

Sygn. akt: KIO 124/12

**WYROK**  
z dnia 6 lutego 2012 r.

Krajowa Izba Odwoławcza – w składzie:

**Przewodniczący:** Agata Mikołajczyk  
**Członkowie:** Honorata Łopianowska  
Jolanta Markowska

Protokolant: Agata Dziuban

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 1 i 3 lutego 2012 r. w Warszawie odwołania wniesionego do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w dniu 20 stycznia 2012 r. przez wykonawcę **CA Consulting S.A., 02 – 001 Warszawa, Al. Jerozolimskie 81** w postępowaniu prowadzonym przez **Łódzki Ośrodek Geodezji, 90 – 113 Łódź, ul. Traugutta 21/23;**

**orzeka:**

- 1. uwzględnia odwołanie i nakazuje zmianę postanowień ogłoszenia o zamówieniu oraz postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia w zakresie wskazanym w uzasadnieniu wyroku;**
- 2. kosztami postępowania obciąża Łódzki Ośrodek Geodezji, 90 – 113 Łódź, ul. Traugutta 21/23, i:**
  - 2.1 zalicza w poczet kosztów postępowania odwoławczego kwotę 15 000 zł 00 gr (słownie: piętnaście tysięcy złotych zero groszy) uiszczoną przez CA Consulting S.A., 02 – 001 Warszawa, Al. Jerozolimskie 81, tytułem wpisu od odwołania,**
  - 2.2 zasądza od Łódzkiego Ośrodka Geodezji, 90 – 113 Łódź, ul. Traugutta 21/23 na rzecz CA Consulting S.A., 02 – 001 Warszawa, Al. Jerozolimskie 81 kwotę 15 000 gr (słownie: piętnaście tysięcy złotych, zero groszy) stanowiącą koszty postępowania odwoławczego poniesione z tytułu wpisu od odwołania.**

Stosownie do art. 198a i 198b ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2010 r. 113, poz. 759 ze zm.) na niniejszy wyrok – w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia – przysługuje skarga za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej do Sądu Okręgowego w **Łodzi**.

**Przewodniczący:** .....

**Członkowie:** .....

.....

### **Uzasadnienie**

Odwołanie zostało wniesione wobec treści Ogłoszenia o zamówieniu oraz postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia (siwz) w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. nr 113, poz. 756 ze zm.) [dalej ustawa Pzp], którego przedmiotem jest „Wdrożenie systemu informatycznego realizującego usługi Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami (ŁCKZM)” Zdaniem wnoszącego odwołanie wykonawcy - CA Consulting SA. Zamawiający - Miasto Łódź naruszył przepis art. 7 ust. 1 w zw. z art. 22 ust. 1 pkt 2 i pkt 3 oraz ust.4 i art. 25 ust.1 ustawy Pzp, art. 41 pkt 7 oraz art. 36 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp i art. 29 ust. 1 i ust. 2 ustawy Pzp, a także przepisy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2009 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane. Wskazując na powyższe wniósł o uwzględnienie niniejszego odwołania i nakazanie Zamawiającemu modyfikację treści Ogłoszenia i SIWZ w zakresie określenia warunków udziału w postępowaniu i opisu sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków, wymagań dotyczących oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy, oraz w zakresie określenia postanowień wzoru umowy, opisu przedmiotu zamówienia, a także sposobu weryfikacji wymagań i opisu sposobu przygotowania ofert, w sposób wskazany w treści uzasadnienia niniejszego odwołania tak, aby zmodyfikowane zapisy Ogłoszenia i siwz były zgodne z ustawą Pzp. W uzasadnieniu odwołania wykonawca stwierdził, że Zamawiający:

I. zaniechał określenia w Ogłoszeniu tej części warunków udziału w postępowaniu oraz opisu sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków, która została określona w SIWZ.

W tym przypadku wskazał na pkt II.2.3 Ogłoszenia oraz na postanowienia rozdziału I pkt V ppkt 5.1.3.1 (str. 6) SIWZ) i jego zdaniem wymagania siwz [postanowienie: „Wszyscy niżej wymienieni specjaliści muszą posługiwać się językiem polskim w mowie i piśmie”, oraz „Wszyscy specjaliści muszą być niezależni i wolni od konfliktów interesów w zakresie swoich odpowiedzialności.”] nie zostały wymienione w ogłoszeniu. W tym przypadku stwierdził, że Ogłoszenie o zamówieniu musi zawierać wszystkie elementy wymienione w przepisie art. 41 ustawy Pzp i tym samym Zamawiający naruszył przepis art. 41 pkt 7 oraz art. 36 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp. Powinno być, zatem zmodyfikowane w ten sposób, że wymaganie: „Wszyscy niżej wymienieni specjaliści muszą posługiwać się językiem polskim w mowie i piśmie”, powinno zostać zawarte w Ogłoszeniu. Natomiast wymaganie: „Wszyscy specjaliści muszą być niezależni i wolni od konfliktów interesów w zakresie swoich odpowiedzialności”, powinno zostać skreślone z SIWZ, ponieważ narusza przepisy ustawy Pzp.

- II. określił warunki udziału w postępowaniu w zakresie dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia oraz opisał sposób dokonywania oceny spełniania tych warunków, a także określił wymagania dotyczące oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy odnośnie osób, z naruszeniem art. 7 ust.1 ustawy Pzp.

W tym przypadku wskazał na:

1. rozdział I pkt V ppkt 5.1.3.1 (str. 6 SIWZ) i postanowienie, że: „Wszyscy specjaliści muszą być niezależni i wolni od konfliktów interesów w zakresie swoich odpowiedzialności”, które jego zdaniem powinno zostać skreślone, ponieważ jest zbędne i niezrozumiałe. Zdaniem wykonawcy, Zamawiający w żaden sposób nie określił, od kogo wymagani specjaliści mają być „niezależni i wolni od konfliktów interesów”, a przy tym nie wiadomo jak rozumieć „konflikt interesów”, a wykonawca może dysponować wymaganymi osobami na różnej podstawie prawnej, w szczególności umowie o pracę, umowie cywilnoprawnej lub zobowiązania innego podmiotu do oddania wykonawcy do dyspozycji określonych osób. Pracownicy wykonawcy nie spełniają wymagania „niezależności”, ponieważ wykonują polecenia wykonawcy. Podobnie pracownicy innych podmiotów mogą być uznani za „zależnych” od tych podmiotów. Nawet gdyby specjaliści byli osobami prowadzącymi własną działalność gospodarczą to także nie spełniają wymagania „niezależności” skoro mają wejść do zespołu wykonawcy realizującego umowę. Odnośnie wymagania „wolni od konfliktów interesów” stwierdził, że wykonawca nie jest w stanie zweryfikować czy jakkolwiek (nie wiadomo właściwie, jaki) konflikt interesów mógłby zachodzić. Wykonawca nie jest, więc w stanie przygotować oferty.
2. postanowienie Ogłoszenia w pkt III.2.1) [„Sytuacja podmiotowa wykonawców...”] w którym Zamawiający postanowił, że „ W celu wykazania spełniania przez Wykonawcą warunków określonych w art. 22 ust. 1 pkt 1-4 ustawy Pzp oraz braku podstaw do wykluczenia (...) wraz z ofertą należy załączyć oświadczenie, że osoby, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia, posiadają certyfikaty typu np.Prince2 Practitioner, Managing Successful Programs Practitioner, ITIL Foundation lub inne równoważne wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnego do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nich czynności, oraz informacją o podstawie dysponowania tymi osobami.” Powyżej wskazane oświadczenie jest również wymagane w SIWZ w Rozdział I pkt 5.1.1.1. oraz Rozdział I pkt VIII 8.1 2) i pkt XII 12.12 lit. g) (wzór wg Załącznika nr 9 do Rozdziału II). Zdaniem wykonawcy to oświadczenie jest zupełnie bezzasadne w zakresie dotyczącym osób realizujących zamówienie innych aniżeli Kierownik Projektu. Tylko odnośnie Kierownika Projektu Zamawiający postawił wymaganie posiadania certyfikatów,

ponieważ wymienione certyfikaty dotyczą zarządzania projektami i są uzasadnione tylko odnośnie Kierownika Projektu. Zwrócił także uwagę, że to oświadczenie jest zupełnie zbędne. Informacje „na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnego do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nich czynności, oraz informacją o podstawie dysponowania tymi osobami”, w tym dotyczące certyfikatów (trzeba podać w tabeli załącznik nr 4 do Rozdziału II) zawarte mają być wykazie osób wymaganym w Ogłoszeniu III.2.3) 2) oraz SIWZ Rozdział I pkt VIII 8.1 4) wg wzoru z zał. 4 do Rozdziału II. W związku z powyższym wymaganie powyższego oświadczenia powinno zostać skreślone w całości, a także powinien zostać skreślony wzór wg Załącznika nr 9 do Rozdziału II. Ewentualnie Zamawiający powinien zmodyfikować ww. postanowienie Ogłoszenia i SIWZ w ten sposób, że „ Wykonawca złoży oświadczenie, że osoba, która będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia jako Kierownik Projektu, posiada certyfikaty typu np. Prince 2 Practitioner, Managing Successful Programs Practitioner, ITIL Foundation lub inne równoważne. ”

3. rozdział I pkt V ppkt 5.1.3.1 (str. 6 SIWZ) w zakresie warunku dysponowania osobami i postanowienie, że „dysponowanie osobami winno być udokumentowane w formie Wykazu osób określonego w pkt 6.3.1 niniejszej s.i.w.z.” Odnośnie tego punktu stwierdził, że wymaganie to powinno zostać zmodyfikowane, ponieważ odsyła do nieistniejącego punktu SIWZ.
4. postanowienie Ogłoszeniu w punkcie III.2.3) 2) oraz rozdział I pkt VIII 8.1 4) i postanowienia, w których Zamawiający wymaga przedłożenia wg wzoru z zał. 4 do Rozdziału II wykazu osób. W Ogłoszeniu (III.2.3) 2) mowa jest o wykazie osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie dostaw/usług, kontrolą jakości i kierowanie dostawami”, w SIWZ (pkt VIII 8.1 4) o wykazie osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie dostaw/usług, kontrolę jakości i kierowanie pracami (a nie „dostawami” jak w Ogłoszeniu). Wskazane postanowienia powinny zostać ze sobą ujednoczone tak jak wskazano powyżej w niniejszym odwołaniu, ponieważ zaistniałe rozbieżności oznaczają naruszenie przepisu art. 41 pkt 7 oraz art. 36 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp. Zwrócił także uwagę, że wskazane postanowienia Ogłoszenia i SIWZ, a także postanowienie specyfikacji rozdziału I pkt VI 6.2, stanowi o kontroli jakości, podczas gdy w ogóle nie jest wymagane ani w Ogłoszeniu III.2.3) w pkt 2 ani w SIWZ w Rozdział I pkt V ppkt 5.1.3.1 dysponowanie specjalistą od kontroli jakości. Powinny zatem zostać skreślone sformułowania dotyczące „kontroli jakości”.
5. postanowienie zał. 4 - rozdział II siwz – wykaz osób, w którym Zamawiający wymaga potwierdzenia nie tylko że dana osoba legitymuje się doświadczeniem wynikającym np. z udziału w 2 projektach w danej roli, ale również podania dokładnych danych tych

projektów (wartości projektu, nazwa i adres zamawiającego, okres realizacji). Zdaniem wykonawcy takie wymagania należy uznać za zbędne i „nadmiarowe”. Dla potwierdzenia posiadania wiedzy doświadczenia wystarczy oświadczenie, iż dana osoba posiada określone ilością lat doświadczenia. Zupełnie nieistotna jest wartość projektu skoro w wymaganiach nie ma słowa o doświadczeniu w realizacji projektów powyżej określonej wartości, a więc nie wiadomo do czego ma taka informacja służyć. To samo dotyczy okresu realizacji projektu przy realizacji, którego dana osoba nabyła doświadczenia. Tylko dla Kierownika projektu wymagany jest staż (5 lat). Wskazane wymagania powinny zostać skreślone. W konkluzji wykonawca stwierdził, że Zamawiający naruszył przepis art. 7 ust. 1 w zw. z art. 22 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp oraz z art. 25 ust. 1 ustawy Pzp i w zw. z przepisami rozporządzenia, poprzez przekroczenie uprawnień do żądania oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy.

- III. określił warunki udziału w postępowaniu w zakresie posiadania wiedzy i doświadczenia oraz opisał sposób dokonywania oceny spełniania tych warunków z naruszeniem art. 7 ust.1 w zw. z art. 22 ust. 1 pkt 2 i ust. 4 ustawy Pzp.

