

# KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW



BDG-834-13(45.)/2011; PN-24/2011;

Warszawa, 11. sierpnia 2011 r.

Wykonawcy

## ODPOWIEDZI NA PYTANIA

*dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, na „Optymalizację wybranych procesów związanych z obsługą klienta w 70 wskazanych urządzeniach 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:

Wykonawca zwraca się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia:

W punkcie 1 OPZ (zał. nr 4 do SIWZ) Istotne uwarunkowania projektu, Metodyka mapowania i oprogramowanie, Zamawiający wskazał, iż „Wykonawca wykorzysta metodykę i oprogramowanie stosowane w realizacji Projektu EAP do realizacji bieżącego zamówienia” oraz, iż „Wykonawca zobowiązany jest do używania udostępnionego oprogramowania wraz z platformą serwerową niezbędną do funkcjonowania narzędzie graficznego i portalowego”

### Pytanie 1.1

Jaka jest gwarancja jakości oprogramowania wskazanego przez Zamawiającego? Kto jest gwarantem jakości (techniczne aspekty, funkcjonalne, instalacyjne itd.) oprogramowania? Czy istnieją i czy mogą zostać przedłożone dowody jakości oprogramowania, m.in. rezultaty pozytywnej walidacji, wyniki testów funkcjonalnych, wyniki testów obciążeniowych, formalne atesty i certyfikaty - np. zgodności z Windows, OSX itd.)

### Pytanie 1.2

Jaka jest procedura reakcji gwaranta na zgłoszenia związane z błędami dotyczącymi oprogramowania? Jaka jest gwarancja dla Wykonawcy dotycząca usuwania błędów krytycznych i innych, które mogą się ujawnić w trakcie realizacji projektu? Kto daje jest gwarancję niezawodności oprogramowania?

### Pytanie 1.3

Jaka jest gwarancja bezpieczeństwa danych związanych w realizacją projektu - w aspektach: dostępności, integralności oraz poufności? Czy poziom bezpieczeństwa w ww. zakresach nie spowoduje ograniczenia realizacji projektu? Czy w przypadku opóźnień związanych z wystąpieniem ww. Zamawiający uzna to za przyczynę uzasadniającą wydłużenie terminu realizacji projektu?



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Pytanie 1.4

Czy wersja oprogramowania, które udostępni Uniwersytet Warmińsko-Mazurski (dalej zwany UWM) umożliwią pracę w trybie "off-line", co uniezależni pracę Wykonawcy od jakości i szybkości łącza internetowego oraz Serwerów UWM?

Pytanie 1.5

Czy Zamawiający i/lub UWM zapewni bezawaryjną pracę udostępnionego oprogramowania?

Pytanie 1.6

Czy Zamawiający i/lub UWM zapewni wsparcie techniczne dla udostępnionego oprogramowania?

Pytanie 1.7

Czy Zamawiający i/lub UWM skonfiguruje udostępnione oprogramowanie i zapewni opiekę administratora?

Odpowiedź na pytanie 1.1:

Oprogramowanie udostępnione przez Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie było wykorzystywane w realizacji Projektu EAP obejmującego 30 największych urzędów w Polsce, w którym opisano przeszło 10.000 modeli procesów. Oprogramowanie jest jednym z najlepszych rozwiązań w zakresie BPM na świecie wg Garter Group. Oprogramowanie jest udostępniane zgodnie z OLSA (Ogólne Warunki Licencji) firmy Oracle ([www.oracle.com](http://www.oracle.com)) i jest objęte gwarancją firmy Oracle. Specyfikacja techniczna oprogramowania dostępna jest na stronach firmy Oracle.

Odpowiedź na pytanie 1.2:

Firma Oracle odpowiada za usuwanie błędów w oprogramowaniu i realizuje to zgodnie z umową z Uniwersytetem Warmińsko-Mazurskim w Olsztynie. Nie jest przewidziane udzielenie gwarancji dotyczących niezawodności oprogramowania.

Odpowiedź na pytanie 1.3:

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie nie odpowiada za bezpieczeństwo danych. Wykonawca we własnym zakresie, w ramach posiadanego doświadczenia i zasobów technicznych (potwierdzonych oświadczeniem), powinien zapewnić bezpieczeństwo pozyskanych danych gromadzonych w narzędziu informatycznym. Zamawiający nie przewiduje wydłużenia realizacji projektu.

Odpowiedź na pytanie 1.4:

Nie. Przyjęty sposób pracy i licencjonowania udostępnionego oprogramowania nie umożliwia pracy „off-line”. Wykonawca zapewni odpowiednią jakość i szybkość łącza internetowych.

