

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW

BDG-834- 13(0)/2011; PN-24/2011;

Warszawa, 26 lipca 2011 r.

Wykonawcy

ODPOWIEDZI NA PYTANIA i informacja o zmianie treści SIWZ

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, na „Optymalizację wybranych procesów związanych z obsługą klienta w 70 wskazanych urzędach administracji rządowej”, realizowanego w ramach projektu „Klient w centrum uwagi administracji”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Pytanie 1:

W opisie przedmiotu zamówienia w rozdziale zatytułowanym *Opis poszczególnych zadań* dla zadania oznaczonego literą A na str. 8 Zamawiający wskazuje, że w ramach niniejszego zamówienia wykonawca przedstawi propozycję kryteriów, które pozwolą na wybranie 15 kluczowych procesów obsługi klientów w odniesieniu do każdego z 70 urzędów.

PYTANIE 1a): Jaki poziom opisu procesów (orkiestracja) Zamawiający uzna za zgodny z zamówieniem w odniesieniu do metodyki opracowanej przez UWM?

PYTANIE 1b): Czy Zamawiający wymaga w ramach zamówienia, aby wykonawca opisał pełną hierarchię (architekturę) dla wybranych 15 procesów?

Odpowiedź na pytanie 1a):

Metodyka opisu procesów zawiera bardzo szczegółową informację o poziomach opisu procesów z uwzględnieniem m.in. megaprocessów, procesów, podprocesów, obiektów, powiązań i atrybutów wszystkich obiektów wykorzystywanych w opisie procesów wg metodyki wymaganej przez Zamawiającego. Za satysfakcjonujące Zamawiający uzna szczegółowość na trzecim poziomie, czyli poziomie działań.

Odpowiedź na pytanie 1b):

Tak, Zamawiający wymaga opisanego przez Wykonawcę pełnej architektury dla wybranych 15 procesów, zgodnie z metodyką opisu procesów.

Pytanie 2:

W opisie przedmiotu zamówienia w rozdziale zatytułowanym *Metodyka i oprogramowanie* na str. 3 Zamawiający wskazuje, że w ramach niniejszego zamówienia wykonawca zawrze z Uniwersytetem Warmińsko-Mazurskim umowę użyczenia i udzieli 12 nieodpłatnych oraz niewyłącznych licencji.

PYTANIE 1a): Czy Zamawiający przewiduje możliwość zwiększenia liczby udzielanych licencji, jeżeli liczba konsultantów i trenerów wykonawcy przekroczy 12?

PYTANIE 2b): Czy Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia licencji członkom zespołów roboczych we wskazanych 70 urzędach (ok. 500 licencji)?



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PYTANIE 2c): Czy Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania przez wykonawcę w ramach zadania 2 innych narzędzi portalowych do dystrybucji informacji o wynikach projektu niż udostępnione przez UWM, jeżeli narzędzie wykonawcy zapewni jednakowe funkcjonalności?

PYTANIE 2d): Czy Zamawiający przewiduje możliwość przeprowadzenia przez trenerów UWM szkolenia z narzędzi i metodyki opisu procesów na rzecz konsultantów i trenerów wykonawcy?

Odpowiedź na pytanie 2a):

Nie, Zamawiający udostępni 12 szt. licencji oprogramowania, działających na jednej bazie danych na serwerach UWM, zgodnie z informacją zawartą w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

Odpowiedź na pytanie 2b):

Nie, Zamawiający udostępni 12 szt. licencji oprogramowania, działających na jednej bazie danych na serwerach UWM, zgodnie z informacją zawartą w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

Odpowiedź na pytanie 2c):

Nie, Zamawiający nie przewiduje takiej możliwości. Zgodnie z zapisami Opisu przedmiotu zamówienia *Metodyka mapowania i oprogramowanie (strona 2)*, kluczową kwestią przy realizacji niniejszego zamówienia jest konieczność zapewnienia spójności działań realizowanych w ramach niniejszego zamówienia z działaniami podejmowanymi w ramach projektu „E-administracja warunkiem rozwoju Polski. Wzrost konkurencyjności przedsiębiorstw z wykorzystaniem innowacyjnych modeli referencyjnych administracji publicznej”. Zamówienie należy publikować w oparciu o narzędzie portalowe do publikacji wyników. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, na podstawie odrębnych umów, użyczy i udzieli Wykonawcy, wskazanemu przez KPRM, nieodpłatnej, nieograniczonej licencji na oprogramowanie portalowe udostępnione na serwerach Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Wykonawca zobowiązany jest do używania, udostępnionego wraz z platformą serwerową niezbędną do funkcjonowania, narzędzia portalowego.