W tym przypadku wykonawca wskazał na:

1. postanowienia Sekcji III.2.3) pkt 1 Ogłoszenia, oraz rozdziału I pkt V 5.1.2.1 i pkt VI 6.1 specyfikacji, stwierdzając, że w specyfikacji brak jest sformułowania „zakończył”. Tym samym te postanowienia powinny być ujednoczone, albowiem podnoszone rozbieżności oznaczają naruszenie przepisu art. 41 pkt 7 oraz art. 36 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp;
2. postanowienie Ogłoszenia Sekcji III.2.3) pkt 1 ppkt 1), które narusza, zdaniem wykonawcy, zasadę uczciwej konkurencji i równego traktowania wykonawców, albowiem wymaganie zawarte w pkt 1 lit. b jest niezrozumiałe. Sformułowanie „pocztą elektroniczną oraz faxem” powinno odnosić się do wymagania z lit. a) czyli sposobu składania zgłoszeń. Rozbicie wymagania na lit. a) i b) powoduje nieczytelność zapisu i brak logiki wymagania. W związku z powyższym obecna lit. a) powinna zostać zmodyfikowana poprzez nadanie następującego brzmienia: a) moduł rejestracji zgłoszeń w systemie w oparciu o zgłoszenia złożone telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz faxem. Obecna lit. b) powinna zostać skreślona. Analogicznie powinien zostać zmodyfikowany zapis zawarty w Rozdział I pkt VIII 8.1 3) 1) oraz pkt XII 12.12 lit. f) 1) określający co ma potwierdzać wykaz usług/dostaw;
3. postanowienie Ogłoszenia Sekcji III.2.3) pkt 1 ppkt 2 - są bezpodstawne, nadmierne i wygórowane. Wymaganie, aby „ Wdrożone rozwiązania powinny spełniać wymagania dotyczące Platformy Integracyjnej”, poprzez użyte sformułowanie „Platforma Integracyjna” odsyłają do szczegółowych wymagań zawartych w SIWZ Rozdział IV

(Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (Specyfikacja techniczna dostaw informatycznych)), gdzie na stronach 45 i dalej na str. 46 znajdują się wymagania dotyczące „Komponentu integracyjnego” opisane w dwóch podrozdziałach. Podrozdział 1 precyzuje wymagania dotyczące Platformy Integracyjnej, podrozdział 2 mówi o tym jakie podsystemy powinna objąć integracja (str. 47 i nast.). Z brzmienia wymagania wiedzy i doświadczenia pkt 2 nie wynika czy wykazywane zamówienia mają spełniać kryteria opisane jedynie w podrozdziale nr 1, czy może także te z podrozdziału 2 określającego z czym owa Platforma ma być zintegrowana. Z kolei w pkt 2.4 (str. 48) znajduje się wymaganie dotyczące integracji z systemem mapowym wymienionego z nazwy Łódzkiego Ośrodka Geodezji, a w ten sposób Zamawiający wymaga wykazania się doświadczeniem w budowie platformy integrującej między innymi system mapowy ŁOG. Chodzi więc o sytuację, w której wymaga się doświadczenia w postaci dokładnie tożsamej (o czym mówi się wprost w wymaganiu) z daną częścią przedmiotu zamówienia. Tymczasem nie ulega wątpliwości, że doświadczenie w projektowaniu i budowie platform integracyjnych nie wynika jedynie z wykonywania ściśle określonych konkretnych projektów. Platforma to pewien system pozwalający na wymianę danych pomiędzy innymi systemami zewnętrznymi. Wymaganie wykazania się doświadczeniem w realizacji zamówień tożsamych z przedmiotem zamówienia może służyć jedynie nieuzasadnionemu ograniczeniu kręgu wykonawców. Wykonawca wskazał także, że to wymaganie - w tak sformułowanym warunku dopuszcza jedynie zamówienia polegające na budowie i wdrożeniu. Tymczasem w przedmiotowym zamówieniu Zamawiający wymaga etapowego przebiegu realizacji zamówienia. W etapie I należy wykonać dostawę i uruchomienie podstawowej wersji systemu. Następnie w etapie II należy wykonać dostosowanie (rozbudowę) i uruchomienie wersji rozwiniętej. W związku z powyższym powinno zostać dopuszczone jako spełnienie powyższego warunku wykazanie się doświadczeniem związanym z dostosowywaniem i rozbudową systemów informatycznych. W związku z powyższym wymaganie z pkt 2 – jego zdaniem - powinno zostać zmodyfikowane poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „2) minimum 2 zamówienia polegające na budowie lub rozbudowie i wdrożeniu platformy integracyjnej obejmujących system merytorycznej bazy wiedzy dla użytkowników końcowych, integrujący dane z co najmniej 3 różnych systemów dziedzinowych funkcjonujących w oparciu o odrębne bazy danych. Wdrożone rozwiązania powinny spełniać wymagania dotyczące Platformy Integracyjnej określone w Rozdział IV SIWZ - Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia w rozdziale VII.VI.II (Komponent integracyjny) w punktach 1.1 - 1.17.” Analogicznie powinien zostać zmodyfikowany zapis zawarty w Rozdział I pkt VIII 8.1 3) 2) oraz pkt XII 12.12 lit. f) 2) określający co ma potwierdzać wykaz usług/dostaw;

4. postanowienie Ogłoszenia Sekcji III.2.3) pkt 1 ppkt 3 - także to wymaganie zdaniem wykonawcy jest bezpodstawne, nadmierne i wygórowane. Powszechnie przyjmuje się, że systemy klasy CRM ( ang. Customer Relationship Management) to rodzaj oprogramowania komputerowego służącego do zarządzania relacjami z klientami, w szczególności przechowują one bazę klientów i dane o sprawach/dokumentach związanych z obsługą klientów. Oprogramowanie takie stanowi narzędzie pracy dla personelu przedsiębiorstw lub instytucji, które ułatwiają nawiązywanie i budowanie oczekiwanych relacji z klientami. Oprogramowanie CRM najczęściej współpracuje z innymi systemami teleinformatycznymi: - zapewniającymi komunikację (np. systemy telefoniczne, telefonia internetowa), - umożliwiającymi pozyskiwanie danych o klientach (np. portale internetowe, infolinie), - udostępniającymi dane na potrzeby zarządzania relacjami z klientami (np. bazy danych o sprzedaży, bazy danych o produktach). Systemy CRM jako takie nie są przeznaczone dla klientów i nie świadczą usług dla klientów. Umożliwiają natomiast wykorzystanie danych pozyskanych z systemów świadczenia usług (np. portale samoobsługowe). Mając na uwadze powyższe wymaganie polegające na oczekiwaniu posiadania doświadczenia związanego z integracją z systemami CRM przygotowanymi do świadczenia usług publicznych na platformie elektronicznej może służyć jedynie nieuzasadnionemu ograniczeniu kręgu wykonawców. Systemy typu CRM nie świadczą usług (także publicznych), a w szczególności nie są dostępne na platformach elektronicznych. Platformy elektroniczne to również portale internetowe (także wielofunkcyjne), które w niniejszym wymaganiu są odrębnie wymienione. Także przedmiot zamówienia zakłada zastosowanie odrębnej od systemu CRM Wielokanałowej Platformy Świadczenia Usług Publicznych. W związku z powyższym wymaganie z pkt 3 powinno zostać zmodyfikowane poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „3) minimum jedno zamówienie polegające na integracji systemu zunifikowanej komunikacji (oznaczającego system obsługujący przynajmniej 3 kanały komunikacji: głos, video, poczta elektroniczna) portalu wielofunkcyjnego oraz rozwiązania klasy CRM." Analogicznie powinien zostać zmodyfikowany zapis zawarty w Rozdział I pkt VIII 8.1 3) 3) oraz pkt XII 12.12 lit. f) 3) określający co ma potwierdzać wykaz usług/dostaw.

**IV.** określił, w zakresie opisu przedmiotu zamówienia, wymagania dotyczące oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy oraz sposób weryfikacji wymagań i opis sposobu przygotowania ofert z naruszeniem przepisów ustawy Pzp.

W tym przypadku wykonawca wskazał na:

1. postanowienie rozdziału I pkt VIII. 7.2 oraz rozdziału IV – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia [SOPZ - str 13], w których postawione wymagania odnośnie daty



wyprodukowania urządzeń są niejednoznaczne i mogą być ze sobą sprzeczne. Zamawiający powinien pozostawić wymaganie: "wyprodukowane nie dawniej, niż na 6 miesięcy przed ich dostarczeniem", a skreślić: „wyprodukowane nie później niż w drugiej połowie roku 2011.

Odnosnie wymaganego oświadczenia producenta stwierdził, że jest to nadmierne i wygórowane żądanie. Wystarczające bowiem byłoby oświadczenie wykonawcy. Wymaganie oświadczenia producenta jest tym bardziej niezrozumiałe, iż zgodnie z Rozdział I pkt VIII 7.5 Zamawiający na okoliczność spełnienia „wymagań dodatkowych” (w tym z pkt 7.2) wymaga od wykonawcy oświadczenia wg wzoru z załącznika nr 8 do Rozdziału III SIWZ. Zamawiający powinien skreślić wymaganie, że „wraz ze sprzętem dostarczyć należy oświadczenie producenta potwierdzające datę produkcji urządzeń.”

2. postanowienia rozdziału I pkt VIII. 7.3 oraz rozdziału IV – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia [str 13] - stwierdzając, że w powtórzonym w rozdziale IV wymaganiu nie wskazano, że oświadczenie wykonawcy ma określać zakres świadczeń gwarancyjnych. Zdaniem wykonawcy Zamawiający bezpodstawnie wymaga „utrzymania świadczeń gwarancyjnych (przez producenta urządzeń lub jego autoryzowaną placówkę serwisową) także w przypadku niemożliwości ich wypełnienia przez Wykonawcę (np. w przypadku jego bankructwa)” Wymaganie to powinno zostać skreślone. Skoro zamówienie jest udzielane wykonawcy to nie może być realizowane przez inny podmiot z pominięciem wykonawcy jak i z pominięciem trybu udzielania zamówień.
3. postanowienia rozdziału IV - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia [str 12] podając, że Zamawiający określił „Sposób weryfikacji wymagań” postanawiając, że „(...) Wykonawca na każde wezwanie Zamawiającego dostarczy do siedziby zamawiającego w terminie 5 dni od daty otrzymania wezwania, po jednym egzemplarzu wskazanego przez Zamawiającego przedmiotu dostawy. W odniesieniu do oprogramowania standardowego mogą zostać dostarczone licencje tymczasowe, w pełni zgodne z oferowanymi. Jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie możliwość odwołania się do oficjalnych, publicznie dostępnych stron internetowych producenta weryfikowanego przedmiotu oferty. Negatywny wynik tego sprawdzenia skutkować będzie odrzuceniem oferty, na podstawie art. 89 ust. 1 pkt. 2 ustawy. Nieprzedłożenie oferowanych produktów do przetestowania w ww. terminie zostanie potraktowane, jako negatywny wynik sprawdzenia.” Jednocześnie dalej w rozdziale VI.I (str. 14) pkt 23 - Zamawiający wymaga „przeprowadzenia testów przed wyborem oferty — dostawcy będą na żądanie Zamawiającego zobowiązani do dostarczenia urządzeń testowych w ciągu 30 dni od wezwania zaproponowanych w ofercie urządzeń i oprogramowania dla celów przeprowadzenia testów funkcjonalnych wykazania w trakcie nich, poprawnego funkcjonowania wskazanych przez Zamawiającego cech funkcjonalnych. Brak spełnienia

tego warunku w ciągu maksymalnie 14 dni od daty wezwania będzie skutkowało odrzuceniem oferty." Wymaganie z pkt 23.2 jest samo w sobie sprzeczne (30 dni i jednocześnie 14 dni), a ponadto stoi w sprzeczności z rozdziałem V „Sposób weryfikacji wymagań”. Wymagania te powinny zostać ujednoczone przy czym termin na dostarczenie zaproponowanych w ofercie urządzeń i oprogramowania " nie powinien być krótszy aniżeli 30 dni.

