

1. Zakres wdrożenia i etapowanie projektu

1. Czy Zamawiający dopuszcza realizację projektu w formule etapowej, tj. wdrożenie produkcyjnego MVP

Zamawiający dopuszcza realizację projektu w formule etapowej, tj. poprzez wdrożenie produkcyjnego minimum funkcjonalnego platformy w pierwszym etapie oraz dalszy rozwój rozwiązania w kolejnych etapach realizacji zamówienia. Zamawiający wskazuje, że termin realizacji określony w dokumentacji postępowania, tj. wdrożenie nie później niż do dnia 31.10.2026 r., należy rozumieć jako termin uruchomienia produkcyjnego platformy w zakresie umożliwiającym rzeczywiste korzystanie z rozwiązania w modelu marketplace multivendor. Pierwsze uruchomienie produkcyjne nie może mieć charakteru wyłącznie demonstracyjnego, testowego lub prototypowego. Szczegółowy zakres pierwszego uruchomienia produkcyjnego, w tym zakres MVP, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, która stanowi element przedmiotu zamówienia. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że cena ofertowa powinna obejmować realizację całości przedmiotu zamówienia zgodnie z SIWZ i OPZ, w tym wdrożenie, uruchomienie, utrzymanie i wsparcie techniczne w okresie wskazanym w dokumentacji postępowania. Dopuszczenie etapowania nie oznacza wyłączenia części funkcjonalności z ceny ofertowej ani przeniesienia ich realizacji do odrębnie płatnych prac rozwojowych, chyba że dana funkcjonalność ma charakter wyraźnie przyszłościowy/rozwojowy i zgodnie z OPZ została przewidziana jedynie jako kierunek dalszego rozwoju platformy.

2. Które funkcjonalności Zamawiający uznaje za bezwzględnie obowiązkowe na moment pierwszego uruchomienia produkcyjnego?

Zamawiający wskazuje, że szczegółowy zakres pierwszego uruchomienia produkcyjnego zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, która stanowi element przedmiotu zamówienia. Analiza ta ma służyć m.in. zdefiniowaniu zakresu produktu wdrażanego oraz rekomendowanej mapy dalszego rozwoju platformy. Jednocześnie Zamawiający oczekuje, że na moment pierwszego uruchomienia produkcyjnego platforma będzie posiadała funkcjonalności niezbędne do rzeczywistego działania w podstawowym modelu marketplace multivendor, tj. co najmniej:

- możliwość rejestracji i obsługi kont sprzedawców oraz kupujących,
- możliwość weryfikacji i aktywacji sprzedawców przez operatora platformy,
- możliwość tworzenia, publikowania i zarządzania ofertami produktowymi przez sprzedawców,
- katalog produktów/ofert z możliwością wyszukiwania i filtrowania,
- możliwość składania zamówień przez kupujących,
- możliwość składania zamówień obejmujących produkty pochodzące od wielu sprzedawców w ramach jednej platformy,
- możliwość realizacji płatności oraz rozliczenia transakcji w modelu właściwym dla marketplace,
- panel operatora/administradora umożliwiający podstawowy nadzór nad użytkownikami, ofertami, zamówieniami i rozliczeniami,
- podstawowe mechanizmy komunikacji, obsługi zgłoszeń/reklamacji oraz nadzoru nad przebiegiem transakcji,

- podstawowe raportowanie umożliwiające monitorowanie działania platformy.

Zamawiający podkreśla, że pierwsze uruchomienie produkcyjne powinno mieć charakter operacyjny, a nie demonstracyjny, testowy lub prototypowy. Oznacza to, że platforma powinna umożliwiać rozpoczęcie rzeczywistego korzystania z rozwiązania przez wybraną grupę użytkowników, nawet jeżeli część funkcjonalności docelowych lub rozwojowych będzie wdrażana w kolejnych etapach zgodnie z wynikami analizy przedwdrożeniowej.

3. Czy analiza przedwdrożeniowa ma skutkować możliwością doprecyzowania i uszczegółowienia backlogu wdrożeniowego, w tym wskazania zakresu minimalnego dla pierwszego uruchomienia?

Tak. Zamawiający zakłada, że analiza przedwdrożeniowa ma skutkować doprecyzowaniem i uszczegółowieniem backlogu wdrożeniowego, w tym wskazaniem zakresu minimalnego dla pierwszego uruchomienia produkcyjnego platformy. Celem analizy przedwdrożeniowej jest w szczególności uporządkowanie wymagań, zmapowanie procesów biznesowych, określenie zakresu MVP oraz przygotowanie rekomendowanej mapy dalszego rozwoju platformy. Wyniki analizy będą stanowiły podstawę do dalszych prac wdrożeniowych i będą podlegały akceptacji Zamawiającego. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że analiza przedwdrożeniowa służy doprecyzowaniu sposobu realizacji zamówienia oraz kolejności wdrażania poszczególnych funkcjonalności, a nie ograniczeniu przedmiotu zamówienia wynikającego z SIWZ i OPZ. Cena ofertowa powinna obejmować realizację całości przedmiotu zamówienia zgodnie z dokumentacją postępowania, z uwzględnieniem dopuszczonej formuły etapowej. Zakres pierwszego uruchomienia produkcyjnego powinien umożliwiać rzeczywiste korzystanie z platformy w podstawowym modelu marketplace multivendor i nie może mieć charakteru wyłącznie demonstracyjnego, testowego lub prototypowego.

4. Czy Zamawiający oczekuje dostarczenia pełnego docelowego rozwiązania opisanego w OPZ już do dnia uruchomienia, czy dopuszcza rozwój części funkcji po starcie produkcyjnym?

Zamawiający dopuszcza rozwój części funkcjonalności po starcie produkcyjnym, zgodnie z formułą etapową oraz wynikami analizy przedwdrożeniowej. Termin uruchomienia produkcyjnego należy rozumieć jako termin dostarczenia platformy w zakresie umożliwiającym rzeczywiste rozpoczęcie korzystania z rozwiązania w podstawowym modelu marketplace multivendor. Pierwsze uruchomienie produkcyjne nie może mieć charakteru wyłącznie demonstracyjnego, testowego lub prototypowego. Zamawiający nie oczekuje, aby wszystkie funkcjonalności docelowe i rozwojowe opisane w OPZ zostały uruchomione jednocześnie w dniu pierwszego startu produkcyjnego. Dotyczy to w szczególności funkcji, które zgodnie z OPZ mają charakter przyszłościowy, rozwojowy lub wymagają doprecyzowania w ramach analizy przedwdrożeniowej. Jednocześnie dopuszczenie rozwoju części funkcji po starcie produkcyjnym nie oznacza ograniczenia zakresu przedmiotu zamówienia ani wyłączenia tych funkcjonalności z ceny ofertowej, jeżeli wynikają one z SIWZ i OPZ jako elementy objęte zamówieniem. Cena ofertowa powinna obejmować realizację całości przedmiotu zamówienia zgodnie z dokumentacją postępowania, z uwzględnieniem dopuszczonej formuły etapowej.