Odpowiedź na pytanie 2d):

Nie, przedstawiona metodyka oparta jest na ogólnie dostępnych narzędziach informatycznych. Zamawiający wymaga, aby wykonawca dysponował zasobami technicznymi i osobowymi zdolnymi do realizacji zamówienia na warunkach określonych w przedmiotowej dokumentacji, który to fakt każdy z Wykonawców potwierdza złożonym do oferty oświadczeniem o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu.

Pytanie 3:

W opisie przedmiotu zamówienia w rozdziale zatytułowanym *Urzędy i osoby objęte wsparciem w ramach projektu* na str. 5 Zamawiający wskazuje, że w ramach niniejszego zamówienia wykonawca zobowiązany będzie zapewnić przedstawicielom Zamawiającego noclegi i wyżywienie w czasie udziału w spotkaniach.

Czy Zamawiający określa maksymalną liczbę spotkań, osób lub dni, których dotyczy powyższe zobowiązanie będące w gestii wykonawcy?

Odpowiedź na pytanie 3:

Zgodnie z zapisami Opisu Przedmiotu Zamówienia, str. 5, „Zamawiający określa liczbę dodatkowych noclegów i wyżywienia dla pracowników urzędów nadzorujących (...) i przedstawicieli Zamawiającego na maksymalnie 50”.



Pytanie 4:

Zgodnie z rozdz. VII pkt 1.2 SIWZ Wykonawca musi wykazać się należytem wykonaniem (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych, również wykonywaniem): a) 2 usług szkoleniowych z zakresu zarządzania procesowego i b) 3 usług, w zakres których wchodziło mapowanie i optymalizacja procesów, spełniających określone przez Zamawiającego parametry, z których każda została zrealizowana/jest realizowana na podstawie odrębnej umowy. Czy przez warunek, aby każda z usług była realizowana na podstawie odrębnej umowy, należy rozumieć, iż Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia usług realizowanych na podstawie 5 różnych umów? Czy też w przypadku, gdy usługa objęta jedną umową uwzględniała realizację zarówno szkoleń dla co najmniej 150 osób, jak i usług doradczych z zakresu mapowania i optymalizacji procesów o wartości nie mniejszej niż 200 000 zł brutto, Wykonawca ma możliwość przedstawienia takiej usługi na potwierdzenie spełnienia obu warunków (określonych w lit. a) i b) przywołanego punktu SIWZ)?

Odpowiedź na pytanie 4:

Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia 5 usług zrealizowanych (realizowanych) na podstawie 5 różnych umów, w tym: 2 usług wymienionych w rozdziale VII.1.2 a) SIWZ i 3 usług wymienionych w rozdziale VII.1.2 b) SIWZ.

Pytanie 5:

W ramach kryterium wyboru oferty pn. „Działania na rzecz transferu rozwiązań, wypracowanych w projekcie, do innych urzędów (D)” Zamawiający wskazał, iż przy ocenie przedstawionych propozycji brane pod uwagę będzie m.in. „zwiększenie prawdopodobieństwa wdrożenia przez urzędy nie objęte projektem samodzielnej replikacji badań”. Prosimy o wyjaśnienie, jak należy rozumieć zapis o samodzielnej replikacji badań, biorąc pod uwagę, iż zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia przeprowadzenie badań nie zostało przewidziane w ramach zamówienia.

Odpowiedź na pytanie 5:

Patrz: informacja o zmianie treści SIWZ na końcu pisma.