4. postanowienia rozdziału IV SIWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - rozdział VI.I (str. 14) pkt 23, w którym Zamawiający postawił wymaganie, aby „Wszystkie wymagane funkcjonalności muszą być dostępne w dniu składania oferty.” Tymczasem nie jest to możliwe do spełnienia. Zwrócił także uwagę na wymagania zawarte w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia na stronach 45 i dalej na str. 46 dotyczące „Komponentu integracyjnego opisane w dwóch podrozdziałach. Podrozdział 2 mówi o tym jakie podsystemy powinna objąć integracja (str. 47 i nast.). Zdaniem wykonawcy wymaganie od wykonawcy zaoferowania platformy integrującej ściśle określone systemy oraz wymaganie zawarte w pkt 2.4 (str. 48), dotyczące integracji z systemem mapowym wymienionego z nazwy Łódzkiego Ośrodka Geodezji - stanowi to rażące ograniczenie konkurencji. Powyższe wymaganie powinno zostać zmodyfikowane poprzez wskazanie na te funkcjonalności, które są standardowe i nie wymagają żadnych prac integracyjnych.
5. postanowienia rozdziału IV SIWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - rozdział VI.I pkt. 23.1 (str. 14) – stwierdził, że wymaganie to powinno zostać skreślone. Stanowi bowiem ograniczenie konkurencji. Producent nie musi udostępniać informacji na stronach www chociażby z uwagi na tajemnicę swojego przedsiębiorstwa. Ponadto zgodnie z Ogłoszeniem pkt IV.3.6) „Języki, w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu" to język polski. Zgodnie z SIWZ Rozdział I pkt IX 9.1 postępowanie jest prowadzone w języku polskim, z stosownie do pkt XII 12.4 „oferta wraz z załącznikami musi być sporządzona w języku polskim. Każdy dokument składający się na ofertę sporządzony w innym języku niż język polski winien być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski." Żaden wykonawca (niebędący producentem) nie jest w stanie wpłynąć na producenta, aby prowadził stronę internetową w języku polskim. Ponadto żaden wykonawca (niebędący producentem) nie jest w stanie zapewnić niezmienności strony, tj. zobowiązać producenta do utrzymywania strony internetowej o takiej samej treści jak na dzień poprzedzający dzień składania ofert. Zwrócił także uwagę na to, że [rozdział VI VI. 1 Pkt. 20 str. 13] „Zamawiający wymaga, by oferowane oprogramowanie było oprogramowaniem w wersji aktualnej na dzień poprzedzający dzień składania ofert."

6. postanowienia rozdziału IV SIWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - rozdział VI.II pkt 5 (str. 14) stwierdził, że wymaganie stanowi nieuzasadnione ograniczenie konkurencji. Producenci mogą bowiem świadczyć usługi choćby telefonicznie, e-mailowo lub elektronicznie w inny sposób aniżeli poprzez dostęp do stron internetowych. Wymaganie to powinno zostać skreślone lub zmienione poprzez wskazanie na różne sposoby świadczenia usług.
7. postanowienia rozdziału I pkt XII - Opis sposobu przygotowania ofert - pkt 12.12 stwierdził, że wymaganie dotyczące „aktywnych linków do kart katalogowych" powinno zostać skreślone. Stanowi bowiem ograniczenie konkurencji. Jak już wskazano producent nie musi udostępniać tych informacji na stronach w.w.w. chociażby z uwagi na tajemnicę przedsiębiorstwa. Ponadto zwrócił uwagę na kwestię języka oraz problem niezmienności stron internetowych. W konkluzji stwierdził, że w całym SIWZ powinny być usunięte wymagania podania w ofercie linków/adresów internetowych.
8. postanowienia Formularza oferty - załącznik nr 1 do Rozdziału II specyfikacji – stwierdził, co następuje:
  - 1) załącznik nr 1a do Rozdziału II Strona 5 - tabela zestawienie kosztów oferowanych dostaw, pole - Termin ważności asysty technicznej - wymaganej w formularzu daty nie da się wyznaczyć na dzień składania ofert, ponieważ Wykonawca nie zna terminu podpisania umowy ani daty odbioru końcowego. Usługę asysty trzeba świadczyć 24 miesiące od daty odbioru końcowego. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie tego pola bądź modyfikację umożliwiającą wpisanie danych zgodnych z SIWZ.
  - 2) załącznik nr 1b do Rozdziału II - Opis oferowanego sprzętu - str 6 i kolejne „Linki do stron producenta opisujące zaproponowaną konfigurację (z uwzględnieniem zastosowanych rozwiązań opcjonalnych) - wymaganie nadmierowe i niemożliwe do spełnienia. Producenci urządzeń nie muszą prowadzić stron internetowych więc linków nie zawsze można podać. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie zapisów.;
  - 3) załącznik nr 1b do Rozdziału II - Opis oferowanego sprzętu str 11, Tabela dotycząca oprogramowania, pola „model", „typ" oraz opis „W tabelce należy podać szczegółowe parametry zaoferowanego rozwiązania tj. typ procesora ilość kości pamięci, ilość zajętych/wolnych slotów na pamięć, wielkość dysków itp., itd. - Błędne parametry opisujące oprogramowanie. W praktyce dla oprogramowania stosuje się nazwę i nr wersji inaczej niż dla urządzeń. (stosuje się typ, model). Oprogramowanie nie ma slotów na pamięć ani dysków. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez sprostowanie zapisów.

- 4) załącznik nr 1b do Rozdziału II - Opis oferowanego sprzętu - str 11, Tabela dotycząca Szafy rack W tabelce należy podać szczegółowe parametry zaoferowanego rozwiązania tj. typ procesora ilość kości pamięci, ilość zajętych/wolnych slotów na pamięć, wielkość dysków itp., itd. - błędne parametry opisujące szafę rack. Szafy nie posiadają procesorów i pamięci. Zamawiający nie wymaga też dostarczenia szafy z procesorem i pamięcią. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zmianę parametrów opisujących szafy rack na poprawne;
- 5) załącznik nr 1b do Rozdziału II - Opis oferowanego sprzętu - str 11- Tabela dotycząca stacji roboczych W tabelce należy podać szczegółowe parametry zaoferowanego rozwiązania tj. wielkość obudów, ilość slotów zajętych/wolnych na serwery, typy i ilość portów komunikacyjnych zewnętrznych, zastosowanych rozszerzeń/opcji itp., itd. - Błędne parametry opisujące stacje robocze. Stacje robocze nie posiadają slotów na serwery. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zmianę parametrów opisujących stacje robocze na poprawne;
- 6) załącznik nr 1b do Rozdziału II - Opis oferowanego sprzętu - str 11 - Tabela dotycząca urządzeń skanujących, W tabelce należy podać szczegółowe parametry zaoferowanego rozwiązania tj. ilość półek, ilość i rodzaje oraz pojemność dysków, zastosowanych rozszerzeń/opcji itp., itd. - Błędne parametry opisujące urządzenie skanujące - skanery nie posiadają dysków ani półek. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zmianę parametrów opisujących urządzenia skanujące na poprawne;
- 7) załącznik nr 5 do Rozdziału II, str. 28, tabela Część przedmiotu zamówienia, który Wykonawca zamierza powierzyć do wykonania podwykonawcom - W tabeli został podany parametr - procentowy (%) udział Podwykonawców ale nie zostało podane jakiej wielkości dotyczy ten udział - np. procent wartości, czy procent pracochłonności. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie zapisu;
- 8) załącznik nr 5 do Rozdziału II, str. 28, tabela Część przedmiotu zamówienia, który Wykonawca zamierza powierzyć do wykonania podwykonawcom, Wartość części zamówienia wykonywanych przez podmioty krajowe oraz przez podmioty zagraniczne - Wymagane dane nie są możliwe do ustalenia. Szczególnie w przypadku dostawy urządzeń, trudno na dzień składania ofert stwierdzić gdzie będą wyprodukowane urządzenia, które dostarczy producent, który zwykle posiada wiele miejsc produkcji urządzeń. Żadne zapisy SIWZ nie wskazują na potrzebę określenia wymaganych wartości. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie tych zapisów. Zdaniem wykonawcy wskazane postanowienia Formularza naruszają przepis art. 7 ust. 1 ustawy Pzp w zw. z przepisami rozporządzenia w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form, w jakich te

dokumenty mogą być składane, w szczególności §5 ust. 1, poprzez naruszające zasady uczciwej konkurencji i równości wykonawców określenie wykazu oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy. Zamawiający naruszył również wskazany przepis art. 7 ust. 1 ustawy Pzp poprzez naruszające zasady uczciwej konkurencji i równości wykonawców określenie sposobu weryfikacji wymagań, opis sposobu przygotowania ofert oraz wymaganie przedłożenia do oferty informacji lub dokumentów wykazujących, że oferowany przez wykonawcę przedmiot zamówienia spełnia postawione przez zamawiającego wymagania. Poprzez wyżej wskazane wymagania przedmiotowe, Zamawiający naruszył przepis art. 7 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 2 ustawy Pzp poprzez opisanie przedmiotu zamówienia w sposób niejednoznaczny i niewyczerpujący, za pomocą niedostatecznie dokładnych i zrozumiałych określeń, nie uwzględniając wszystkie wymagania i okoliczności mogące mieć wpływ na sporządzenie oferty. Zamawiający naruszył także przepis art. 29 ust. 2 ustawy Pzp, poprzez opisanie przedmiotu zamówienia w sposób, który utrudnia uczciwą konkurencję.

- V. opisał przedmiot zamówienia z naruszeniem przepisów ustawy Pzp, wskazując na postanowienia specyfikacji.

W tym przypadku wykonawca wskazał na:

1. postanowienia rozdziału I pkt III 3.3.1 oraz 3.3.2 i stwierdził, że Studium wykonalności zawiera zapisy sprzeczne z innymi wymaganiami. Nie jest zrozumiałe czy ten dokument stanowi wymagania do realizacji przez wykonawcę. Powinien on zostać usunięty z SIWZ;
2. odnośnie postanowień SIWZ Rozdział IV - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (Specyfikacja techniczna dostaw informatycznych) – stwierdził, że ten dokument zawiera niejednoznaczne, niewyczerpujące, niespójne i niekompletne zapisy uniemożliwiające przygotowanie wyceny przedmiotu zamówienia w następującym zakresie:
  - 1) rozdział IV pkt 2 - Etapy realizacji zamówienia - wymienione w pierwszym akapicie rozdziału IV pkt 2 etapy realizacji zamówienia mają inny zakres niż etapy opisane w dalszej części rozdziału i w innych dokumentach stanowiących SIWZ. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez jednoznaczne zdefiniowanie etapów i ich ujednoczenie w treści całej SIWZ;
  - 2) rozdział IV pkt 2 - Etap I — Analiza, projekt, dostawa i uruchomienie podstawowej wersji systemu ŁCKZM - Brak informacji nt. zakresu funkcjonalnego wchodzącego do podstawowej wersji systemu. Wykonawca nie wie które funkcjonalności z opisanych szczegółowo w Opisie Przedmiotu Zamówienia wchodzi do zakresu wersji

podstawowej. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie zakresu funkcjonalnego wersji podstawowej systemu ŁCKzM poprzez wprowadzenie odpowiednich oznaczeń dla każdego z wymagań funkcjonalnych;

- 3) rozdział IV pkt 2 - Etap II - Dostosowanie i uruchomienie rozwiniętej wersji systemu ŁCKzM - Brak informacji nt. zakresu funkcjonalnego wchodzącego do rozwiniętej wersji systemu. Wykonawca nie wie które funkcjonalności z opisanych w Opisie Przedmiotu Zamówienia wchodzi do zakresu wersji rozwiniętej. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie zakresu funkcjonalnego wersji rozwiniętej systemu ŁCKzM odpowiednich oznaczeń dla każdego z wymagań funkcjonalnych;
- 4) rozdział IV, opis zadania „Etap I” W ramach realizacji etapu należy zaprojektować (na podstawie wymagań przedstawionych w niniejszej specyfikacji i przedstawionych przez Zamawiającego dokumentów) system ŁCKzM wraz z dokumentacją opisującą funkcjonalność oraz harmonogram wykonania dostaw i usług (Projekt wstępny) - Brak precyzyjnej informacji nt przedstawionych przez Zamawiającego dokumentów będących podstawą projektu. Jednocześnie opublikowany SIWZ zawiera wiele załączników, będących dokumentami o obszernej treści łącznie ok 1300 stron A4). Treść dokumentów jest często rozbieżna albo nawet sprzeczna w tych samych dokumentach. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez enumeratywne i jednoznaczne wymienienie dokumentów stanowiących podstawę projektu systemu ŁCKzM oraz opublikowanie tych dokumentów w ramach SIWZ;
- 5) rozdział II. Opis przedmiotu zamówienia – [2. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca ma także obowiązek: 2.1. zaprojektować i wdrożyć system informatyczny ŁCKzM, 2.2. zintegrować system ŁCKzM z wykorzystywanymi przez Zamawiającego systemami(...) - brak w SIWZ szczegółowych i wystarczających do przygotowania oferty wymagań dotyczących integracji z systemami. W szczególności brak pełnej listy systemów wymienionych ogólnie w pkt 2.2.1 - 2.2.5. Brak informacji technicznych o systemach wymaganych do integracji (technologia wykonania, możliwości integracji, zastosowanie). Brak dla wymienionych systemów zakresu danych jakie te systemy udostępniają i przyjmują (taki zakres opublikowano tylko dla systemu POD - załącznik nr 1 do rozdziału IV SIWZ). SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez załączenie do SIWZ specyfikacji wszystkich systemów do integracji w zakresie: zastosowanie systemu, technologia wykonania, możliwości integracji (typy dostępnych interfejsów), zakres danych jakie te systemy udostępniają i przyjmują (podobnie jak dla systemu POD - załącznik nr 1 do rozdziału IV SIWZ);
- 6) rozdział VII.V.II - Wymagania funkcjonalne 9. Integrację ŁCKzM z systemem obiegu dokumentów, ESP (elektroniczna Skrzynka Podawcza), archiwum elektronicznym oraz innymi systemami z wykorzystaniem Web Services - brak w SIWZ

szczegółowych i wystarczających do przygotowania oferty wymagań dotyczących integracji z systemem ESP, archiwum oraz innymi systemami. Brak informacji technicznych o systemach wymaganych do integracji (technologia wykonania, możliwości integracji, zastosowanie). Brak dla wymienionych systemów zakresu danych jakie te systemy udostępniają i przyjmują (taki zakres opublikowano tylko dla systemu POD -załącznik nr 1 do rozdziału IV SIWZ). SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez załączenie do SIWZ specyfikacji wszystkich systemów do integracji w zakresie: zastosowanie systemu technologia wykonania, możliwości integracji (typy dostępnych interfejsów), zakres danych jakie te systemy udostępniają i przyjmują (podobnie jak dla systemu POD - załącznik nr 1 do rozdziału IV SIWZ);

