

Gdańsk, dnia 14 grudnia 2017 r.

**Dotyczy:** postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. "Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu CC&B" - Znak postępowania: ZP/EITE/01/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 CC&B”.

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

Dot. IX. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU pkt 4 SIWZ. Pytanie: Zwracamy się z prośbą o zmianę wymagań określonych w pkt. 4 dotyczących osób, którymi ma dysponować wykonawca, poprzez dookreślenie, jakie projekty Zamawiający uzna za projekty utrzymania lub rozwoju systemów informatycznych tożsamy z przedmiotem zamówienia.

#### **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 CC&B, jednocześnie Zamawiający nie określa minimalnej wartości tych projektów.

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

Dot. Załącznik Nr 13 – Wzór Umowy § 8 ust.1 i 4 Wzoru Umowy. Pytanie: Zwracamy się z prośbą o wykreślenie § 8 ust.1 z Wzoru Umowy.

Uzasadnienie: Zarówno §8 ust.1 i 4 Wzoru Umowy przewidują mechanizm wymierzenia kary za przekroczenie czasu usunięcia incydentów. W przypadku ziszczenia się przesłanek opisanych w §8 ust. 4



Wzoru Umowy wykonawca będzie karany de facto podwójnie, gdyż za te same zdarzenia zostanie mu wymierzona kara z ust.1 oraz w ujęciu „zbiorczym” kara określona w ust.4. Takie działanie byłoby naruszeniem zasady równości stron stosunku prawnego, zaś tak wymierzone kary jak wskazuje ugruntowane orzecznictwo sądów powszechnych i Sądu Najwyższego będą podlegać obligatoryjnemu miarkowaniu przez sąd w przypadku sporu sądowego. Cel instytucji kar umownych to działanie prewencyjne, zmobilizowanie wykonawców do należytego wykonania zamówienia. Z tego punktu widzenia wystarczająco dotkliwą, przy wysoko postawionym SLA jest kara przewidziana §8 ust. 4 Wzoru Umowy, gdyż pozostawienie obu mechanizmów wymierzenia kary byłoby sprzeczne z celem ustanawiania tej instytucji w treści Wzoru Umowy, prowadząc do bezpodstawnego wzbogacenia Zamawiającego kosztem wykonawcy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie podziela opinii Wykonawcy w tym zakresie i nie wnosi zmian do projektu Umowy.

**3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dot. Załącznik Nr 13 do SIWZ – Wzór Umowy. §8 ust.7 Wzoru Umowy. Pytanie: Zwracamy się z prośbą o dodanie drugiego zdania w treści „Strony wyłączają możliwość odpowiedzialności Wykonawcy za korzyści utracone („lucrum cessans”) Zamawiającego powstałe na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.”

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający uwzględnił zmianę jednak nie ograniczając wyłączenia odpowiedzialności za korzyści utracone („lucrum cessans”) jedynie dla Wykonawcy ale wyłączając tę odpowiedzialność dla obu Stron umowy. W związku z powyższym § 8 ust. 8 Umowy otrzymuje brzmienie: „Kary umowne naliczane będą od wartości wynagrodzenia netto. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (lucrum cessans).”

**4. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy Załącznik Nr 1 do SIWZ OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (dalej jako „OPZ”), rozdział I. Punkt 2.2. Pytanie: Prosimy o wyjaśnienie definicji Problemu.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Problem to nieznaną przyczyną jednego lub wielu incydentów. Proces zarządzania problemem ma za zadanie minimalizowanie niekorzystnego wpływu incydentów i problemów oraz zapobieganie przed ponownym pojawieniem się incydentów. Wymaga się poszukiwania przyczyn występowania incydentów, a następnie podejmowania działań zmierzających do trwałej naprawy sytuacji. Proces ten zawiera zarówno



elementy reaktywne (wywoływane konkretną sytuacją awaryjną), jak i proaktywne, do których zaliczane są wszelkie działania prewencyjne podejmowane przed pojawieniem się incydentu lub problemu.

## 5. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy OPZ, rozdział I. Punkt 2.2. Pytanie: Zwracamy się z prośbą o wyjaśnienie czy jest przewidziane i jeśli tak to jakie ograniczenie ilościowe Problemów w ramach miesiąca rozliczeniowego.

