



Biuro Zakupów
BZzp.261.13.2021

Warszawa, dnia 07.06.2021 r.

Wykonawcy biorący udział w postępowaniu

Dotyczy: Świadczenie usług serwisu utrzymaniowego, prac rozwojowych oraz usług dodatkowych dla Systemu SAP S/4HANA – nr referencyjny: BZzp.261.13.2021

Działając na podstawie art. 135 ust. 2 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019, z późn. zm.), Zamawiający przekazuje wyjaśnienia treści SWZ.

Pytanie 1

Prosimy o podanie statystyk – jaki był procent zgłoszonych błędów w kategorii A, B oraz C.

Odpowiedź:

Poniżej przedstawiamy liczby zgłaszanych błędów w podziale na kategorie w okresie styczeń 2020 – luty 2021.

kategoria błędu	liczba błędów w miesiącu													
	sty. 20	lut. 20	mar. 20	kwi. 20	maj. 20	cze. 20	lip. 20	sie. 20	wrz. 20	paź. 20	lis. 20	gru. 20	sty. 21	lut. 21
A	4	2	3	2	0	1	3	2	1	4	1	5	4	3
B	6	3	4	1	1	1	4	2	3	0	3	1	4	2
C	1	1	1	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0

Pytanie 2

Dotyczy definicji „System lub System SAP”

Czy we wskazanej definicji zostały zawarte wszystkie moduły wdrożonego u Zamawiającego rozwiązania SAP S/4HANA?

Czy System posiada interfejsy do rozwiązań trzecich? Jeśli tak, czy będą one stanowić przedmiot niniejszego postępowania?

Odpowiedź:

Tak, we wskazanej definicji zostały zawarte wszystkie moduły wdrożonego u Zamawiającego rozwiązania SAP S/4HANA. Zamawiający wymaga wsparcia dla systemu SAP obejmującego swoim zakresem także ewentualne interfejsy integracyjne wytworzone przez podmiot utrzymujący system lub przy udziale tego podmiotu. System SAP posiada interfejsy do systemu kadrowo płacowego ENOVA. Interfejsy dotyczą aktualizacji bazy partnerów biznesowych i księgowania listy płac. Ponadto posiada również mechanizm do księgowania opłaty zapasowej.

Pytanie 3

Paragraf 3 punkt 1

Czy o zgodę Zamawiającego na zdalne świadczenie usług Wykonawca będzie zobowiązany wystąpić każdorazowo, do każdego zgłoszenia z osobna? Jeśli tak, czy czas oczekiwania na akceptację na pracę zdalną będzie wliczony do czasu naprawy?

Odpowiedź:

Zgoda udzielana będzie w treści zgłoszenia.
Czas naprawy będzie mierzony zgodnie z § 1 ust. 2. Załącznika nr 7.

Pytanie 4

Paragraf 7 pkt 10

Co Zamawiający rozumie przez „dokumentację użytkową”? Prosimy o wskazanie przykładów takiej dokumentacji.

Odpowiedź:

Definicja zawarta jest w § 1 ust. 5. Załącznika nr 7.

Pytanie 5

Paragraf 7 pkt 2 oraz 11-14

Czy dla zadań opisanych w paragrafie 7 punkcie 2, 11, 12, 13, 14 Zamawiający gwarantuje zdalny dostęp i wyklucza zastrzeżenie opisane w paragrafie 3, punkcie 2?

Odpowiedź:

Zamawiający gwarantuje zdalny dostęp dla zadań opisanych w paragrafie 7 punkcie 2, 11, 12, 13, 14 podtrzymując równocześnie zastrzeżenia opisane w paragrafie 3, punkcie 2, zwłaszcza w kontekście prac prowadzonych w systemie niejawnym.

Pytanie 6

Paragraf 8 punkt 4

Prosimy o wskazanie kryteriów wg których Zamawiający będzie zgłaszał zastrzeżenia

do wypracowanej przez Wykonawcę dokumentacji lub instrukcji.

Odpowiedź:

Głównym kryterium będzie jakość dokumentacji/instrukcji. Zamawiający nie zgłosi zastrzeżeń do wypracowanych przez Wykonawcę dokumentów jeżeli postępując zgodnie z ich zapisami osiągnie zamierzony/oczekiwany efekt w systemie.