Pytanie 6:

Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, Zamawiający przewiduje możliwość skoordynowania prac w urzędach danego typu, w tym zorganizowania wspólnych sesji warsztatów, konsultacji i szkoleń, w przypadku wyrażenia takiej woli przez instytucje nadzorujące dany typ urzędów. Organizacja wspólnych sesji oznaczać będzie konieczność pokrycia kosztów podróży i noclegów osób, które będą uczestniczyć w takich spotkaniach. Prosimy o wyjaśnienie:

- a) Czy w przypadku skoordynowania prac w urzędach danego typu Wykonawca będzie zobowiązany **do skumulowania godzin konsultacji i dni warsztatów w ramach Zadań C, D i F**, tj. zsumowania liczby godzin konsultacji/dni warsztatów przypadających na każdy typ urzędu oraz zapewnienia takiej liczby godzin konsultacji/dni warsztatów w ramach skoordynowanych prac (np. przy skoordynowaniu prac w 2 urzędach w Zadaniu C powinno zostać zapewnionych 15x2=30 godzin wsparcia bezpośredniego)? Czy też skoordynowanie prac w urzędach danego typu oznaczać będzie realizację liczby godzin konsultacji/dni warsztatów na poziomie wynikającym ze wsparcia przewidzianego dla jednego urzędu (np. przy skoordynowaniu prac w 2 urzędach w Zadaniu C powinno zostać zapewnionych co najmniej 15 godzin wsparcia bezpośredniego łącznie dla obu urzędów)?
- b) Co Zamawiający rozumie pod pojęciem kosztów podróży osób, które będą uczestniczyć we wspólnych spotkaniach? Czy Wykonawca będzie zobowiązany do pokrycia jedynie udokumentowanych kosztów przejazdu danej osoby na spotkanie, czy także kosztów diety lub



wyżywienia bądź noclegu danej osoby? Dodatkowo prosimy o wskazanie, na jakiej podstawie mają być rozliczane koszty podróży (np. bilety, stawka kilometrówki) oraz do jakiej wysokości z uwagi na standard środka komunikacji (np. rozliczanie kosztów przejazdu maksymalnie do wysokości kosztu biletu PKP 2 klasy).

Odpowiedź na pytanie 6a):

Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, str. 4, „Zamawiający przewiduje możliwość skoordynowania prac w urzędach danego typu, w tym zorganizowania wspólnych sesji warsztatów, konsultacji i szkoleń”. Zamawiający rozumie przez to również możliwość zorganizowania np. wspólnych warsztatów w ramach zadania D czy wspólnych konsultacji w ramach zadania C. Wymiar godzinowy takiego wsparcia nie może być niższy niż minimalny wymagany dla pojedynczego urzędu, natomiast nie oznacza obowiązku skumulowania go do wielokrotności liczby urzędów biorących udział w danym etapie prac. Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, prace będą przeprowadzone „zgodnie ze szczegółową propozycją, którą Wykonawca przygotuje w porozumieniu z zainteresowanymi urzędami. Propozycja ta, jako odbiegająca od standardowej ścieżki postępowania opisanej w Opisie Przedmiotu Zamówienia, będzie wymagała akceptacji Zamawiającego.” Ponadto, zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, rozwiązanie takie „ma ułatwić przebieg projektu, dlatego propozycje łączenia grup szkoleniowych, prowadzenia wspólnych warsztatów itp. powinny być racjonalne i prowadzić do maksymalizacji rezultatów projektu. W ewentualnych kwestiach spornych ostateczne decyzje będzie podejmował Zamawiający, poprzez akceptację lub odrzucenie propozycji Wykonawcy.”

Odpowiedź na pytanie 6b):

Koszty podróży powinny być rozliczone zgodnie z obowiązującym prawem, tj. rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 19 grudnia 2002 r. w *sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej na obszarze kraju* (Dz.U. nr 236, poz. 1990 ze zm.), tj. udokumentowane koszty przejazdu i noclegu oraz dieta lub, odpowiednio, udokumentowane koszty przejazdu oraz zapewnienie przez Wykonawcę wyżywienia i noclegów.

Pytanie 7:

Zamawiający wskazał, iż w ramach projektu wsparciem objęci będą pracownicy urzędów zakwalifikowanych do udziału w projekcie oraz pracownicy urzędów w stosunku do nich nadzórnych i je nadzorujących, w zakresie niezbędnym wynikającym z prowadzenia skoordynowanych prac na rzecz danego typu urzędów. W tym przypadku koszty niezbędnych podróży pracowników urzędów, w tym przedstawicieli instytucji nadzórnej/nadzorującej, zobowiązany będzie pokryć Wykonawca. Szacowana liczba dodatkowych noclegów i wyżywienia dla pracowników urzędów nadzorujących urzędy zakwalifikowane do projektu i przedstawicieli Zamawiającego wyniesie maksymalnie 50. Prosimy o wyjaśnienie:

