



BIURO FINANSÓW

Warszawa, dnia 19.02.2016 r.

CBA/F-WZP/545/2016

## Do uczestników postępowania

dot. postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na usługę serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP, nr sprawy 1/ZP/CBA/2016/EMi

Zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy Pzp, w załączeniu przekazuję treść pytań wraz z odpowiedziami.

### Pytanie 1

Awaria – przyjęta definicja w Umowie oznacza, że zmiana przepisów prawa natychmiast skutkuje wystąpieniem awarii i koniecznością jej rozwiązywania w ustalonych maksymalnych czasach rozwiązania. Oznacza to, że Zamawiający może nie zlecać wykonania prac modernizacyjnych wynikających z planowanych zmian prawnych, a jedynie czekać aż wejdą one w życie i oczekiwać dostosowania w ramach zagwarantowanego czasu usunięcia awarii. Proszę o wyjaśnienie wskazanych wątpliwości, szczególnie w kontekście opisu sposobu wgrywania aktualizacji w Asyście Technicznej – 30 dni na wykonanie takich prac.

### Odpowiedź

Zamawiający informuje, że zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego będą odbywały się w ramach Asysty Technicznej, zgodnie z opisem w załączniku nr 1 do SIWZ.

Jednocześnie, Zamawiający odpowiadając na powyższe pytanie, na podstawie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, dokonuje modyfikacji zapisów SIWZ w poniższym zakresie:

### Modyfikacja 1

W projekcie umowy (załącznik nr 8 do SIWZ) oraz w opisie przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1 do SIWZ), zostają zmienione poniższe definicje:

**Awaria** – stan niesprawności Systemu powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie.

**Usunięcie awarii** – przywrócenie właściwego działania Systemu

### Pytanie 2

Par. 1 ust. 1 Umowy– czy domyślną formą realizacji usług jest forma zdalna? Czy dostęp zdalny do serwisowanych systemów SAP będzie nielimitowany dla Wykonawcy i zawsze dostępny?

### Odpowiedź

Forma realizacji usługi jest uzależniona od charakteru i rodzaju zgłoszenia.

Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usług w trybie zdalnego dostępu do Systemu.

### **Pytanie 3**

Par. 5 ust. 3 Umowy – definiowana w tym punkcie kara dotyczy wystąpienia opóźnienia w dotrzymaniu terminów przez Wykonawcę. Prosilibyśmy o zmianę „opóźnienia” na „zwłokę”, bądź zmianę definicji „Czasu Usunięcia Awarii” w ten sposób, że czas ten będzie wydłużany o czas, w którym pracownicy Zamawiającego realizowali prace związane z daną awarią (np. testowanie rozwiązania, przekazywanie dodatkowych informacji, itd.) bądź będzie wydłużany o czas braku zdalnego dostępu do Systemów – czyli o czas, na długość którego Wykonawca nie miał wpływu i nie mógł w tym czasie rozwiązywać zgłoszenia.

#### **Odpowiedź**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę „opóźnienia” na „zwłokę”.

Jednocześnie, Zamawiający odpowiadając na powyższe pytanie, na podstawie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, dokonuje modyfikacji zapisów SIWZ w poniższym zakresie:

#### **Modyfikacja 2**

W projekcie umowy (załącznik nr 8 do SIWZ) oraz w opisie przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1 do SIWZ), zostaje zmieniona poniższa definicja:

**Czas usunięcia Awarii** – czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest usunąć zgłoszoną Awarię, liczony od zgłoszenia Awarii do jej usunięcia. Do czasu usunięcia awarii nie wlicza się czasu testowania rozwiązania przez Zamawiającego.

### **Pytanie 4**

Par. 5 ust. 3 Umowy – czy kary umowne mają charakter obligatoryjny czy też Zamawiającemu przysługuje prawo do ich naliczenia a nie obowiązek?

#### **Odpowiedź**

Kary umowne mają charakter obligatoryjny.

### **Pytanie 5**

Par. 9 ust. 7 Umowy – W przypadku takiego zapisu prosilibyśmy o jego wyłączenie tego zapisu w stosunku do SAP lub osób trzecich, których produkty bądź utwory zostały przekazane przez Zamawiającego Wykonawcy do naprawy, rozszerzenia czy zmiany w ramach niniejszej Umowy (nie wiemy jakie uprawnienia licencyjne posiada Zamawiającego do użytkowanych utworów, produktów czy rozszerzeń systemu SAP).