5. Czy przewidziane są formalne odbiory etapowe i częściowe rozliczenia po zakończeniu poszczególnych etapów?

Tak. Zamawiający dopuszcza realizację projektu w formule etapowej, a tym samym przewiduje możliwość dokonywania formalnych odbiorów etapowych oraz częściowych rozliczeń po zakończeniu i odbiorze poszczególnych etapów realizacji zamówienia. Zgodnie z SIWZ Zamawiający dopuszcza realizację płatności częściowych za wykonane i odebrane etapy przedmiotu zamówienia. Szczegółowy podział na etapy, zakres poszczególnych etapów, sposób ich odbioru oraz zasady rozliczeń zostaną doprecyzowane na etapie zawarcia umowy, z uwzględnieniem oferty Wykonawcy i harmonogramu realizacji. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że odbiory etapowe i częściowe rozliczenia nie zmieniają zakresu przedmiotu zamówienia ani nie oznaczają wyłączenia jakichkolwiek elementów objętych SIWZ i OPZ z ceny ofertowej. Cena ofertowa powinna obejmować realizację całości przedmiotu zamówienia zgodnie z dokumentacją postępowania.

2. Architektura, technologia i model SaaS

1. Czy Zamawiający preferuje określoną technologię wykonania platformy, framework, język programowania lub środowisko chmurowe?

Zamawiający nie wskazuje ani nie preferuje konkretnej technologii wykonania platformy, frameworka, języka programowania ani określonego środowiska chmurowego. Zgodnie z założeniami OPZ platforma ma zostać dostarczona w modelu SaaS, co oznacza, że odpowiedzialność za dobór technologii, infrastrukturę techniczną, środowiska systemowe, aktualizacje, bezpieczeństwo, skalowalność i utrzymanie platformy leży po stronie Wykonawcy. Rozwiązanie musi natomiast spełniać wymagania funkcjonalne, нефункционалне, bezpieczeństwa, dostępności, integracyjności oraz utrzymania określone w dokumentacji postępowania. Zamawiający oczekuje zastosowania technologii stabilnych, bezpiecznych, skalowalnych i adekwatnych do charakteru platformy marketplace multivendor działającej w modelu SaaS. Dobór konkretnych rozwiązań technologicznych powinien zostać opisany przez Wykonawcę w ofercie, w szczególności w dokumencie zawierającym opis oferowanego rozwiązania, obejmującym architekturę i model funkcjonowania platformy.

2. Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie dedykowane oparte o nowoczesny framework backendowy i frontend SPA, pod warunkiem spełnienia wymagań funkcjonalnych i bezpieczeństwa?

Zamawiający dopuszcza rozwiązanie dedykowane oparte o nowoczesny framework backendowy oraz frontend typu SPA, pod warunkiem spełnienia wszystkich wymagań określonych w SIWZ i OPZ, w szczególności w zakresie funkcjonalności marketplace multivendor, bezpieczeństwa, skalowalności, dostępności, utrzymania, integracyjności oraz modelu SaaS. Zamawiający nie narzuca konkretnej technologii wykonania platformy. Dobór architektury, frameworków, języków programowania i środowiska technicznego pozostaje po stronie Wykonawcy, o ile zaproponowane rozwiązanie zapewni realizację przedmiotu zamówienia zgodnie z dokumentacją postępowania. Jednocześnie

Zamawiający podkreśla, że niezależnie od zastosowanej technologii rozwiązanie musi być dostarczone i utrzymywane w modelu SaaS, tj. bez konieczności angażowania zasobów IT Zamawiającego w utrzymanie infrastruktury technicznej, środowisk systemowych, aktualizacji i bieżącego administrowania platformą. OPZ wskazuje, że odpowiedzialność za infrastrukturę, aktualizacje, bezpieczeństwo, skalowalność i utrzymanie platformy leży po stronie Wykonawcy. Wykonawca powinien opisać proponowaną architekturę rozwiązania w ofercie, zgodnie z wymaganiem SIWZ dotyczącym przedstawienia opisu oferowanego rozwiązania, w tym architektury i modelu funkcjonowania platformy marketplace.

3. Czy Zamawiający dopuszcza wykorzystanie gotowych komponentów lub silników marketplace jako podstawy wdrożenia, czy oczekuje rozwiązania w pełni autorskiego?

Zamawiający dopuszcza wykorzystanie gotowych komponentów, modułów lub silników marketplace jako podstawy wdrożenia. Zamawiający nie oczekuje rozwiązania w pełni autorskiego, o ile zaproponowane rozwiązanie spełnia wymagania określone w SIWZ i OPZ. Przyjęte rozwiązanie musi zapewniać w szczególności działanie platformy w modelu marketplace multivendor, model SaaS, bezpieczeństwo, skalowalność, możliwość utrzymania i rozwoju, a także gotowość do integracji z systemami zewnętrznymi poprzez udokumentowane mechanizmy integracyjne/API. Wykorzystanie komponentów gotowych lub zewnętrznych nie może ograniczać możliwości należytego wykonania zamówienia, utrzymania platformy w okresie obowiązywania umowy ani realizacji wymagań dotyczących ciągłości działania. Wykonawca powinien w ofercie wskazać przyjęty model architektoniczny oraz opisać, które elementy rozwiązania mają charakter standardowy/gotowy, a które będą konfigurowane, dostosowywane lub rozwijane na potrzeby Zamawiającego. Zamawiający nie wymaga, aby wszystkie elementy platformy były w pełni autorskie, jednak przyjęty model licencyjny, SaaS oraz ewentualne wykorzystanie komponentów gotowych lub zewnętrznych muszą być zgodne z wymaganiami OPZ, w tym z wymogiem zapewnienia mechanizmu zabezpieczającego ciągłość działania systemu w postaci escrow kodu źródłowego platformy. Zakres escrow powinien obejmować co najmniej te elementy rozwiązania, do których Wykonawca posiada uprawnienia pozwalające na ich zdeponowanie, oraz dokumentację i konfigurację niezbędne do zapewnienia ciągłości korzystania z platformy w przypadkach przewidzianych w OPZ.

