

Wyjaśnienia do zapytania ofertowego

Dotyczy zadania: zaprojektowanie, wykonanie, uruchomienie i wdrożenie systemu CRM w związku z realizacją zadania publicznego: „Wielkopolski Lider Akademii Wsparcia”

W związku z wiadomością e-mail z dnia 31.07.2025 r., zawarto treść pytań z wyjaśnieniami:

Pytanie 1:

Ilu użytkowników systemu po stronie Fundacji Państwo przewidujecie?

Odpowiedź:

Przewidziano 5296 zapisów uczestników na wydarzenia, 7398 godzin wsparcia uczestników (co wskazuje limit liczby uczestników) oraz kilkudziesięciu specjalistów realizujących wydarzenia/wsparcie.

Pytanie 2:

Ilu ekspertów będzie potrzebowało dostępu do aplikacji z zadania 1. zapytania? I czy ta liczba będzie się zmieniała, czy będzie stała?

Odpowiedź:

Szacunkowo kilkadziesiąt osób, będzie zmieniała się podczas realizacji projektu.

Pytanie 3:

Termin realizacji zadania 1. jest bardzo krótki od czasu składania ofert, możliwego podpisania umowy, po jej analizie, a realizacji i oddania aplikacji to 14 dni. Wymaga również zaplanowania 3 spotkań u Państwa i dostosowania wymagań ustalonych podczas tych spotkań do aplikacji. Stąd pytanie, na kiedy planują Państwo spotkania, biorąc pod uwagę, że w ciągu tych 14 dni od czasu składania ofert jest również jeden dłuższy weekend?

Odpowiedź:

Zamawiający wskaże terminy spotkań po podpisaniu umowy, zgodnie z zapytaniem ofertowym.

Pytanie 4:

Umowa, czy możemy prosić o wzór umowy Zamawiającego - aby zacząć ją już analizować pod względem zapisów, oczekiwań i możliwych kar umownych?

Odpowiedź:

Kluczowe zapisy umowy:

Z uwagi na wymóg rozpoczęcia realizacji przez Zamawiającego pełnego zakresu działań merytorycznych, Zamawiający oczekuje dostarczenia rozwiązania (modułów) wraz z integracjami (m.in. z wybranym przez Zamawiającego zewnętrznym dostawcą usług videokonferencji) i automatyzacjami przepływu danych między modułami w zakresie kluczowych funkcjonalności i w terminach wskazanych w punkcie "Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia oraz zakres zadań Wykonawcy" zapytania ofertowego, przy czym rozwiązania na poszczególnych Etapach mogą różnić się pod względem źródła/pochodzenia rozwiązania (modułów), integracji i automatyzacji. Zamawiający zaznacza, że w gestii Wykonawcy na każdym Etapie jest konfiguracja i dostosowanie rozwiązania (modułów).

Zamawiający uwzględnia:

1. Prawo do odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym oraz naliczenia kary umownej w wysokości 10% kwoty brutto wynagrodzenia w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania (nieusunięcia wad stwierdzonych protokołem zdawczo-odbiorczym w wyznaczonym 3-dniowym terminie) Etapu zamówienia.
2. Niepodpisanie przez Wykonawcę protokołu zdawczo-odbiorczego nie wstrzymuje odbioru.
3. Prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 1% kwoty brutto wynagrodzenia, za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu Etapu zamówienia.
4. Prawo do odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym w przypadku opóźnienia 4 dni w wykonaniu Etapu zamówienia.
5. Prawo do potrącenia z należnego Wykonawcy wynagrodzenia kar umownych naliczonych przez Zamawiającego, bez konieczności uprzedniego wzywania Wykonawcy do ich zapłaty, oraz dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego jeżeli kary umowne nie pokryją w pełnej wysokości poniesionej przez Zamawiającego szkody.

W związku z wiadomością e-mail z dnia 1.08.2025 r., zawarto treść pytań z wyjaśnieniami:

Pytanie 1:

Jakiego typu konsultacje będą dominować – indywidualne, grupowe, czy oba warianty będą równie ważne?

Odpowiedź:

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 1 z dnia 31.07.2025 r. mogą dominować usługi indywidualne.

Pytanie 2:

Czy konsultacje są odpłatne, a jeśli tak – czy system ma obsługiwać płatności?

Odpowiedź:

Usługi w ramach Akademii Wsparcia są bezpłatne. Obsługa płatności nie została wskazana jako kluczowa funkcjonalność. Wsparcie wykraczające poza wskaźniki zadania może być odpłatne i w tym względzie - docelowo - uzasadniona będzie obsługa płatności.

Pytanie 3:

Jakie są typowe scenariusze użytkowania platformy – np. czy uczestnik zna specjalistę z góry, czy szuka go po temacie/problemie?

Odpowiedź:

Uczestnicy poszukujący indywidualnego wsparcia zwykle będą szukać specjalistów po temacie/problemie. Stąd zasadny będzie dostęp do spójnej informacji o usługach i specjalistach wraz z ich dostępnością.