Odpowiedź na pytanie 1.5:

Tak. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie udostępni oprogramowanie i zapewni bezawaryjną pracę oprogramowania na serwerach UWM.



Odpowiedź na pytanie 1.6:

Nie. Wykonawca we własnym zakresie, w ramach posiadanego doświadczenia i zasobów technicznych (potwierdzonych oświadczeniem), ma zapewnić sprawną realizację prac projektowych w tym wsparcie techniczne dla swoich pracowników/współpracowników.

Odpowiedź na pytanie 1.7:

Nie. Wykonawca we własnym zakresie w ramach posiadanego doświadczenia i zasobów technicznych (potwierdzonych oświadczeniem) ma zrealizować to działanie zgodnie z przyjętą metodyką opisu procesów.

**Pytanie 2:**

W projekcie umowy (zał. nr 5 do SIWZ), w §3 Plany, sprawozdania i terminy realizacji zamówienia, Zamawiający wskazuje, iż określone dokumenty podlegają „niezwłocznej akceptacji Zamawiającego”. Jednocześnie w ust. 3 §3, Zamawiający wskazuje, iż przed rozpoczęciem zadań od B do G, Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu propozycji planów realizacji poszczególnych zadań, w terminie umożliwiającym ich akceptację przed rozpoczęciem realizacji danego zadania”.

Z uwagi na fakt, iż brak informacji na temat max. liczby dni, jaką Zamawiający będzie dysponował na akceptację danego dokumentu, uniemożliwi przygotowanie rzetelnego harmonogramu realizacji zamówienia, uwzględniającego wszystkie ścieżki akceptacji, Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie, co Zamawiający ma na myśli pisząc „niezwłoczna akceptacja”, np. poprzez wskazanie, iż może to być okres max. do 3 dni roboczych.

Odpowiedź na pytanie 2:

Zgodnie z przyjętą w takich przypadkach praktyką, Zamawiający przewiduje, iż akceptacja materiałów wytworzonych przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia i przekazanych do zatwierdzenia, w zależności od stopnia ich skomplikowania i szczegółowości, nastąpi w okresie od 1 do max. 5 dni roboczych, z zastrzeżeniem zapisów § 3 ust. 5-7 umowy, w tym 5 dni dla dokumentu „Założenia realizacji projektu” i 3 dni dla planów realizacji poszczególnych zadań.

**Pytanie 3:**

Opis Przedmiotu Zamówienia (zał. nr 4 do SIWZ) w Zadaniu C Identyfikacja i priorytetyzacja procesów związanych z obsługą klienta (str. 10) dot. „... w każdym z 70 urzędów...” i „...15 procesów w każdym urzędzie...” Czy Zamawiający oczekuje identyfikacji, analizy, mapowania, optymalizacji procesów, wraz ze szczegółową identyfikacją, analizą, mapowaniem, optymalizacją struktur organizacyjnych 70 urzędów w narzędziu informatycznym - tak jak to szczegółowo opisano w metodyce opisu procesów opracowanej przez Uniwersytet Warmińsko-Mazurski?

Odpowiedź na pytanie 3:

Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, str. 8, w dokumencie „Założenia realizacji projektu”, Wykonawca będzie zobowiązany przedstawić „(...) plan zintegrowania z realizowanym zamówieniem metodyki mapowania procesów i oprogramowania udostępnionych Wykonawcy przez Uniwersytet Warmińsko-Mazurski na podstawie zawartych umów”. W związku z tym Zamawiający oczekuje, że zgodnie z ww. metodyką wykonane zostaną mapy kluczowych procesów, zarówno zidentyfikowanych i wybranych zgodnie z kryteriami priorytetyzacji, jak i poddanych optymalizacji.



Wzory odpowiednich raportów zostały określone w Załącznikach nr 3 i nr 5 do Opisu Przedmiotu Zamówienia.

**Pytanie 4:**

Opis Przedmiotu Zamówienia (zał. nr 4 do SIWZ) w Zadaniu D Mapowanie procesów związanych z obsługą klienta oraz identyfikacja słabych stron procesów (str. 11) dot. „... uczestnicy: członkowie zespołów projektowych w urzędach i konsultanci Wykonawcy...” „... Po zakończeniu warsztatów zespoły zmapują pozostałe procesy, korzystając z wsparcia doradczego Wykonawcy...”.

Czy Zamawiający oczekuje przyjęcia pełnej odpowiedzialności przez Wykonawcę za wykonanie map procesów przez zespoły (pracowników urzędów)?

