



Gdańsk, dnia 13 grudnia 2017 r.

**Dotyczy:** postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. "Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel" - Znak postępowania: ZP/EITE/02/DA/2017"

### WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ

Szanowni Państwo,

Zamawiający, tj. ENERGA Informatyka i Technologie sp. z o.o. przekazuje poniżej wyjaśnienia dotyczące treści SIWZ w postępowaniu na: „Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel”.

#### **1. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§3 ust 1 i §7 ust. 2 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie §7 o postanowienie o następującej treści: „Autorskie prawa majątkowe lub inne prawa własności intelektualnej do wszelkich materiałów lub programów komputerowych, własnych metodologii, szablonów, formularzy, arkuszy kalkulacyjnych, baz danych i innych narzędzi elektronicznych opracowanych przez Wykonawcę lub na które Wykonawca otrzymał licencje przed zawarciem niniejszej umowy lub poza jej zakresem, a także ich wszelkich modyfikacji („Dotychczasowe Dzieła”), dokumentacji roboczej Wykonawcy powstałej w trakcie świadczenia usług oraz poufnych informacji Wykonawcy, pozostaną własnością Wykonawcy (lub licencjodawcy Wykonawcy), z zastrzeżeniem, że o ile Dotychczasowe Dzieła wchodzą w skład wyników prac, Zamawiający, w zakresie w jakim Dotychczasowe Dzieła wchodzą w skład wyników prac uzyska licencję na ich używanie na mocy niniejszego postanowienia, na polach eksploatacji opisanych w ust. 2. Żadne z postanowień umowy nie stanowi przeszkody lub ograniczenia w rozwijaniu i/lub wykorzystywaniu przez Wykonawcę Dotychczasowych Dzieł, poufnych informacji Wykonawcy, wszelkich koncepcji, pojęć, know-how, informacji, technik, wynalazków oraz ulepszeń powstałych w trakcie realizacji niniejszej umowy, dotyczących metod lub procesów o bardziej ogólnym zastosowaniu, w tym z zakresu informatyki oraz procesów gospodarczych, dla własnych potrzeb lub dla potrzeb innych klientów. Zamawiający uzyska



*niewyłączną, nieprzenoszalną licencję na używanie Dotychczasowych Dzieł dla własnych wewnętrznych potrzeb i tylko zgodnie z ich przeznaczeniem, o ile te Dotychczasowe Dzieła wchodzi w skład wyników prac." Wniosek motywuję tym, że potencjalnie istnieje możliwość wykorzystania do wykonania usług materiałów lub utworów, co do których Wykonawca nie może przenieść praw autorskich stanowią bowiem dzieła o uniwersalnym zastosowaniu dla pewnej kategorii usług, nie tylko dla Zamawiającego.*

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na tak zaproponowaną zmianę.

**2. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§7 ust. 2 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę zakresu pól eksploatacji w ten sposób, że wyłączone z nich zostanie prawo rozpowszechniania, publikacji, udostępniania osobom trzecim. Wykonawca wykonuje usługę na rzecz Zamawiającego i wyniki prac przekazuje do użytku Zamawiającego, a nie osób trzecich. Z tych względów wyniki usług nie powinny być rozpowszechniane. Wykonawca nie zgłasza zastrzeżeń co do przekazywania wyników prac podmiotom w grupie kapitałowej Zamawiającego.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na tak zaproponowaną zmianę.

**3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§7 ust. 3 – Czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie tego postanowienia, że ten warunek znajduje zastosowanie tylko w przypadku, gdy wyniki prac Zamawiającemu przekazano na nośniku. Ewentualnie wnoszę o wyjaśnienie jakich nośników dotyczy przeniesienie własności w przypadku przekazania wyników prac Zamawiającemu poprzez przesłanie ich np. w drodze email, albo w formie implementacji zmian w Systemie Zamawiającego, kiedy nie dochodzi do przekazania jakiegokolwiek nośnika. Intencją Wykonawcy jest usunięcie wątpliwości, że np. komputer Wykonawcy, na którym zapisane są wyniki prac pozostanie własnością Wykonawcy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W ocenie Zamawiającego zapis jest precyzyjny w tym zakresie, jednak aby rozwiązać wątpliwości Wykonawcy proponuje stosowną zmianę zapisów umowy.

**4. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§8 ust. 1 – Czy Zamawiający wyrazi zgodę na usunięcie warunku dotyczącego zapłaty kar umownych lub obniżenie stawek kar umownych do 0,1 %. Ponadto czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie postanowienia o określenie, że kary umowne przysługują w przypadku opóźnienia powstałego z zawinionych przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca. Wniosek motywuję tym, że kara umowna stanowi formę odpowiedzialności za nienależyte wykonanie zobowiązań nie mniej nie modyfikuje podstawowej zasady, że dłużnik odpowiada na zasadzie winy a nie ryzyka. Ponadto stawka w wysokości 0,5% wynagrodzenia miesięcznego jest istotnie wygórowana, bowiem relatywnie nieznaczne przekroczenie terminu może powodować istotną dla Wykonawcy odpowiedzialność.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę w tym zakresie.

**5. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§8 ust. 2 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na wydłużenie terminu wymagalności zapłaty kary umownej do 14 dni od dnia otrzymania noty obciążeniowej. Mając na uwadze procedury obowiązujące w przedsiębiorstwie i tryb obiegu dokumentów u każdego potencjalnego wykonawcy nie będącego mikroprzedsiębiorcą, należy stwierdzić, że dotrzymanie terminu jednego dnia może być istotnie utrudnione lub obiektywnie niemożliwe.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę na wydłużenie terminu do 7 dni od otrzymania noty obciążeniowej.

**6. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§9 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę wzorca umowy w ten sposób, że uzyskanie odrębnej zgody na zaangażowanie podwykonawcy nie dotyczy podmiotów, które są stowarzyszone z Wykonawcą w grupie przedsiębiorstw lub sieci do której on przynależy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę w tym zakresie.

**7. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§10 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie §10 o następującą treść: „Wykonawca jest uprawniony do przekazywania informacji poufnych: (a) personelowi, podwykonawcom, profesjonalnym doradcom i ubezpieczycielowi, podmiotom świadczącym na rzecz Wykonawcy usługi z zakresu

*administracji zasobami lub z zakresu technologii informatycznych oraz (b) podmiotom wchodzącym w skład globalnej sieci Wykonawcy, pod warunkiem, że nie jest to sprzeczne z przepisami prawa, oraz nastąpi wyłącznie w związku z obowiązkiem przestrzegania przez Wykonawcę regulacji wewnętrznych dotyczących np. kontroli jakości, przeciwdziałania konfliktom interesów, polityki niezależności, identyfikacji klientów itp., jak również w związku z potrzebą obrony przed roszczeniami, przy czym Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania dotyczące obowiązku zachowania poufności podmiotów wskazanych w niniejszym podpunktach a) i b) jak za swoje własne działania i zaniechania". Wniosek motywuję tym, że w pewnym zakresie niektóre informacje poufne muszą zostać przekazane innym podmiotom w grupie lub sieci przedsiębiorstw, w celu wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa lub wewnętrznych regulacji obowiązujących w przedsiębiorstwie Wykonawcy. Wykonawca zapewnia, że informacje poufne nie będą mogły być wykorzystane dla innych celów.*

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W ocenie Zamawiającego §10 dotyczy obszaru Ochrony Danych Osobowych nie Poufności. Zamawiający dokona zmiany projektu umowy w tym zakresie proponując stosowne zapisy dotyczące „poufności”.

**8. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

9. §13 – wnoszę o wyjaśnienie czy samo wniesienie zabezpieczenia jest wymagane w gotówce, czy też zaakceptowana zostanie przez Zamawiającego np. gwarancja bankowa.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zgodnie z rozdziałem XXI ust. 3 i 4 SIWZ zabezpieczenie należytego wykonania umowy może być wniesione, według wyboru Wykonawcy, w jednej lub w kilku następujących formach:

- 1) pieniądzu;
- 2) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
- 3) gwarancjach bankowych;
- 4) gwarancjach ubezpieczeniowych;
- 5) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r.o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

Zamawiający wyraża zgodę na wniesienie zabezpieczenia:

- 1) w wekslach z poręczeniem wekslowym banku, lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej;
- 2) przez ustanowienie zastawu na papierach wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa lub jednostkę samorządu terytorialnego;



- 3) przez ustanowienie zastawu rejestrowego na zasadach określonych w przepisach o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów.

§13 Umowy odnosi się do art. 148 ustawy prawo zamówień publicznych, który został odwierciedlony w wyżej wymienionym zapisie SIWZ. Wobec powyższego Zamawiający informuję, że gwarancja bankowa jako jedna z dopuszczalnych form zabezpieczenia należytego wykonania umowy będzie jak najbardziej akceptowna przez Zamawiającego, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy prawo zamówień publicznych.