#### **Odpowiedź**

Zamawiający odpowiadając na powyższe pytanie, na podstawie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, dokonuje modyfikacji zapisów SIWZ w poniższym zakresie:

#### **Modyfikacja 3**

W projekcie umowy, załącznik nr 8 do SIWZ, § 9 ust. 7 zostaje dopisane zdanie o treści: „Wykonawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za roszczenia osób trzecich powstałe z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Zamawiający”.

### **Pytanie 6**

Załącznik numer 1 punkt 5.1.2.1 – czy dostosowywanie systemu SAP do zmian czy nowych przepisów prawa będzie wchodziło w zakres Usług Konsultingowych czy Asysty Technicznej? W ramach Asysty Technicznej oczywiście możliwe jest wgrywanie standardowych not i aktualizacji SAP, natomiast dostosowanie ich do potrzeb bądź istniejącej konfiguracji systemu SAP zwykle jest pracą rozwojową. Ewentualnie, czy możliwe jest określenie maksymalnej pracochłonności (np. 2 godziny) związanej z dostosowaniem aktualizacji do potrzeb Zamawiającego jaka będzie realizowana w ramach Asysty Technicznej, natomiast prace powyżej takiej pracochłonności będą realizowane w formie Prac Zleconych – dzięki temu wynagrodzenie z tytułu świadczenie serwisu i asysty będzie mogło być niższe.

## **Odpowiedź**

Dostosowanie Systemu do zmian lub nowych przepisów prawa wchodzi w zakres Usług Asysty Technicznej, zgodnie z zapisami pkt. 5 załącznika nr 1 do SIWZ.

## **Pytanie 7**

Załącznik numer 1 punkt 6.6. – czy można wprowadzić zapisy precyzujące procedurę odbioru? Chodzi o zapisy pozwalające na uznanie prac za odebrane w przypadku braku zgłoszenia przez Zamawiającego zasadnych uwag do przedstawionych do odbioru prac. Obecnie Wykonawca nie posiada żadnych mechanizmów umożliwiających na odbiór poprawnie zrealizowanych prac.

## **Odpowiedź**

Zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

## **Pytanie 8**

Załącznik numer 1 punkt 6.10 – czy możliwe jest sprecyzowanie miesięcznego wymiaru prac konsultingowych jakiego Zamawiający będzie oczekiwał?

## **Odpowiedź**

Wskazana ilość godzin jest przeznaczona do realizacji przez cały okres trwania umowy. Zamawiający nie określa miesięcznego limitu.

## **Pytanie 9**

Załącznik numer 1 punkt 7.9 – zapis nie jest dla nas jasny. Wykonawca nie może zapewnić, że każde zgłoszenie będzie posiadało opis czy temat (7.9.3 i 7.9.5). Wykonawca jedynie może zapewnić że portal zgłoszeniowy będzie pozwalał aby takie informacji w nim zamieścić, natomiast odpowiedzialnym za ich zamieszczenie może być tylko Zamawiający. Prosimy o wyjaśnienie intencji tego punktu.

## **Odpowiedź**

Zamawiający odpowiadając na powyższe pytanie, na podstawie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, dokonuje modyfikacji zapisów SIWZ w poniższym zakresie:

### **Modyfikacja 4**

W opisie przedmiotu zamówienia, załącznik nr 1 do SIWZ, pkt. 7.9 otrzymuje brzmienie: „Wykonawca umożliwi, aby każde zgłoszenie tworzone w Portalu Zgłoszeniowym zawierać mogło informacje dotyczące przebiegu jego realizacji, w tym co najmniej:”

## **Pytanie 10**

Załącznik numer 1 punkt 7.14 – „Cały proces świadczenia usług jest szczegółowo rejestrowany w systemach obsługiwanych przez Wykonawcę” – prośba o doprecyzowanie o jakie <<systemy obsługiwane przez Wykonawcę>> chodzi w tym zapisie – czy mowa tu o portalu zgłoszeniowym?