- 7) rozdział VII.VI.II Komponent integracyjny 2.1. Podsystem Obiegu Dokumentów (POD). (...) 2.1.4. Zamawiający wymaga dostosowania przez Wykonawcę wymienionego podsystemu do współpracy z Systemem zgodnie z ww. opisem - brak informacji o podsystemie wystarczających do zaplanowania i oszacowania kosztów modyfikacji. W szczególności Wykonawca nie wie kto jest producentem podsystemu POD, czy Zamawiający dysponuje prawem do modyfikacji, ani jakie koszty wiążą się z usługami producenta związanymi z modyfikacją systemu. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie wymagania;
- 8) rozdział VII.VI.II Komponent integracyjny 2.3. Podsystemy Podatkowe (...) 2.3.7. Zamawiający wymaga dostosowania przez Wykonawcę wymienionego podsystemu do współpracy z Systemem zgodnie z ww. opisem - brak informacji o podsystemach wystarczających do zaplanowania i oszacowania kosztów modyfikacji. W szczególności Wykonawca nie wie kto jest producentem podsystemów podatkowych, czy Zamawiający dysponuje prawem do modyfikacji, ani jakie koszty wiążą się z usługami producenta związanymi z modyfikacją systemu. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie wymagania.;
- 9) rozdział II Opis Przedmiotu Zamówienia 2.3. zapewnić sobie współpracę z odpowiednimi producentami wymienionymi w pkt 2.2 funkcjonujących systemów u Zamawiającego - brak w SIWZ informacji o producentach systemów wymienionych w pkt 2.2. Brak informacji o zakresie licencji jakimi dysponuje Zamawiający, w szczególności czy możliwe jest modyfikowanie oprogramowania. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie SIWZ o informacje o producentach i zakresie licencji (pola eksploatacji) systemów wymienionych w pkt. 2.2;
- 10) rozdział II Opis Przedmiotu Zamówienia 2,4. stworzyć uniwersalny interfejs w postaci Web Service'u do integracji z zewnętrznymi aplikacjami a w szczególności do wykorzystania dla rejestrów Centrum Zarządzania Kryzysowego, Straży Miejskiej - brak informacji o wymaganym zakresie i zastosowaniu interfejsu. W szczególności

brak w SIWZ jakichkolwiek informacji nt. rejestrów Straży Miejskiej. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie o definicję wymaganego interfejsu w formacie zgodnym z wymaganiami W3C Web Sernice;

- 11) rozdział VII. V. IV CRM 44 System powinien być wyposażony w podręczną bazę teleadresową zintegrowaną z danymi UMŁ. i MJO. Baza teleadresową powinna mieć funkcjonalność tworzenia grup użytkowników oraz możliwość wysyłania wiadomości sms poprzez bramkę - brak szczegółowych informacji o zakresie integracji z bazą teleadresową UMŁ i MJO. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie SIWZ;
- 12) rozdział VII.VI.I Baza wiedzy 3.1.10. Proces redakcyjny publikacja treści (...) Baza Wiedzy powinna posiadać mechanizmy dwustronnej wymiany danych z zewnętrznym centralnym repozytorium danych o procesach administracyjnych (z wykorzystaniem WebServices) - brak informacja zakresie i zasadach integracji z zewnętrznym centralnym repozytorium danych o procesach. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie zasad integracji z centralnym repozytorium danych o procesach w zakresie przynajmniej takim jak w Załączniku nr 1 do OPZ nt systemu POD;
- 13) rozdział VII. V. IV CRM 18.9 współdziałanie kalendarzy CRM i kalendarzy Zamawiającego poprzez obustronne przekazywanie, wpisów zgodnie z nadanymi uprawnieniami - w funkcjonalności został wymieniony element - „kalendarze Zamawiającego”, który nie jest opisany w SIWZ i nie jest zdefiniowany. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez enumeratywne wymienienie typu kalendarzy Zamawiającego oraz opisanie w rozdziale dotyczącym integracji zakresu wymiany informacji pomiędzy kalendarzami;
- 14) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 1.1. Spotkanie, podczas którego Zamawiający przedstawi Wykonawcy m. in. kierunek prac oraz oczekiwania, co do ich wyniku oraz zostanie opracowany wspólny harmonogram prac i sposób komunikacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym. Zamawiający przekaże Wykonawcy niezbędne dokumenty dot. funkcjonowania ŁCKzM i budowy systemu wraz ze specyfikacją systemów niezbędnych do oczekiwanej integracji - brak przewidzianego terminu spotkania. Przy jednoczesnym krótkim terminie realizacji Wykonawca musi wiedzieć kiedy odbędzie się spotkanie, które warunkuje rozpoczęcie prac projektowych. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez określenie, że spotkanie odbędzie się w ciągu 1 dnia od podpisania umowy;
- 15) rozdział IV, opis zadania „Etap F”, pkt 1 1. Spotkanie, podczas którego Zamawiający przedstawi Wykonawcy m. in. kierunek prac oraz oczekiwania, co do ich wyniku oraz zostanie opracowany wspólny harmonogram prac i sposób komunikacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym - niezrozumiałe określenie dot. przedstawienia



kierunków prac i oczekiwań. Podstawą realizacji zamówienia jest SIWZ i inne określanie kierunków może powodować zmiany wymagań. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zmianę zapisu na następujący: „1. Spotkanie, podczas którego zostanie opracowany wspólny harmonogram prac i sposób komunikacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.”

- 16) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 4 . W ciągu 10 dni roboczych po podpisaniu umowy Wykonawca przedstawi do zatwierdzenia, a następnie uruchomi procedury raportowania i zarządzania budową systemu. Sposób raportowania musi uwzględniać wykorzystanie posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania projektami opartego o MS Enterprise Project Management - brak informacji o terminie zatwierdzenia procedur raportowania i zarządzania Ze względu na krótki termin realizacji SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez określenie, że zatwierdzenia przez Zamawiającego procedur raportowania i zarządzania nastąpi w ciągu 1 dnia roboczego;
- 17) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 6. Nie później niż 7 dni roboczych po otrzymaniu od Wykonawcy projektu, Zamawiający odniesie się do przedstawionego projektu, który będzie przedmiotem dalszych prac Wykonawcy - brak informacji o zakresie odniesieni a się Zamawiającego do projektu. Wykonawca musi otrzymać precyzyjne uporządkowane uwagi aby mieć możliwość ich zbadania i uwzględnienia. Uzyskanie ogólnej opinii Zamawiającego (odniesienie się) nie jest wystarczające dla dokumentu takiej wagi jak projekt techniczny będący podstawą prac o wartości kilku milionów. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wprowadzenie zapisu: „ Zamawiający przekaże Wykonawcy precyzyjne uwagi dot. przedstawionego Projektu. Wymienione braki lub wady projektu będą zawierały także wskazania na konkretne zapisy SIWZ, których dotyczą.”;
- 18) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 7. W terminie do 5 dni roboczych od otrzymania od Zamawiającego uwag, o których mowa w punkcie 5, Wykonawca przedstawi poprawiony i uzupełniony projekt systemu - błędne odniesienie do pkt 5 SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wprowadzenie prawidłowego odesłania;
- 19) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 8. Po zatwierdzeniu przez Zamawiającego projektu systemu Wykonawca przystępuje do prac związanych z jego budową - brak informacji o terminie zatwierdzenia poprawionego projektu. Ze względu na krótki termin realizacji SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez określenie, że zatwierdzenia przez Zamawiającego poprawionego projektu nastąpi w ciągu 1 dnia roboczego;
- 20) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 11. Integracji środowiska testowego z infrastrukturą IT Zamawiającego - zapis niejednoznaczny. Zamawiający nie wskazuje

nigdzie w SIWZ jaki jest wymagany zakres integracji dla środowiska testowego z nieokreśloną infrastrukturą IT. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie wymagania;

- 21) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 12.12. Dostawy i testowanie aplikacji w środowiskach testowych - zapis niejednoznaczny. Zapis wskazujący na wymaganie więcej niż jednego środowiska testowego. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie na jedno środowisko testowe;
- 22) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 15.1 15.1: „Wymaganiami funkcjonalnymi ŁCKzM na podstawie scenariuszy testowych przygotowanych przez Zamawiającego a opisanymi w dokumentacji - brak informacji w SIWZ o scenariuszach testowych, będących podstawą odbioru prac. Wykonawca musi znać kryteria odbioru przedmiotu zamówienia aby przygotować ofertę i zaplanować prace projektowe. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie zakresu scenariuszy testowych do przygotowania przez Zamawiającego ze wskazaniem ich liczby i terminu udostępnienia scenariuszy Wykonawcy;
- 23) rozdział IV, opis zadania „Etap I”, pkt 15.4 15.4. Politykami bezpieczeństwa Zamawiającego - brak informacji w SIWZ o politykach bezpieczeństwa Zamawiającego SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez załączenie do SIWZ polityk bezpieczeństwa Zamawiającego;
- 24) rozdział IV, opis zadania „Etap II”, pkt 3. Szkolenia zespołu Zamawiającego (administratorów i użytkowników) - brak informacji o liczbie osób do przeszkolenia w ramach etapu I. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie informacji, w szczególności o liczbie administratorów i użytkowników do przeszkolenia w etapie II;
- 25) rozdział IV, opis zadania „Etap II”, pkt 4.1. Wymaganiami funkcjonalnymi ŁCKzM na podstawie scenariuszy testowych przygotowanych przez Zamawiającego a opisanymi w dokumentacji - Brak informacji w SIWZ o scenariuszach testowych, będących podstawą odbioru prac. Wykonawca musi znać kryteria odbioru przedmiotu zamówienia aby przygotować ofertę i zaplanować prace projektowe. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie zakresu scenariuszy testowych do przygotowania przez Zamawiającego ze wskazaniem ich liczby i terminu udostępnienia scenariuszy Wykonawcy;
- 26) rozdział IV - opis zadania „Etap II”, pkt 4.4. Politykami bezpieczeństwa Zamawiającego - Brak informacji w SIWZ o politykach bezpieczeństwa Zamawiającego SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez załączenie do SIWZ polityk bezpieczeństwa Zamawiającego;