10. §14 ust. 2 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na usunięcie tego warunku? Ewentualnie wnoszę o wyjaśnienie w jakim zakresie i w jakiej formie Wykonawca miałby weryfikować należyte wykonywanie obowiązków podatkowych przez swoich dostawców. Ponadto czy Zamawiający mógłby wyjaśnić na jakiej podstawie prawnej dopuszczalne jest żądanie wykonywania takiego obowiązku.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Intencja Zamawiającego nie jest nakładanie na Wykonawcę obowiązku weryfikowania należytego wykonywania obowiązków podatkowych przez swoich dostawców, a jedynie zachowanie należytej staranności przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług. Za takie działanie Zamawiający uznaje np. sprawdzenie czy dostawca prowadzi zarejestrowaną działalność gospodarczą, czy jest płatnikiem VAT, czy posiada nadany numer VAT, czy wystawia za swoje prace stosowne faktury/rachunki. Zamawiający nie oczekuje od Wykonawców żadnych dodatkowych działań poza standardowo prowadzonymi działaniami przez każdy podmiot gospodarczy w tym zakresie.

11. **Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

pkt 12 załącznika 2 (str. 123 SIWZ) – czy Zamawiający umożliwi zapoznanie się z politykami, które Wykonawca będzie zobowiązany przestrzegać. Wskazane polityki mogą zawierać zobowiązania, które Wykonawca przyjmie jeżeli zawrze umowę z Zamawiającym. W zależności od ich treści i zakresu mogą mieć wpływ na decyzję Wykonawcy o złożeniu oferty lub jej warunki. Stanowią bowiem część treści umowy. W tym stanie uzasadnione jest oczekiwanie, że Zamawiający przekaże Wykonawcy treść polityk do zapoznania się przez Wykonawcę.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający dokonał zmian SIWZ w tym zakresie poprzez usunięcie tego wymogu.

**12. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie §8 o ust. 9 o treści: „Strony nie będą ponosiły odpowiedzialności ani nie będą zobowiązane nawzajem do naprawienia szkód z tytułu niedotrzymania warunków Umowy, w przypadku wystąpienia siły wyższej. Pod jej pojęciem rozumie się nagłe zdarzenie zewnętrzne, którego wystąpienie jest niezależne od woli Stron, a którego nie da się przewidzieć, ani mu zapobiec ani się przed nim zabezpieczyć, które uniemożliwia (w całości lub części) wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy. Do działań siły wyższej należą w szczególności: pożary, powodzie, ataki terrorystyczne, działania wojenne. O wystąpieniu siły wyższej Strony winny się niezwłocznie informować na piśmie” oraz o ust. 10 o treści: „W zakresie w jakim bezwzględnie obowiązujące przepisy tego nie wyłączają, odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu roszczeń dotyczących Umowy jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia o którym mowa w §5 lub szkód bezpośrednich, w zależności od tego która wartość jest mniejsza. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści.” Wniosek motywuję tym, że w przedsiębiorstwie Wykonawcy obowiązują zasady zarządzania ryzykiem, które m. in. obligują do określania, w zakresie w jakim pozwalają na to przepisy, limitu odpowiedzialności, co pozwala na odpowiednie zabezpieczenie adekwatnych środków w celu wykonania wszystkich zobowiązań Wykonawcy. Brak ograniczenia odpowiedzialności istotnie utrudnia podjęcie decyzji w zakresie złożenia oferty i może mieć wpływ na wartość oferowanego wynagrodzenia. Dodatkowo nadmieniam, że przepisy prawa cywilnego pozwalają na umowne ograniczenie odpowiedzialności, a praktyka wskazuje, że rozwiązanie to jest powszechnie stosowane w obrocie gospodarczym pomiędzy profesjonalistami. Ewentualnie wnoszę o wyjaśnienie, czy Zamawiający wyrazi zgodę na ograniczenie odpowiedzialności na ww. zasadach przy uwzględnieniu innego limitu odpowiedzialności.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie do umowy zapisów dotyczących tzw. „siły wyższej” i zamieścił we wzorze umowy stosowne zmiany.

**13. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie §8 o postanowienie o treści: „Zamawiający potwierdza, że w związku z zawarciem i wykonywaniem niniejszej Umowy wiąże go relacja kontraktowa wyłącznie z Wykonawcą, który ponosi odpowiedzialność za należyte jej wykonanie. W związku z tym Zamawiający zobowiązuje się do niewnoszenia żadnych roszczeń z tytułu świadczonych na mocy niniejszej Umowy usług przeciwko innym podmiotom stowarzyszonym z Wykonawcą w sieci firm, jego podwykonawcom lub personelowi.”

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę w tym zakresie.

**14. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie § 8 o warunek o treści: „Wykonawca wykonuje umowę i ponosi odpowiedzialność za zobowiązania w niej określone wyłącznie wobec Zamawiającego a nie jakichkolwiek osób trzecich. W związku z tym Zamawiający w przypadku, gdyby jakokolwiek osoba trzecia zgłosiła względem Wykonawcy roszczenia z tego tytułu, Zamawiający zwolni Wykonawcę z odpowiedzialności względem takiej osoby trzeciej na zasadzie art. 392 Kodeksu cywilnego oraz pokryje wszelkie koszty oraz szkody, które Wykonawca poniesie w związku z takim zdarzeniem.”

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę w tym zakresie.

**15. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

załącznik Nr 5 umowa powierzenia danych osobowych –

- a. jeżeli usługa ma być wykonywana z uwzględnieniem warunku, że Wykonawca nie przetwarza danych klienta we własnej infrastrukturze, lecz jedynie ma do nich dostęp w ramach wykonywania usługi na zasadzie zdalnego dostępu, Wykonawca nie może przyjąć zobowiązania do zapewnienia, że infrastruktura, w której dane osobowe są przetwarzane (infrastruktura Zamawiającego) spełnia wymagania wynikające z obowiązującego prawa. W tym stanie wnoszę o wyjaśnienie czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę wzoru umowy w ten sposób, że zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych będzie wymagane od Wykonawcy tylko jeżeli dane będą przetwarzane w jego infrastrukturze, lub zmianę treści umowy powierzenia w ten sposób, że znajduje ona zastosowanie tylko w takim zakresie.
- b. §4 ust. 1 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę słowa „najwyższą starannością” na „należyta starannością z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru działalności Wykonawcy” – przepisy prawa nie definiują pojęcia „najwyższej staranności” określają natomiast „należyta staranność”,
- c. §4 ust. 5 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę umowy w ten sposób, że Wykonawca będzie uprawniony do zachowania kopii zapasowej danych przetwarzanych w infrastrukturze Wykonawcy wykonanej automatycznie przez jego infrastrukturę informatyczną w ramach procedur dotyczących ochrony informacji oraz kopii w celach archiwalnych w zakresie niezbędnym do udokumentowania należytego wykonywania usług.



- d. §4 ust. 7 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na usunięcie tego punktu w części „poprzez podpisanie osoby posiadającej dostęp do danych osobowych, stanowiącego załącznik do wewnętrznych regulacji Grupy Energa , o których mowa w Artykule 15 ust. 3 Umowy Ramowej”. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie umowy w tym również za wykonanie jej zgodnie z przepisami prawa, nie zaś pracownicy Wykonawcy. Pracownicy Wykonawcy ponoszą odpowiedzialność wobec Wykonawcy, a nie Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się, że udostępni dane osobowe tylko osobom, które otrzymają stosowne upoważnienie, a którego otrzymanie jest uwarunkowane zobowiązaniem się do zachowania danych w poufności. Ponadto obowiązek ten wynika z przepisów ustawy o ochronie danych osobowych. Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że jest przynajmniej dyskusyjne, czy pracodawca jest uprawniony do żądania od pracowników by ci składali oświadczenia lub zobowiązania wobec jego klientów, jeżeli nie jest to uzasadnione lub nie znajduje wyraźnego oparcia w przepisach prawa. W tym stanie zdaniem Wykonawcy nie jest właściwe tworzenie dodatkowej bezpośredniej relacji zobowiązaniowej pomiędzy pracownikami Wykonawcy, a Zamawiającym. W przypadku braku zgody na usunięcie ww. fragmentu, proszę o wyjaśnienie o jakiej „umowie ramowej” i jej art. 15 ust. 3 mowa w przedmiotowym wzorze umowy, jej §15 nie zawiera ust. 3.
- e. §5 ust. 2 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę poprzez zastąpienie następującym brzmieniem: „*W ramach uprawnień kontrolnych, o których mowa w ust. 1, Przedstawiciele ..... są uprawnieni do otrzymania informacji lub wyjaśnień od ..... w zakresie niezbędnym do weryfikacji zgodności przepisami prawa i niniejsza umową przetwarzania powierzonych danych, w zakresie w jakim nie jest to sprzeczne z przepisami obowiązującego prawa oraz regulacjami obowiązującymi w przedsiębiorstwie ..... dotyczącymi ochrony informacji, w terminie 14 dni od dnia prośby o udzielenie informacji lub wyjaśnień.*” Wniosek motywuję tym, że zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych (art. 39. ust. 2) podmiot przetwarzający dane ma obowiązek zachowania w tajemnicy dane i sposób ich przetwarzania. W związku z tym Wykonawca nie może w sposób nieograniczony umożliwić Zamawiającemu (tak jak innym klientom) nieograniczonego dostępu do infrastruktury, w której przetwarza dane, lub do niektórych informacji.
- f. §6 – czy Zamawiający wyrazi zgodę na uzupełnienie §6 o postanowienie o treści: „Odpowiedzialność za roszczenia dotyczące niniejszej umowy powierzenia przetwarzania danych jest ograniczona na zasadach określonych w §8 ust 10 umowy o świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu CCAB z dnia ...”.