4. Czy Zamawiający wymaga hostowania rozwiązania wyłącznie na infrastrukturze zlokalizowanej w Polsce lub na terenie UE?

Zamawiający nie wymaga hostowania rozwiązania wyłącznie na infrastrukturze zlokalizowanej w Polsce ani nie wskazuje konkretnego dostawcy usług chmurowych. Zamawiający wymaga natomiast, aby hosting, przetwarzanie danych oraz korzystanie z usług podwykonawców lub dostawców infrastruktury odbywały się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji, poufności danych handlowych i transakcyjnych oraz przepisów sankcyjnych. Zamawiający nie dopuszcza hostowania ani przetwarzania danych w państwach objętych sankcjami, państwach bezpośrednio lub pośrednio

wspierających agresję Federacji Rosyjskiej na Ukrainę, ani w jurysdykcjach, które mogą budzić uzasadnione wątpliwości z punktu widzenia bezpieczeństwa danych, tajemnicy przedsiębiorstwa lub niezależności dostępu do danych. W szczególności Zamawiający nie dopuszcza hostowania lub przetwarzania danych na terytorium Federacji Rosyjskiej, Republiki Białorusi oraz Chińskiej Republiki Ludowej. W przypadku przetwarzania danych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym Wykonawca zobowiązany będzie wykazać zgodność takiego modelu z obowiązującymi przepisami prawa oraz zapewnić odpowiednie mechanizmy prawne, organizacyjne i techniczne zabezpieczające dane Zamawiającego oraz użytkowników platformy. Wykonawca powinien opisać w ofercie proponowany model hostingu, lokalizację przetwarzania danych, zastosowane środki bezpieczeństwa oraz ewentualne korzystanie z podwykonawców lub dostawców usług chmurowych.

5. Czy model SaaS oznacza, że cała infrastruktura, hosting, backupy, monitoring i utrzymanie środowisk mają być zapewnione przez Wykonawcę przez cały okres obowiązywania umowy?

Tak. Zgodnie z OPZ przyjęty model SaaS oznacza, że całość infrastruktury technicznej, hosting, środowiska systemowe, aktualizacje, backupy, monitoring, utrzymanie techniczne oraz zapewnienie ciągłości działania platformy leżą po stronie Wykonawcy przez cały okres obowiązywania umowy. Zamawiający nie przewiduje angażowania własnych zasobów IT w utrzymanie platformy, administrowanie infrastrukturą, zarządzanie środowiskami technicznymi ani wykonywanie czynności eksploatacyjnych właściwych dla dostawcy usługi SaaS. Wykonawca odpowiada w szczególności za zapewnienie dostępności platformy, bezpieczeństwo danych i systemu, regularne aktualizacje, skalowalność rozwiązania, wykonywanie kopii zapasowych, możliwość odtworzenia danych oraz bieżące monitorowanie działania platformy. Szczegółowy zakres usług utrzymaniowych, poziomy SLA oraz zasady raportowania zostaną określone zgodnie z dokumentacją postępowania i umową, przy czym nie mogą one przenosić na Zamawiającego odpowiedzialności za techniczne utrzymanie platformy.

6. Czy Zamawiający wymaga wydzielenia środowisk, np. deweloperskiego, testowego, preprodukcyjnego i produkcyjnego?

Zamawiający wymaga zapewnienia co najmniej środowiska produkcyjnego oraz środowiska testowego/akceptacyjnego, umożliwiającego weryfikację konfiguracji, zmian, poprawek, integracji oraz przeprowadzenie odbiorów przed ich wdrożeniem produkcyjnym. Zamawiający nie narzuca szczegółowego podziału na środowiska deweloperskie, testowe, preprodukcyjne i produkcyjne, pozostawiając dobór architektury środowisk po stronie Wykonawcy, zgodnie z przyjętym modelem SaaS oraz metodyką realizacji projektu. Przyjęty model środowisk musi jednak zapewniać bezpieczeństwo danych, ciągłość działania platformy, możliwość prowadzenia testów i odbiorów bez ryzyka zakłócenia pracy środowiska produkcyjnego oraz możliwość bezpiecznego wdrażania aktualizacji i poprawek. Wykonawca powinien opisać w ofercie proponowany model środowisk oraz sposób zapewnienia testowania, akceptacji i wdrażania zmian w ramach usługi SaaS.

3. Integracje z systemami zewnętrznymi

1. Jaki system finansowo-księgowy lub ERP funkcjonuje obecnie po stronie Zamawiającego?

Zamawiający informuje, że po jego stronie wykorzystywane są moduły systemu Asseco ERP Softlab, pochodzące od Asseco Business Solutions S.A. Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że szczegółowy zakres ewentualnej integracji platformy e-commerce z systemem finansowo-księgowym/ERP zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej. Na tym etapie postępowania informacja o wykorzystywanym systemie ma charakter identyfikacyjny i służy Wykonawcom do wstępnej oceny możliwości integracyjnych oraz oszacowania zakresu prac. Wykonawca powinien w ofercie opisać ogólne podejście do integracji z systemami klasy ERP/finansowo-księgowymi, w tym proponowany model wymiany danych, wymagania po stronie Zamawiającego oraz ewentualne założenia dotyczące współpracy z dostawcą systemu zewnętrznego.

2. Jaki dokładnie zakres integracji z systemem finansowo-księgowym jest oczekiwany?

Zamawiający nie określa na obecnym etapie szczegółowego technicznego zakresu integracji z systemem finansowo-księgowym. Zakres ten zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu rozliczeń marketplace, możliwości technicznych oferowanej platformy oraz możliwości integracyjnych systemu finansowo-księgowego Zamawiającego. Na poziomie założeń Zamawiający oczekuje, że platforma będzie umożliwiała obsługę lub przekazywanie danych niezbędnych do rozliczeń finansowych związanych z funkcjonowaniem marketplace, w szczególności w zakresie prowizji należnych Zamawiającemu, płatności, zwrotów oraz raportowania finansowego. Zamawiający dopuszcza różne modele realizacji integracji, o ile zapewnią one prawidłową obsługę procesów rozliczeniowych i będą zgodne z dokumentacją postępowania.

3. Czy Zamawiający posiada dokumentację integracyjną, API lub opis wymiany danych dla systemu finansowo-księgowego?

Zamawiający na obecnym etapie nie udostępnia dokumentacji integracyjnej, API ani szczegółowego opisu wymiany danych dla systemu finansowo-księgowego. Kwestie te zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej, po określeniu docelowego zakresu integracji oraz przyjętego modelu wymiany danych pomiędzy platformą e-commerce a systemem finansowo-księgowym Zamawiającego. Zamawiający zakłada, że w toku realizacji zamówienia, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia uzgodnionej integracji, zostanie ustalony sposób pozyskania wymaganych informacji technicznych, w tym ewentualny udział dostawcy systemu finansowo-księgowego.