Odpowiedź na pytanie 4:

Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, str. 11, „Wykonawca dokona weryfikacji opracowanych map, a następnie przygotowuje dla każdego z urzędów raport (zgodnie z Załącznikiem nr 3) podsumowujący wykonane prace, zawierający opracowane mapy zidentyfikowanych procesów oraz zidentyfikowane słabe strony procesów”.

**Pytanie 5:**

Opis Przedmiotu Zamówienia (zał. nr 4 do SIWZ) w Zadaniu F Optymalizacja procesów związanych z obsługą klienta (str. 12) dot. „... Wykonawca w celu wsparcia prac będzie mógł wykorzystać system informatyczny wskazany w OPZ...”; Metodyka mapowania i oprogramowanie „...Zamówienie należy realizować i publikować (w trakcie realizacji prac) w oparciu o narzędzie graficzne Oracle Business Process Suite i narzędzie portalowe do publikacji wyników.” (str. 3)

Czy Zamawiający oczekuje realizacji prac związanych z optymalizacją procesów w narzędziu informatycznym udostępnionym przez Uniwersytet?

Czy Zamawiający oczekuje realizacji warsztatów związanych z optymalizacją procesów z wykorzystaniem narzędzia informatycznego udostępnionego przez Uniwersytet?

Odpowiedź na pytanie 5:

Metodyka i oprogramowanie udostępnione przez Uniwersytet Warmińsko-Mazurski powinny zostać wykorzystane do mapowania procesów (dotyczy to również optymalizacji – patrz odpowiedź na Pytanie 3). Prace związane z optymalizacją procesów, w tym realizacja warsztatów, zostaną przeprowadzone według metodyki zaproponowanej przez Wykonawcę w „Założeniach realizacji projektu” (zgodnie z pkt e opisu „Założeń”), do której Zamawiający odniesie się na etapie akceptacji dokumentu.

**Pytanie 6:**

Opis Przedmiotu Zamówienia (zał. nr 4 do SIWZ) w Zadaniu A Opracowanie Założeń realizacji projektu i powołanie zespołów projektowych w urzędach (str. 8) dot. opisu realizacji zadania pkt. b) „Wykaz procesów obsługi klienta w *nazwa urzędu*”

Czy Zamawiający wymaga podania w kolumnie „Podstawa prawna” szczegółowej informacji dotyczącej podstawy prawnej tj. Dziennik Ustaw nr ..., Nazwa aktu normatywnego wraz z artykułem/punktem?



#### Odpowiedź na pytanie 6:

W tabeli „Wykaz procesów obsługi klienta w *nazwa urzędu*”, należy wskazać podstawę prawną umożliwiającą zidentyfikowanie danego procesu (szczegółowość informacji zależy od opisywanego procesu).

#### **Pytanie 7:**

Opis Przedmiotu Zamówienia (zał. nr 4 do SIWZ), Załącznik nr 3 do OPZ (str. 22)

Czy Zamawiający dopuszcza, z uwagi na bardzo dużą ilość danych zgromadzony w bazie danych oprogramowania Oracle Business Process Suite tolerancję wobec błędów pojawiających się w Raporcie zgodnym z Załącznikiem nr 3?

#### Odpowiedź na pytanie 7:

Zamawiający przyjmuje, iż kwestie tolerancji zostaną określone w Planach realizacji poszczególnych zadań, o których mowa w § 3 ust. 3 umowy, które będą przedstawiane do akceptacji Zamawiającego. Należy podkreślić, że oprogramowanie udostępnione przez Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie było wykorzystywane w realizacji Projektu EAP obejmującego 30 największych urzędów w Polsce, w którym opisano przeszło 10.000 modeli procesów.

#### **Pytanie 8:**

W punkcie VI SIWZ Zamawiający wskazał termin realizacji przedmiotu zamówienia: „od podpisania umowy do 29 lutego 2012”.

Czy Zamawiający udzieli wsparcia Wykonawcy w planowaniu i realizacji prac w 70 urzędach (np. poprzez mobilizację urzędów/ pracowników urzędów biorących udział w projekcie, umożliwiającą odpowiednie zaangażowanie się w projekt członków zespołu projektowego danego urzędu), z uwagi na bardzo krótki czas przewidziany na realizację zamówienia?

#### Odpowiedź na pytanie 8:

Zamawiający nie przewiduje udzielania wsparcia Wykonawcy w planowaniu i realizacji prac w 70 urzędach – Wykonawca realizując Zamówienie jest zobowiązany do zaplanowania i wykonania prac w urzędach zgodnie z zapisami Opisu Przedmiotu Zamówienia i umowy.