**Odpowiedź Zamawiającego:**

Ad a – Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę umowy w tym zakresie

Ad b – Zamawiający wyraża zgodę na zmianę umowy w tym zakresie

Ad c - Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę umowy w tym zakresie

Ad d - Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę umowy w tym zakresie, jednocześnie doprecyzuje zapisy Umowy w tym zakresie.

Ad e - Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę umowy w tym zakresie, Zamawiający nie oczekuje nieograniczonego dostępu do infrastruktury Wykonawcy, a jedynie **wstępu** do pomieszczeń, w których przetwarzany jest Zbiór Danych Osobowych oraz żądania od Wykonawcy **udzielania** informacji.

Ad f - Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę umowy w tym zakresie

**16. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

§6 ust.6 – Zakładamy, że Czas Reakcji jest przeznaczony na odnotowanie w systemie zgłoszeniowym faktu podjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę. W paragrafie 6 ustępie 6 występuje jednak informacja, że ma to być czas przeznaczony na analizę zgłoszenia. Prośba o wyjaśnienie jak powinniśmy rozumieć czas reakcji.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Czas reakcji należy rozumieć jako pełny czas realizacji zgłoszenia.

**17. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Załącznik 2 , punkt 2.7 – kto jest odpowiedzialny za świadczenie usługi w ramach Service Desku?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający.

**18. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Załącznik EITE\_SMILE\_Zasady\_zarządzania\_kodem\_i\_konfiguracją – PRZEKAZANIE KODU PRZEZ WYKONAWCĘ LUB DOSTAWCĘ DO UTRZYMANIA – Punkt 1. – Czy jest możliwość otrzymania przez złożeniem oferty wzorów i przykładów dla dokumentacji wymienionej w punkcie 1 czyli:

- Dokumentacji Architektonicznej
- Projektów Technicznych
- Materiałów szkoleniowych dla zespołu technicznego
- Instrukcji dla zespołu technicznego
- Instrukcji dla użytkowników końcowych

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie ma takiej możliwości. Jest to dokumentacja powykonawcza, której szablony będą wypracowane wspólnie z wybranym Wykonawcą.

**19. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Załącznik 2, punkt 2, podpunkt 7 – Prośba o podanie przykładów, na czym ma polegać „Wsparcie użytkownika w realizacji zadań bieżących.” Nie jest to dla nas jasne nawet po przeczytaniu punktu 2.7.

**Odpowiedź Zamawiającego:** Zakładamy, że Wykonawca na III linii wsparcia, może być źródłem wiedzy, która wspierać będzie użytkowników systemu SIEBEL – np. wsparcie przy ponowieniu komunikatów z SIEBEL, serwisowych zmian w danych. Całe wsparcie użytkowników odbywać się będzie poprzez zgłoszenia w HP SM. Przykładem może być zlecenie standardowe US-SMIL-INFO: Udzielenie informacji dotyczącej funkcjonalności systemu. Tutaj użytkownicy mogą zapytać o działanie konkretnej funkcjonalności systemu.

**20. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Załącznik nr 2, pkt 4, procedury pomocnicze, pkt 7 – prosimy o wyjaśnienie, co jest rozumiane pod pojęciem 'oprogramowania klastrowego aplikacji systemu'. Których komponentów systemu (patrz: tabela nr3) to dotyczy?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Załącznik nr 2, pkt 4, procedury pomocnicze, dotyczy następujących komponentów:

- Weryfikacja i obsługa oprogramowania klastrowego Gateway podsystemu Siebel CRM
- Weryfikacja i obsługa oprogramowania klastrowego aplikacji Siebel (loadbalancery)

**21. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Karta usługi, pkt 3.3, incydenty o priorytecie krytycznym – prosimy o uściślenie czy spadek wydajności dotyczy tylko systemu Siebel?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W zakresie Wykonawcy dot. tylko systemu Siebel.

**22. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

pkt. 2.7 z "Załącznik 2 - Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu". Uznajemy, że zakres świadczeń ze strony Wykonawcy dotyczył będzie tylko III linii Wsparcia w zakresie System CRM - SIEBEL ENERGY (jeśli nie, to prosimy o dokładne określenie zakresu i jakich systemów dotyczy postępowanie)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Postępowanie dotyczy CRM SIEBEL ENERGY. Wykonawca będzie odpowiedzialny za III linię Wsparcia, ale źródłem zgłoszeń może być I i II linia Wsparcia.

**23. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

pkt. 6.1 z "Załącznik 2 - Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu". Znajduje się tutaj lista standardowych raportów. Czy generowanie/dostarczanie raportów wchodzi w zakres postępowania?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Raporty generowane są przez Zamawiającego.

**24. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Jakie są obecne średnie czasy dla logowania się/wylogowania się/załadowania danych startowych w systemie Siebel ENERGY?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Średni czas logowania w 10.2017 r. wynosi 221,87 ms.

**25. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Ile jest obecnie otwartych zgłoszeń dotyczących systemu SIEBEL i jakich obszarów najczęściej dotyczą?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Jest otwartych około 30 zgłoszeń. Najczęściej dotyczą zmiany daty umowy.

**26. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

"Załącznik: EITE\_SMILE\_STANDARDY\_WYTWARZANIA\_OPROGRAMOWANIA\_SIEBEL" - Czy w obecnej chwili kod systemu Siebel jest w pełni zgodny ze standardami opisanymi w tym załączniku?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak.

**27. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Czy istnieje dokładna dokumentacja systemu SIEBEL zawierająca architekturę systemu, opis interfejsów i procesów biznesowych?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak, jest pełna dokumentacja dla SIEBEL w tym, koncepcja architektury, projekty techniczne integracji, koncepcja biznesowa.

**28. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Czy wdrażanie zmian na środowisko produkcyjne jest po stronie EITE?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak.

**29. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Czy udostępnione będą środowiska developerskie z zdalnym dostępem dla wykonawcy?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak

**30. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

W celu analizy błędów produkcyjnych czy wykonawca będzie miał bezpośredni dostęp do środowisk produkcyjnych (bazy danych, repozytoria systemu Siebel i itp.)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak.

**31. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Czy po stronie EITE będzie znajdował się zespół do wykonywania testów dostarczonych zmian (czy też wykonawca będzie za to odpowiedzialny)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający posiada wewnętrzny zespół testowy, Wykonawca wspólnie z Zamawiającym będzie przeprowadzał testy. Należy założyć utworzenie zespołu testowego po stronie Wykonawcy, współpracującego z zespołem testowym Zamawiającego. Wewnętrzne testy techniczne i jednostkowe będą w odpowiedzialności Wykonawcy. Zmiana lub poprawa oprogramowania przed przekazaniem do wdrożenia musi być przetestowana przez Wykonawcę.

**32. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Czy możemy przyjąć, że w przypadku podpisania umowy z nowym Wykonawcą, aktualny Wykonawca usług wsparcia zobowiązany będzie, przed zakończeniem procesu tranzycji usług do nowego Wykonawcy, zamknąć wszystkie obecnie otwarte zgłoszenia oraz zaktualizować niezbędną dokumentację? Prośba o potwierdzenie lub wyjaśnienie jeśli jest inaczej.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Dokumentacja obecnego wykonawcy z końcem obecnej Umowy musi być zaktualizowana. Natomiast należy założyć, że z końcem obowiązywania obecnej Umowy mogą być otwarte zgłoszenia, ale SLA liczone będzie dla tych zgłoszeń od momentu podpisania Umowy z nowym Wykonawcą.