4. Czy Zamawiający zapewni środowisko testowe i wsparcie po stronie dostawcy systemu zewnętrznego?

Zamawiający nie może na obecnym etapie potwierdzić zapewnienia środowiska testowego ani wsparcia po stronie dostawcy systemu zewnętrznego. Zakres oraz sposób realizacji ewentualnej integracji z systemem finansowo-księgowym zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej. Na tym etapie zostanie również określone, czy dla realizacji integracji konieczne będzie wykorzystanie środowiska testowego, dokumentacji technicznej lub wsparcia dostawcy systemu zewnętrznego. Zamawiający deklaruje współpracę organizacyjną w zakresie niezbędnym do uzgodnienia wymagań integracyjnych, jednak Wykonawca powinien uwzględnić, że dostępność środowisk testowych i wsparcia dostawców systemów zewnętrznych może być uzależniona od odrębnych ustaleń organizacyjnych, technicznych lub formalnych.

5. Czy poza systemem finansowo-księgowym przewidziane są także inne integracje, np. z logistyką, systemami magazynowymi, zewnętrznymi bazami produktów, systemami raportowymi lub hurtownią danych?

Zamawiający przewiduje możliwość integracji platformy również z innymi systemami zewnętrznymi. Zgodnie z pkt 3.3 OPZ platforma powinna posiadać otwartą architekturę oraz mechanizmy integracyjne pozwalające w szczególności na integrację z zewnętrznymi systemami płatności, systemami finansowo-księgowymi, systemami logistycznymi i kurierskimi, narzędziami analitycznymi i raportowymi oraz innymi usługami wspierającymi automatyzację i analizę danych. Zamawiający nie przesądza jednak na obecnym etapie zamkniętego katalogu integracji ani ich szczegółowego zakresu technicznego. Zakres integracji zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu funkcjonowania platformy, etapowości wdrożenia oraz możliwości technicznych oferowanego rozwiązania. Zamawiający oczekuje, że oferowane rozwiązanie będzie posiadało dobrze udokumentowane API lub inne mechanizmy integracyjne, umożliwiające dalszy rozwój platformy i integrację z systemami zewnętrznymi bez konieczności przebudowy podstawowej architektury rozwiązania. W pierwszym etapie funkcjonowania platformy kluczowe znaczenie będą miały integracje niezbędne do uruchomienia podstawowego modelu marketplace, w szczególności w obszarze płatności, rozliczeń oraz wymiany danych wymaganej do prawidłowej obsługi procesów sprzedażowych i finansowych. Pozostałe integracje mogą być realizowane etapowo, zgodnie z wynikami analizy przedwdrożeniowej i przyjętą mapą rozwoju platformy.

6. Czy Zamawiający przewiduje integrację z systemem SSO, LDAP, Active Directory lub innym mechanizmem centralnego uwierzytelniania?

Zamawiający nie wskazał w OPZ obowiązkowego wymagania integracji platformy z systemem SSO, LDAP, Active Directory lub innym mechanizmem centralnego uwierzytelniania. Zamawiający dopuszcza jednak możliwość zastosowania takich mechanizmów, jeżeli są one dostępne w oferowanym rozwiązaniu lub mogą zostać wdrożone w ramach standardowych możliwości platformy, bez negatywnego wpływu na termin realizacji, bezpieczeństwo, stabilność oraz koszt wykonania zamówienia. Na obecnym etapie Zamawiający oczekuje przede wszystkim zapewnienia bezpiecznego mechanizmu rejestracji, logowania, zarządzania kontami, rolami i uprawnieniami

użytkowników platformy, zgodnie z wymaganiami OPZ dotyczącymi obsługi ról operatora/administradora, sprzedawcy i kupującego. Ewentualny zakres wykorzystania SSO, LDAP, Active Directory lub innych mechanizmów centralnego uwierzytelniania może zostać omówiony w ramach analizy przedwdrożeniowej, jeżeli Wykonawca uzna takie rozwiązanie za zasadne lub korzystne dla Zamawiającego.

4. Płatności, rozliczenia i model marketplace

1. Czy Zamawiający ma preferowanego operatora płatności?

Zamawiający informuje, że obecnie korzysta z usług operatora płatności Przelewy24. Zamawiający nie przesądza jednak, że Przelewy24 musi być jedynym dopuszczalnym operatorem płatności dla platformy będącej przedmiotem zamówienia. Oferowane rozwiązanie powinno umożliwiać integrację z zewnętrznym operatorem płatności w sposób zgodny z wymaganiami OPZ, w szczególności w zakresie obsługi modelu marketplace, jednej płatności za zamówienie obejmujące produkty wielu sprzedawców, rozliczeń prowizyjnych oraz zwrotów. Ostateczny model obsługi płatności, w tym wybór operatora płatności oraz zakres integracji, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem możliwości technicznych oferowanej platformy, wymagań prawnych oraz przyjętego modelu rozliczeń marketplace.

2. Czy platforma ma obsługiwać jedną wspólną płatność od kupującego za zamówienie obejmujące produkty wielu sprzedawców?

Tak. Zamawiający oczekuje, że platforma będzie obsługiwać jedną wspólną płatność od kupującego za zamówienie obejmujące produkty wielu sprzedawców. Wymaganie to wynika z przyjętego modelu marketplace multivendor, w którym kupujący powinien mieć możliwość złożenia zamówienia obejmującego produkty od różnych sprzedawców w ramach jednego koszyka oraz realizacji jednej, zbiorczej płatności za całe zamówienie. Jednocześnie platforma powinna umożliwiać prawidłowe rozliczenie takiej transakcji, w tym przypisanie poszczególnych pozycji zamówienia do właściwych sprzedawców, naliczenie prowizji należnej Zamawiającemu oraz rozliczenie środków zgodnie z przyjętym modelem płatności i obowiązującymi przepisami prawa. Szczegółowy sposób obsługi płatności i rozliczeń zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem możliwości technicznych oferowanej platformy oraz wybranego operatora płatności.

3. W jaki sposób Zamawiający oczekuje rozliczania środków pomiędzy operatorem marketplace, a sprzedawcami:

- a) przez mechanizmy split payment/operatora płatności,
- b) przez rozliczenia wtórne po stronie platformy,
- c) w inny sposób?

Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie jednego, konkretnego technicznego modelu rozliczania środków pomiędzy operatorem marketplace, a sprzedawcami. Zamawiający oczekuje, że platforma będzie umożliwiała obsługę centralnego modelu płatności, tj. przyjęcie jednej płatności od kupującego za zamówienie obejmujące

produkty wielu sprzedawców, a następnie prawidłowe rozliczenie tej transakcji z poszczególnymi sprzedawcami oraz naliczenie prowizji należnej Zamawiającemu. Dopuszczalne są różne modele realizacji tego procesu, w tym mechanizmy oferowane przez operatora płatności, mechanizmy rozliczeniowe platformy lub inne rozwiązania zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami rachunkowości oraz wymaganiami OPZ. Ostateczny model płatności i rozliczeń zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem możliwości technicznych oferowanej platformy, wybranego operatora płatności, wymagań prawnych oraz przyjętego modelu biznesowego marketplace. Wykonawca powinien w ofercie opisać proponowany przez siebie model obsługi płatności i rozliczeń, w tym wskazać, czy zakłada wykorzystanie mechanizmów operatora płatności, mechanizmów platformy, czy innego rozwiązania. Zamawiający zastrzega, że przyjęty model nie może prowadzić do nieuzasadnionego zwiększenia obciążeń organizacyjnych po stronie Zamawiającego ani wymagać ręcznego rozliczania transakcji w skali utrudniającej bieżące funkcjonowanie platformy.

4. Czy platforma ma obsługiwać prowizje stałe, procentowe, mieszane lub zależne od kategorii sprzedawcy albo typu produktu?

Zamawiający oczekuje, że platforma będzie umożliwiała obsługę mechanizmu prowizyjnego właściwego dla modelu marketplace, w którym Zamawiający jako operator platformy może pobierać wynagrodzenie z tytułu transakcji realizowanych za pośrednictwem platformy. Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie szczegółowego modelu naliczania prowizji, tj. czy będzie to prowizja stała, procentowa, mieszana, czy różnicowana według kategorii sprzedawcy, produktu lub innego kryterium. Oczekiwane jest jednak, aby oferowane rozwiązanie zapewniało elastyczność w zakresie definiowania i zmiany zasad prowizyjnych, adekwatnie do przyjętego modelu biznesowego marketplace. Szczegółowe zasady naliczania prowizji zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej.

5. Czy przewidziane są rozliczenia cykliczne, fakturowanie prowizji, noty rozliczeniowe lub raporty finansowe dla sprzedawców?

Zamawiający oczekuje, że platforma będzie umożliwiała obsługę rozliczeń właściwych dla modelu marketplace, w tym zapewnienie sprzedawcom przejrzystej informacji o zrealizowanych transakcjach, należnych rozliczeniach oraz pobranych prowizjach. Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie szczegółowego modelu dokumentowania i rozliczania prowizji, w szczególności czy będzie on oparty o faktury, noty rozliczeniowe, rozliczenia cykliczne, raporty finansowe lub inny dopuszczalny mechanizm. Szczegółowy model rozliczeń zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu biznesowego, wymagań księgowych, podatkowych, prawnych oraz możliwości technicznych oferowanej platformy. Oferowane rozwiązanie powinno jednak zapewniać możliwość generowania danych i zestawień niezbędnych do prawidłowego, przejrzystego i audytowalnego rozliczania transakcji oraz prowizji pomiędzy operatorem platformy, a sprzedawcami.

6. Czy obsługa zwrotów i reklamacji ma uwzględniać również podział kosztów i rozliczeń pomiędzy stronami transakcji?

Zamawiający oczekuje, że platforma będzie wspierała obsługę zwrotów, reklamacji i sporów w sposób właściwy dla modelu marketplace, tj. z możliwością przypisania zgłoszenia do konkretnej transakcji, sprzedawcy i kupującego oraz z możliwością monitorowania procesu przez operatora platformy. Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie szczegółowego modelu podziału kosztów i rozliczeń związanych ze zwrotami lub reklamacjami pomiędzy stronami transakcji. Model ten zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej oraz regulaminów funkcjonowania platformy. Oferowane rozwiązanie powinno jednak zapewniać możliwość ewidencjonowania i raportowania informacji niezbędnych do prawidłowego rozliczenia zwrotów, reklamacji i ewentualnych korekt, przy zachowaniu zasady, że Zamawiający jako operator platformy nie przejmuje odpowiedzialności handlowej za przedmiot transakcji.

7. Czy wymagane jest wsparcie dla płatności odroczonych, płatności B2B, faktur z odroczonym terminem lub limitów kupieckich?

Zamawiający nie wskazuje płatności odroczonych, limitów kupieckich ani faktur z odroczonym terminem płatności jako bezwzględnie wymaganych funkcjonalności na moment pierwszego uruchomienia produkcyjnego platformy. Zamawiający oczekuje natomiast, że platforma będzie dostosowana do obsługi sprzedaży w modelu B2B oraz będzie umożliwiała dalszy rozwój funkcjonalności właściwych dla relacji B2B, w tym potencjalnie także mechanizmów takich jak płatności odroczone, indywidualne warunki płatności, limity kupieckie lub inne formy rozliczeń pomiędzy sprzedawcami a kupującymi. Zamawiający wskazuje również, że platforma powinna umożliwiać obsługę modelu B2C, przy czym funkcjonalności właściwe dla relacji B2B, takie jak płatności odroczone, indywidualne warunki płatności lub limity kupieckie, nie muszą mieć zastosowania do modelu B2C. Szczegółowy zakres funkcjonalności związanych z płatnościami B2B zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu biznesowego, wymagań prawnych, księgowych, podatkowych oraz możliwości technicznych oferowanej platformy.

5. Sprzedawcy, kupujący i skala platformy

1. Ilu sprzedawców Zamawiający planuje uruchomić na starcie platformy?

Zamawiający zakłada, że platforma docelowo będzie dostępna dla szerokiego grona sprzedawców, w tym podmiotów prowadzących działalność handlową na terenie Rynku Hurtowego w Broniszach oraz sprzedawców zewnętrznych, zgodnie z założeniami OPZ. Na obecnym etapie Zamawiający nie określa wiążącej liczby sprzedawców, którzy zostaną uruchomieni na starcie platformy. Liczba ta będzie zależna od przyjętego zakresu pierwszego uruchomienia produkcyjnego, wyników analizy przedwdrożeniowej, gotowości organizacyjnej sprzedawców oraz przyjętego modelu onboarding. Zamawiający zakłada, że pierwsze uruchomienie produkcyjne może objąć wybraną grupę sprzedawców, pozwalającą na operacyjne uruchomienie platformy, przetestowanie procesów oraz stopniowe skalowanie rozwiązania. Informacyjnie Zamawiający wskazuje,

że na terenie Rynku działa około 400 podmiotów handlujących, przy czym platforma nie ma być ograniczona wyłącznie do tych podmiotów. Szczegółowa strategia wdrażania sprzedawców zostanie doprecyzowana w ramach analizy przedwdrożeniowej.