- 27) rozdział IV - opis zadania „Etap IF”, pkt 6. Dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji użytkowej i eksploatacyjnej systemu - brak szczegółowej informacji w SIWZ nt. zakresu dokumentacji użytkowej i eksploatacyjnej. Wykonawca musi znać zakres dokumentacji do przygotowania w ramach zamówienia. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie SIWZ podobnie jak zostało to zrobione dla dokumentacji powykonawczej (rozdział VI.VI);
- 28) rozdział IV - opis zadania „Etap III”, pkt 1. Zapewnić działanie systemu zgodnie z zatwierdzonym na etapie I projektem i wprowadzonymi później zmianami, w tym w szczególności udostępnianie systemu ŁCKzM, wszelkich plików, aplikacji oraz baz danych - Nieprecyzyjna informacja nt „wszelkich plików”. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagania;
- 29) rozdział VI - Ogólne wymagania techniczne i organizacyjne, pkt VI.I.24 Z powodu typu danych które będą przetwarzane przez ŁCKzM, zaleca się zgodność rozwiązań zabezpieczających z normą ISO 17799 tj. zastosowanie odpowiednich zabezpieczeń i systemów antykadencji, należy pamiętać o spełnieniu przez projekt ustawy o ochronie danych osobowych - brak definicji pojęcia „system antykadencji”. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zdefiniowanie pojęcia „system antykadencji”;
- 30) rozdział VI. III - Wymagania organizacyjne dla systemu informatycznego i aplikacji 1. Wszystkie procedury administracyjne, parametry konfiguracyjne oraz funkcjonalności systemu informatycznego, jego modułu, podsystemu lub aplikacji (opisane przez przypadki użycia) muszą być zawarte w dokumentacji systemu będącej jego integralną częścią podlegającą procesom zarządzania zmianą na równi z samym rozwiązaniem - brak w SIWZ definicji podsystemu i modułu. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie Słownika pojęć o definicje modułu i podsystemu tak jak to uczyniono dla pojęcia Aplikacja;
- 31) rozdział VI.V - Wymagania dotyczące środowiska testowego 1. Równolegle z funkcjonowaniem środowiska produkcyjnego Wykonawca obowiązany jest zapewnić możliwość funkcjonowania środowiska testowego - Brak w SIWZ szczegółowych informacji dot. środowiska testowego. Wykonawca musi znać wymagania dla środowiska, które musi uruchomić w ramach zamówienia. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie SIWZ o szczegółowy opis wymagań dla środowiska testowego oraz opis zastosowania tego środowiska;
- 32) rozdział VI.V - Wymagania dotyczące środowiska testowego - Zamawiający w wykazie oprogramowania wymaganego do realizacji zamówienia nie uwzględnił oprogramowania niezbędnego do uruchomienia środowiska testowego — Wykonawca, w ramach swojej oferty zaproponuje zakup oprogramowania wymaganego do realizacji środowiska testowego według zaproponowanej koncepcji

jego realizacji. Niejednoznaczny zapis dot. dostawy oprogramowania do realizacji środowiska testowego jest przedmiotem zamówienia. Wykonawca nie wie czy należy dostarczyć to oprogramowania czy tylko wskazać co Zamawiający powinien dostarczyć. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wprowadzenie zapisu, że zakup oprogramowania do realizacji środowiska testowego nie jest przedmiotem zamówienia;

33) rozdział VI.V - Wymagania dotyczące środowiska testowego: 3. Zamawiający w wykazie oprogramowania wymaganego do realizacji zamówienia nie uwzględnił oprogramowania niezbędnego do uruchomienia środowiska testowego — Wykonawca, w ramach swojej oferty zaproponuje zakup oprogramowania wymaganego do realizacji środowiska testowego według zaproponowanej koncepcji jego realizacji. Niejednoznaczny zapis. Wykonawca nie wie czy do oferty należy dołączyć koncepcje realizacji środowiska testowego. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wprowadzenie zapisu, że do oferty nie ma obowiązku dołączać koncepcji realizacji środowiska testowego;

34) punkt VI.VI - Techniczna dokumentacja powykonawcza - Produkt końcowy musi posiadać techniczną dokumentacją powykonawczą, Która powinna składać się poniższych elementów (...) - Brak informacji co Zamawiający rozumie jako produkt końcowy. Dostarczane oprogramowanie standardowe (dostępne na rynku) nie zawiera dokumentacji o wskazanym w dokumencie poziomie szczegółowości więc jej dostarczenie będzie niemożliwe. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zmianę zapisu na następujący: „Oprogramowanie wytworzone na potrzeby realizacji projektu musi posiadać techniczną dokumentacją powykonawczą”;

35) rozdział VII.V.I Portal ŁCKzM 31.3. Wykonawca dostarczy materiały SCORM opisujące funkcjonowanie podstawowych elementów systemu ŁCKzM - brak informacji o wymaganym zakresie i ilości materiałów do dostarczenia. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez precyzyjne określenie maksymalnej wymaganej liczby materiałów oraz szczegółowego zakresu materiałów przez enumeratywne wskazanie podstawowych elementów systemu ŁCKzM;

36) rozdział VII.V.I Portal ŁCKzM 33. Użytkownicy będą budować dashboardy prezentujące kluczowe wskaźniki pracy - Brak informacji szczegółowych nt „dashboardów” SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez precyzyjne wskazanie co zamawiający rozumie pod pojęciem „dashboardy” oraz określenie jaka funkcjonalność jest wymagana w związku z czynnościami jakie będą wykonywać użytkownicy systemu;

37) rozdział VII.V.II - Wymagania funkcjonalne 2. Automatyczne rejestrowanie w CRM zgłoszeń interwencyjnych, awaryjnych, informacyjnych oraz innych zgłoszeń

procesowanych w systemach Urzędu i jego jednostek organizacyjnych - Brak informacji nt zasad automatycznego rejestrowania zgłoszeń procesowanych w systemach Urzędu. Brak wykazu systemów Urzędu, których dotyczy wymaganie. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez szczegółowe opisanie zasad automatycznej rejestracji oraz wskazania enumeratywnej listy systemów Urzędu i jego jednostek organizacyjnych związanych z wymaganiem;

- 38) rozdział VII.V.II - Wymagania funkcjonalne Wprowadzenie do systemu CRM (z uwzględnieniem informacji zawartych w BIP) (...) - brak informacji na czym ma polegać uwzględnienie informacji zawartych w BIP. Wykonawca nie wie jak Zamawiający rozumie wykorzystanie BIP w tym przypadku) ponieważ braku logicznego powiązania danych z BIP z opisem możliwości systemu CRM. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wykreślenie zapisu „(z uwzględnieniem informacji zawartych w BIP)“;
- 39) rozdział VII.V.II - Wymagania funkcjonalne 6.1.2.5. badanie poziomu satysfakcji klienta (uaktywniane po zmianie statusu na Zakończony) - brak informacji w SIWZ nt. zasad badania poziomu satysfakcji klienta. Funkcjonalność badania poziomu satysfakcji nie jest wymagana w SIWZ. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie zapisu „6.1.2.5. badanie poziomu satysfakcji klienta (uaktywniane po zmianie statusu na Zakończony)“;
- 40) rozdział VII.V.II - Wymagania funkcjonalne 6.1.3.2. Możliwość wprowadzenia danych od strony POD zgodnie z regułami działania tej aplikacji z jednoczesnym, realizowanym przez system bez potrzeby podwójnego wprowadzania danych, zasileniem CRM (zawsze i zgodnie z regułami działania systemu CRM) danymi zgłoszenia POD oraz (..) - Wykonawca nie ma informacji czy będzie możliwość modyfikowania systemu POD w wymaganym zakresie. Wymaganie niemożliwie do zrealizowania. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wprowadzenie zapisu: „Zamawiający zapewni funkcjonalność systemu POD polegającą na zasileniu systemu CRM danymi zgłoszenia“;
- 41) rozdział VII.V.II Wymagania funkcjonalne 11. Obustronną integrację ŁCKzM z POD UMŁ i jednostek organizacyjnych - brak informacji o możliwości integracji obustronnej. Załączniku nr 1 do OPZ zawiera wyłącznie informacje o danych przyjmuje system POD, nie ma informacji jakie dane udostępnia. Wykonawca nie ma możliwości modyfikowania systemu POD w celu przygotowania obustronnej integracji. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zmianę zapisu na następujący „11. Integrację ŁCKzM z POD UMŁ i jednostek organizacyjnych w zakresie przekazywania informacji do POD. Integrację w zakresie udostępniania informacji z POD wykona Zamawiający“;

- 42) rozdział VII.V.VII - Komponent portalu samoobsługowego 2.5. W przyszłości — uwierzytelnienie za pomocą certyfikatu z Dowodu Osobistego (użytkownik uwierzytelniony) - brak informacji o zasadach uwierzytelniania za pomocą certyfikatu z Dowodu. Wykonawca nie może się zobowiązać do realizacji wymagania, które będzie zdefiniowane w przyszłości (po zakończeniu realizacji umowy). SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zmianę zapisu na następujący: „2.5. Wykonawca zapewni możliwość odrębnie realizowanej rozbudowy systemu o funkcje uwierzytelnienie za pomocą certyfikatu z Dowodu Osobistego (użytkownik uwierzytelniony);
- 43) rozdział VII.VI.I Baza wiedzy 1.6. Narzędzie umożliwiające projektowanie przez pracownika ŁCKzM stron Bazy Wiedzy z wykorzystaniem mechanizmów CMS portalu PM JO - Brak wyjaśnienia znaczenia skrótu PMJO. Brak wyjaśnienia na czym polegają „mechanizmy CMS portalu PMJO”. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie wymagania;
- 44) rozdział VII.VI.I Baza wiedzy 1.8. Importowanie i eksportowanie pojedynczych artykułów lub całych gałęzi stron Bazy Wiedzy z/do zewnętrznych systemów - Brak informacji o formatach importu/eksportu stosowanych w zewnętrznych systemach. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez doprecyzowanie wymagania przez określenie formatu/formatów importu/eksportu;
- 45) rozdział VII.VI.I Baza wiedzy - 2.1 Zamawiający wymaga przeniesienia opisanych w Urzędzie procedur do Bazy Wiedzy - Zapis niejasny i nieprecyzyjnie. Wykonawca nie wie czy w zakresie zamówienia jest także wykonanie przeniesienia. Brak informacji o liczbie i wykazie procedur do przeniesienia w ramach zamówienia. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez doprecyzowanie wymagania przez wskazanie enumeratywnej listy procedur do przeniesienia przez Wykonawcę.
- 46) rozdział VII. V. IV CRM14.6 wsparcie dla procesu realizacji ankiety np. przy zakończeniu obsługi zgłoszenia - Wykonawca nie wie na czym ma polegać wsparcie dla procesu realizacji ankiety SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie SIWZ z zakresie opisu tej funkcjonalności;
- 47) rozdział VII. V. IV CRM 15.5 przenaszalność ustawień (preferencji użytkownika) pomiędzy różnymi stanowiskami (komputerami klienckimi) - Zapis jest sprzeczny z wymaganiami, aby system był wielowarstwowy i obsługiwany poprzez przeglądarkę internetową - dane o preferencjach i ustawieniach zapisywane są na serwerze a nie na stacjach klienckich. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie tego zapisu;
- 48) rozdział VII. V. IV CRM 16.3 - interaktywna pomoc kontekstowa przedstawiająca przebieg procesu - Użyte określenie „interaktywna pomoc” nie jest jednoznaczne i

- może być różnie interpretowana przez Zamawiającego lub Wykonawcę. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie określenia „interaktywna”;
- 49) rozdział VII. V. IV CRM - 16.5 automatyzacja obsługiwanych procesów - Użyte określenie „automatyzacja” nie opisuje dokładnie zakresu wymaganej funkcjonalności. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie zapisu „automatyzacja” o dodatkowy opis określający czynności i zakres jaki ma podlegać automatyzacji;
- 50) rozdział VII. V. IV CRM 19.4 obsługa korespondencji seryjnej - Funkcjonalność „Obsługa korespondencji seryjnej” jest zbyt szerokim pojęciem, a została potraktowana wypisaniem tylko jednego krótkiego, hasłowego podpunktu - często jest to dodatkowy skomplikowany moduł systemu o wielorakiej funkcjonalności. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie SIWZ o dokładny opis funkcji jakie ma spełniać obsługa korespondencji seryjnej - najlepiej z opisaniem przypadków użycia;
- 51) rozdział VII. V. IV CRM 19.5 automatycznie generowanie dokumentów - użyte sformułowanie „automatyczne” nie definiuje jaki jest zakres tej funkcjonalności. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie SIWZ o opis w jaki sposób ma zostać zrealizowane automatyczne generowanie dokumentów wraz ze wskazaniem jakie dokumenty mają być generowane automatycznie;
- 52) rozdział VII. V. IV CRM 19.6 tworzenie czynności przy generowaniu korespondencji - niejasny zapis „tworzenie czynności” -na czym ma polegać ta funkcjonalność? SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez dokładny opis tej funkcjonalności;
- 53) rozdział VII. V. IV CRM 19.8 Automatyczne tworzenie bibliotek dokumentów w portalu ŁCKzM - w funkcjonalności został wymieniony termin „biblioteki” niezdefiniowany w SIWZ. Ponadto określenie „automatyczne tworzenie” nie precyzuje dostatecznie w jaki sposób funkcjonalność ma zostać zrealizowana. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez zdefiniowanie terminu biblioteki oraz dokonanie opisu automatycznego tworzenia;
- 54) rozdział VII. V. IV CRM 20 Wbudowane mechanizmy raportowania umożliwiające (...) oraz rozdział VII. V. IV CRM 42 . System musi umożliwiać generowania raportów i statystyk zgłoszeń(...) - niespójne zapisy w SIWZ. Wymaganie dotyczy raportowania które z kolei jest opisane również na stronie 53 w ramach posiadania przez system komponentu raportującego (Raportowanie, prezentacja danych). SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie tego punktu i wprowadzenie jednego opisu w punkcie dotyczącym Raportowania w systemie;
- 55) rozdział VII. IV. II Contact Center - Brak informacji na temat liczby stanowisk dla agentów. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie liczby wymaganych stanowisk;