## **Odpowiedź**

Tak. Zamawiający ma na myśli Portal Zgłoszeniowy.

## **Pytanie 11**

Załącznik numer 1 punkt 7.22 – prosimy o wyjaśnienie tego punktu – o jakie odbiory chodzi i jakie portale zgłoszeniowe (w liczbie mnogiej)?

## **Odpowiedź**

Zamawiający odpowiadając na powyższe pytanie, na podstawie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, dokonuje modyfikacji zapisów SIWZ w poniższym zakresie:

### **Modyfikacja 5**

W opisie przedmiotu zamówienia, załącznik nr 1 do SIWZ, pkt. 22 otrzymuje brzmienie: „Przed przystąpieniem do realizacji umowy, Wykonawca musi udostępnić Zamawiającemu Portal Zgłoszeniowy”.

**Pytanie 12**

Prosimy o przekazanie statystyk związanych z ilością zgłoszeń serwisowych, w podziale na moduły/obszary miesięcznie. Ma to na celu możliwość ustalenia poziomu oczekiwanych potrzeb związanych z serwisem systemu SAP. Prosimy o udostępnienie odniesieniu do obszarów funkcjonalnych (FI, HR, itd.) oraz BASIS i IT oraz o podanie średniej miesięcznej ilości zgłoszeń w ramach usługi SAP Standard Support.

**Odpowiedź**

Zamawiający informuje, że w okresie od kwietnia 2014 r. do chwili obecnej dokonano 74 zgłoszeń serwisowych: HR-PY – 45, HR-PA – 11, FI – 7, FM – 4, MM – 3, BW – 2, BASIS – 1, FI-AA – 1, oraz 13 zgłoszeń Asysty Technicznej: HR-PY – 8, HR-PA -5

**Pytanie 13**

Prosimy o przekazanie informacji o przybliżonych datach uruchomienia poszczególnych modułów SAP (wraz z datami większych aktualizacji).

**Odpowiedź**

System został uruchomiony na przełomie 2011 i 2012 roku. Większa modyfikacja była w III kwartale 2015 roku.

**Pytanie 14**

Prosimy podanie ilości rozszerzeń klienckich bądź niestandardowych rozwiązań w poszczególnych obszarach SAP. Prośba o ich wyszczególnienie. Czy wszystkie te rozwiązania posiadają aktualną dokumentację?

**Odpowiedź**

W systemie SAP OSS zarejestrowano 59 kluczy SSCR. W Systemie występuje ok. 800 zmian i rozszerzeń klienckich w różnych obszarach. Wszystkie rozwiązania posiadają aktualną dokumentację, która zostanie przekazana Wykonawcy.

**Pytanie 15**

Czy wykorzystywane są interfejsy do zewnętrznych systemów (z uwzględnieniem systemów ministerialnych czy rządowych), mające wchodzić w zakres wsparcia? Jeśli tak, prosimy o ich wyspecyfikowanie wraz z informacją o aktualności ich dokumentacji oraz częstotliwości zmian w ich zakresie.

**Odpowiedź**

Tak, są wykorzystywane interfejsy do zewnętrznych systemów, i są to: Program Płatnika Urzędu Skarbowego, Płatnik, Trezor, NBE, NFZ, ACTIVE DIRECTORY, Multiinfo. Posiadana przez Zamawiającego specyfikacja interfejsów zostanie przekazana Wykonawcy po podpisaniu umowy.

**Pytanie 16**

Dla ilu Użytkowników Kluczowych świadczone będzie wsparcie w każdym z modułów SAP?

**Odpowiedź**

Zamawiający nie zdefiniował „Użytkownika Kluczowego”. Pytanie jest nieprecyzyjne. Zamawiający w umowie wskaże osoby do realizacji umowy.

**Pytanie 17**

Ile raportów jest wykorzystywanych w obszarze SAP BW?

**Odpowiedź**

W obszarze SAP BW wykorzystywanych jest 8 raportów.

**Pytanie 18**

Ilu pracowników jest rozliczanych na liście regularnej?

**Odpowiedź**

Rozliczanych jest ok. 1000 pracowników.

**Pytanie 19**

Ile pracowników zewnętrznych jest rozliczanych na listach dodatkowych?