Uzasadnienie:

Wykonawca pragnie podkreślić, iż z uwagi na to, iż Zamawiający przyjął ryczałtowy charakter wynagrodzenia dla usług utrzymania, tym bardziej w zgodzie z art. 29 ust. PZP. Nie ulega wątpliwości, iż zarówno charakter, jak i ilość zleceń standardowych przekłada się na ilość pracy osób wykonujących usługi w ramach obowiązków Wykonawcy. Z uwagi na to po stronie Zamawiającego leży obowiązek jednoznacznego i wyczerpującego opisanie przedmiotu zamówienia w taki sposób ażeby wykonawcy mogli rzetelnie skalkulować ofertę w postępowaniu. Postanowienia OPZ w obecnym kształcie uniemożliwiają rzetelne skalkulowanie oferty. Nieprecyzyjne ustalenie obowiązków Wykonawcy, ilości prac, które ma wykonać w ramach realizacji przedmiotu zamówienia może doprowadzić do sytuacji nieporównywalności ofert wykonawców, gdyż będą musieli oni poczynić czysto hipotetyczne założenia odnośnie przewidywalnej pracochłonności projektu.

### Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie określa limitu ilości problemów. Ilość incydentów jest określona na maksymalnym poziomie 2000 szt w okresie rozliczeniowym, które rozwiązane muszą być z ustalonym SLA.

## 6. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy OPZ, rozdział I Pytanie: Prosimy o wyjaśnienie czy z listy incydentów wchodzących w zakres świadczenia usługi wyłączone są błędy producenta oprogramowania.

### Odpowiedź Zamawiającego:

Jeśli będą wskazane na etapie analizy I, II lub III linii wsparcia, błędy producenta oprogramowania będą przekazywane do producenta oprogramowania z zawieszeniem czasu realizacji zgłoszenia na czas rozwiązania zgłoszenia producenta oprogramowania.

## 7. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy OPZ, rozdział I. Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż w zakres przedmiotu zamówienia realizowanego przez wykonawcę nie wchodzi żadne inne czynności poza: incydentami, Problemami, Zleceniami Standardowymi oraz Zagadnieniami Utrzymaniowymi. Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie,

że Zamawiający nie przewiduje w ramach realizacji przedmiotu zamówienia przez wykonawcę żadnych dodatkowych czynności poza wskazanymi powyżej.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zakres obejmuje czynności wskazane w opisie przedmiotu zamówienia. Rozdział I obejmuje pełną listę czynności, za które odpowiada Wykonawca.

**8. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, rozdział I. Punkt 2 Pytanie: Prosimy o informację za które z wymienionych procesów będzie odpowiedzialny Zamawiający, a za które Wykonawca.

Uzasadnienie: Analogiczne jak dla pytania z pkt. 5

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Wykonawca odpowiada za wszystkie wymienione w punkcie 2.zadania

**9. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, rozdział I. Punkt 2.5 Pytanie: Prosimy o informację kto będzie odpowiedzialny za Proces Monitorowania Dostępności, Zamawiający czy Wykonawca?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający.

**10. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, rozdział I, pkt. 2.7 w zw. z treścią dokumentu Sposób świadczenia usługi – karta usługi. W treści dokumentu karta usługi, a ściślej w pkt. od 4.1 - 4.30 Zamawiający wymienił zlecenia standardowe, które mogą być przedmiotem zgłoszeń w ramach realizacji Usługi. Na stronie 42 opisu przedmiotu zamówienia w dokumencie w Karta usługi, w pozycji Parametry Pojemnościowe Zamawiający określił ilość dla wszystkich Zleceń Standardowych na poziomie 2000 szt. Ponadto, Zamawiający na stronie 2giej i 3ciej OPZ w pkt. 2.7. określił zakres działań związanych ze zleceniami standardowymi dla I i II linii wsparcia, które są w jego gestii. I tak:

- a. I linia wsparcia oprócz rejestracji zleceń standardowych, będzie odpowiedzialna za rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, które Service Desk jest w stanie rozwiązać, eskalację do kolejnych linii wsparcia incydentów i zleceń standardowych, tak by mogły być rozwiązane w uzgodnionym czasie;

Przy czym, jeżeli chodzi o zakres III linii wsparcia za którą odpowiada Wykonawca jednym z zadań za które ma być odpowiedzialny Wykonawca ma być rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, które zostały przekazane na III linię wsparcia.

Pytanie: W związku z powyższym, Wykonawca zwraca się z prośbą o odpowiedź na pytanie, czy w zakresie podanej ilości 2000 szt. zleceń standardowych wchodzi wszystkie zgłoszenia – dla I, II, III linii wsparcia? Jeśli tak, prosimy o dookreślenie max. ilości zleceń standardowych, które mogą być przekazane na III linię wsparcia. Ponadto, prosimy o szczegółową informację za które działania i czynności będzie odpowiedzialny Zamawiający, a za które Wykonawca?