**33. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Od kiedy zamawiający wymaga rozpoczęcia świadczenia usług przez Wykonawcę?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Niezwłocznie po podpisaniu Umowy tj. od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym podpisana została Umowa.

**34. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu**

Czy Zamawiający w punkcie 4.1 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla



systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**35. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu.**

Czy Zamawiający w punkcie 4.2 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**36. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu**

Czy Zamawiający w punkcie 4.3 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**37. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu**

Czy Zamawiający w punkcie 4.4 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**38. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu**

Czy Zamawiający w punkcie 4.5 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**39. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu**

Czy Zamawiający w punkcie 4.6 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**40. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu**

Czy Zamawiający w punkcie 4.7 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**41. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Rozdział IX Opis Warunków Udziału w Postępowaniu**

Czy Zamawiający w punkcie 4.8 pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę minimum 1 000 000,00 (słownie: jeden milion złotych 00/100)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający w tym punkcie pod pojęciem „projekt tożsamy z przedmiotem niniejszego postępowania” rozumie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel. Zamawiający wskazuje, że nie stawia wymogu minimalnej wartości zrealizowanego zamówienia.

**42. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.2**

*2.2. Zarządzanie Problemami odbywa się z wykorzystaniem systemu REDMINE na podstawie procedury uzgodnionej przez Strony w ciągu dwóch tygodni od daty podpisania Umowy.*

Prosimy o potwierdzenie, że rozwiązywanie Problemów przez Dostawcę, obsługiwane w narzędziu REDMINE nie podlega monitorowaniu parametrów SLA.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Czas rozwiązania problemu nie jest określony w Karcie Usługi, niemniej Wykonawca zobowiązany jest do podania przewidywanego terminu rozwiązania problemu, który jest określany w zagadnieniu REDMINE. W przypadku braku możliwości dotrzymania terminu strony ustalą wspólnie nową datę dostarczenia rozwiązania. Jednocześnie wg metodyki ITIL incydenty, których źródłem jest problem muszą być rozwiązane zgodnie z obowiązującym SLA.

**43. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.4**





*2.4 Realizacja zaakceptowanych Zagadnień Utrzymaniowych odbywa się po uzgodnieniu z Wykonawcą zakresu, czasochłonności (MD), terminu realizacji i harmonogramu wykonania.*

Prosimy o potwierdzenie czy realizacja Zagadnień Utrzymaniowych obsługiwana będzie w narzędziu REDMINE.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy – REDMINE.

**44. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.4**

*2.4 Realizacja zaakceptowanych Zagadnień Utrzymaniowych odbywa się po uzgodnieniu z Wykonawcą zakresu, czasochłonności (MD), terminu realizacji i harmonogramu wykonania.*

Prosimy o potwierdzenie czy realizacja zaakceptowanych Zagadnień Utrzymaniowych, po potwierdzeniu czasochłonności (MD) dla danego zagadnienia, pomniejszy pulę 168 godzin zarezerwowanych dla Małego Rozwoju.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie potwierdzamy. Mały Rozwój nie jest powiązany z realizacją Zagadnień Utrzymaniowych.

**45. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespoły, które realizują działania rutynowe:*

*Administracja Aplikacji (II Linia Wsparcia - odpowiada Zamawiający) odpowiada za*

- Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów i zleceń standardowych, tak by mogły być rozwiązane w uzgodnionym czasie,*

Prosimy o informacje, jakie zostały przyjęte kryteria eskalacji do kolejnych linii wsparcia dla incydentów i zleceń standardowych

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Jeśli po analizie zgłoszenia na I lub II linii wsparcia zgłoszenie nie jest możliwe do rozwiązania przez Zespół Zamawiającego jest ono przekazywane na III linię wsparcia. Zamawiający zakłada, że zgłoszenie, którego realizacja wymaga dostarczenia paczki poprawkowej oprogramowania oraz zgłoszenia, w których Zamawiający nie jest w stanie samodzielnie rozwiązać będą przekazywane na III linię wsparcia.



**46. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespołu, które realizują działania rutynowe:*

*Zespół Infrastruktura (odpowiada Zamawiający) odpowiada za takie działania jak:*

- *Monitorowanie dostępności, wydajności i obciążenia*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji incydentu zgłoszonego w HP SD, związanego z problemami wydajności i obciążenia aplikacji Siebel za które Dostawca nie odpowiada, jest przekazanie incydentu do grupy obsługi zespołu infrastruktury.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, zgłoszenia dotyczące wydajności i obciążenia aplikacji w pierwszej kolejności są analizowane przez Zespół Infrastruktury Zamawiającego. Jeśli z analizy wynika, że przyczyną problemu są błędy w oprogramowaniu, zgłoszenie będzie przekazane do Wykonawcy odpowiedzialnego za ten obszar.

**47. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespołu, które realizują działania rutynowe:*

*Zespół Infrastruktura (odpowiada Zamawiający) odpowiada za takie działania jak:*

- *Zarządzanie bazą danych*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji incydentu zgłoszonego w HP SD, związanego z problemami bazy danych dla aplikacji Siebel za które Dostawca nie odpowiada, jest przekazanie incydentu do grupy obsługi zespołu infrastruktury.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, zgłoszenia dotyczące wydajności i obciążenia bazy danych w pierwszej kolejności są analizowane przez Zespół Infrastruktury Zamawiającego.

Jeśli z analizy wynika, że przyczyną problemu są błędy w oprogramowaniu, zgłoszenie będzie przekazane do Wykonawcy odpowiedzialnego za ten obszar.

**48. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespołu, które realizują działania rutynowe:*



*Zespół Infrastruktura (odpowiada Zamawiający) odpowiada za takie działania jak:*

- *Zarządzanie, administracja i konfiguracja systemów operacyjnych*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji incydentu zgłoszonego w HP SD, związanego z problemami konfiguracji i zarządzania systemem operacyjnym na którym zainstalowana jest aplikacja Siebel za które Dostawca nie odpowiada, jest przekazanie incydentu do grupy obsługi zespołu infrastruktury.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, zgłoszenia dotyczące problemów konfiguracji i zarządzania systemem operacyjnym w pierwszej kolejności są analizowane przez Zespół Infrastruktury Zamawiającego.

Jeśli z analizy wynika, że przyczyną problemu są błędy w oprogramowaniu, zgłoszenie będzie przekazane do Wykonawcy odpowiedzialnego za ten obszar.

**49. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespołu, które realizują działania rutynowe:*

*Zespół Infrastruktura (odpowiada Zamawiający) odpowiada za takie działania jak:*

- *Zarządzanie, administracja i konfiguracja serwerów aplikacyjnych*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji incydentu zgłoszonego w HP SD, związanego z problemami konfiguracji i zarządzania serwerami aplikacyjnymi Siebel za które Dostawca nie odpowiada, jest przekazanie incydentu do grupy obsługi zespołu infrastruktury.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, zgłoszenia dotyczące problemów konfiguracji i zarządzania serwerami aplikacyjnymi w pierwszej kolejności są analizowane przez Zespół Infrastruktury Zamawiającego.

Jeśli z analizy wynika, że przyczyną problemu są błędy w oprogramowaniu, zgłoszenie będzie przekazane do Wykonawcy odpowiedzialnego za ten obszar.

**50. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespołu, które realizują działania rutynowe:*

*III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:*

- *Inicjowanie wykonywania prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe itd.),*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji incydentu związanego z przygotowaniem programistycznej poprawki utrzymaniowej jest rejestracja zagadnienia w narzędziu REDMINE do zarządzania procesem wytwórczym poprawki oraz zawieszenie incydentu w HP SD do czasu wdrożenia poprawki na środowisko produkcyjne.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy. Jednakże trzeba pamiętać, że Zagadnienie w REDMINE ma określony termin realizacji i czasochłonność (MD). Zgłoszenie zawieszone w HP SM nie może przekroczyć tego terminu.

**51. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespoły, które realizują działania rutynowe:*

*III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:*

- *Inicjowanie wykonywania prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe itd.),*

Prosimy o potwierdzenie, czy błędy migracji należy klasyfikować jako problem, a co za tym idzie będą obsługiwane w narzędziu REDMINE.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie potwierdzamy. Błędy migracyjne traktowane są jako incydenty. Znana jest przyczyna, nie ma objęcia więc błąd migracyjny należy traktować jako incydent.

**52. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespoły, które realizują działania rutynowe:*

*III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:*

- *Inicjowanie wykonywania prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe itd.),*



Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym podejściem do realizacji błędów migracyjnych jest:

- Odrzucenie zgłoszenia - tylko w przypadku, gdy błąd migracyjny został zarejestrowany w narzędziu HP SM.
- Obsługa błędu migracyjnego - zarządzanie obsługą błędów migracyjnych w narzędziu REDMINE
- Wykonanie poprawki migracyjnej - usunięcie błędów migracyjnych po stronie bazy danych Siebel

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie potwierdzamy takiego podejścia. Obsługa incydentów związanych z błędami migracji odbywa się w HP SM.