2. Ilu sprzedawców docelowo ma obsługiwać system w okresie 12-24 miesięcy?

Zamawiający nie określa na obecnym etapie wiążącej liczby sprzedawców, których system ma obsługiwać w okresie 12–24 miesięcy od uruchomienia platformy. Docelowa liczba sprzedawców będzie zależna od przyjętego modelu biznesowego, wyników analizy przedwdrożeniowej, skuteczności procesu onboardingu, zainteresowania sprzedawców oraz tempa rozwoju platformy. Oferowane rozwiązanie powinno zatem zapewniać skalowalność umożliwiającą stopniowe zwiększanie liczby sprzedawców wraz z rozwojem marketplace. Wykonawca powinien w ofercie wskazać założenia dotyczące skalowalności oferowanej platformy, w tym ewentualne ograniczenia techniczne, licencyjne lub kosztowe związane ze wzrostem liczby sprzedawców.

3. Jaka jest szacowana liczba produktów lub ofert na start oraz docelowo?

Zamawiający nie określa na obecnym etapie wiążącej liczby produktów lub ofert, które zostaną uruchomione na starcie platformy ani liczby docelowej. Liczba produktów i ofert będzie zależna od przyjętego zakresu pierwszego uruchomienia produkcyjnego, liczby sprzedawców objętych etapem startowym, struktury kategorii produktowych, wyników analizy przedwdrożeniowej oraz procesu onboardingu sprzedawców. Zamawiający wskazuje, że platforma powinna być dostosowana do specyfiki handlu hurtowego artykułami rolno-spożywczymi, kwiatami oraz produktami towarzyszącymi, a więc do asortymentu zmiennego, sezonowego i oferowanego przez wielu niezależnych sprzedawców. Oferowane rozwiązanie powinno umożliwiać stopniowe zwiększanie liczby produktów i ofert wraz z rozwojem marketplace. Wykonawca powinien w ofercie wskazać założenia dotyczące skalowalności oferowanej platformy, w tym ewentualne ograniczenia techniczne, licencyjne lub kosztowe związane ze wzrostem liczby produktów, ofert lub wariantów asortymentowych.

4. Jaka jest prognozowana liczba zamówień miesięcznie na starcie oraz po osiągnięciu docelowej skali?

Zamawiający nie dysponuje na obecnym etapie wiążącą prognozą liczby zamówień miesięcznie na starcie platformy ani po osiągnięciu docelowej skali. Liczba zamówień będzie zależna od wielu czynników, w szczególności od przyjętego modelu biznesowego, zakresu pierwszego uruchomienia produkcyjnego, liczby wdrożonych sprzedawców, liczby aktywnych kupujących, struktury asortymentu, sezonowości handlu oraz skuteczności działań promocyjnych i onboardingowych. Zamawiający oczekuje, że oferowane rozwiązanie będzie skalowalne i umożliwi stopniowy wzrost liczby transakcji wraz z rozwojem marketplace, bez konieczności przebudowy podstawowej architektury platformy. Wykonawca powinien w ofercie wskazać założenia dotyczące wydajności i skalowalności oferowanego rozwiązania, w tym ewentualne ograniczenia techniczne, licencyjne lub kosztowe związane ze wzrostem liczby zamówień, użytkowników lub transakcji.

5. Czy Zamawiający dysponuje danymi o przewidywanym ruchu użytkowników i sezonowości obciążenia?

Zamawiający nie dysponuje na obecnym etapie wiążącymi danymi dotyczącymi przewidywanego ruchu użytkowników platformy ani szczegółową prognozą sezonowości obciążenia systemu. Zamawiający wskazuje natomiast, że działalność Rynku Hurtowego w Broniszach ma charakter sezonowy, związany w szczególności z obrotem artykułami rolno-spożywczymi i kwiatami. Sezonowość ta może mieć wpływ również na aktywność użytkowników platformy, liczbę ofert, zamówień oraz transakcji. Oferowane rozwiązanie powinno być skalowalne i umożliwiać elastyczne dostosowanie zasobów do zmiennego obciążenia, charakterystycznego dla handlu sezonowego i modelu marketplace. Wykonawca powinien w ofercie opisać założenia dotyczące wydajności, skalowalności oraz monitorowania obciążenia platformy w modelu SaaS, a ewentualne szczegółowe założenia dotyczące ruchu i sezonowości powinny zostać doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej.

6. Czy sprzedawcy będą samodzielnie zarządzać ofertą, cenami, stanami magazynowymi i opisami produktów, czy część tych działań ma wykonywać operator?

Zamawiający zakłada, że podstawowym modelem funkcjonowania platformy będzie samodzielne zarządzanie przez sprzedawców własną ofertą, cenami, dostępnością oraz opisami produktów, przy zachowaniu nadzoru operatora platformy nad zgodnością ofert z regulaminem marketplace i przyjętymi zasadami funkcjonowania platformy. Jednocześnie Zamawiający przewiduje, że część sprzedawców może mieć ograniczone doświadczenie w korzystaniu z narzędzi e-commerce, dlatego platforma powinna wspierać proces wystawiania i standaryzacji ofert oraz umożliwiać operatorowi/administratorowi udzielanie wsparcia sprzedawcom w tym zakresie. Zamawiający nie wyklucza, że w wybranych przypadkach operator platformy będzie wykonywał część czynności wspierających sprzedawców, np. w zakresie onboarding, standaryzacji opisów, porządkowania kategorii lub wsparcia przy pierwszym uruchomieniu ofert. Szczegółowy podział obowiązków pomiędzy sprzedawcami, a operatorem zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej oraz regulaminów funkcjonowania platformy. Oferowane rozwiązanie powinno zatem umożliwiać zarówno samodzielną obsługę ofert przez sprzedawców, jak i odpowiedni poziom nadzoru oraz wsparcia ze strony operatora platformy.

7. Czy Zamawiający przewiduje migrację istniejących danych, katalogów produktów, kont sprzedawców lub dokumentów do nowej platformy?

Zamawiający nie przewiduje na obecnym etapie migracji istniejącej platformy e-commerce, ponieważ taka platforma nie funkcjonuje obecnie u Zamawiającego. Zamawiający nie wyklucza natomiast konieczności zasilenia platformy danymi startowymi, w szczególności dotyczącymi sprzedawców, kategorii asortymentowych, podstawowych informacji organizacyjnych lub przykładowych katalogów/ofert przygotowanych na potrzeby pierwszego uruchomienia produkcyjnego. Szczegółowy zakres ewentualnego importu lub przygotowania danych startowych zostanie

doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego zakresu MVP, modelu onboardingu sprzedawców oraz możliwości technicznych oferowanego rozwiązania. Wykonawca powinien w ofercie wskazać, jakie mechanizmy importu danych, masowego zakładania kont, zasilania katalogu produktowego lub wsparcia onboardingu są dostępne w oferowanej platformie.