Uzasadnienie: Analogiczne jak dla pytania z pkt. 5

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie ma limitu. 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. Przy założeniu większego doświadczenia Wykonawcy w zakresie obsługi systemów objętych postępowaniem – zgłoszenia, których nie może rozwiązać I lub II linia wsparcia mogą być przekazane na III linię wsparcia - Wykonawcy. Nie ma ścisłego podziału, zgłoszeń za które odpowiada Zamawiający, a za które Wykonawca.

**11. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, rozdział I. Pytanie: Czy za warstwę sprzętową odpowiada Zamawiający?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak.

**12. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, rozdział I. Punkt 2. Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że za zgłoszenia realizowane przez Zespół Infrastruktury, Service Desk (I linia wsparcia) i Administracja Aplikacją (II Linia Wsparcia) nie wchodzi w zakres świadczenia usługi przez Wykonawcę, tylko są po stronie Zamawiającego.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy. Wykonawca będzie odpowiedzialny za III linię Wsparcia, ale źródłem zgłoszeń może być I i II linia Wsparcia.

**13. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, rozdział I. Punkt 2.7 Pytanie: Prosimy o opisanie na jakiej zasadzie będą przekazywane incydenty i zlecenia standardowe do III linii wsparcia.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W systemie obsługi zgłoszeń HP SM.

**14. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, rozdział I. Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż świadczenie usługi w zakresie III linii wsparcia dotyczy tylko i wyłącznie środowiska produkcyjnego.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy.

**15. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Strona 25. Pytanie: Czy podana ilość zgłoszeń dotyczy wszystkich zgłoszeń obsługiwanych w I półroczu 2017 roku? Czy są w nich zawarte wszystkie incydenty i zlecenia standardowe?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

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

**16. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ Pytanie: Prosimy o podanie ile incydentów w obszarze, którego dotyczy SIWZ było zgłoszonych w pierwszym półroczu 2017?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Incydenty zgłoszone w pierwszym półroczu 2017 roku – 12079 szt.

**17. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o podanie ile incydentów w obszarze, którego dotyczy SIWZ było zgłoszonych w pierwszym półroczu 2017? Prosimy by dane był podane w podziale na typy incydentów, włącznie z incydentami o priorytecie zwykłym i niskim.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Sumaryczna ilość zgłoszeń w pierwszym półroczu 2017:

Incydent – 12 079 szt.

Zgłoszenia w podziale na priorytety (incydenty + zlecenia standardowe):

- niski – 24 269 szt.
- zwykły – 364 szt.
- krytyczny – 71 szt.

**18. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o podanie ile zleceń standardowych w obszarze, którego dotyczy SIWZ było zgłoszonych w pierwszym półroczu 2017 r.?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Sumaryczna ilość zgłoszeń w pierwszym półroczu 2017:

Zlecenia standardowe – 12 625 szt.

Zgłoszenia w podziale na priorytety (incydenty + zlecenia standardowe):

- niski – 24 269 szt.
- zwykły – 364 szt.
- krytyczny – 71 szt.

**19. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o podanie ile paczek programistycznych wgranych było w tym roku w miesiącu styczniu, lutym, marcu, kwietniu, maju, czerwcu?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W pierwszym półroczu 2017 roku wgrano 84 paczki.

**20. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że zgłoszenia nie zawierające danych wymienionych w karcie usług będą odrzucane przez I i II Linie Wsparcia.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Będą odrzucane lub kierowane do użytkowników z prośbą o uzupełnienie przez I lub II linię wsparcia.

**21. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4.6, Pytanie: Prosimy o uszczegółowienie definicji Zlecenia Standardowego - US-SMIL-UTMS - w punkcie 4.6. Obecna definicja nie opisuje w precyzyjny sposób, co ma być realizowane w powyższym Zleceniu Standardowym, a Zamawiający wymaga, żeby to było zrealizowane w 2 dni robocze.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Błąd w pytaniu, na realizację zlecenia są 3 dni robocze. W ramach tego zlecenia standardowego realizowane będą pozostałe prace utrzymaniowe kwalifikowane do zleceń standardowych nie zdefiniowane w katalogu usług standardowych. Przedmiotem zlecenia jest ustalenie terminu oraz zakresu dla zlecenia masowego.

**22. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4.29, Pytanie: Zwracamy uwagę na fakt, że oczekiwanie od Wykonawcy realizacji Zlecenia Standardowego US-SMIL-SALD w 3 dni robocze, na bazie doświadczeń projektowych Wykonawcy jest niemożliwe do dotrzymania. Prosimy o wydłużenie realizacji powyższego Zlecenia Standardowego do 15 dni roboczych.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Termin nie zostanie wydłużony.