**53. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespoły, które realizują działania rutynowe:*

*III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:*

- *Rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, które zostały przekazane na III linię wsparcia*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym podejściem do rozwiązywania incydentów i zleceń standardowych przekazanych na III linię wsparcia jest obsługa zgłoszeń związanych z błędami w oprogramowaniu Siebel a nie błędami użytkowników aplikacji Siebel.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Przy założeniu większego doświadczenia Wykonawcy w zakresie obsługi Siebel – zgłoszenia z błędami użytkowników mogą być przekazane na III linię wsparcia, jeśli rozwiązanie nie jest możliwe przez I lub II linię wsparcia Zamawiającego.

**54. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespoły, które realizują działania rutynowe:*

*III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:*

- *Przygotowanie paczek poprawkowych*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji przygotowania paczki poprawkowej jest:

- Przygotowanie przez Dostawcę exportu zmian w oprogramowaniu i umieszczenie ich na wskazanym przez Zamawiającego zasobie / repozytorium plików



- Przygotowanie przez Dostawcę krótkiej instrukcji instalacji paczki i umieszczenie ich na wskazanym przez Zamawiającego zasobie / repozytorium plików
- Instalacja przygotowanej paczki przez Zamawiającego na środowisku testowym / produkcyjnym
- Koordynacja wgrywania paczki (Release Management) na środowisko testowe / produkcyjne po stronie Zamawiającego

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy.

**55. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespołu, które realizują działania rutynowe:*

*III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:*

- *Wykonywanie drobnych zmian nie będących pracami rozwojowymi.*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji drobnych zmian nie będących pracami rozwojowymi, będzie wycena zmiany przez Dostawcę (określenie pracochłonności (MD)), potwierdzenie pracochłonności przez Zamawiającego, oraz realizację prac przez Dostawcę która pomniejszy pulę 168 godzin zarezerwowanych dla Małego Rozwoju.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie potwierdzamy. Prace wskazane w przedstawionym punkcie nie są to prace rozwojowe.

**56. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” pkt 2.7**

*2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespołu, które realizują działania rutynowe:*

*III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:*

- *Udzielenie odpowiedzi i prowadzenie konsultacji w zakresie wiedzy eksperckiej obszaru zaawansowanych aspektów technicznych i systemowych.*

Prosimy o potwierdzenie, czy oczekiwanym sposobem realizacji udzielenia odpowiedzi i prowadzenia konsultacji w zakresie wiedzy eksperckiej będzie zarejestrowanie przez Zamawiającego, w narzędziu HP SM, Zlecenia Standardowego o kategorii US-SMIL-INFO (Udzielenie informacji dotyczącej funkcjonalności systemu) i przekazanie do realizacji do Dostawcy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, komunikacja poprzez HP SM.

**57. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”****OBSZAR SYSTEMU BĘDĄCY PRZEDMIOTEM NINIEJSZEGO POSTĘPOWANIA**

- Dla Segmentu Dystrybucji
- Moduł raportowy BI Publisher
- Portal Sprzedawcy
- System Billingowy CCB wraz z funkcjonalnością CRM
- Integracja

**Dla Segmentu Sprzedaży**

- *Moduł raportowy Oracle BI EE*
- System Billingowy CCB
- eBOK
- Aplikacja mobilna
- Integracja

Opis przedmiotu zamówienia wymienia systemy w Segmencie Dystrybucji oraz systemy w Segmencie Sprzedaży inne niż system Siebel będące przedmiotem postępowania na "Świadczenie usług utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel". Prosimy o potwierdzenie, że przedmiotem postępowania na postępowania na "Świadczenie usług utrzymania oraz rozwoju dla systemu Siebel" jest system Siebel Energy CRM, i w związku z tym tekst definiujący obszar będący przedmiotem postępowania powinien mieć brzmienie:

**„OBSZAR SYSTEMU BĘDĄCY PRZEDMIOTEM NINIEJSZEGO ZAMÓWENIA****Dla Segmentu Sprzedaży**

- *System SIEBEL Energy CRM*

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, postępowanie dotyczy systemu SIEBEL Energy CRM. Zamawiający dokonał zmiany SIWZ w tym zakresie.

**58. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

*Ilość zgłoszeń w pierwszym półroczu 2017:*

Nazwa – ilość



Incydenty krytyczne 6

Incydenty z podniesionym priorytetem 28

razem 34

Prosimy o informację czy wymienione statystyki dotyczą całego systemu SMILE (Segment Dystrybucji i Sprzedaży) czy też wybranego systemu oraz czy dotyczą wszystkich typów zgłoszeń? Prosimy o podanie sumarycznej liczby zarejestrowanych zgłoszeń w pierwszym półroczu 2017.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Informacja dotyczy incydentów krytycznych oraz liczby incydentów, w których nastąpiła eskalacja z podniesieniem priorytetu.

Sumaryczna ilość zgłoszeń w pierwszym półroczu 2017:

Incydent – 729 szt.

Zlecenie standardowe – 741 szt.

Zgłoszenia w podziale na priorytety:

-niski – 1456 szt.

- zwykły – 14 szt.

**59. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

*Założenia dotyczące obsługi Małego Rozwoju w Systemie.*

Prosimy o potwierdzenie, czy każda zlecona zmiana w oprogramowaniu przez Zamawiającego może kwalifikować się do Małego Rozwoju niezależnie od czasochłonności i złożoności zmiany wykonania.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, zmiana może kwalifikować się jako Mały Rozwój (niezależnie od czasochłonności i złożoności) w ramach przeznaczonego limitu, każdorazowo po obustronnych ustaleniach i potwierdzeniach Zamawiającego i Wykonawcy.

**60. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

*Zlecenia EITE na wykonanie Małego Rozwoju w Systemie będą zgłoszone za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń i będą zawierać opis zakresu prac, i opis wymagań funkcjonalnych modyfikacji będącej przedmiotem Zlecenia.*

Prosimy o potwierdzenie, czy systemem nazwanym Systemem Obsługi Zgłoszeń dla zgłoszenia i wyceny prac w ramach Małego Rozwoju jest REDMINE.



**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy – REDMINE.

**61. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

*W ciągu maksymalnie 5 Dni Roboczych od otrzymania Zlecenia wykonania Prac Rozwojowych w Systemie Wykonawca przedstawi EITE szacowaną pracochołność wykonania prac, będących przedmiotem Zlecenia oraz szacowany harmonogram ich realizacji, a także analizę wpływu wykonania prac na inne elementy Systemu.*

Prosimy o potwierdzenie, czy szacowana pracochołność powinna być składową czasu potrzebnego na wytworzenie zmian w oprogramowaniu, przygotowanie dokumentacji oraz przygotowanie paczki zmian do przeniesienia, czyli całości prac do wykonania przez Dostawcę.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Powinna zawierać całość prac, nie tylko zmiany w oprogramowaniu.

**62. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

*W przypadku akceptacji przez EITE warunków realizacji Zlecenia na wykonanie Małego Rozwoju w Systemie, Wykonawca w uzgodnionych z EITE terminach, przeprowadzi prace zgodnie z zakresem określonym w tym Zleceniu, w szczególności wykona Zlecenie dotyczące Małego Rozwoju Systemu oraz opracuje dokumentację powykonawczą, o ile Strony tak postanowią w Zleceniu.*

Prosimy o informacje, jakie dokumenty składają się na dokumentację powykonawczą i w jakim zakresie mają zostać uzupełnione w ramach wykonania zmian Małego Rozwoju.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Dokumentacja powykonawcza, w której skład wchodzi w szczególności:

- i. Dokumentacja architektoniczna
- ii. Projekty Techniczne
- iii. Materiały szkoleniowe dla zespołu technicznego
- iv. Instrukcje dla zespołu technicznego
- v. Instrukcje dla użytkowników końcowych



**63. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

*W przypadku akceptacji przez EITE warunków realizacji Zlecenia na wykonanie Małego Rozwoju w Systemie, Wykonawca w uzgodnionych z EITE terminach, przeprowadzi prace zgodnie z zakresem określonym w tym Zleceniu, w szczególności wykona Zlecenie dotyczące Małego Rozwoju Systemu oraz opracuje dokumentację powykonawczą, o ile Strony tak postanowią w Zleceniu.*

Prosimy o potwierdzenie, czy Zamawiający udostępni dedykowane środowisko deweloperskie Siebel, zawierające zainstalowaną aktualną paczkę produkcyjną, do wykonania zaakceptowanych prac w ramach Małego Rozwoju.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, środowisko deweloperskie będzie miało aktualną paczkę produkcyjną.