6. Procesy biznesowe, role i workflow

1. Jakie role użytkowników są wymagane poza administratorem, sprzedawcą i kupującym?

Zamawiający w OPZ wskazał podstawowe role użytkowników platformy, tj. operatora/administratora platformy, sprzedawcę oraz kupującego. Na obecnym etapie Zamawiający nie definiuje dodatkowych, bezwzględnie wymaganych ról użytkowników poza wskazanymi w OPZ. Jeżeli oferowane rozwiązanie umożliwia bardziej szczegółowe zarządzanie rolami i uprawnieniami, np. w ramach konta operatora lub kont sprzedawców, Zamawiający będzie traktował to jako funkcjonalność korzystną z punktu widzenia dalszego rozwoju platformy, jednak nie jako odrębne wymaganie warunkujące zgodność oferty z OPZ. Szczegółowy sposób wykorzystania ról i uprawnień zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem możliwości oferowanego rozwiązania oraz potrzeb organizacyjnych Zamawiającego.

2. Czy Zamawiający oczekuje wielopoziomowej akceptacji sprzedawców, ofert, treści lub dokumentów?

Zamawiający nie wskazał w OPZ bezwzględnego wymagania wielopoziomowej akceptacji sprzedawców, ofert, treści lub dokumentów. Zamawiający oczekuje natomiast, że platforma będzie umożliwiała operatorowi/administratorowi sprawowanie nadzoru nad procesem rejestracji i aktywacji sprzedawców oraz nad zgodnością ofert z regulaminem marketplace i zasadami funkcjonowania platformy. Minimalnie platforma powinna umożliwiać akceptację albo odmowę aktywacji sprzedawcy przez operatora oraz możliwość reagowania na oferty lub treści naruszające regulamin platformy. Jeżeli oferowane rozwiązanie posiada bardziej rozbudowane mechanizmy workflow, w tym wielopoziomową akceptację sprzedawców, ofert, treści lub dokumentów, Zamawiający będzie traktował to jako funkcjonalność korzystną z punktu widzenia dalszego rozwoju platformy. Szczegółowy zakres wykorzystania takich mechanizmów zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej.

3. Czy weryfikacja sprzedawców ma obejmować wyłącznie formularz i akceptację operatora, czy również załączniki, dane rejestrowe, statusy i workflow odrzuceń lub uzupełnień?

Zamawiający zakłada, że platforma powinna wspierać proces weryfikacji sprzedawców przed dopuszczeniem ich do sprzedaży na platformie, przy czym na obecnym etapie nie przesądza szczegółowego modelu tej weryfikacji. Minimalnie proces ten powinien umożliwiać rejestrację sprzedawcy, zebranie podstawowych danych identyfikacyjnych/formalnych oraz akceptację lub odmowę aktywacji sprzedawcy przez

operatora platformy. Jest to istotne z punktu widzenia zachowania kontroli nad legalnością i wiarygodnością podmiotów prowadzących sprzedaż za pośrednictwem marketplace. Zamawiający dopuszcza, aby oferowane rozwiązanie umożliwiło bardziej rozbudowany proces weryfikacji, w tym obsługę załączników, danych rejestrowych, statusów weryfikacji, wezwań do uzupełnienia danych lub workflow odrzuceń, jednak szczegółowy zakres wykorzystania tych mechanizmów zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej. Zamawiający nie przesądza obecnie, że wszystkie wskazane wyżej mechanizmy muszą być obligatoryjnie uruchomione na moment pierwszego uruchomienia produkcyjnego, o ile platforma zapewni podstawową możliwość kontroli i akceptacji sprzedawców przez operatora przed rozpoczęciem sprzedaży.

4. Czy przewidziany jest moduł reputacji, ocen i komentarzy? Jeśli tak, to jaki ma być jego minimalny zakres?

Zamawiający przewiduje, że platforma powinna posiadać mechanizmy reputacji, ocen i opinii, zgodnie z założeniami OPZ dotyczącymi budowania zaufania pomiędzy uczestnikami marketplace. Na obecnym etapie Zamawiający nie przesądza szczegółowego modelu działania tych mechanizmów, w szczególności zakresu ocen, sposobu ich prezentacji, wag, algorytmów reputacyjnych ani szczegółowych zasad moderacji komentarzy. Kwestie te zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej oraz regulaminów funkcjonowania platformy. Minimalnie Zamawiający oczekuje, że platforma będzie umożliwiała powiązanie oceny lub opinii z konkretną transakcją oraz ocenę sprzedawcy, produktu lub przebiegu transakcji w zakresie pozwalającym operatorowi platformy monitorować jakość sprzedaży i reagować na powtarzające się problemy. Zamawiający dopuszcza etapowe rozwijanie bardziej zaawansowanych mechanizmów reputacyjnych, w tym rankingów, statusów sprzedawców, programów jakościowych lub mechanizmów wspieranych analityką/AI, zgodnie z wynikami analizy przedwdrożeniowej i przyjętą mapą rozwoju platformy.

5. Czy obsługa sporów i reklamacji ma mieć charakter jedynie rejestracji zgłoszeń, czy pełnego workflow z udziałem operatora i historią decyzji?

Zamawiający oczekuje, że platforma będzie wspierała obsługę reklamacji i sporów w sposób właściwy dla modelu marketplace, w którym podstawowa odpowiedzialność za realizację transakcji spoczywa na sprzedawcy, natomiast operator platformy posiada możliwość nadzoru nad przebiegiem procesu oraz eskalacji spraw spornych. Na obecnym etapie Zamawiający nie przesądza szczegółowego modelu workflow reklamacyjnego ani pełnego zakresu decyzji podejmowanych przez operatora w ramach obsługi sporów. Szczegóły w tym zakresie zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej oraz regulaminów funkcjonowania platformy. Minimalnie platforma powinna umożliwiać rejestrację zgłoszenia reklamacyjnego lub spornego, przypisanie go do konkretnej transakcji, sprzedawcy i kupującego, prowadzenie komunikacji pomiędzy stronami oraz wgląd operatora w status i historię sprawy. OPZ przewiduje również możliwość eskalacji sporu do operatora/administradora platformy oraz obsługę komunikacji trójstronnej: kupujący – sprzedawca – operator/administrator. Zamawiający dopuszcza, aby bardziej zaawansowany workflow, obejmujący np. wieloetapową ścieżkę

decyzji, statusy spraw, historię rozstrzygnięć lub środki regulaminowe, został doprecyzowany i wdrożony etapowo, zgodnie z wynikami analizy przedwdrożeniowej.

