 6:**

Załącznik 1 do SW\_OPZ par 5 pkt5

5. Wykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia na podstawie umowy o pracę **Konsultanta** wykonującego czynności doradcze oraz odpowiedzialnego za realizację Umowy.

Pytanie: Proszę o rozwinięcie definicji Konsultanta

**Odpowiedź na pytanie nr 6:**

Zamawiający wyjaśnia, że definicja Konsultanta zawarta jest w § 1 pkt 6 Załącznika nr 7 do SWZ - Projektowane postanowienia umowy, zgodnie z którą Konsultant to pracownik Wykonawcy współpracujący z Zamawiającym w zakresie doradztwa, i odpowiedzialny za realizację Umowy, zatrudniony na podstawie umowy o pracę. Ponadto Zamawiający informuje, że Konsultant zgodnie z treścią Rozdziału VIII ust. 4 tiret drugie lit. b) SWZ powinien posiadać wykształcenie wyższe oraz doświadczenie, tj. w okresie ostatnich trzech lat licząc od dnia, w którym upływa termin składania ofert, pełnił rolę konsultanta w co najmniej 2 zakończonych projektach wdrożeniowych klasy ERP, o wartości każdego z projektów nie mniejszej niż 100 000,00 zł brutto.

**Pytanie nr 7:**

Załącznik 7 do SWZ PPU – par 4 pkt6 a i b

- a) oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osoby wykonującej czynności, której dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonuje osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy;
- b) oświadczenie osoby wskazanej w ust. 4, potwierdzające zatrudnienie przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę przy realizacji niniejszej Umowy.

Pytanie: Praktyką w branży IT jest zatrudnianie na umowie o pracę oraz b2b. Dodatkowo w ramach przedmiotowego przetargu potrzebne są następujące zasoby: -

Kierownik projekty, Wdrożeniowiec ds. Księgowości, Wdrożeniowiec ds. Kadr i Płac, Analityk BI, Specjalista ds. technicznych. Proszę o zdefiniowanie, które osoby powinny być na umowie o prace?

**Odpowiedź na pytanie nr 7:**

Zgodnie z treścią art. 95 ust. 1 Pzp Zamawiający określa w ogłoszeniu o zamówieniu lub dokumentach zamówienia na usługi lub roboty budowlane wymagania związane z realizacją zamówienia w zakresie zatrudnienia przez wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy osób wykonujących wskazane przez zamawiającego czynności w zakresie realizacji zamówienia, jeżeli wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2022 r. poz. 1510, 1700 i 2140 oraz z 2023 r. poz. 240 i 641). Tym samym, powyższe działanie stanowi obowiązek ustawowy Zamawiającego, nie zaś jego dyskrecjonalną decyzję uzależnioną od praktyk danej branży. Jednocześnie Zamawiający informuje, że zgodnie z treścią Rozdziału III ust. 12 SWZ Zamawiający wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub Podwykonawcę osoby, która będzie wykonywać czynności doradcze w ramach zawartej umowy o zamówienie publiczne oraz będzie odpowiedzialna za realizację umowy – Konsultanta.

**Pytanie nr 8:**

Załącznik 7 do SWZ PPU – par 4 pkt4

4. Jeżeli dany członek Personelu, w opinii Zamawiającego, wykonuje obowiązki wynikające z Umowy w sposób utrudniający współpracę Stron lub działalność Zamawiającego, w szczególności zaś wykonuje swoje obowiązki w sposób niezgodny z Umową to Zamawiający, po bezskutecznym wezwaniu Wykonawcy do zaprzestania naruszeń i wyznaczeniu w tym celu odpowiedniego terminu, nie dłuższego jednakże niż 3 (trzy) Dni robocze, może zwrócić się do Wykonawcy z wnioskiem o odsunięcie takiego członka Personelu od realizacji przedmiotu Umowy i zastąpienia go inną osobą. Wniosek taki aby był skuteczny, wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz powinien zostać złożony Koordynatorowi Umowy Wykonawcy.

Pytanie: Czy podobny zapis może zostać użyty ze strony Wykonawcy do Zamawiającego w sytuacji jeśli Personel Zamawiającego nie będzie miał wystarczających kompetencji do prowadzenia projektu?

**Odpowiedź na pytanie nr 8:**

Zamawiający wyjaśnia, że załącznik nr 7 do SWZ - Projektowane postanowienia umowy (dalej „PPU”) nie przewiduje uprawnienia Wykonawcy do wnioskowania do Zamawiającego o odsunięcie osób upoważnionych do współpracy z Wykonawcą przy realizacji umowy. Jednocześnie Zamawiający informuje, że zgodnie z definicją „Personelu”, zawartą w § 5 ust. 1 PPU, pojęcie to odnosi się do członków zespołu Wykonawcy, a nie Zamawiającego.

**Pytanie nr 9:**

SWZ VIII pkt 4a

**Kierownikiem projektu - posiadającą: wykształcenie wyższe oraz doświadczenie, tj. w okresie ostatnich trzech lat licząc od dnia, w którym upływa termin składania ofert, pełnił rolę kierownika projektu w co najmniej 2 zakończonych projektach wdrożeniowych klasy ERP, o wartości każdego z projektów nie mniejszej niż 100 000,00 zł brutto;**

Pytanie: Czy Zamawiający dopuszcza wykreślenie wymagania „wykształcenia wyższego” na rzecz branżowych certyfikatów dot. zarządzania projektami np.: AgilePM, Prince2?

**Odpowiedź na pytanie nr 9:**

Zamawiający nie wraża zgody za zmianę dotychczasowych zapisów SWZ.

**Pytanie nr 10:**

SWZ VIII pkt 4

**4) zdolności technicznej lub zawodowej:**

- warunek dotyczący doświadczenia Wykonawcy

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca **w okresie trzech (3) lat** przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie - wykonał, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych wykonuje **co najmniej 3 usługi** (rozumiane jako trzy odrębne usługi w ramach trzech odrębnych umów) polegające na zapewnieniu ciągłości działania oprogramowania systemu enova365 i asyście techniczno-merytorycznej o wartości **25 000,00 zł brutto** każda.

Pytanie: Jakiego okresu dot. 25 000 zł brutto , miesięczna, roczna?

**Odpowiedź na pytanie nr 10:**

Zamawiający wyjaśnia, że warunek udziału w postępowaniu dotyczący doświadczenia Wykonawcy celowo nie zawiera wskazania czasu trwania umów (świadczenia poszczególnych usług). Okres świadczenia usług, o których mowa w Rozdziale VIII ust. 4) tiret pierwsze nie jest elementem składowym warunku udziału w postępowaniu.

Zamawiający informuje, iż termin składania ofert wyznaczony na **27 maja 2024 r.** do godz.: 11:00 **pozostaje bez zmian.**

*Z poważaniem*

**Z up. Prezesa  
Kierownik Sekcji Zamówień Publicznych  
Grzegorz Jurowczyk**

*/podpisano elektronicznie/*