- 56) rozdział VII. IV. II Contact Center - brak informacji na temat liczby stanowisk dla supervisorów. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie liczby wymaganych stanowisk;
- 57) rozdział VII. IV. II Contact Center - brak informacji na temat liczby kanałów IVR, struktury drzewa IVR. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie liczby i struktury drzewa IVR;
- 58) rozdział VII. IV. II Contact Center - brak informacji na temat oczekiwanego czasu przechowywania nagranych rozmów. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wielkości;
- 59) rozdział VII. IV. II Contact Center - brak informacji na temat integracji z infrastrukturą telekomunikacyjną. Wykonawca nie wie czy w zakres zamówienia wchodzi dostawa łączy telekomunikacyjnych, w jakiej technologii, jakiej ilości. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań.
- 60) rozdział VII. IV. II Contact Center - brak informacji na temat sposobu odbierania i wysyłania faksów, ew. źródeł skąd faksy mają znaleźć się w Contact Center. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań;
- 61) rozdział VII. IV. II Contact Center - brak informacji na temat integracji z serwerem poczty elektronicznej. Wymaga uszczegółowienia wymagań;
- 62) rozdział VII. IV. III Telefony tryb wolnostojący USB - brak informacji jaką rolę ma pełnić wejście USB. Wykonawca nie ma możliwości zaoferowania odpowiedniego urządzenia. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań;
- 63) rozdział VII. IV. III Telefony tryb wolnostojący USB - ze względu na użyte określenia (Hi-Fi, połączane kontakty) które nie są stosowane w branży telefonicznej wykonawca nie ma możliwości zaoferowania odpowiedniego urządzenia. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez wskazanie przykładowego telefonu (model) z funkcjonalnościami oczekiwanymi przez Zamawiającego;
- 64) rozdział II- Opis przedmiotu zamówienia 1.4 Dostawa, instalacja i konfiguracja systemu telefonii VoIP dla 100 użytkowników - brak informacji czy system ma być rozbudową istniejącej platformy Avaya, czy też dodatkową instalacją z odrębnymi serwerem i gatewayem. Brak informacji o zasadach integracji (platforma Avaya, sieć PSTN). SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie wymagań;
- 65) rozdział VII. II. VIII Zasilacz awaryjny - brak informacji o rodzaju zasilania (jednofazowy, trójfazowy), oraz obciążeniu/urządzeniach podłączonych do zasilacza. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uzupełnienie informacji zwłaszcza o ilość i rodzaj urządzeń dołączonych do zasilacza;



- 66) rozdział VII. V.III Podsystem komunikacji audio- video i czatu 1 Integracja różnych kanałów komunikacji w tym czat, połączenia audio i video, telefonia stacjonarna i komórkowa, przesyłanie plików, współdzielenie pulpitu komputera - Brak informacji o zasadach integracji różnych kanałów komunikacji. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań;
- 67) rozdział VII. V.III Podsystem komunikacji audio- video i czatu 4 Komunikacja oparta o informację o dostępności użytkownika pozyskiwana z aktualnego stanu (dostępny, zajęty, z dala od komputera, wy logowany) jak i opcjonalnie z kalendarza (w trakcie spotkania, odpowiedzi automatyczne podczas nieobecności) - brak informacji z jakiego systemu mają być pobierane informacje na temat dostępności użytkownika. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań;
- 68) rozdział VII. V.III Podsystem komunikacji audio- video i czatu 5 Wykonywanie połączeń z poziomu komputera osobistego lub telefonu dedykowanego lub innego poprzez integrację z innymi systemami telekomunikacyjnymi - brak informacji z jakimi systemami telekomunikacyjnymi ma zostać zintegrowany podsystem audio -video i czatu. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań;
- 69) rozdział VII. V.III Podsystem komunikacji audio- video i czatu - Brak informacji w jakiej formie ma odbywać się zapraszanie oraz ilu uczestników może uczestniczyć w pojedynczej konferencji i ile konferencji ma być dostępnych jednocześnie. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań;
- 70) rozdział VII. V.III Podsystem komunikacji audio- video i czatu - 8 Możliwość zdefiniowania wielu równoległe dzwoniących urządzeń w momencie nadejścia połączenia głosowego lub audio - Brak informacji jak Zamawiający odróżnia połączenie głosowe od audio (określenia są tożsame). SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagań;
- 71) rozdział VII. V.III Podsystem komunikacji audio- video i czatu 14 Możliwość uzyskania połączeń i usług w pełnej funkcjonalności (audio, video, chat) z użytkownikami innych firm lub instytucji posiadających ten sam system. Połączenia tego typu powinny być szyfrowane publicznymi certyfikatami - Wymaganie niezrozumiałe. Zamawiający określa pełną funkcjonalność i odróżnia ją od „niepełnej” przy jednoczesnym braku takiego podziału funkcjonalności w specyfikacji. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez usunięcie wymagania;
- 72) rozdział VII. V.III Podsystem komunikacji audio- video i czatu 18 Opcjonalna obsługa głosowa funkcjonalności IVR dla użytkowników wdzwanających się do systemu z zewnątrz organizacji - Brak informacji o zakresie wymaganej w tym przypadku obsługi IVR. SIWZ powinien zostać zmodyfikowany poprzez uszczegółowienie wymagania

W konkluzji wykonawca stwierdził, że opis przedmiotu zamówienia jako element SIWZ stanowi jej najistotniejszą część, która pozwala na wskazanie potrzeb zamawiającego, oszacowanie wartości zamówienia, sporządzenie przez wykonawców ofert odpowiadających rzeczywistemu zapotrzebowaniu zamawiającego, a także na ocenę przez zamawiającego ofert i wybór oferty najkorzystniejszej. Zamawiający, opisując przedmiot zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, musi kierować się zasadami określonymi przez przepisy prawa. Zgodnie z art. 29 ust. 1 ustawy Pzp zamawiający opisuje przedmiot zamówienia w sposób jednoznaczny i wyczerpujący, co oznacza, iż dokonuje on tego w sposób w pełni zrozumiały i niebudzący żadnych wątpliwości interpretacyjnych po stronie wykonawców, a także dokładny, szczegółowy, zawierający wszystkie elementy istotne dla wykonania zamówienia. Przepis ten należy interpretować w odniesieniu do art. 7 ust. 1 ustawy Pzp statuującej zasadę uczciwej konkurencji oraz zasadę równego traktowania wykonawców. Te zasady mają gwarantować dostęp do zamówień publicznych na równych prawach wszystkim podmiotom zdolnym do wykonania zamówienia, a prawidłowość i zrozumiałość opisu przedmiotu zamówienia ma w tym zakresie kluczowe znaczenie.

**Rozpoznając odwołanie skład orzekający Izba ustalił i zważył, co następuje:**

Odwołanie podlega uwzględnieniu.

Uwzględniając zarzuty podniesione w odwołaniu Izba miała na uwadze w pierwszej kolejności stanowisko Zamawiającego przedstawione w odpowiedzi na odwołanie, w którym Zamawiający uwzględnił zarzuty w takim zakresie, jak żądał tego wnoszący odwołanie wykonawca - co przyznał Odwołujący w toku rozprawy. Izba uwzględniła także te zarzuty, które Zamawiający również w toku rozprawy uznał za zasadne, zgodnie z żądaniem wykonawcy, co również w toku rozprawy nie było przez Odwołującego kwestionowane. Zgodnie z powyższym ustaleniem Zamawiający zobowiązany jest do wprowadzenia do Ogłoszenia o zamówieniu oraz do specyfikacji istotnych warunków zamówienia następujących zmian i modyfikacji:

1. w zakresie pkt I odwołania Zamawiający zobowiązany jest:

- 1) uzupełnić treść Ogłoszenia o postanowienie rozdziału I siwz pkt V. ppkt V ppkt 5.1.3.1 w brzmieniu: „Wszyscy niżej wymienieni specjaliści muszą biegle posługiwać się językiem polskim w mowie i piśmie”.

- 2) skreślić w rozdziale I siwz pkt V 5.1.3.1 postanowienie w brzmieniu: „Wszyscy specjaliści muszą być niezależni i wolni od konfliktów interesów w zakresie swoich odpowiedzialności.”

2. w zakresie pkt II odwołania Zamawiający zobowiązany jest:

- 1) w Ogłoszeniu o zamówieniu sekcja III.2.3. pkt 2) oraz w specyfikacji rozdział I pkt V.5.1.1 i pkt VIII. 8.1.4 - wprowadzić modyfikacje do tych postanowień nadając im nowe następujące brzmienie: „Wykonawca złoży oświadczenie, że osoba, która będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia jako Kierownik Projektu, posiada certyfikaty typu np. Prince 2 Practitioner, Managing Successful Programs Practitioner, ITIL Foundation lub inne równoważne.” Konsekwencją tego będzie zmiana załącznika nr 9 do specyfikacji do rozdziału II siwz;
- 2) w rozdziale I pkt V ppkt 5.1.2.3 (str. 6 SIWZ) w postanowieniu odnoszącym się do doświadczenia wykonawcy – zmienić odesłanie do „pkt 6.3.1” na odesłanie do „pkt VI.6.2.”;
- 3) w postanowieniu Ogłoszenia o zamówieniu w punkcie III.2.3) ppkt 2) użyte pojęcie „kierowania dostawami” zastąpić tak jak w rozdziale I pkt VIII 8.1 4) specyfikacji: „kierowania pracami”;
- 4) w załączniku nr 4 do rozdziału II – wykaz osób - wykreślić wymaganie dotyczące podania wartości projektu i stażu pracy kandydata.

3. w zakresie pkt III odwołania Zamawiający zobowiązany jest:

- 1) uzupełnić postanowienia w rozdziale I pkt V 5.1.2.1 i pkt VI 6.1 o sformułowanie „zakończył” tak jak w Sekcji III.2.3) pkt 1 Ogłoszenia o zamówieniu.
- 2) zmodyfikować postanowienie Ogłoszenia Sekcji III.2.3) pkt 1 ppkt 1) poprzez nadanie następującego brzmienia: a) moduł rejestracji zgłoszeń w systemie w oparciu o zgłoszenia złożone telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz faxem. Obecna lit. b) powinna zostać skreślona. Analogicznie powinno zostać zmodyfikowane postanowienie w siwz w rozdziale I pkt V.5.1.2.1;
- 3) skreślić w Ogłoszeniu o zamówieniu - Sekcja III.2.3) pkt 1 ppkt 2) oraz w specyfikacji pkt V.5.1.2 postanowienie „Wdrożone rozwiązania powinny spełniać wymagania dotyczące Platformy Integracyjnej”.

4. w zakresie pkt IV odwołania Zamawiający zobowiązany jest:

- 1) skreślić wyrazy „wyprodukowane nie później niż w drugiej połowie roku 2011”, pozostawiając wymaganie "wyprodukowane nie dawniej, niż na 6 miesięcy przed ich dostarczeniem". Także postanowienie odnośnie oświadczenia producenta potwierdzającego datę produkcji urządzeń podlega modyfikacji poprzez umożliwienie również wykonawcy złożenie takiego oświadczenia [jak w odpowiedzi wykonawcom na pytanie drugie z dnia 16.01.2012 r.];
- 2) zmodyfikować postanowienia rozdziału IV - Szczegółowy opis przedmiotu zgodnie z rozdziałem V „Sposób weryfikacji wymagań” zamówienia [str 12] zastępując jednolicie termin na dostarczenie zaproponowanych w ofercie urządzeń i oprogramowania z „14 dni” na „30 dni”;
- 3) skreślić w rozdziale IV SIWZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia - rozdział VI.I (str. 14) pkt 23 zdanie pierwsze w brzmieniu: „Wszystkie wymagane funkcjonalności muszą być dostępne w dniu składania oferty.”;
- 4) zmodyfikować postanowienie rozdziału IV SIWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - rozdział VI.I pkt 23.1 i VI.I. pkt 5 oraz w innych miejscach specyfikacji, gdzie zawarto wymaganie wskazania linków/adresów internetowych poprzez wskazanie także innych sposobów potwierdzania spełniania warunków oraz potwierdzenia spełniania warunków świadczenia usług m.in. z zastosowaniem folderów prospektów, instrukcji obsługi, specyfikacji itp.;
- 5) zmodyfikować postanowienie rozdziału IV SIWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - rozdział VI.II pkt 5 (str. 14), uwzględniając różne sposoby świadczenia usług, o których mowa w postanowieniu a związanych m.in. z dostępem do nowych wersji oprogramowania danego producenta;
- 6) zmodyfikować postanowienia Formularza oferty - załącznik nr 1 do Rozdziału II specyfikacji – w zakresie:
  1. załącznika nr 1a do Rozdziału II Strona 5 - tabela zestawienie kosztów oferowanych dostaw, pole „Termin ważności asysty technicznej” - poprzez usunięcie tej kolumny;
  2. załącznika nr 1b do Rozdziału II - Opis oferowanego sprzętu - str 6 i kolejne – poprzez usunięcie wymagania w zakresie dostępu do „Linków do stron producenta opisujących zaproponowaną konfigurację (z uwzględnieniem zastosowanych rozwiązań opcjonalnych)”;
  3. załącznika nr 1b do Rozdziału II - Opis oferowanego sprzętu - w zakresie wymagań dla oprogramowania, szafy rack, stacji roboczych i urządzeń skanujących - poprzez uchylenie postanowień instrukcji zamieszczanych pod tabelami bądź ich

modyfikację oraz zindywidualizowanie opisów pól w dostosowaniu do wymaganych urządzeń w danej tabeli;

