

Warszawa, dnia 2025 -09- 17

MZA/ND/67/ 951 /25

**Do wykonawców
ubiegających się o udzielenie
zamówienia**

Dotyczy: postępowania przetargowego nr 67/FCE/AK/25 na świadczenie usług serwisowych, opieka nad systemem ERP i oprogramowaniem SAP

W związku z wpłynięciem zapytania do ww. postępowania, Zamawiający wyjaśnia, zgodnie z art. 135 ustawy Prawo zamówień, co następuje:

Pytanie nr 1:

W Rozdziale 8. (warunki udziału w postępowaniu) w punkcie I.2. ppkt 4) b) SWZ Wykonawca postawił wymóg posiadania przez Wykonawcę, cyt.: „posiada status Partnera firmy SAP, co najmniej na poziomie Platinum, mogącego świadczyć usługi, jakie dostępne są dla licencjobiorców Oprogramowania Standardowego w ramach Wsparcia Producenta na poziomie SAP Enterprise Support (certyfikat SAP Partner Center of Expertise)”.

Z uwagi na fakt, iż status Partnera firmy SAP na Poziomie Platinum różni się od statusu Partnera firmy SAP na Poziomie Gold jedynie tym, iż Poziom Platinum umożliwia świadczenie usług na polu międzynarodowym, a Poziom Gold – świadczenie usług jedynie na terenie Polski oraz z uwagi na fakt, iż usługi przewidziane w przedmiotowym postępowaniu będą świadczone jedynie na terenie Polski, Wykonawca zwraca się z wnioskiem o zmianę ww. warunku poprzez dopuszczenie do udziału w postępowaniu Wykonawców, którzy posiadają status Partnera firmy SAP na Poziomie Gold, co zwiększy konkurencyjność postępowania i nie będzie nadmiarowym wymaganiem, skoro realizacja umowy w całości będzie odbywać się na terenie Polski.

Odpowiedź:

Zamawiający przychylił się do powyższego wniosku wprowadzając odpowiednią modyfikację.

(modyfikacja nr 1)

Pytanie nr 2:

dot. Dział III pkt. 4 UPPDO - Czy kopie będą wykonywane na zasobach Zamawiającego czy na zasobach Wykonawcy?

Odpowiedź:

Kopie będą wykonywane na zasobach Zamawiającego.

Pytanie nr 3:

dot. Dział IV pkt. 5 UPPDO – w ww. punkcie jest podane, że dane będą przetwarzane w budynkach procesora - czy tak będzie? Czy nie wszystko będzie działo się na "obiektach" i infrastrukturze Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zamawiający przewiduje pracę na swojej infrastrukturze z dostępem do serwerów Zamawiającego, jednakże Zamawiający dopuszcza pracę poza siedzibą jego Spółki. (modyfikacja nr 2)

Pytanie nr 4:

dział VII - pkt. 3 UPPDO – Zwracamy się z wnioskiem o wydłużenie czasu na zawiadomienie o chęci przeprowadzenia kontroli z 7 do 14 dni (okresy urlopowe, chorobowe, inne audytu, itd.). Wnosimy również o dopisanie do Działu VII pkt 3 treści, cyt.: „Powierzający może przeprowadzić jedną kontrolę stacjonarną w okresie roku oraz jedną kontrolę zdalną w formie spotkania lub ankietowej na pół roku. Powyższe postanowienie nie uchybia bieżącej współpracy oraz przekazywaniu informacji związanych z procesem przetwarzania danych osobowych przez Procesora w ramach stałego monitorowania zgodności realizacji Umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający zgadza się na wydłużenie czasu na zawiadomienie o chęci przeprowadzenia kontroli zgodnie z wnioskiem Wykonawcy. Natomiast Zamawiający nie wyraża zgody na ograniczenie kontroli do jednej kontroli stacjonarnej w okresie roku oraz jednej kontroli zdalnej w formie spotkania lub ankietowej na pół roku. (modyfikacja 3)

Pytanie nr 5:

Wnosimy o wskazanie konkretnej daty rozpoczęcia świadczenia usługi Maintenance, bowiem obecnie zapis w SWZ jest nieprecyzyjny, a producent oprogramowania SAP wymaga ciągłości w świadczeniu ww. usługi, stąd proponujemy wpisać jako datę rozpoczęcia świadczenia usługi Maintenance: 01.11.2025 r. na okres 36 miesięcy.

Odpowiedź:

Zamawiający przewiduje podpisanie umowy do dnia 01.11.2025 r., przy czym od dnia 01.01.2026 r. rozpocznie się odnowienie subskrypcji SAP Signavio, natomiast od dnia 01.01.2027 r. odnowienie subskrypcji SAP DRC (subskrypcje na okres 36 miesięcy).