Pytanie 7

Paragraf 8

Czy dla przypadków gdy do rozwiązania problemu konieczna jest dokumentacja Systemu, kontakt z Kluczowym Użytkownikiem, odtworzenie przypadku itp. czas naprawy ulega automatycznemu zawieszeniu (czas niezbędny na udostępnienie dokumentacji, odtworzenie przypadku ze Zgłaszającym czy dostępność Kluczowego Użytkownika nie jest wliczany do czasu rozwiązania)?

Odpowiedź:

Czas naprawy będzie mierzony zgodnie z § 1 ust. 2. Załącznika nr 7. Zamawiający oczekuje dostarczania rozwiązań już przetestowanych przez Wykonawcę. Czas naprawy będzie liczony do momentu przekazania gotowego rozwiązania naprawczego przez Zamawiającego.

Pytanie 8

Paragraf 8 punkt 6

Co Zamawiający rozumie przez dokument „instrukcja obsługi systemu”? Prosimy również o wymienienie dokumentacji której aktualizacja jest wymagana po każdorazowej aktualizacji prawnej.

Odpowiedź:

Część dokumentacji użytkowej pozwalająca na wykonanie podstawowych operacji w systemie. Każda zmiana prawna, która zmienia sposób obsługi systemu powinna być związana z jej aktualizacją.

Pytanie 9

Paragraf 7 punkt 17

Zamawiający w paragrafie 3, punkcie 7, ppkt 3 informuje, że nie posiada kompletnej i aktualnej dokumentacji.

Prosimy o wskazanie jakiej dokumentacji oczekuje Zamawiający w związku z wymaganiami punkt 17 paragrafu 7. Prosimy o wskazanie kryteriów odbioru dla określenia „zaktualizowana jednolita dokumentacja”.

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje następującej dokumentacji:

- Dokumentacji użytkowej
- Dokumentacji modyfikacji

Pytanie 10

Dotyczy: Paragraf 8 pkt 5 – Każdorazowo usunięcie błędu potwierdzone będzie protokołem usunięcia błędu, podpisanym przez osoby, o których mowa w § 5, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do Umowy. Protokół zostanie wystawiony i przekazany przez Wykonawcę w terminie 5 dni roboczych liczonych od dnia usunięcia błędu.

Czy Zamawiający uzna, że zamknięcie zgłoszenia przez Zamawiającego w systemie jest równoznaczne z jego potwierdzeniem i w takiej sytuacji nie będzie wymagać protokołu? Tworzenie tego rodzaju dokumentacji do każdego zgłoszenia o błędzie będzie dla obu stron bardzo czasochłonne

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapis z tym, że dopuszcza elektroniczną formę protokołu.

Pytanie 11

Dotyczy załącznika nr 7 do SIWZ – „Projektowane Postanowienia Umowy”. § 1 pkt 2. Czy czas, w którym przygotowywane rozwiązanie znajduje się po stronie Zamawiającego (zatwierdzenia, ustalenia, testy) nie będzie wliczany w „czas naprawy”? Wykonawca nie ma wpływu na czas w którym zgłoszenie będzie weryfikowane po stronie Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje dostawy rozwiązań przetestowanych po stronie wykonawcy i działających.

Pytanie 12

Warunkiem dostawy usług utrzymaniowych SAP (maintenance) na poziomie SAP Enterprise Support jest spełnienie wymagań opisanych w „Planie Usług Serwisowych SAP”. Czy Zamawiający przyjmuje i akceptuje, że usługi w zakresie maintenance SAP będą wykonywane zgodnie z aktualnym Planem Usług SAP Enterprise Support.

W przypadku braku akceptacji tych warunków, producent oprogramowania SAP nie jest zobowiązany do wywiązania się z czasów SLA dotyczących poszczególnych błędów.

Odpowiedź:

Zamawiający jest świadomy warunków SAP Enterprise Support i przyjmuje takie założenia, z wyłączeniem tego, że firma SAP nie jest stroną umowy a SLA dotyczy warunków zaakceptowanych przez potencjalnego wykonawcę. W przypadku rozbieżności pomiędzy Planem Usług SAP Enterprise Support a Umową, zapisy umowy są nadrzędne.

Pytanie 13

Dotyczy załącznika nr 7 do SIWZ – „Projektowane Postanowienia Umowy”. § 7 pkt 1. ppkt 4.

Co Zamawiający rozumie, przez „Stałe monitorowanie krytycznych parametrów systemu SAP”? Czy chodzi o cykliczne wizyty konsultanta BASIS? Jeżeli tak, to w jakim minimalnym wymiarze miałyby się odbywać?