4. załącznik nr 5 do Rozdziału II, str. 28, tabela – kolumna 2 [„Część przedmiotu zamówienia....”] – poprzez zastąpienia sformułowania „%” sformułowaniem „% wartości zamówienia” oraz skreślenie pod tabelą wymagania dotyczącego podania wartości części zamówienia wykonywanego przez podmioty krajowe oraz przez podmioty zagraniczne;

5. w zakresie pkt V odwołania, w którym podnoszone zarzuty dotyczą rozdziału IV siwz, Zamawiający zobowiązany jest:

- 1) zmodyfikować w rozdziale IV pkt 2 siwz [str 10], nadając mu następujące brzmienie: „Etap I - Analiza, projekt, dostawa i uruchomienie podstawowej wersji systemu ŁCKzM, Etap II –Dostosowanie i uruchomienie rozwiniętej wersji systemu ŁCKzM, Etap III – Utrzymywanie systemu ŁCKzM”;
- 2) w rozdziale IV, opis zadania „Etap I”, pkt 1.1. – należy dodać postanowienie w brzmieniu: „Zamawiający zakłada, że pierwsze spotkanie z Wykonawcą podczas którego Strony będą mogły wykonać prace związane z realizacją Zamówienia jest możliwe w dniu podpisania Umowy i natychmiast po jej podpisaniu.”;
- 3) w rozdziale IV w opisie Etapu I w pkt 4, 6 i 8 [str 10] – należy dodać ogólne postanowienie w brzmieniu: „Procedury współpracy między Wykonawcą a Zamawiającym określa załącznik nr 6 do projektu umowy ustalonego;
- 4) w rozdziale IV w opisie Etapu I w pkt 7 wyrazy „w punkcie 5” należy zastąpić wyrazami „w punkcie 6”;
- 5) w rozdziale VI.VI.I rozdziału IV - Ogólne wymagania techniczne i organizacyjne w pkt 24 [str 14] wyraz „antykadencji” należy zastąpić wyrazem „autentykacji”;
- 6) w rozdziale VII.VI.I rozdziału IV - Baza wiedzy w pkt 1.6. – wyraz „PMJO” należy zastąpić wyrazami „Portal MJO”;
- 7) w rozdziale VII. V. IV w pkt 16.3 - użyte określenie „interaktywna pomoc kontekstowa” należy uzupełnić poprzez dodanie w nawiasie wyrazów „(system ekspercki)”;
- 8) w rozdziale VII.V.III - Podsystem komunikacji audio - video i czatu w pkt 8 wyrazy „połączenia głosowego lub audio” należy zastąpić wyrazami „połączenia głosowego lub audio”;

Izba postanowiła także uwzględnić zarzut w zakresie pkt V odwołania dotyczącego postanowień rozdziału I pkt III siwz – Opis przedmiotu zamówienia - odnoszący się do punktu 3.3. W tym przypadku Izba uwzględniła modyfikację postanowienia proponowaną przez Zamawiającego i z tego względu jest on zobowiązany nadać temu punktowi następujące brzmienie: „3.3.Przedmiot zamówienia szczegółowo określa: 3.3.1.

dokumentacja podstawowa - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - Specyfikacja techniczna dostaw informatycznych. Rozdział IV do siwz (...) oraz 3.3.2. dokumentacja uzupełniająca: 3.3.2.1. Studium wykonalności (...) i 3.3.2.2. Link do strony o projekcie (...)"'. W tym przypadku Izba także uznała, że dokumentacja zakwalifikowana przez Zamawiającego – po modyfikacji – jako uzupełniająca daje wykonawcy możliwie najpełniejszą wiedzę o projekcie, jego oczekiwanych celach i zakresie oraz o oczekiwanym poziomie usług, które mają być świadczone. Z tego też względu żądanie wykonawcy o usunięcie Studium Wykonalności Izba uznała za niezasadne. Tym samym pośrednio uwzględniony został zarzut dotyczący rozdziału IV związany z jego rozdziałem IV [str 10] a dotyczący opisu Etapu I- z uwagi na nakazaną modyfikację rozdziału I pkt III.3.3 siwz w części dotyczącej żądania jednoznacznego wymienienia dokumentów, jednakże bez konieczności wprowadzania w rozdziale IV [str 10] dodatkowych uzupełnień. W pozostałym zakresie wskazywany zarzut jest niezasadny, albowiem wymienione dokumenty zostały udostępnione wykonawcom poprzez ich publikację.

Także zarzuty dotyczące postanowień rozdziału IV siwz zamieszczonych w rozdziale II oraz w rozdziale VII. V.II i VII.VI.II tego dokumentu Izba uznała za zasadne, albowiem wymagają one doprecyzowania poprzez zawarcie dodatkowego postanowienia, które systemy posiadane przez Zamawiającego wymienione w rozdziale I rozdziału IV siwz i w następnych rozdziałach są standardowymi i nie wymagają przewidzianej specyfikacją – współpracy z producentem oraz, które systemy są autorstwa konkretnego producenta [wraz z jego wskazaniem], z którym współpraca jest wymagana. Jednocześnie Izba stwierdza, że podanie w tym przypadku nazwy producenta nie stanowi naruszenia art. 29 ust.3 ustawy Pzp, albowiem nie dotyczy to przedmiotu zamówienia, lecz stanu faktycznego opisującego systemy już posiadane przez Zamawiającego.

Izba stwierdza jednocześnie, że wykonawca w odwołaniu nie kwestionował postanowienia, w którym wymagana jest przez wykonawców współpraca z odpowiednimi producentami funkcjonujących u Zamawiającego systemów i tym samym zarzut dotyczący postanowień rozdziału II w rozdziale IV siwz – pkt 2.3, związany z żądaniem przeniesienia na Zamawiającego zadań przypisanych wykonawcy, stanowiących element procesu przygotowania projektu technicznego - nie podlega uwzględnieniu. Nie podlegają także uwzględnieniu zarzuty dotyczące:

1. pkt II odwołania - postanowienie rozdziału I pkt VI 6.2, odnoszące się do kontroli jakości oraz postanowienie zał. 4 - rozdział II siwz – wykaz osób, w którym Zamawiający wymaga podania dokładnych danych projektów w zakresie nazwy i adresu zamawiającego, oraz okresu realizacji projektu. W zakresie pierwszego zarzutu, tak jak wyjaśnił w toku

rozprawy Zamawiający, fakt braku wymagania dysponowania specjalistą od kontroli jakości nie zwalnia wykonawcy z obowiązku zapewnienia przez inne osoby uczestniczące w realizacji projektu, jak chociażby Kierownik projektu, zapewnienia wykonywania takiej kontroli. W zakresie drugiego zarzutu, żądanie Zamawiającego dotyczące identyfikacji projektu, co do nazwy i adresu zamawiającego, oraz okresu realizacji projektu pozwala na potwierdzenie spełnienia warunku przez wykonawcę, co do podanego projektu i dlatego te dane nie naruszają – zdaniem Izby - zasady ustalonej w art. 22 ust.4 ustawy Pzp oraz w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp jak również przepisów wskazanego rozporządzenia;

2. pkt III odwołania - postanowienie Ogłoszenia Sekcji III.2.3) pkt 1 ppkt 3. W tym przypadku wykonawca kwestionując to postanowienie scharakteryzował system klasy CRM stwierdzając jednocześnie, że ten system jako taki nie jest przeznaczony dla klientów i nie świadczy usług dla klientów. Zatem wymaganie polegające na oczekiwaniu posiadania doświadczenia związanego z integracją z systemami CRM przygotowanymi do świadczenia usług publicznych na platformie elektronicznej może służyć jedynie nieuzasadnionemu ograniczeniu kręgu wykonawców. Zdaniem Izby specyfika przedmiotu zamówienia uzasadnia legitymowanie się przez wykonawcę doświadczeniem w realizacji projektów związanych ze świadczeniem usług publicznych, co potwierdził sam Odwołujący w proponowanej w toku rozprawy modyfikacji kwestionowanego postanowienia;
3. pkt IV odwołania – postanowienie - rozdziału I pkt VII 7.3. siwz oraz rozdziału IV – rozdział VI.VI.1.16 [str13]. Zdaniem wykonawcy Zamawiający bezpodstawnie wymaga „utrzymania świadczeń gwarancyjnych (przez producenta urządzeń lub jego autoryzowaną placówkę serwisową) także w przypadku niemożliwości ich wypełnienia przez Wykonawcę (np. w przypadku jego bankructwa)" W tym przypadku Izba zwraca uwagę, że to wymaganie związane jest ze szczególną sytuacją, która powoduje brak możliwości realizacji zobowiązań przez wykonawcę po zawarciu umowy i tym samym zapewnienie utrzymania świadczeń gwarancyjnych przez producenta lub placówkę serwisową nie pozostaje w sprzeczności z przepisami ustawy Pzp.

Nie podlegają również uwzględnieniu poniżej wymienione zarzuty, dotyczące rozdziału IV siwz – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia – zawarte w pkt V odwołania, a odnoszące się do:

1. rozdziału IV pkt 2 w zakresie braku opisu wersji podstawowej i wersji rozwiniętej. W tym przypadku Izba stwierdza, że wersja podstawowa – projekt wstępny opisana została w rozdziale IV pkt 2 - Etapie I – Analiza, projekt, i uruchomienie wersji podstawowej systemu - w pkt 5 i 9 do 17 - Tryb pracy, a wersja rozwinięta została wskazana w opisie Etapu II – Dostosowanie i uruchomienie rozwiniętej wersji systemu LCKzM z

uwzględnieniem – w odniesieniu do każdej z wersji – wszystkich wymagań ustalonych w dokumentacji postępowania;

2. rozdziału IV pkt 1, albowiem przewidziane uprawnienie dla Zamawiającego przedstawienia m.in. kierunku prac oraz jego oczekiwań nie pozostaje – tak jak wskazał Zamawiający – w sprzeczności z wymaganiami określonymi dokumentacją postępowania i nie muszą – wbrew twierdzeniom wykonawcy – skutkować zmianą tych wymagań;
3. rozdziału IV pkt 3, albowiem informacja o maksymalnej łącznej liczbie pracowników do przeszkolenia [nie większa niż 50] została wskazana w rozdziale VII.VIII pkt 2 - Szkolenia z obsługi aplikacji i administrowania systemem [str 54]; Tą argumentację należy także odnieść do zarzutu dotyczącego rozdziału VII.IV.II – co do liczby agentów i supervisorów, albowiem liczba pracowników do przeszkolenia stanowi taką ogólną wytyczną, a wykonawca nie argumentuje w jaki sposób brak konkretnej liczby dla tych stanowisk uniemożliwia mu złożenie oferty;
4. rozdziału VI.III wobec braku definicji pojęć „podsystemu” i „modułu”. Wykonawca nie uzasadnił tego żądania i nie wskazał jakie negatywne konsekwencje wynikają z braku tych definicji dla możliwości złożenia oferty;
5. rozdziału VI.VI.VI wobec braku definicji pojęcia „produkt końcowy”. Także tego żądania wykonawca nie uzasadnił i nie wskazał jakie negatywne konsekwencje wynikają z braku tych definicji dla możliwości złożenia oferty. Izba podzieliła także stanowisko Zamawiającego, że produktem końcowym jest wdrożony system i techniczna dokumentacja powykonawcza ma zawierać elementy określone szczegółowo w tym rozdziale;
6. rozdziału VII.IV.II. w zakresie braku informacji co do czasu przechowywania nagranych rozmów. Przede wszystkim wykonawca nie wskazuje jak brak takiej informacji wpływa na możliwość złożenia oferty.
7. rozdziału VII.IV.III. dotyczący telefonu z wejściem USB. W tym przypadku Izba podzieliła pogląd, że telefony z wejściem USB stanowią standardowe rozwiązanie w telefonii IP i takie wymaganie – z uwagi na to, że zamówienie jest skierowane do profesjonalnych wykonawców – nie wymaga dalszego precyzowania; Także zarzut dotyczący – tak jak należy sądzić – telefonu z pkt 2 - typu słuchawka USB, w którym zawarto w pkt 2 – wymóg jakości Hi-Fi, a w pkt 3 – wymóg - połączane kontakty nie podlega uwzględnieniu. W tym przypadku wykonawca nie żąda usunięcia tych wymagań, lecz



tylko – modyfikacji poprzez wskazanie przykładowego modelu telefonu z takimi funkcjonalnościami. Tym samym argumentacja Zamawiającego w tych okolicznościach faktycznych, co do braku możliwości wskazywania na konkretne produkty na rynku – jest zasadna;