**23. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4 Pytanie: Prosimy o uszczegółowienie które z podanych Zleceń Standardowych będą realizowane przez Zamawiającego, a które przez Wykonawcę.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Przy założeniu większego doświadczenia Wykonawcy w zakresie obsługi systemów objętych postępowaniem – zgłoszenia, których nie może rozwiązać I lub II linia wsparcia mogą być przekazane na III linię wsparcia - Wykonawcy.

**24. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4 Pytanie: Prosimy o informację czy istnieje maksymalny limit miesięczny ilości zgłoszeń standardowych, które będzie musiał realizować Wykonawca w ramach III linii wsparcia.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie ma limitu. 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.



**25. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, Informacje dodatkowe, pkt 3.2 Pytanie: W informacjach dodatkowych dotyczących karty usług jest pozycja 3.2 dotycząca wsparcia w okresie zamykania miesiąca pod względem księgowym. Na końcu jest zapis mówiący o rozliczaniu tych czynności w okresach miesięcznych w ramach kwartalnego limitu. O jakim kwartalnym limicie jest mowa?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Maksymalnie 40 godzin miesięcznie, uruchomienie tego wsparcia każdorazowo musi być uzgadniane z Zamawiającym.

**26. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Rozdział I Pytanie: Czy jest przewidziany limit miesięczny konsultacji?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Nie.

**27. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Strona 26 i 27 załącznika. Pytanie: Czy 4032 godzin ( 336 godzin miesięcznie przez 12 miesięcy) w ramach Zleceń Małego Rozwoju może być skonsumowane w całości w jednym miesiącu? Czy Zamawiający zakłada jakiś limit przechodzenia godzin na kolejne miesiące?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Może być skonsumowane w jednym miesiącu. Nie ma limitu przewidzianego do przejścia na kolejne okresy. Wykorzystanie godzin pomniejszy pulę dostępną w kolejnym okresie rozliczeniowym.

**28. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Strona 26 i 27. Pytanie: Czy w przypadku wykorzystania w danym miesiącu limitu miesięcznego godzin roboczych przeznaczonych na Mały Rozwój, będą wykorzystywane godziny robocze przeznaczone na realizację Małego Rozwoju w okresie następnym?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tak, godziny mogą być wykorzystane. Pomniejszy się limit kolejnych miesięcy. Uruchomienie godzin z następnego okresu rozliczeniowego musi być każdorazowo ustalane z Zamawiającym.

**29. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Czy raportowane za dany okres rozliczeniowy mają być zagadnienia przyjęte do realizacji czy zakończone w ramach Małego Rozwoju?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Raportowanie zakończonych w ramach Małego Rozwoju.

**30. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi Pytanie: Czy Zamawiający może zaakceptować okno serwisowe w innym momencie niż podane w karcie usługi (szczególnie np. inny dzień tygodnia)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Tylko dla zagadnień krytycznych. Pozostałe muszą być realizowane w oknach ustalonych z Zamawiającym.

**31. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż Wykonawca ponosi odpowiedzialność za SLA w sytuacji, gdy zgłoszenie jest przypisane do obsługiwanej przez niego grupy. W szczególności, gdy zgłoszenie było w kilku grupach realizujących utrzymanie, SLA dla Wykonawcy liczone jest w czasie, gdy zgłoszenie było przypisane do jego grupy.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Funkcjonalność HP SM umożliwia wskazanie grupy wsparcia, na której nastąpiło przekroczenie czasu SLA zgłoszenia. Wykonawca odpowiada za zgłoszenia przeterminowane w jego grupach wsparcia.

**32. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, Parametry Wydajnościowe Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż za dotrzymanie parametrów wydajnościowych odpowiada Zespół Infrastruktury (Zamawiający)?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Potwierdzamy, zgłoszenia dotyczące wydajności i obciążenia aplikacji w pierwszej kolejności są analizowane przez Zespół Infrastruktury EITE. Jeśli z analizy wynika, że problemy wynikają np. z błędów w oprogramowaniu, zgłoszenie będzie przekazane do Wykonawcy odpowiedzialnego za ten obszar.

**33. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, punkt 6.1 Pytanie: Prosimy o informacje, które raporty podane w punkcie 6.1 Lista Raportów Standardowych ma dostarczyć Wykonawca, a które Zamawiający.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Raporty Standardowe dostarcza Zamawiający.

**34. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy OPZ, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, punkt 3.1 Pytanie: Prosimy o informacje, kto jest odpowiedzialny za dotrzymanie współczynnika dostępności systemu.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Współczynnik dostępności usług wyliczany jest w odpowiedzialności zespołu infrastruktury a tym samym poza obszarem odpowiedzialności Dostawcy.