Pytanie nr 6:

Od 2024 roku w SUSE zgłoszenia obsługiwane są już niestety tylko w języku angielskim. Czy Zamawiający zgadza się, aby poniższe wymagania były obsługiwane w jęz. angielskim:

c) Możliwość zgłoszenia drogą elektroniczną do polskiego oddziału producenta nielimitowanej liczby incydentów w ramach wykupionej subskrypcji

d) Wsparcie techniczne dla pierwszej linii wsparcia realizowane w języku polskim w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach (8:00 – 17:00) z czasem reakcji 4 godziny. Wsparcie realizowane zarówno telefonicznie, jak również za pomocą poczty elektronicznej.

Odpowiedź:

Zamawiający przychyła się do powyższego wniosku. (modyfikacja 4)

Pytanie nr 7:

W związku z wymogiem zawartym w rozdziale 8 sekcja I pkt 2 ppkt 4 lit b

Czy Zamawiający uzna warunek jako spełniony przez Wykonawcę, jeśli ten nie posiada statusu Partnera SAP na poziomie Platinum, posiada natomiast Gold, a jednocześnie wykaże pełne kompetencje do świadczenia usług serwisu i Maintenance dla systemów SAP potwierdzone certyfikatem Partner Center of Expertise?

Odpowiedź:

Zgodnie z odpowiedzią nr 1.

Pytanie nr 8:

W związku z wymogiem zawartym w rozdziale 8 sekcja I pkt 2 ppkt 4 lit c

W związku z faktem, iż certyfikaty kompetencji dla Konsultantów są ważne czasowo, a aktualne certyfikaty dotyczą modułów wg nowego nazewnictwa stosowanego przez SAP, Czy Zamawiający uzna wymaganie za spełnione, jeżeli Wykonawca przedstawi certyfikaty potwierdzające kompetencje wskazywanych konsultantów, w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego, których ważność wygasa ze względu na zmiany modułów systemu SAP?

Odpowiedź:

Zamawiający nie przychyła się do wniosku, certyfikaty wystawiane przez SAP dla modułów wdrożonych u Zamawiającego były w większości certyfikowane bez daty ważności.

Pytanie nr 9:

Prosimy o dokładne wskazanie/nazwanie modułów, z zakresu których Zamawiający wymaga zapewnienia certyfikowanych konsultantów – czy są to moduły określone w punkcie 10 załącznika nr 4 do SWZ?

W pkt. 5 załącznika nr 4 do SWZ Zamawiający wskazuje 25 obszarów funkcjonalnych SAP, które wykorzystuje. Czy wobec tego wymaganie przedstawione w rozdziale 8 pkt. I 2.4.c należy rozumieć w ten sposób, że Wykonawca ma dowolnie wybrać 15 z 25 obszarów, dla których posiada po min. 1 certyfikacie? Jeśli tak, to jak wymaganie przedstawione w rozdziale 8 pkt. I 2.4.c (15 certyfikatów dla 15 różnych modułów) ma się do wymagania określonego w pkt. 10 załącznika nr 4 do SWZ, w którym Zamawiający wymaga konsultantów z 6 obszarów?

Odpowiedź:

Punkt 10 załącznika nr 4 do SWZ nie określa zakresu modułów wystarczających do spełnienia wymagania przedstawionego w rozdziale 8 pkt. I 2.4.c. Punkt 12 załącznika nr 4 do SWZ wskazuje na oczekiwaną minimalną liczbę dedykowanych konsultantów do obsługi serwisowej wskazanych w tabeli obszarów, ale Zamawiający nie wymaga, aby wszyscy konsultanci we wskazanych obszarach posiadali certyfikaty. Zamawiający oczekuje przedstawienia posiadania konsultantów certyfikowanych w obszarach wdrożonych u Zamawiającego zgodnie z wymaganiem przedstawionym w rozdziale 8 pkt. I 2.4.c.

Pytanie nr 10:

Prosimy o potwierdzenie, że w na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia osoba fizyczna współpracująca z wykonawcą na podstawie bezpośredniej umowy cywilno-prawnej (tj. pozostająca w jego bezpośredniej dyspozycji na potrzeby realizacji umowy, bez powoływania się przez Wykonawcę na zasoby i zdolności tej osoby w celu spełnienia warunków udziału w postępowaniu) nie jest podwykonawcą w rozumieniu SWZ i zapisów umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza osoba fizyczna współpracująca z wykonawcą na podstawie bezpośredniej umowy cywilno-prawnej (tj. **pozostająca w jego bezpośredniej dyspozycji** na potrzeby realizacji umowy, bez powoływania się przez Wykonawcę na zasoby i zdolności tej osoby w celu spełnienia warunków udziału w postępowaniu) nie jest podwykonawcą w rozumieniu SWZ i zapisów umowy.