#### **Pytanie 9:**

W jaki sposób będzie przebiegał proces decyzyjny w poszczególnych urzędach związany z zatwierdzaniem poszczególnych etapów projektu? Obawiamy się, iż proces ten może się przeciągać co będzie zwiększało ryzyko Wykonawcy zakończenia prac w terminie. Wg naszego rozumienia Wykonawca nie ma żadnych instrumentów dyscyplinowania prac po stronie urzędów.

#### Odpowiedź na pytanie 9:

Zgodnie z § 3 ust. 8 umowy „W przypadku materiałów, które zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia Wykonawca zobowiązany jest skonsultować lub przedstawić do akceptacji członkom zespołów projektowych lub kierownikom poszczególnych urzędów, urzędy te mają możliwość zgłoszenia uwag w terminie do 5 (pięciu) dni roboczych. Wykonawca zobowiązany będzie niezwłocznie uwzględnić zgłoszone uwagi. W przypadku niezgłoszenia uwag do materiałów, po upływie ww. terminu Wykonawca uzna materiały za zaakceptowane”.



**Pytanie 10:**

Jaka jest rola w projekcie KPRM? Czy KPRM będzie dyscyplinować realizację projektu po stronie urzędów?

**Odpowiedź na pytanie 10:**

Rola i działania KPRM jako Zamawiającego zostały określone w poszczególnych zapisach Opisu Przedmiotu Zamówienia i umowy. Urzędy biorące udział w Zadaniu 2 projektu wskazały wolę swojego zaangażowania na etapie przesyłania zgłoszeń do udziału w projekcie.

**Pytanie 11:**

Jakie są minimalne wymagania dla coachingu? SIWZ podaje w jaki sposób można go przeprowadzić, brak jednakże informacji - jaka ma być minimalna ilość lub godzin przeznaczona na to zadanie.

**Odpowiedź na pytanie 11:**

Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, str. 13, w ramach Zadania F *Optymalizacja procesów związanych z obsługą klienta* „(...) Po przyjęciu raportu Wykonawca przeprowadzi coaching dla wskazanych pracowników lub grup pracowników urzędów w zakresie realizacji wdrożenia zoptymalizowanych procesów. Coaching może być realizowany w formie spotkań, warsztatów, szkoleń lub innej formie bezpośredniego wsparcia, uzgodnionej z kierownictwem urzędu”.

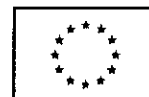
W punkcie Minimalny zakres prac do wykonania w ramach Zadania F *Optymalizacja procesów związanych z obsługą klienta* (str. 12 Opisu Przedmiotu Zamówienia) określono „(...) 24 godziny coachingu wdrożenia planów usprawnień”.

**Pytanie 12:**

Czy w przypadku warsztatów przewidzianych do realizacji w ramach Zadania D oraz Zadania F (ścieżka standardowa) Zamawiający dopuszcza możliwość udziału w warsztatach członków zespołów projektowych z więcej niż 1 urzędu (na zasadach przyjętych dla szkoleń realizowanych w Zadaniu B)? Czy też w ramach ścieżki standardowej w Zadaniach D i F na każdy urząd przypadać powinna odrębna sesja warsztatów?

**Odpowiedź na pytanie 12:**

Co do zasady, na każdy urząd przypadać powinna odrębna sesja warsztatów dla członków zespołu projektowego z danego urzędu. Jednak w uzasadnionych przypadkach, w związku z dopuszczeniem możliwości skoordynowania prac w urzędach, możliwe jest odstępstwo od standardowej ścieżki postępowania. Zgodnie z OPZ, 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 przygotowuje 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”.

#### **Pytanie 13:**

Zamawiający określił liczbę dodatkowych noclegów i wyżywienia dla pracowników urzędów nadzorujących urzędy zakwalifikowane do projektu i przedstawicieli Zamawiającego na maksymalnie 50. W jaki sposób należy rozumieć liczbę 50:

- a. jako liczbę osób dodatkowych, którym należy zapewnić wyżywienie i nocleg w zależności od rodzaju wsparcia (np. 50 dodatkowych osób na 2-dniowych warsztatach powinno mieć zapewnione wyżywienie w postaci obiadu oraz 3 przerw kawowych w każdym dniu warsztatów),
- b. jako liczbę jednostek dodatkowego wyżywienia i noclegów (np. w przypadku oddelegowania 1 osoby dodatkowej na 2-dniowe warsztaty wykorzystana zostaje pula 2 jednostek wyżywienia); dodatkowo, jeśli takie rozumienie liczby 50 dodatkowych noclegów i wyżywienia jest prawidłowe, czy Wykonawca jest zobowiązany zapewnić 50 dodatkowych noclegów i 50 dodatkowych jednostek wyżywienia, czy też liczba dodatkowych noclegów i wyżywienia jest podana łącznie (np. Wykonawca zapewnia 20 dodatkowych noclegów i 30 dodatkowych jednostek wyżywienia)?