Odpowiedź:

Zamawiający rozumie przez powyższy zapis monitorowanie krytycznych parametrów zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą konsultantów, prace te mogą być wykonywane w formie konsultacji z Wykonawcą w ramach serwisu utrzymaniowego, prace będą wykonywane przez administratorów Zamawiającego. Przykładem takiego monitorowania może być sprawdzenie dostępnych wolnych zasobów pamięciowych bądź dyskowych w Systemie SAP. Planowane jest monitorowanie 1 dzień na kwartał.

Pytanie 14

Dotyczy załącznika nr 7 do SIWZ – „Projektowane Postanowienia Umowy”. § 7 pkt 1. ppkt 5

W szczególnych przypadkach, gdy zmiana prawna dostarczana jest przez producenta oprogramowania SAP, może się okazać, że jej wgranie wymaga konkretnego poziomu aktualizacji systemu. Czasochłonność aktualizacji systemu (w tym zakresu testów), każdorazowo jest określana na podstawie zmian wprowadzonych przez producenta. Istnieje więc ryzyko, że dostarczenie danej zmiany prawnej nie będzie możliwe. Czy Zamawiający w takiej sytuacji dopuszcza wydłużenie terminu implementacji w systemie zmian prawnych?

Odpowiedź:

Tak, przy założeniu, że umożliwi to Zamawiającemu realizację wymagań w zakresie zmian wniesionych aktualizacją prawną przy czym każdorazowe przedłużenie czasu realizacji zmiany musi być zaakceptowane przez Zamawiającego. Zamawiający wymaga aby posiadana przez Zamawiającego wersja Systemu SAP zawierała wszelkie aktualizacje umożliwiające wykonywanie zmian prawnych.

Pytanie 15

Dotyczy załącznika nr 7 do SIWZ – „Projektowane Postanowienia Umowy”.

Czy usługa o której mowa w § 7 ust. 1 pkt 2) – tj. niezwiązana z Systemem będzie wykonywana w ramach przysługującego limitu konsultacji (vide np. par 9 ust. 3 pkt 3 umowy)

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy § 7. Wskazana usługa dotyczy serwisu utrzymaniowego a nie prac rozwojowych.

Pytanie 16

Dotyczy załącznika nr 7 do SIWZ – „Projektowane Postanowienia Umowy”.
Czy przed naliczeniem kary umownej określonej w § 15 ust 3 pkt 2) zamawiający dokona wezwania o uzupełnienie wymaganych elementów? Stwierdzić należy, iż zastrzeżona kara umowna jest w bardzo wysokiej wartości, która w większości przypadków w żaden sposób nie będzie przystawać do naruszenia w ramach pojedynczego naruszenia. Jednocześnie czy zamawiający zmniejszy tę karę do wartości 1-2%?

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapisy §15 ust. 3 pkt 2 PPU i nadaje mu brzmienie:
„w § 11 ust. 9 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 % maksymalnej wartości umowy brutto określonej w § 6 ust. 1 Umowy”

Dodatkowo Zamawiający informuje, że nie będzie dokonywał wezwania o uzupełnienie wymaganych elementów.

Pytanie 17

Dotyczy załącznika nr 7 do SIWZ – „Projektowane Postanowienia Umowy”.
Czy Zamawiający zmniejszy limit kar określony w par. 15 ust. 8 do poziomu 20% wartości umowy, odpowiednio zmieniając par. 16 ust. 1 pkt 3? Aktualny limit jest skrajnie wysoki (nieprzystający do realiów rynkowych w zakresie limitacji kar i jest bliski limitów dotyczących górnej granicy odpowiedzialności odszkodowawczej). Tak wysoki limit wymusi na wykonawcach założenie znacznych kwot na ryzyka kontraktowe.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapisy §15 ust. 8 PPU i nadaje mu brzmienie:
„Maksymalna wysokość kar umownych, której może dochodzić Zamawiający nie może przekroczyć 50% maksymalnej wartości brutto umowy określonej w § 6 ust. 1.”
Zamawiający informuje, że zapisy §16 ust. 1 pkt 3 PPU pozostają bez zmian.

Dodatkowo Zamawiający informuje o zmianie zapisów §3 ust 2 PPU i nadaje mu brzmienie:
„Zamawiający wymaga świadczenie usług w siedzibie Zamawiającego w systemie niejawnym.”