Pytanie nr 11:

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca będzie mógł domyślnie realizować usługę trybie zdalnym.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że Wykonawca będzie mógł domyślnie realizować usługę trybie zdalnym.

Pytanie nr 12:

Jeśli Zamawiający dopuszcza dysponowanie osobami, o których mowa w §7 ust. 2 lit a Umowy na podstawie stosunku innego niż umowa o pracę, prosimy o wyjaśnienie jak należy rozumieć obowiązki Wykonawcy odnośnie składania dokumentów, o których mowa w §8 ust. 2 lit. a-e Umowy dotyczących tych osób (z Umowy wynika, że obowiązki te dotyczą wszystkich osób, o których mowa w §8 ust. 1 Umowy), tj. jakie dokładnie dokumenty inne niż kopia umowy o pracę Wykonawca ma przedłożyć dla osób niezatrudnionych na umowę o pracę?

Odpowiedź:

W związku z faktem, iż dokumenty wskazane w §8 ust. 2 lit. a-e nie są dokumentami składanymi w toku postępowania o udzielenie zamówienia, ich szczegółowe zestawienie zostanie ustalone z Wykonawcą, z którym zostanie podpisana umowa. Przykładowo mogą to być umowy zlecenia, kontrakty, umowy o świadczenie usług.

Pytanie nr 13:

Prosimy o potwierdzenie, że Warsztaty nie muszą być prowadzone w centrum szkoleniowym SAP i wystarczające będzie jak Wykonawca będzie je prowadził na systemach Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że Warsztaty nie muszą być prowadzone w centrum szkoleniowym SAP i wystarczające będzie jak Wykonawca będzie je prowadził na systemach Zamawiającego.

Pytanie nr 14:

Prosimy o potwierdzenie, że przedmiotem Warsztatów nie jest certyfikacja w zakresie SAP dla użytkowników Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że przedmiotem Warsztatów nie jest certyfikacja w zakresie SAP dla użytkowników Zamawiającego.

Pytanie nr 15:

Dot. § 3 ust. 1e Umowy – czy chodzi o dostępność w Godzinach Roboczych w Dni Robocze w rozumieniu definicji określonych w Umowie (pn – pt w godz. 7-15?)

Odpowiedź:

Oczekiwane godziny dostępności konsultanta HR-PY w godzinach 7:00 – 20:00. (modyfikacja 5)

Pytanie nr 16:

Dot. §3 ust. 1f Umowy – prosimy o określenie wymiary godzinowego takich konsultacji w skali miesiąca do wyceny w ryczałcie.

Odpowiedź:

W celu oszacowania nakładu godzinowego świadczonych usług Zamawiający w załączniku nr 4 do SWZ OPZ w pkt 13 wskazał, iż dotychczasowa pracochłonność w zakresie tych usług wynosiła dla 33 okresów łącznie 58 h, co daje około 1,75 h miesięcznie.

Pytanie nr 17:

Dot. §4 ust. 3 Umowy – czy intencją Zamawiającego jest wymiana godzin serwisowych pomiędzy opłatą ryczałtową a godzinami na zlecenie w jakimś stosunku? Czy godziny te będą wymieniane 1:1 a ich łączna ilość wynosi 1400 w całym okresie trwania umowy?

Odpowiedź:

Tak. Wymiana godzin według stawki z oferty, wymiana 1:1 tak, aby nie przekroczyć kwoty Umowy.

Pytanie nr 18:

Dot. §4 ust. 3 Umowy – prosimy o potwierdzenie, że w przypadku wyczerpania puli godzin Zamawiający będzie kontynuował usługi, o których mowa w §3 ust. 1b, c i g i dla tych usług okres realizacji Umowy wynosi 36 miesięcy niezależnie od wyczerpania się godzin serwisowych.

Odpowiedź:

Nie. Zgodnie z zapisami umowy Zamawiający przewiduje kontynuowanie usługi do zakończenia okresu 36 miesięcy lub **wyczerpania środków** z umowy zgodnie z § 2 ust. 2 Umowy,.

Pytanie nr 19:

Dot. §5 ust. 5 Umowy – prosimy o usunięcie tego punktu z uwagi na brak zgody producentów odnośnie wypowiedzania usług, o których mowa w §3 ust. 1b, c i g Umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie powyższego paragrafu.

Pytanie nr 20:

Prosimy o dodanie zapisu w §6 Umowy ograniczającego odpowiedzialność Wykonawcy za szkody wyrządzone Zamawiającemu w związku z wykonywaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, do strat i z wyłączeniem utraconych korzyści, i jednocześnie do kwoty 50% wynagrodzenia netto Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na dodanie powyższego paragrafu.

Pytanie nr 21:

Jakie są konsekwencje utraty przez Wykonawcę statusu partnera „Platinum” z jednoczesnym zachowaniem certyfikatu PCoE?