#### Odpowiedź na pytanie 13:

Zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia, str. 5, „Zamawiający określa liczbę dodatkowych noclegów i wyżywienia dla pracowników urzędów nadzorujących urzędy zakwalifikowane do projektu i przedstawicieli Zamawiającego na maksymalnie 50”, co oznacza 50 całodziennych pakietów żywieniowych i 50 noclegów, które zostaną wykorzystane zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego.

#### **Pytanie 14:**

W szkoleniach w ramach Zadania B każdorazowo uczestniczyć powinno maksymalnie 20 osób (lub mniej – zgodnie z ofertą Wykonawcy). Prosimy o potwierdzenie, iż maksymalna liczba osób uczestniczących w szkoleniu odnosi się do przedstawicieli urzędów objętych projektem, nie uwzględnia natomiast ewentualnych osób dodatkowych (przedstawicieli Zamawiającego lub urzędów nadzorujących).

#### Odpowiedź na pytanie 14:

Zamawiający potwierdza, iż maksymalna liczba osób uczestniczących w szkoleniu (określona na 20 osób lub mniej – zgodnie z ofertą Wykonawcy) odnosi się do przedstawicieli urzędów objętych projektem, nie uwzględnia natomiast ewentualnych osób dodatkowych.

#### **Pytanie 15:**

W ramach Zadania F Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić każdemu z urzędów 24 godziny coachingu w zakresie wdrożenia zoptymalizowanych procesów. Coaching będzie realizowany w formie uzgodnionej z kierownictwem urzędu. Czy tematyka coachingu będzie określana przez Zamawiającego (analogicznie do konsultacji realizowanych na wcześniejszych etapach zamówienia), czy też wypływać będzie z uzgodnień Wykonawcy z danym urzędem?



Odpowiedź na pytanie 15:

Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia (str. 12-13), coaching powinien dotyczyć realizacji wdrożenia planów usprawnień. Tematyka coachingu nie będzie określana przez Zamawiającego, jednak proponowany ogólny zakres i tematykę Wykonawca powinien przedstawić Zamawiającemu w Planie realizacji zadania F, o którym mowa w § 3 ust. 3 umowy. Tym niemniej ostateczny, szczegółowy zakres coachingu powinien wynikać z uzgodnień Wykonawcy z danym urzędem.

**Pytanie 16:**

W opisie przedmiotu zamówienia na str. 1 Zamawiający wskazuje, że zamówienie dotyczy optymalizacji wybranych procesów związanych z obsługą klienta. Dodatkowo na stronie 10 opz Zamawiający wskazuje, że Wykonawca (...) przeprowadzi identyfikację procesów realizowanych na rzecz klientów.

**Pytanie 16.1.**

Czy Zamawiający poprzez procesy związane z obsługą klienta i realizowane na rzecz klienta rozumie:

- działania, w których występuje relacja z klientem (uwzględniając każdy kanał komunikacji występujący w danej relacji, w tym wskazane w Kpa i instrukcji kancelaryjnej)
- wszystkie działania mające wpływ na realizację usługi / informacji świadczonej na rzecz klienta, nawet jeżeli klient nie uczestniczy bezpośrednio w tym procesie, np. w uzgodnieniach między urzędami, które wypracowują końcowe rozwiązanie przedstawiane klientowi przez jeden z tych urzędów?

**Pytanie 16.2.**

Czy Zamawiający wymaga od wykonawcy, aby wykonawca wskazał ten zakres (granice logiczne procesów związanych z obsługą klienta i realizowane na jego rzecz) opisu procesów na poziomie 3 w ramach zadania A.1. lit. c i w związku z zadaniem C?

Odpowiedź na pytanie 16.1 i pytanie 16.2:

Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, str. 8, Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przedstawi proponowaną metodykę identyfikacji procesów związanych z obsługą klienta w dokumencie „Założenia realizacji projektu”, który będzie podlegał akceptacji Zamawiającego na początku realizacji zamówienia.

Z-ca Dyrektora  
Departamentu Służby Cywilnej  
*Artur Błaszczak*