8. rozdziału VII.V.I.pkt 33 w zakresie zdefiniowania pojęcia „dashboard”. W tym przypadku Izba podzieliła pogląd Zamawiającego, że zamówienie – zgodnie z ustalonymi warunkami - jest dedykowane do profesjonalnego wykonawcy. Zatem wymaganie definiowania przez zamawiającego w specyfikacji technicznej terminu uznanego za jeden z podstawowych w analityce biznesowej nie jest zasadne;
9. rozdziału VII.V.II., w zakresie braku informacji nt. zasad automatycznego rejestrowania zgłoszeń. Przede wszystkim Izba stwierdza, że Wykonawca nie uzasadnił tego żądania i nie wskazał jakie negatywne konsekwencje wynikają z braku takich informacji dla możliwości złożenia oferty, w szczególności wobec podania informacji w pkt 6 rozdziału VII.V.II [str 34 rozdziału IV];
10. rozdziału VII.V.II., albowiem zdaniem wykonawcy brak jest logicznego powiązania danych z BIP z opisem możliwości systemu CRM i dlatego powinien być zmodyfikowany poprzez wykreślenie wyrazów: „ z uwzględnieniem informacji zawartych w BIP”. Przede wszystkim Izba stwierdza, że wykonawca pomija postanowienia zawarte w tym rozdziale w pkt 5 oraz 6 i tym samym Izba podzieliła stanowisko Zamawiającego, że specyfikacja określa zasady wprowadzania danych z uwzględnieniem informacji zawartych w BIP;
11. rozdziału VII.V.III pkt 14 w zakresie funkcjonalności systemu. W tym przypadku zarzut jest niezrozumiały, albowiem punkt ten odnosi się do uzyskiwania połączeń w pełnej funkcjonalności;
12. rozdziału VII.V.III. pkt 18 dotyczącym zakresu obsługi IVR. W tym przypadku wykonawca nie precyzuje jakie jego zdaniem uszczegółowienie jest konieczne, wobec wymaganej – możliwości technicznej - opcjonalnej obsługi głosowej funkcjonalności IVR;
13. rozdziału VII.V.IV.pkt 15.5 w zakresie skreślenia wymagania. Zdaniem Izby, wykonawca żądając jego skreślenia i wskazując na wielowarstwowość systemu nie wykazał sprzeczności z zakładaną – w tym postępowaniu - trójwarstwową architekturą systemu;

14. rozdziału VII.V.IV. pkt 16.5 nie wymaga modyfikacji, albowiem Zamawiający termin „automatyzacja” opisał w rozdziale VII.V.IV. pkt 18 poprzez wskazanie wymaganego zakresu do realizacji;
15. rozdziału VII.V.IV. pkt 19.4 i 19.5 nie wymaga modyfikacji, albowiem – tak jak wskazał Zamawiający m.in. w rozdziale III [rozdziału IV] projekt powinien zakładać standardowe gotowe komponenty i wykorzystanie standardowych pakietów biurowych. Analogiczne uzasadnienie dotyczy zarzutu odnoszącego się do pkt 19.6; Także, uznając, że tworzenie bibliotek dokumentów jest standardową funkcjonalnością systemu klasy CRM żądanie, co do zmiany w pkt 19.8 nie jest zasadne;
16. rozdziału VII.V.IV. pkt 20 oparty na twierdzeniu, że wymaganie dotyczące raportowania jest także ujęte na str 53 nie wymaga modyfikacji, albowiem te postanowienia wzajemnie się uzupełniają – nie są sprzeczne;
17. rozdziału VII.VI.I. pkt 1.8 - nie wymaga modyfikacji, albowiem Zamawiający opisał w specyfikacji w rozdziale IV – rozdział VII.VI.II pkt 1.9 procedurę komunikacji między Platformą integracyjną z innymi systemami informacyjnymi uczestniczącymi w wymianie danych i czynności jakie będzie wykonywał Zamawiający;
18. rozdziału VII.VI.I. pkt 2.1 i 2.3 - nie wymaga modyfikacji, albowiem Zamawiający opisał w pkt 2.1 zasady implementacji procedur, a w pkt 2.3 stwierdził, że będzie to dotyczyło około 500 procedur. Zatem kalkulacja kosztu w tym zakresie, o ile liczba procedur miałyby mieć wpływ na jego wysokość – jest możliwa;
19. rozdziału VII.VII.V.I. pkt 31.3, co do braku informacji o wymaganym zakresie i ilości materiałów nie jest zasadny. W tym przypadku wykonawca nie uzasadnia żądania i nie wskazuje, w jakim celu Zamawiający miałby określić ilościowo materiały SCORM.

Rozpoznając pozostałe zarzuty dotyczące postanowień rozdziału IV [Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia] odnoszące się do rozdziału II pkt 1.4 i pkt 2.4, rozdziału IV – etap I pkt 11 i 12 oraz pkt 15.1 i 15.4, rozdziału IV – etap II pkt 4.1 i pkt 4.4 oraz pkt 6, rozdziału IV – etap III pkt 1, rozdziału VI pkt VI.I.24 i pkt VI.III.1 oraz pkt VI.V.1 i VI.V.3, rozdziału VII pkt II.VIII, rozdziału VII pkt V.II.6.1.2.5 i pkt V.II.11 oraz pkt V.VII.2.5, rozdziału VII pkt V.III.1 i pkt V.III.4 oraz pkt V.III.5, rozdziału VII.IV.II, rozdziału VII.V.IV CRM pkt 14.6 i pkt 18.9 oraz pkt 44 i rozdziału VII.VI.I pkt 3.1.10, Izba miała na względzie w szczególności specyfikę przedmiotu zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego,

którego dotyczy odwołanie. Zgodnie z dokumentacją postępowania, w szczególności postanowieniami rozdziału IV specyfikacji istotnych warunków zamówienia przedmiot zamówienia określony jako „Wdrożenie systemu informatycznego realizującego usługi Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami (ŁCKZM)” obejmuje w ramach I etapu zaprojektowanie systemu ŁCKzM wraz z dokumentacją opisującą jego funkcjonalność. Z wniosków i żądań wykonawcy wynika, że już na etapie składania oferty Zamawiający zobowiązany jest rozstrzygnąć wszystkie wątpliwości wykonawcy, oraz odnieść się do założeń koncepcyjnych wykonawcy związanych z projektem wstępnym. Takie zagadnienia zdaniem Izby mogą być rozstrzygane na etapie opracowywania tego projektu przez wybranego wykonawcę. Podobnie, wykonawca żąda załączenia do specyfikacji określonych przez niego dokumentów, w tym polityk bezpieczeństwa Zamawiającego, nie przedstawiając uzasadnienia dla tego żądania w aspekcie możliwości złożenia oferty. Izba zwraca uwagę, że w rozdziale VII opisano szczegółowe wymagania techniczne, funkcjonalne i organizacyjne systemu ŁCKzM, w tym dla portalu. Określona została także w załączniku nr 6 do projektu umowy - Metodyka zarządzania pracami w ramach projektu. W tych dokumentach wskazano również na współpracę Zamawiającego z wybranym wykonawcą, co do ustalenia kierunków prac oraz zakresu dokumentów niezbędnych dla funkcjonowania i budowy zamawianego systemu. Izba zwraca także uwagę, że zgodnie ze specyfikacją wymaganiem Zamawiającego jest, aby do tego postępowania przystąpił wykonawca, który legitymuje się doświadczeniem w budowie i wdrożeniu projektów odpowiadających klasie przedmiotu zamówienia, a do jego realizacji dedykował osoby o wysokich kwalifikacjach nie tylko co do Kierownika projektu, ale i architekta systemu oraz innych osób, jak np. analityk procesów biznesowych, których umiejętności są istotne chociażby dla poprawnego definiowania (odczytywania) pojęć użytych w dokumentacji technicznej postępowania. W zakresie podnoszonych zarzutów, odnoszących się do wskazanych powyżej postanowień, Izba podzieliła pogląd Zamawiającego, że podstawą realizacji projektu technicznego jest co do wymagań technicznych wskazany rozdział IV, oraz specyfikacja sprzętu dostarczona przez wykonawcę w dostosowaniu do opracowanego projektu technicznego. Izba podzieliła także pogląd Zamawiającego, że podmiot zamawiający nie może żądać od wykonawcy realizacji funkcjonalności wykraczających poza specyfikację, chyba że funkcjonalność taka będzie stanowić pochodną już wymaganych funkcjonalności niezbędną do prawidłowego funkcjonowania proponowanego rozwiązania jako całości, a sposób jej realizacji mógłby być sprzeczny z celami realizacji projektu. Izba podzieliła również pogląd Zamawiającego, że szczegółowość informacji żądanych przez wykonawcę należy do prac analitycznych, na którym to etapie przewidziana jest ścisła współpraca z Zamawiającym, oraz, że to wykonawca jest zobowiązany przedstawić w projekcie stosowne propozycje rozwiązań. Dotyczy to również tych systemów, które są planowane i będą musiały być dostosowane do

interfejsu wymiany danych. Izba stwierdza ponadto, że innowacyjność projektu objętego przedmiotem zamówienia – co podkreślał także wykonawca – oraz przyjęta formuła realizacji zamówienia „zaprojektuj i wybuduj” nie pozwala na tak kazuistyczne ustalenie zakresu zamawianej usługi, tak jak byłoby to możliwe w przypadku jej realizacji na podstawie już gotowego projektu technicznego. Izba jednocześnie zwraca uwagę, że wykonawca nie kwestionuje przyjętego dla tego przedmiotu zamówienia trybu przetargu nieograniczonego, oraz przyjętego dla wyboru najkorzystniejszej oferty jedynego kryterium – ceny. Mając powyższe na względzie Izba uznaje za niezasadne żądania wykonawcy w zakresie wskazanym i ponownie podkreśla, że te żądania nie zostały uzasadnione, co do braku możliwości złożenia oferty. Mając powyższe na względzie Izba stwierdza, że podnoszone zarzuty w zakresie pkt V odwołania opisane powyżej - nie podlegają uwzględnieniu.

W konkluzji Izba stwierdza, że odwołanie podlega uwzględnieniu i Zamawiający jest zobowiązany do wprowadzenia zmian do treści Ogłoszenia o zamówieniu oraz specyfikacji zgodnie z ustaleniami Izby, mając na uwadze także konsekwencje tych zmian i modyfikacji nieobjęte odwołaniem, a tym samym rozstrzygnięciem Izby. Izba jednocześnie podnosi, że wskazywany przez Zamawiającego art. 192 ust.2 ustawy Pzp w niniejszej sprawie nie ma zastosowania. Tak jak ustaliła Izba, został potwierdzony zarzut niezgodności treści Ogłoszenia o zamówieniu z postanowieniami specyfikacji, co przyznał Zamawiający w odpowiedzi na odwołanie i uwzględnił podnoszone zarzuty. Ponadto - w zakresie uwzględnionym – Izba stwierdziła opisanie przedmiotu zamówienia w sposób niedostatecznie dokładny i zrozumiały, co mogło mieć wpływ na sporządzenie oferty. Tym samym podnoszone przez Odwołującego naruszenie przepisów art. 41 pkt 7 w zw. z art. 36 ust.1 pkt 5 oraz 29 ust.1 ustawy Pzp - w zakresie uwzględnionych zarzutów, było zasadne i wskazywane naruszenia mogły mieć wpływ na wynik postępowania. Izba jednocześnie stwierdza, że podnoszony w odwołaniu zarzut naruszenia art. 7 ust.1 ustawy Pzp dotyczący postanowień wzoru umowy nie został wykazany zarówno w odwołaniu, jak i w toku rozprawy.

Mając powyższe na względzie Izba orzekła jak w sentencji, nakazując zmianę postanowień ogłoszenia o zamówieniu oraz postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia w zakresie wskazanym w uzasadnieniu wyroku.

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do jego wyniku na podstawie przepisu art. 192 ust. 9 i 10 ustawy Pzp.

.....

.....

.....