**35. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile obsługiwanych PPE jest w systemie CC&B, który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

2 181 370

**36. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile obsługiwanych PPE jest w systemie CC&B, który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

3 350 669

**37. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile wystawianych jest faktur średnio miesięcznie w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

1 586 337.

**38. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile wystawianych jest faktur średnio miesięcznie w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

1 128 537.

**39. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile spraw windykacyjnych jest obsługiwanych miesięcznie w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

22 511.

**40. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile spraw windykacyjnych jest obsługiwanych miesięcznie w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

165.

**41. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ilu użytkowników pracuje w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

3 680.

**42. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ilu użytkowników pracuje w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

1 651.

**43. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile średnio TODO-sów jest obsługiwanych miesięcznie w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

343 272.

**44. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile średnio TODO-sów jest obsługiwanych miesięcznie w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

488 171.

**45. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile średnio spraw jest obsługiwanych miesięcznie w systemie CC&B , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

117 228.

**46. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile średnio miesięcznie przychodzi z innych systemów komunikatów do systemu CC&B , który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

około 95 608 na miesiąc

**47. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile średnio miesięcznie przychodzi z innych systemów komunikatów do systemu CC&B , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Okolo 1 582 421 na miesiąc.

**48. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile średnio miesięcznie wychodzi do innych systemów komunikatów z systemu CC&B , który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Okolo 11 410 na miesiąc.

**49. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile średnio miesięcznie wychodzi do innych systemów komunikatów z systemu CC&B , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Okolo 397 556 na miesiąc.

**50. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

51. Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ilu klientów jest zarejestrowanych w energia24.pl?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

446 286.

**52. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ilu sprzedawców i ich użytkowników jest zarejestrowanych w Portalu Sprzedawcy?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Sprzedawców: 692

Użytkowników: 1 612

**53. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, Z ilu tabel źródłowych jest ładowana platforma raportowa, który działa na rzecz Energa Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

478.

**54. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, Z ilu tabel źródłowych jest ładowana platforma raportowa , który działa na rzecz Energa Operator?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

434.

**55. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile raportów znajduje się na platformie raportowej, który działa na rzecz Energa Obrót ?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

202.

**56. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile raportów znajduje się na platformie raportowej, który działa na rzecz Energa Operator ?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

90.

**57. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, ile danych [w GB] zawiera platforma raportowa dla Energi Obrót?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

3 777,3 GB

**58. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o informacje, kto zarządza procesem instalacji paczek programistycznych?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający przy współpracy z Wykonawcą.

**59. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ Pytanie: Prosimy o wyjaśnienie w jakim języku będzie odbywała się realizacja umowy?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

W języku polskim.

**60. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ **Pytanie:** Czy wszyscy członkowie zespołu po stronie Wykonawcy 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.

**61. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ **Pytanie:** Czy zasoby, które są wymagane punkcie 4 rozdziału IX SIWZ, muszą uczestniczyć w projekcie? Jeżeli tak, to w jakim minimalnym wymiarze czasowym?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Osoby realizujące prace muszą posiadać kompetencje co najmniej takie jak opisane w punkcie 4 rozdziału IX SIWZ. Zamawiający nie określa minimalnego wymiaru czasu zaangażowania tych osób.

**62. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ **Pytanie:** Prosimy o wyjaśnienie czy prace projektowe można realizować zdalnie? Jeżeli tak to czy te prace zdalne muszą być realizowane z terenu Polski czy mogą być z zagranicy, w tym z krajów z poza Unii Europejskiej?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Mogą być realizowane zdalnie, z terytorium krajów Unii Europejskiej.

**63. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:**

Dotyczy SIWZ **Pytanie:** Prosimy o informacje, które z załączników opublikowanych na stronie Energa (<http://bip.energa.pl/63960.xml>), powinny zostać dołączone do oferty?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

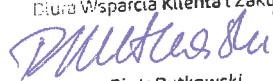
Zamawiający informuje, że do oferty powinien zostać załączony Jednolity Europejski Dokument Zamówienia, w którego treści powinny znaleźć się wszystkie wymagane przez Zamawiającego informacje.



Dodatkowo Zamawiający rekomenduje złożenie załącznika nr 9 – Wykaz doświadczenie zawodowe oraz załącznika nr 10 – Wykaz osób skierowanych do realizacji zamówienia publicznego.

Z poważaniem,

Kierownik  
Biura Wsparcia Klienta i Zakupów



Piotr Rutkowski