- a) Czy opisane powyżej warunki dotyczą wyłącznie spotkań prowadzonych w wyniku skoordynowania prac w urzędach danego typu, czy też wszystkich spotkań, w tym prowadzonych według standardowej ścieżki?
- b) Czy opisane powyżej warunki dotyczą wszystkich spotkań przewidzianych do realizacji w ramach projektu (konsultacje, warsztaty, szkolenia), czy np. wyłącznie szkoleń?
- c) Czy wymóg pokrycia kosztów niezbędnych podróży pracowników urzędów odnosi się także do sytuacji, w której spotkanie realizowane jest w miejscowości, w której dany urząd delegujący pracowników ma swoją siedzibę?



- d) Zamawiający z jednej strony stawia wymóg pokrycia kosztów niezbędnych podróży pracowników urzędów, z drugiej zaś odnosi się wyłącznie do szacowanej liczby dodatkowych noclegów i wyżywienia. Czy oznacza to, że przez koszty podróży wymagane do pokrycia należy rozumieć wyłącznie noclegi i wyżywienie? Czy też szacowane koszty podróży powinny objąć także koszty przejazdu – jeśli tak, to na jakiej podstawie mają być rozliczane koszty przejazdu (np. bilety, stawka kilometrówki) oraz do jakiej wysokości z uwagi na standard środka komunikacji (np. rozliczanie kosztów przejazdu maksymalnie do wysokości kosztu biletu PKP 2 klasy)?
- e) W kolejnym akapicie OPZ Zamawiający wskazuje, że w każdym ze spotkań w ramach projektu będą mogli uczestniczyć przedstawiciele Zamawiającego. Prosimy o potwierdzenie, że noclegi i wyżywienie dla przedstawicieli Zamawiającego, którzy wezmą udział w spotkaniach, zostały uwzględnione w liczbie 50 dodatkowych noclegów i wyżywienia, o której mowa powyżej.

Odpowiedź na pytanie 7a):

Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, str. 5, „Wsparciem w ramach projektu, obok instytucji wskazanych w załączniku do OPZ, objęci będą pracownicy urzędów administracji rządowej, w szczególności pracownicy urzędów zakwalifikowanych do udziału w projekcie oraz urzędów w stosunku do nich nadrzędnych i je nadzorujących, w zakresie niezbędnym wynikającym z prowadzenia skoordynowanych prac na rzecz danego typu urzędów. W tym przypadku koszty niezbędnych podróży pracowników urzędów, w tym przedstawicieli instytucji nadrzędnej/nadzorującej, zobowiązany będzie pokryć Wykonawca.”

Odpowiedź na pytanie 7b):

Opisane warunki dotyczą wszystkich spotkań przewidzianych do realizacji w ramach projektu, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia: „w zakresie niezbędnym wynikającym z prowadzenia skoordynowanych prac na rzecz danego typu urzędów”.

Odpowiedź na pytanie 7c):

Podobnie jak w przypadku wymagań dotyczących szkoleń, wymaganie pokrycia kosztów niezbędnych podróży pracowników urzędów odnosi się do przedstawicieli urzędów spoza miejscowości, w których będą prowadzone spotkania.

Odpowiedź na pytanie 7d):

Wymaganie dotyczące pokrycia kosztów podróży (przejazdu, noclegi i wyżywienie) odnosi się do pracowników siedemdziesięciu wskazanych urzędów, biorących udział w projekcie. W przypadku udziału w spotkaniach przedstawicieli urzędów nadzorujących (tam, gdzie wynika to z konieczności skoordynowania prac) i przedstawicieli zamawiającego, wykonawca zobowiązany będzie do pokrycia kosztów noclegów i wyżywienia.

Odpowiedź na pytanie 7e):

Noclegi i wyżywienie dla przedstawicieli Zamawiającego, którzy wezmą udział w spotkaniach, zostały uwzględnione w liczbie 50 dodatkowych noclegów i wyżywienia (patrz: odpowiedź na pytanie 3).