Odpowiedź:

Wprowadzono Modyfikację 1 w zakresie posiadania statusu partnera na poziomie Platinum.

Jednocześnie, zgodnie z art. 137 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający dokonuje zmiany w zapisach SWZ.

Modyfikacja 1:

Zostają zmienione zapisy w Rozdziale 8 pkt. I.2.4).b) oraz w projekcie umowy (załącznik nr 3 do SWZ) § 7 ust. 2 lit. b)

z: „posiada status Partnera firmy SAP, co najmniej na poziomie Platinum, mogącego świadczyć usługi, jakie dostępne są dla licencjobiorców Oprogramowania Standardowego w ramach Wsparcia Producenta na poziomie SAP Enterprise Support (certyfikat SAP Partner Center of Expertise);”

na: „posiada status Partnera firmy SAP, co najmniej na poziomie Gold lub Platinum, mogącego świadczyć usługi, jakie dostępne są dla licencjobiorców Oprogramowania Standardowego w ramach Wsparcia Producenta na poziomie SAP Enterprise Support (certyfikat SAP Partner Center of Expertise);”

Modyfikacja 2:

Zostaje zmieniony zapis: Dział IV pkt. 5 UPPDO

z: „Dane Osobowe będą przetwarzane w budynkach należących do Procesora, znajdujących się przy ulicy _____.”

na: „Dane Osobowe będą przetwarzane w budynkach należących do Procesora, znajdujących się przy ulicy _____. Dopuszcza się prace poza siedzibą Procesora.”

Modyfikacja 3:

Zostaje zmieniony zapis: Dział VII - pkt. 3 UPPDO

z: „Kontrola przestrzegania zasad przetwarzania Danych Osobowych może nastąpić wyłącznie po uprzednim powiadomieniu Procesora przez Powierzającego o zamiarze przeprowadzenia kontroli, co najmniej siedem dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia kontroli ze wskazaniem na piśmie osób wyznaczonych przez Powierzającego do przeprowadzenia kontroli.”

na: „Kontrola przestrzegania zasad przetwarzania Danych Osobowych może nastąpić wyłącznie po uprzednim powiadomieniu Procesora przez Powierzającego o zamiarze przeprowadzenia kontroli, co najmniej **czternaście** dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia kontroli ze wskazaniem na piśmie osób wyznaczonych przez Powierzającego do przeprowadzenia kontroli.”

Modyfikacja 4:

Zostaje zmieniony zapis: Opis przedmiotu zamówienia (załącznik nr 4 do SWZ) pkt 9.3.1 lit c) i d)

z:

„c) Możliwość zgłoszenia drogą elektroniczną do polskiego oddziału producenta nielimitowanej liczby incydentów w ramach wykupionej subskrypcji

d) Wsparcie techniczne dla pierwszej linii wsparcia realizowane w języku polskim w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach (8:00 – 17:00) z czasem reakcji

4 godziny. Wsparcie realizowane zarówno telefonicznie, jak również za pomocą poczty elektronicznej.”

na:

„c) Możliwość zgłoszenia drogą elektroniczną do polskiego oddziału producenta nielimitowanej liczby incydentów w ramach wykupionej subskrypcji w języku angielskim,

d) Wsparcie techniczne dla pierwszej linii wsparcia realizowane w języku angielskim w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach (8:00 – 17:00) z czasem reakcji

4 godziny. Wsparcie realizowane zarówno telefonicznie, jak również za pomocą poczty elektronicznej.”

Modyfikacja 5:

Zostaje zmieniony zapis w projekcie umowy (załącznik nr 3 do SWZ) § 3 ust. 1 lit. e)

z: „dostępności telefonicznej konsultanta HR-PY w okresie naliczania listy płac u Zamawiającego (2 dni w miesiącu w dni robocze poprzedzające 9 dzień każdego miesiąca);”

na: „dostępności telefonicznej konsultanta HR-PY w okresie naliczania listy płac u Zamawiającego (2 dni w miesiącu, w dni robocze, w godz. 7:00 – 20:00, poprzedzające 9 dzień każdego miesiąca);”

Modyfikacja 6:

Zostaje zmieniony zapis w załączniku nr 4 do SWZ punkt 7 tabela– Signavio Process Manager powinno być ilość 2:

Wykaz subskrypcji oprogramowania SAP

Subskrypcja	Metryka	Jednostka	Ilość	Razem	
SAP Doc. & Reporting Compliance, cld ed	10000	Documents	4	40000	Dokumentów
SAP Signavio Process Insights base p.	1	Core	1	1	Core
SAP Signavio process Collaboration Hub	1	User	10	10	Użytkowników
SAP Signavio Process Manager	1	User	2	2	Użytkowników

CZŁONEK ZARZĄDU

Kamil Królak

PREZES ZARZĄDU

Jan Kuźmiński