**64. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

*W przypadku potwierdzenia przez EITE poprawnego wykonania prac zgodnie ze Zleceniem Wykonawcy przekaże całość dokumentacji związanej z wykonanym Zleceniem (o ile Strony taką dokumentację przewidziały w Zleceniu). EITE potwierdzi odbiór Prac w Systemie Obsługi Zgłoszeń oraz za pomocą wiadomości e-mail.*

Prosimy o potwierdzenie czy odbiór Prac w Systemie Obsługi Zgłoszeń przez EITE następuje po przekazaniu całości opcjonalnej dokumentacji powykonawczej oraz pomyślnym zakończeniu testów na środowisku testowym UAT.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Po przekazaniu dokumentacji powykonawczej, zaakceptowanych testach UAT i zgodach na wdrożenie produkcyjne.

**65. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sugerowane kompetencje personelu Wykonawcy”**

*Sugerowane kompetencje dla roli Administrator*

Wśród sugerowanych kompetencji dla roli Administrator znajdujemy ogólne kompetencje związane z administracją systemami, nie znajdujemy jednak istotnych naszym zdaniem wymogów odnośnie znajomości i umiejętności administrowania systemem Siebel.



Według naszych doświadczeń projektowych dla roli Administratora Siebel niezbędne są poniższe kompetencje:

- znajomość administracji systemem Siebel
- umiejętność monitorowania komponentów systemu Siebel
- umiejętność instalacji hotfixów i paczek systemu Siebel
- umiejętność nadawania uprawnień niestandardowych w systemie Siebel
- umiejętność przenoszenia zmian pomiędzy środowiskami Siebel

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Są to sugerowane kompetencje.

**66. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sugerowane kompetencje personelu Wykonawcy”**

*Sugerowane kompetencje dla roli Programista*

Wśród sugerowanych kompetencji dla roli Programista znajdujemy ogólne kompetencje związane z programowaniem, nie znajdujemy jednak istotnych naszym zdaniem wymogów odnośnie znajomości i umiejętności konfiguracji oraz programowania w środowisku systemem Siebel.

Według naszych doświadczeń projektowych dla roli Programisty Siebel niezbędne są poniższe kompetencje:

- umiejętność konfiguracji systemu Siebel
- umiejętność programowania komponentów systemu Siebel (znajomość obiektów systemu, Siebel eScript, Siebel Workflow)
- Znajomość modelu danych oraz warstwy biznesowej (Business Objects / Business Components)
- Znajomość Siebel Tools

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Są to sugerowane kompetencje.

**67. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sugerowane kompetencje personelu Wykonawcy”**

*Sugerowane kompetencje dla roli Analityk*

Wśród sugerowanych kompetencji dla roli Analityk znajdujemy ogólne kompetencje związane z analizą systemową, nie znajdujemy jednak istotnych naszym zdaniem wymogów odnośnie znajomości i umiejętności analizy oraz projektowania konfiguracji i developmentu w środowisku systemem Siebel.



Według naszych doświadczeń projektowych dla roli Analityka systemu Siebel niezbędne są poniższe kompetencje:

- Znajomość funkcjonalności dostępnych w systemie Siebel
- Znajomość modelu danych systemu Siebel
- Umiejętność projektowania niezbędnych zmian w konfiguracji/budowie systemu Siebel
- Umiejętność zbierania wymagań biznesowych oraz określania ich sposobu realizacji w systemie Siebel
- Umiejętność identyfikacji luk w bazowej funkcjonalności systemu Siebel
- Umiejętność analizy, projektowania i konfiguracji produktów, ofert i promocji w Siebel

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Są to sugerowane kompetencje.

**68. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sugerowane kompetencje personelu Wykonawcy”**

*Sugerowane kompetencje dla roli Architekt*

Wśród sugerowanych kompetencji dla roli Architekt znajdujemy ogólne kompetencje związane z architekturą systemową, nie znajdujemy jednak istotnych naszym zdaniem wymogów odnośnie znajomości i umiejętności architektonicznych związanych z systemem Siebel.

Według naszych doświadczeń projektowych dla roli Architekta systemu Siebel niezbędne są poniższe kompetencje:

- Znajomość funkcjonalności dostępnych w systemie Siebel
- Znajomość architektury systemu Siebel
- Znajomość mechanizmów konfiguracji i programowania dostępnych w Siebel
- Znajomość obszarów integracji oraz migracji, w tym znajomość Siebel Enterprise Integration Manager

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Są to sugerowane kompetencje.

**69. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi”**

*2.3.1 Współczynnik dostępności*

*Współczynnik dostępność usługi wyliczany jest w oparciu o monitorowanie dostępności serwisów: platformy systemowej, serwisów serwera aplikacyjnego, serwera bazy danych.*

*F. M.*



Prosimy o potwierdzenie czy współczynnik dostępności usług wyliczany jest w oparciu o dostępność serwisów które są w odpowiedzialności zespołu infrastruktury a tym samym są poza obszarem odpowiedzialności Dostawcy, to jest: platforma systemowa, serwisy serwera aplikacyjnego i serwera bazy danych.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, dostępność jest w odpowiedzialności zespołu Infrastruktury Zamawiającego.

**70. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi”**

*Incydenty o priorytecie krytycznym: zdarzenia powodujące:*

- *Całkowite uniemożliwienie korzystania z funkcjonalności Usługi IT (SIEBEL)*

Prosimy o potwierdzenie, czy w obszarze odpowiedzialności Dostawcy jest obsługa incydentu o priorytecie krytycznym, definiowanego jako całkowite uniemożliwienie korzystania z funkcjonalności Usługi IT (SIEBEL) wynikające wyłącznie z błędu w dostarczonym oprogramowaniu aplikacji SIEBEL.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Incydenty o priorytecie krytycznym dotyczące problemów infrastruktury lub bazy danych są w obszarze odpowiedzialności Zamawiającego. Pozostałe wynikające z błędów w oprogramowaniu, konfiguracji oraz aplikacji są obszarem odpowiedzialności Wykonawcy.

**71. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi”**

*Incydenty o priorytecie krytycznym: zdarzenia powodujące:*

- *Utratę lub naruszenie spójności danych zawartych w SMILE w stopniu uniemożliwiającym prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu systemu wszystkim jej użytkownikom w danym czasie.*

Prosimy o potwierdzenie, czy w obszarze odpowiedzialności Dostawcy jest obsługa incydentu o priorytecie krytycznym, definiowanego jako utrata lub naruszenie spójności danych zawartych w SMILE w stopniu uniemożliwiającym prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu systemu wszystkim jej użytkownikom w danym czasie wynikająca wyłącznie z błędu w oprogramowaniu aplikacji SIEBEL.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Incydenty o priorytecie krytycznym dotyczące problemów infrastruktury lub bazy danych są w obszarze odpowiedzialności Zamawiającego. Pozostałe wynikające z błędów w oprogramowaniu, konfiguracji oraz aplikacji są obszarem odpowiedzialności Wykonawcy.



**72. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi”**

*Incydenty o priorytecie krytycznym: zdarzenia powodujące:*

- *Brak komunikacji w ramach interfejsów między CC&B a SIEBEL, które odpowiadają za pozytywne przekazywanie informacji o statusach spraw między tymi systemami.*

Prosimy o potwierdzenie, czy w obszarze odpowiedzialności Dostawcy jest obsługa incydentu o priorytecie krytycznym, definiowanego jako brak komunikacji, spowodowany problemem po stronie SIEBEL, w ramach interfejsów między CC&B a Siebel, które odpowiadają za pozytywne przekazywanie informacji o statusach spraw między tymi systemami. Wykonawca nie odpowiada za problemy po stronie systemów dziedzinowych, CC&B oraz szyn danych biorących udział w komunikacji integracyjnej.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy. Wykonawca odpowiada w zakresie obejmującym przedmiot zamówienia postępowania.

**73. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi”**

*Incydenty o priorytecie krytycznym: zdarzenia powodujące:*

- *Incydenty krytyczne nie powinny dotyczyć przypadków jednostkowych i powinny mieć charakter masowy*

Prosimy o potwierdzenie czy incydenty krytyczne pozostające w odpowiedzialności Dostawcy muszą mieć charakter masowy i nie mogą dotyczyć przypadków jednostkowych wystąpień problemu.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy przy założeniu dalszej treści tej części Karty Usługi mówiącej „Incydenty krytyczne mogą dotyczyć przypadków jednostkowych, które cechuje wysoki wpływ na wynik finansowy, są związane z nałożeniem kar na Spółkę GK ENERGA lub wpływają na utratę wizerunku Spółki GK ENERGA. Ocena w tym zakresie jest dokonywana przez Spółkę użytkującą system.”