Pytanie 8:

W punkcie 3 OPZ Opis poszczególnych zadań, Zamawiający wskazał w każdym z zadań dokumenty, jakie powinien opracować Wykonawca i przekazać do akceptacji Zamawiającemu lub Kierownictwu urzędów:

Zad. A – Założenia realizacji projektu,

Zad. C – Raport z identyfikacji i priorytetyzacji procesów,

Zad. D – Raport podsumowujący wykonane prace, zawierający opracowane mapy zidentyfikowanych procesów oraz zidentyfikowane słabe strony procesów,

Zad. E – Raport z analizy porównawczej zmapowanych procesów związanych z obsługą Klienta,

Zad. F – Raport z optymalizacji procesów,

Zad. G – Raport końcowy.

Zamawiający nie określił w jakiej formie dokumenty mają być przekazane – czy Wykonawca może przyjąć, iż wszystkie ww dokumenty będą przekazywane wyłącznie w formie elektronicznej?

Odpowiedź na pytanie 8:

Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, str. 6, „Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu wszelkie materiały opracowane w ramach niniejszego zamówienia w wersji elektronicznej umożliwiającej ich edycję oraz dodatkowo na żądanie Zamawiającego w wersji pdf”.

Pytanie 9:

W punkcie 3 OPZ Opis poszczególnych zadań, Wykonawca wskazał każdorazowo liczbę godzin doradztwa przypadającą na 1 urząd w danym zadaniu. Czy jedną godzinę doradztwa należy rozumieć jako godzinę zegarową (60 min), czy godzinę lekcyjną (45 min.)?

Odpowiedź na pytanie 9:

Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, w odniesieniu do szkoleń i warsztatów, zamawiający określa ich trwanie: „każdy dzień po 8 godzin zegarowych, w tym 8 godzin lekcyjnych” zaś w odniesieniu do bezpośredniego wsparcia doradczego (str. 16 Opisu Przedmiotu Zamówienia) mowa jest o godzinach zegarowych.

Pytanie 10:

W punkcie 1 OPZ Istotne uwarunkowania realizacji projektu, Zamawiający wskazał, iż „W przypadku wyrażenia takiej woli przez instytucje nadzorujące dany typ urzędów, Zamawiający przewiduje możliwość skoordynowania prac w urzędach danego typu, w tym zorganizowania wspólnych sesji warsztatów, konsultacji i szkoleń, zgodnie ze szczegółową propozycją, którą Wykonawca przygotuje w porozumieniu z zainteresowanymi urzędami (...) Organizacja wspólnych sesji oznaczać będzie konieczność pokrycia przez Wykonawcę kosztów podróży i noclegów osób, które będą uczestniczyć w takich spotkaniach”.

Czy jako „osoby, które będą uczestniczyć w spotkaniach” należy rozumieć:

- a) wszystkich uczestników szkoleń z poszczególnych urzędów?
- b) przedstawicieli instytucji nadzorujących dany typ urzędów?
- c) osoby wskazane w punkcie a) i b) razem?

Odpowiedź na pytanie 10:

Jako „osoby, które będą uczestniczyć w spotkaniach” należy rozumieć osoby wskazane w pkt c) w/w pytania.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że zgodnie z art. 38 ust. 4 dokonuje zmiany SIWZ, tj.:

str. 16 SIWZ, rozdział XV.1.3.SIWZ, zdanie 3, w dotychczasowym brzmieniu:



„Przy ocenie przedstawionych propozycji będą brane pod uwagę w szczególności: oczekiwany wpływ proponowanych działań na zdolność urzędów spoza projektu do wdrożenia podejścia procesowego, zwiększenie prawdopodobieństwa wdrożenia przez urzędy nie objęte projektem samodzielnej replikacji badań, komplementarność propozycji z wymogami Opisu Przedmiotu Zamówienia oraz ich dopasowanie do realiów funkcjonowania administracji”.

obecnie otrzymuje brzmienie:

„Przy ocenie przedstawionych propozycji będą brane pod uwagę w szczególności: oczekiwany wpływ proponowanych działań na zdolność urzędów spoza projektu do wdrożenia podejścia procesowego, zwiększenie prawdopodobieństwa wdrożenia podejścia procesowego przez urzędy nie objęte projektem, komplementarność propozycji z wymogami Opisu Przedmiotu Zamówienia oraz ich dopasowanie do realiów funkcjonowania administracji”.

Z-ca Dyrektora
Departamentu Służby Cywilnej
[Podpis]



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

