

Warszawa, 31 sierpnia 2020 r.

OR-AG-I.ZP.D.272.49.2020.AS

**UCZESTNICZY POSTĘPOWANIA
O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

WYJAŚNIENIA I ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, do Zamawiającego wpłynął wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia w postępowaniu na **dostawę oprogramowania i licencji na Informatyczny System Prawa Powszechnego – System bazy Wiedzy**.

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy Zamawiający udziela następujących wyjaśnień:

Pytanie 1:

Jaki poziom ekspercki jest oczekiwany w zakresie wsparcia użytkowników przez konsultantów infolinii?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje wsparcia użytkowników przez konsultantów infolinii na poziomie eksperckim w danej dziedzinie (zakresie), wskazanym w pkt. VI SOPZ – Wymagania w zakresie wsparcia użytkowników

Pytanie 2:

Jaki jest przewidywany zakres informacji możliwy do uzyskania na infolinii? Czy mieści się w zakresie informacyjnym oferowanego systemu, czy też przekracza ten zakres?

Odpowiedź:

Zakres informacji możliwy do uzyskania na infolinii mieści się w zawartości merytorycznej oferowanego systemu, dotyczyć może np. dodatkowej interpretacji przepisów prawnych lub zastosowania ich w konkretnej sytuacji.

Pytanie 3:

Jaki jest oczekiwany poziom SLA oraz dostępność infolinii? Czy tylko dni robocze? Jeśli tak, to w jakich godzinach?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje wsparcia w dni robocze, pomiędzy godzinami 08:00 a 16:00.

Pytanie 4:

Czy dopuszczalne jest wykorzystanie chatbot-a w ramach realizacji niektórych funkcji infolinii?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza wykorzystanie chatbot-a w realizacji niektórych funkcji infolinii, przy czym w przypadku braku możliwości uzyskania wyczerpującej odpowiedzi tym kanałem, rozwiązanie musi w trybie natychmiastowym połączyć użytkownika do eksperta infolinii w danej dziedzinie (zakresie).

Pytanie 5:

Jaki jest spodziewany zakres szkoleń on-line i ich wymiar godzinowy? Jakie są Państwa oczekiwania odnośnie do certyfikatów? Czy rozważane są tu powszechnie uznane certyfikaty branżowe i eksperckie? Czy dopuszczalny jest własny system certyfikowania oferowany przez dostawcę?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje udostępnienia gotowych zasobów szkoleniowych (np. filmów edukacyjnych) wraz z możliwością zadawania pytań (np. z wykorzystaniem formularzy) lub udostępnienia interaktywnych szkoleń on-line z trenerem w sumarycznej ilości min. 100 godzin (np. 100 szkoleń jednogodzinnych).



Zakres objęty materiałem szkoleniowym ma dotyczyć zawartości merytorycznej udostępnianego systemu. Po zakończeniu szkolenia użytkownik powinien mieć możliwość sprawdzenia swojej wiedzy wbudowanym w system narzędziem: test on-line. Potwierdzeniem zaliczenia testu powinien być certyfikat generowany automatycznie przez system – dopuszcza się własny system certyfikowania oferowany przez dostawcę.

Jednocześnie Zamawiający działając w trybie art. 38 ust. 4 dokonuje zmiany terminu składania ofert, w związku z czym treść paragrafu 13 ust. 2 i 3 specyfikacji istotnych warunków zamówienia otrzymuje brzmienie:

Paragraf 13. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert:

2. Termin składania ofert upływa w dniu **8 września 2020 r. godzina 10:00.**
3. Terminem otwarcia ofert jest dzień **8 września 2020 r. godzina 10:10.**

Zgodnie z art. 38 ust. 2 i 4 ustawy treść zapytań wraz z wyjaśnieniami i zmianą treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia zostaną przekazane Wykonawcom, którym Zamawiający przekazał specyfikację istotnych warunków zamówienia, a także zamieszczone na stronie Platformy Zakupowej <https://platformazakupowa.pl/pn/mazovia>.

Sprawę prowadzi:
Anna Siennicka
tel. (22) 31 41 667