**74. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi”**

*6.1. Lista raportów standardowych*

*Raporty dostarczane na zakończenie okresu rozliczeniowego*



Prosimy o potwierdzenie, że wymienione raporty dostarczane na zakończenie okresu rozliczeniowego są przygotowane przez Zamawiającego i ich przygotowywanie jest poza zakresem odpowiedzialności Dostawcy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Raporty standardowe przygotowuje Zamawiający.

**75. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi”**

*Reklamacja zgłoszenia*

*W ramach każdej z Usług IT zostanie uzgodniony z Klientem parametr dot. czasu rozpatrzenia reklamacji.*

*Wartość parametru uzgadniana jest na poziomie Usługi IT*

Prosimy o informację, jaka została przyjęta wartość parametru dot. czasu rozpatrzenia reklamacji dla Usługi IT będącej przedmiotem tego postępowania (SIEBEL)

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Konfiguracja HP SM określa czas rozpatrzenia reklamacji przez specjalistę na 8h.

**76. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi” – „Informacje dodatkowe”**

*3.3 Wsparcie oprogramowania ORACLE.*

*Dla Wsparcia Technicznego nie obowiązują Czasy Rozwiązywania Incydentów/Zleceń Standardowych.*

*Poprzez Wsparcie Techniczne rozumie się wsparcie techniczne dla posiadanych przez Spółkę/EITE licencji Oracle w ramach systemu CC&B i OBI EE, polegające na wprowadzeniu obejść do kodu natywnego, czyli kodu nie będącego modyfikacją wdrożeniową (dotyczy błędów kwalifikujących się do zgłoszenia na MetaLink Oracle <https://support.oracle.com>);*

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający miał na myśli system Siebel, w związku z czym, pkt 3.3 powinien mieć brzmienie jak poniżej:

„3.3 Wsparcie oprogramowania ORACLE.

Dla Wsparcia Technicznego nie obowiązują Czasy Rozwiązywania Incydentów/Zleceń Standardowych.

Poprzez Wsparcie Techniczne rozumie się wsparcie techniczne dla posiadanych przez Spółkę/EITE licencji Oracle w ramach systemu Siebel, polegające na wprowadzeniu obejść do kodu natywnego, czyli kodu nie będącego modyfikacją wdrożeniową (dotyczy błędów kwalifikujących się do zgłoszenia na MetaLink Oracle <https://support.oracle.com>);”

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy. Przedmiot postępowania dotyczy Systemu Siebel.

**77. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ - Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia” – „Sposób świadczenia usług – karta usługi” – „Informacje dodatkowe”**

*W ramach usługi utrzymaniowej realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez Wykonawcę i innych dostawców do istniejącego kodu źródłowego na dzień najbliższej zmiany wynikającej z utrzymania lub rozwoju wydawanej przez EITE, lecz nie rzadziej niż raz w tygodniu oraz przenoszenia go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne.*

Prosimy o potwierdzenie czy przenoszenie kodu źródłowego, wykonanego przez Wykonawcę i innych dostawców, pomiędzy środowiskami, w tym środowisko produkcyjne leży w obszarze odpowiedzialności Zamawiającego.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, Zamawiający odpowiada za przenoszenie kodu.

**78. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Umowa – Art.5 pkt.7**

*Jeśli z zestawienia miesięcznego za dany okres rozliczeniowy wynika, że EITE w tym okresie nie wykorzystał całkowicie pakietu godzin roboczych, o których mowa w ust.5 powyżej, i którym dysponował na początku tego okresu rozliczeniowego, to niewykorzystane przez EITE godziny robocze zostaną dodane, na początku następnego okresu rozliczeniowego, do pakietu godzin roboczych, którymi będzie dysponował EITE w tymże kolejnym okresie rozliczeniowym.*

Prosimy o potwierdzenie, że maksymalna zakumulowana liczba godzin roboczych do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym nie przekroczy 336 h.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie potwierdzamy, zakumulowana liczba godzin może przekroczyć 336h w danym okresie rozliczeniowym.

**79. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Umowa – Art.8 pkt.4**

**Prosimy o zmianę zapisu na następujący:**

8.4 Kary opisane w Art. 8 pkt. 1 mają zastosowanie jedynie w przypadku, gdy wskaźnik procentowy rozwiązanych terminowo incydentów, w stosunku do wszystkich zgłoszonych w danym miesiącu incydentów spadnie poniżej 95%. Jeżeli wskaźnik procentowy rozwiązanych terminowo incydentów, w





stosunku do wszystkich zgłoszonych w danym miesiącu incydentów jest większy lub równy 95% kary opisane w Art.8 pkt 1 nie mają zastosowania.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na taką zmianę.

**80. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile użytkowników jest zarejestrowanych w systemie Siebel?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

3 328.

**81. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile klientów jest zarejestrowanych w systemie Siebel?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

2 130 355.

**82. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile umów jest zarejestrowanych w systemie Siebel?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

2 584 904.

**83. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile interakcji z klientem jest zarejestrowanych w systemie Siebel?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

1 261 901.



**84. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile średnio miesięcznie spraw jest obsługiwanych w systemie Siebel?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

66 422 (średnia z 32 miesięcy).

**85. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile średnio miesięcznie komunikatów integracyjnych wychodzi z systemu Siebel do innych systemów?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

44 584 (średnia z 32 miesięcy).

**86. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile średnio miesięcznie komunikatów integracyjnych przychodzi do systemu Siebel z innych systemów?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

96 676 (średnia z 32 miesięcy).

**87. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile punktów poboru jest zarejestrowanych w systemie Siebel?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

2 155 460.

**88. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile jest udostępnianych usług integracyjnych przez system Siebel – integracja przychodząca bazująca na usługach Webservice?

*Mult*



**Odpowiedź Zamawiającego:**

24.

**89. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, z ilu usług integracyjnych korzysta system Siebel – integracja wychodząca bazująca na usługach Webservice?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

17.

**90. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ – Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, Czy i ile jest interfejsów bazodanowych (podgląd danych, ładowanie danych z zewnętrznych systemów).

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Istnieją 4 interfejsy ładujące dane z systemów zewnętrznych.

**91. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ Załącznik nr 1 do SIWZ „Opis przedmiotu zamówienia”**

Prosimy o informację, ile średnio miesięcznie komunikatów przechodzi przez przepływy integracyjne dotyczące systemu Siebel, w rozbiciu na KSD OSD i KSD nonOSD?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

KSD OSD: 4 543 (średnia z 32mc).

KSD nOSD : 144 073 (średnia z 32mc).

**92. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

W kontekście postępowania przetargowego na świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu Siebel, proszę o doprecyzowanie / potwierdzenie wolumetrii Zleceń Standardowych. W SIWZ jest ona określona na poziomie 2000 sztuk w okresie rozliczeniowym.

Proszę o potwierdzenie, że okres rozliczeniowy należy rozumieć jako miesiąc (lub inne zdefiniowanie tego okresu dla tego konkretnego parametru).

Proszę o potwierdzenie, że liczba 2000 jest poprawna / nie wkradł się tutaj błąd.

**Odpowiedź Zamawiającego:**



Okres rozliczeniowy to miesiąc kalendarzowy. 2000 zgłoszeń to maksymalna wartość zgłoszeń w miesiącu jaka musi być obsłużona w ramach ustalonego SLA. Każde zgłoszenie powyżej nie ma wymogu spełnienia SLA.

**93. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Jeśli zamówienia, o których mowa w pkt. 3 rozdziału IX SIWZ, zostały wykonane dla podmiotu zagranicznego, a rozliczenie odbywało się w walucie innej niż PLN, czy kwota, którą należy wpisać w załączniku nr 9, w kolumnie „Wartość projektu wdrożenia lub rozwoju w ramach umowy” ma być podana w faktycznej walucie rozliczenia zamówienia, czy przeliczona na PLN? Jeśli przeliczona na PLN, to po jakim kursie?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zgodnie z treścią Rozdziału XI ust. 17 SIWZ, w przypadku, gdy Wykonawca dla potwierdzenia spełnienia warunków udziału w Postępowaniu załączy dokumenty zawierające kwoty wyrażone w walutach innych niż złoty polski, Zamawiający przeliczy je na złoty polski. Do przeliczenia zostanie zastosowany średni kurs walut NBP obowiązujący w dniu publikacji ogłoszenia o Zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. W przypadku braku publikacji kursów walut NBP obowiązujących w dniu, o którym mowa powyżej, zastosowanie ma kurs ostatnio ogłoszony przed ww. dniem zgodnie z treścią § 8 pkt 5 Uchwały Nr 51/2002 Zarządu Narodowego Banku Polskiego z dnia 23 września 2002 r. w sprawie sposobu wyliczania i ogłaszania bieżących kursów walut obcych (tekst jednolity Dz. Urz. NBP z 2015 r. poz. 11 ze zm.).