Zamawiający informuje, że w sytuacji braku w zasobach własnych Wykonawcy odpowiedniego rozwiązania (modułu) zapewniającego funkcjonalności, Wykonawca jest zobowiązany (zgodnie z pkt. 4.4-4.6 opisu przedmiotu zamówienia) do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do gotowego oprogramowania istniejącego na rynku (m.in. dla zbierania zgłoszeń od uczestników, umawiania na wydarzenia, przekazywania potwierdzeń po zakończeniu rezerwacji, integracji między modułami) w zakresie odpowiednim do skali działań w projekcie.

Pytanie 4:

Czy zakładać rejestrację użytkowników (Uczestników), czy system ma wspierać też rezerwacje bez logowania?

Odpowiedź:

Uczestnicy nie będą logować się celem zapisu na wydarzenia.

Pytanie 5:

Czy integracja z narzędziem wideo już jest określona w jakim zakresie ma być realizowana jakie dane ma wymieniać?

Odpowiedź:

W opisie przedmiotu zamówienia wskazano, że uczestnik w ramach procesu otrzyma z systemu link do spotkania online. Zamawiający zakłada, że specjaliści mogą preferować różne rozwiązania do spotkań online (wideo).

Pytanie 6:

Jakie szablony (ile), mają być generowane z systemu?

Odpowiedź:

Zamawiający nie stosuje określenia "szablon", stąd nie jest możliwe udzielenie jednoznacznej odpowiedzi na pytanie. W systemie wystąpią dla uczestników i w części dla specjalistów formularze zgłoszeniowe (wraz z możliwością załadowania plików zgłoszeniowych), potwierdzenia zgłoszenia, przypomnienia o terminie spotkania, formularze oceny wydarzenia, potwierdzenia realizacji wydarzenia. Mogą występować różnice w poszczególnych formularzach ze względu na rodzaj wydarzenia.

Pytanie 7:

Czy fundacja ma już zdefiniowaną strukturę działów i uprawnień, która powinna być odwzorowana w systemie?

Odpowiedź:

W projekcie zostały wyznaczone działy merytoryczne (Dział Szkoleniowy, Dział Wsparcia Indywidualnego, Dział Dostępności) oraz

działy administracyjne (Dział Rozliczeń i Monitoringu, Dział Rekrutacji, Dział Promocji i Komunikacji) wraz z zakresem uprawnień dla pracowników i koordynatorów działów.

Pytanie 8:

Jakie raporty są kluczowe z perspektywy zarządczej?

Odpowiedź:

Informacje o kluczowych raportach zawierają pkt. 2.2.7, 2.2.8, 3.2.2 opisu przedmiotu zamówienia.

Pytania 9-12:

9. Jak rozumieć mamy w systemie projekt? 10. Czy projekt jest czymś nadrzędnym do danego terminu szkolenia? 11. Czy każde szkolenie musi być powiązane z projektem? 12. Czy konieczne jest tworzenie harmonogramu projektu?

Odpowiedzi:

Ad. 9. Określenie "projekt" jest stosowane w zapytaniu ofertowym zgodnie z metodyką zarządzania projektami jako określenie oznaczające zadanie publiczne. Stąd w odniesieniu do poszczególnych pytań:

ad. 10. Projekt jest nadrzędny do danego terminu szkolenia,

ad. 11. Każde zadanie jest powiązane z projektem (zadaniem publicznym),

ad. 12. Nie jest konieczne tworzenie harmonogramu projektu (jako całości).

Pytanie 13:

Czy system ma rejestrować czas rzeczywisty, czy również planowanie pracy (np. zadania do wykonania na przyszłość)?

Odpowiedź:

System nie śledzi "na żywo" czasu pracy, a jedynie ma pozwolić zestawić deklaracje z wykonaniem (dla celów monitorowania i rozliczeń).

Pytanie 14:

Czy wpisy będą służyć tylko ewidencji, czy również do rozliczeń / wnioskowania o nadgodziny, delegacje itd.?

Odpowiedź:

Wpisy będą służyć dla celów monitorowania i rozliczeń. Nie będą stosowane do wnioskowania o nadgodziny, delegacje, urlopy, chorobowe.

Pytanie 15:

Czy istnieją już określone kategorie zadań / typy pracy, które powinny być odwzorowane?

Odpowiedź:

Typy pracy do uwzględnienia dotyczą pracy osób w ramach działów merytorycznych (Dział Szkoleniowy, Dział Wsparcia Indywidualnego, Dział Dostępności).

Pytanie 16:

Jakie raporty będą potrzebne – indywidualne, zespołowe, działowe?

Odpowiedź:

Priorytetowe są raporty indywidualne. Pozostałe rodzaje są też potrzebne, przy czym mają charakter uzupełniający.

Pytanie 17:

Czy dane o czasie pracy mają być eksportowane do innych systemów (np. księgowości, ERP)?

Odpowiedź:

Dane o czasie pracy nie będą eksportowane do innych systemów.