**Odpowiedź**

Rozliczanych jest ok. 100 pracowników zewnętrznych.

**Pytanie 20**

Czy wykorzystywana jest ocena czasu pracy (pozytywna ocena czasu pracy, czynniki Rejestracji Czasu Pracy)?

**Odpowiedź**

Zamawiający nie wykorzystuje oceny czasu pracy.

**Pytanie 21**

Czy wykorzystywane są funkcjonalności „miękkie” :

- a. Podróże służbowe
- b. Oceny pracownicze
- c. Szkolenia

**Odpowiedź**

Nie są wykorzystywane funkcjonalności „miękkie”.

**Pytanie 22**

Czy wykorzystywane są elementy samoobsługi pracowniczej (MSS/ESS) w portalu?

**Odpowiedź**

Nie są wykorzystywane elementy samoobsługi pracowniczej.

**Pytanie 23**

Czy istnieje podstawowy system testowo-rozwojowy we własnej infrastrukturze Zamawiającego a wymieniony w punkcie 5 paragrafu 5 Umowy system ma być jego kopią? Czy też powołany w środowisku Wykonawcy system testowo-rozwojowy ma pełnić funkcję podstawowego systemu testowo-rozwojowego SAP?

**Odpowiedź**

Zamawiający posiada w ramach własnej infrastruktury system testowo-rozwojowy. Zamawiający wymaga, aby utworzony w ramach infrastruktury Wykonawcy system testowo-rozwojowy był kopią odwzorowującą konfiguracyjnie i funkcjonalnie środowisko Zamawiającego.

**Pytanie 24**

Powołanie systemu SAP w ramach własnych zasobów Wykonawcy wymaga zapewnienia odpowiednich licencji oprogramowania – czy i jakie licencje (systemu operacyjnego, bazy danych itp.) wymagane do powołania systemu testowo-rozwojowego w zasobach Wykonawcy będą zapewnione przez Zamawiającego?

**Odpowiedź**

Zamawiający udostępni Wykonawcy na okres trwania umowy licencję SAP Application Developer User – 1szt.

**Pytanie 25**

Prosimy o określenie parametrów technicznych zasobów infrastrukturalnych przydzielonych dla obecnie funkcjonującego środowiska testowo-rozwojowego SAP (ilość przestrzeni dyskowej, pamięci RAM, przydzielonych CPU).

**Odpowiedź**

Ilość przestrzeni dyskowej: ok. 300 GB, ilość pamięci RAM: 64 GB, CPU: dwa procesory 2.27GHz, 2266 Mhz, 6 Core(s), 12 Logical Processor(s).

**Pytanie 26**

Czy usługi Asysty Technicznej (oraz Usługi Konsultacyjne opisane w punkcie 6) mogą odbywać się trybie zdalnym czy też jedyną dopuszczalną formą pełnienia tych usług jest usługa realizowana w Miejscu Instalacji Systemu?

**Odpowiedź**

Usługi Serwisowe, Asysty Technicznej oraz Usługi Konsultacyjne będą realizowane w Miejscu Instalacji Systemu lub zdalnie poprzez kontakt telefoniczny lub e-mail

Jednocześnie Zamawiający, na podstawie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, dokonuje modyfikacji zapisów SIWZ w poniższym zakresie:

**Modyfikacja 6**

W SIWZ, rozdział XIV punkt 1b otrzymuje brzmienie:

**b) Kryterium Termin usunięcia awarii:**

Wykonawca w Formularzu Ofertowym zobowiązany jest podać termin usunięcia awarii. Na podstawie wskazanych danych, Wykonawcom zostaną przyznane i zsumowane punkty :

Termin usunięcia awarii 5 dni roboczych: 0 punktów

Termin usunięcia awarii 4 dni robocze: 3 punktów

Termin usunięcia awarii 3 (i mniej) dni roboczych: 5 punktów

Termin usunięcia awarii w module HRPY 3 dni robocze: 0 punktów

Termin usunięcia awarii w module HRPY 2 dni robocze: 2

Termin usunięcia awarii w module HRPY 1 dzień roboczy: 5 punktów

Dyrektor Biura Finansów  
Centralnego Biura Antykorupcyjnego

Daniel Art