**94. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Jeśli referencje, o których mowa w pkt. 15 lit. a rozdziału XI SIWZ zostały wystawione w języku angielskim, czy wymagane tłumaczenie ma być wykonane przez tłumacza przysięgłego?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zgodnie z § 16 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Rozwoju w rodzaju sprawie dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia z dnia 26 lipca 2016 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 1126) dokumenty sporządzone w języku obcym składane są wraz z tłumaczeniem na język polski. Tłumaczenie na język polski może zostać dokonane przez Wykonawcę. Nie ma obowiązku przedstawiania tłumaczenia wykonanego przez tłumacza przysięgłego.

**95. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Zgodnie z pkt. 1 rozdziału III podaną definicję dla Siebel należy rozumieć jako „Siebel CRM - SIEBEL ENERGY”. Jak należy interpretować „Siebel CRM - SIEBEL ENERGY”? Czy chodzi o oprogramowanie Oracle Siebel CME (Communication, Media, Energy)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie chodzi o Oracle Siebel CME. Postępowanie dotyczy Siebel (CRM) - Customer Relationship Management.

**96. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

W Załączniku nr 1 do SIWZ w rozdziale „Opis systemu” w opisie obszaru systemu będącego przedmiotem postępowania Zamawiający określił, że zarówno w Segmencie Dystrybucji, jak również w Segmencie Sprzedaży uwzględniona jest integracja. Czy przedmiotem postępowania jest integracja TYLKO pomiędzy tylko komponentami czy także pomiędzy innymi komponentami nie będącymi przedmiotem postępowania? Jeśli również pomiędzy innymi, to jakimi?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tylko pomiędzy komponentami będącymi przedmiotem postępowania.

**97. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

W Załączniku nr 1 do SIWZ w rozdziale „Opis systemu” w opisie obszaru systemu będącego przedmiotem postępowania, w tabeli opisującej funkcje poszczególnych elementów, w wierszu „Oracle Utilities Customer Care & Billing – serwer aplikacji” Zamawiający napisał: „... oraz pomocniczych procesów wykonujących kod w języku Cobol.” Czy przedmiotem niniejszego postępowania jest również utrzymanie i rozwój wspomnianego kodu w języku Cobol? Jeśli tak, prosimy o dokumentację techniczną dotyczącą tego kodu.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Postępowanie dotyczy Siebel CRM, nie ma w tym systemie procesów napisanych w Cobol.

**98. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Czy System Siebel zaimplementowany jest z interfejsem użytkownika w Open UI oraz najnowszymi Service Packs oraz Innovation Packs?

**Odpowiedź Zamawiającego:**



Zaimplementowany jest Siebel Innovation Pack 2013 bez Open UI.

**99. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Czy zarządzanie zmianą oraz wersją Siebel Repository odbywa się przy pomocy zewnętrznego narzędzia do kontroli wersji? Jeśli tak to jakiego?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zarządzanie zmianą oraz wersją nie odbywa się za pomocą zewnętrznego narzędzia do kontroli wersji.

**100. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający dopuszcza realizację prac projektowych zdalnie? Jeżeli tak, to czy zdalna praca jest dopuszczalna tylko na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, czy też mogą być realizowane zdalnie z zagranicy, w tym krajów spoza Unii Europejskiej?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Prace mogą być realizowane zdalnie, z terytorium krajów Unii Europejskiej.

**101. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Prosimy o wyjaśnienie w jakim języku zamawiający przewiduje realizację prac.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W języku polskim.

**102. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Prosimy o wyjaśnienie czy wszyscy członkowie zespołu po stronie Wykonawcy (wymienieni w SIWZ Rozdział IX pkt. 4) muszą umieć posługiwać się językiem polskim.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wymaga aby wszyscy członkowie zespołu po stronie Wykonawcy posługiwali się językiem polskim, wymaga aby członkowie zespołu Wykonawcy kontaktujący się z Zamawiającym posługiwali się językiem polskim.

**103. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Prosimy o informację, które z załączników opublikowanych na stronie Energa (Świadczenie usług utrzymania oraz małego dla Systemu Siebel <https://bip.energa.pl/63955.xml>) powinny zostać dołączone do oferty (poza załącznikiem nr 2 - JEDZ)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający informuje, że do oferty powinien zostać załączony Jednolity Europejski Dokument Zamówienia, w którego treści powinny znaleźć się wszystkie wymagane przez Zamawiającego informacje. Dodatkowo Zamawiający rekomenduje złożenie załącznika nr 9 – Wykaz doświadczenie zawodowe oraz załącznika nr 10 – Wykaz osób skierowanych do realizacji zamówienia publicznego.

**104. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

W rozdziale IX. SIWZ „Warunki udziału w postępowaniu”, w punkcie 3. Zamawiający wymaga aby Wykonawca wykazał się realizacją w okresie ostatnich 3 lat przed upływem składania ofert co najmniej 2 (dwóch) zamówień na świadczenie usług informatycznych utrzymania i rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę nie mniejszą niż 1 (jeden) milion złotych każda.

Pragniemy zwrócić uwagę, że system Siebel jest mało rozpowszechnionym systemem, w szczególności w okresie ostatnich kilku lat zgodnie z polityką producenta - co uwidaczniają też raporty Gartner Magic Quadrant w kategorii Salesforce Automation - w miejsce systemu Siebel oferowane są inne rozwiązania, w szczególności Oracle Sales Cloud (Siebel przestał pojawiać się w w.w. raportach Gartnera od 2014 roku). W konsekwencji tym samym czasie spadła też drastycznie liczba projektów IT, w szczególności dużych (powyżej 1 mln zł) dotyczących wdrażania, utrzymania i rozwoju systemów Siebel.

Sformułowane przez Zamawiającego kryterium warunku udziału w postępowaniu przetargowym istotnie ogranicza uczciwą konkurencję i stawia zbyt wysokie bariery dla integratorów systemów klasy CRM, którzy posiadają wystarczające kwalifikacje i doświadczenie aby sprostać zadaniu postawionemu przez Zamawiającemu.

Mając na uwadze powyższe, zwracamy się z prośbą o modyfikację kryterium dopuszczenia w taki sposób aby Wykonawca miał wykazać się realizacją w okresie ostatnich 5 lat przed upływem składania ofert co najmniej 2 (dwóch) zamówień na świadczenie usług informatycznych utrzymania i rozwoju dla systemu Siebel, na kwotę nie mniejszą niż 500 (pięćset) tysięcy złotych każda.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę w tym zakresie.

**105. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

W części III.ust1 SIWZ Zamawiający wskazał, że przez System Siebel należy rozumieć System CRM-Siebel Energy. Następnie w części IX.ust3. SIWZ wymaga doświadczenia polegającego na świadczeniu usług utrzymania oraz rozwoju systemu Siebel. W tym miejscu Zamawiający posługuje się małą literą „system Siebel” zatem inaczej niż w treści III.ust. 1 SIWZ. Czy w związku z tym Zamawiający dopuszcza złożenie referencji potwierdzających doświadczenie w zakresie utrzymania oraz rozwoju systemu Siebel rozumianego ogólnie jako system Siebel CRM? Należy zwrócić uwagę, że wymagane przez Zamawiającego posiadanie doświadczenia w zakresie rozwoju systemu Siebel wskazuje na doświadczenie w zakresie Siebel CRM, gdyż rozwój wykonywany jest za pomocą narzędzia Siebel Tools, które jest wspólne dla wszystkich systemów opartych o Siebel CRM, w szczególności Siebel Energy. Wymaganie przez Zamawiającego dodatkowych referencji obsługi systemu Siebel Energy jest nieuzasadnione oraz ograniczające dostęp do zamówienia do jednego podmiotu na rynku, co w sposób zasadniczy ogranicza konkurencję. Innymi słowy podmiot posiadający doświadczenie w zakresie utrzymania i rozwoju dowolnego Siebel CRM jest w stanie odpowiednio wykonać obsługę Siebel Energy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Referencje mogą dotyczyć dowolnego systemu Siebel CRM.

**106. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie treści SIWZ:**

Prosimy o wyjaśnienie czy kwota wskazana w części IX. ust 3 to kwota brutto czy netto?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyjaśniana, że kwota minimalna zamówienia realizowanego bądź zrealizowanego przez Wykonawcę podana w rozdziale IX ust. 3 SIWZ jest kwotą brutto.

Z poważaniem,

Kierownik  
Biura Wsparcia Klienta i Zakupów  
  
Piotr Rutkowski