6. Czy platforma ma przewidywać funkcje promowania ofert, wyróżnień, abonamentów lub dodatkowych płatnych usług dla sprzedawców?

Zamawiający oczekuje możliwości wykorzystania platformy również jako narzędzia promocji ofert i sprzedawców, w tym generowania dodatkowych przychodów z usług promocyjnych lub reklamowych, zgodnie z założeniami OPZ. Dokumentacja przewiduje m.in. możliwość odpłatnego promowania ofert lub sprzedawców, zwiększania ich widoczności oraz prowadzenia płatnych działań reklamowych w ramach platformy. Na obecnym etapie Zamawiający nie przesądza jednak szczegółowego katalogu takich funkcjonalności, w szczególności nie określa, czy będą to wyróżnienia ofert, abonamenty, pakiety promocyjne, reklamy kontekstowe, dodatkowe usługi dla sprzedawców czy inne mechanizmy. Zamawiający oczekuje, że oferowane rozwiązanie będzie umożliwiło co najmniej rozwój funkcjonalności promocyjnych i reklamowych w ramach platformy marketplace, przy zachowaniu przejrzystości zasad ich stosowania oraz możliwości zarządzania nimi przez operatora platformy. Szczegółowy zakres, sposób działania oraz ewentualne zasady monetyzacji funkcji promocyjnych zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej oraz regulaminów funkcjonowania platformy.

7. AI i automatyzacja

1. Które funkcjonalności związane z AI są obowiązkowe na etapie pierwszego wdrożenia?

Zamawiający nie wskazuje konkretnych funkcjonalności związanych z AI jako bezwzględnie obowiązkowych na etapie pierwszego uruchomienia produkcyjnego platformy. Zgodnie z OPZ Zamawiający dopuszcza i rekomenduje wykorzystanie mechanizmów opartych o sztuczną inteligencję jako elementu wspierającego funkcjonowanie platformy, w szczególności w takich obszarach jak wsparcie sprzedawców w przygotowaniu i standaryzacji ofert, automatyczne wspomaganie tworzenia opisów produktów, analiza zachowań użytkowników i danych sprzedażowych, mechanizmy reputacyjne i jakościowe oraz analityka biznesowa. Na etapie pierwszego wdrożenia Zamawiający oczekuje przede wszystkim, aby oferowana platforma posiadała architekturę umożliwiającą wykorzystanie lub integrację z mechanizmami AI w dalszym rozwoju rozwiązania. Ewentualne konkretne funkcjonalności AI, ich zakres, priorytety oraz sposób wdrożenia zostaną ocenione i doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej. Jeżeli oferowane rozwiązanie posiada gotowe lub możliwe do uruchomienia w krótkim czasie funkcjonalności AI, Wykonawca powinien opisać je w ofercie jako element proponowanego rozwiązania, wskazując ich zakres, sposób działania oraz ewentualny wpływ na koszt i termin realizacji.

2. Czy Zamawiający oczekuje realnych funkcji AI działających produkcyjnie, czy jedynie gotowości architektonicznej do ich dalszego wdrażania?

Zamawiający na etapie pierwszego uruchomienia produkcyjnego nie wymaga obligatoryjnego wdrożenia konkretnych funkcji AI działających produkcyjnie. Zamawiający oczekuje natomiast, aby oferowane rozwiązanie posiadało gotowość architektoniczną do wykorzystania lub integracji z mechanizmami AI w dalszym rozwoju platformy, zgodnie z założeniami OPZ. Jeżeli oferowana platforma posiada gotowe funkcje AI, które mogą zostać uruchomione produkcyjnie w ramach realizacji zamówienia bez negatywnego wpływu na termin, koszt i stabilność wdrożenia, Zamawiający dopuszcza ich zastosowanie. Zakres i zasadność wykorzystania takich funkcji zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej. Zamawiający podkreśla, że wykorzystanie AI ma mieć charakter wspierający funkcjonowanie platformy i jej użytkowników, a nie zastępować podstawowe funkcjonalności marketplace wymagane w OPZ.

3. Czy Zamawiający ma preferencje co do dostawcy usług AI lub modelu wdrożenia, np. usługi chmurowe, modele zewnętrzne, modele hostowane prywatnie?

Zamawiający nie wskazuje preferowanego dostawcy usług AI ani konkretnego modelu wdrożenia mechanizmów AI, np. usług chmurowych, modeli zewnętrznych lub modeli hostowanych prywatnie. Dobór ewentualnego dostawcy usług AI oraz modelu technicznego ich wykorzystania pozostaje po stronie Wykonawcy, o ile będzie zgodny z wymaganiami OPZ, przepisami prawa, zasadami bezpieczeństwa danych, ochrony danych osobowych oraz poufności danych handlowych i transakcyjnych. Zamawiający oczekuje, że ewentualne wykorzystanie mechanizmów AI będzie miało charakter transparentny, kontrolowalny i adekwatny do celu, w jakim dana funkcjonalność zostanie zastosowana. W szczególności rozwiązanie nie powinno prowadzić do nieuprawnionego przekazywania danych Zamawiającego, sprzedawców, kupujących lub danych transakcyjnych do usług zewnętrznych bez zapewnienia odpowiednich podstaw prawnych, zabezpieczeń i uzgodnień. Szczegółowy model wykorzystania AI, w tym ewentualny wybór dostawcy, zakres przetwarzanych danych oraz wymagania bezpieczeństwa, zostanie oceniony w ramach analizy przedwdrożeniowej.

4. Czy wykorzystywanie AI będzie obejmowało dane wrażliwe, poufne lub wymagające szczególnego reżimu prawnego i bezpieczeństwa?

Zamawiający nie zakłada na obecnym etapie, aby wykorzystanie mechanizmów AI miało obejmować dane szczególnych kategorii w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że w ramach platformy mogą być przetwarzane dane wymagające odpowiedniego poziomu ochrony, w szczególności dane osobowe użytkowników, dane sprzedawców i kupujących, dane transakcyjne, informacje handlowe, ceny, wolumeny sprzedaży, historia transakcji oraz inne informacje mogące stanowić tajemnicę przedsiębiorstwa. Ewentualne wykorzystanie AI musi być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa informacji oraz poufności danych handlowych i transakcyjnych. Nie dopuszcza się wykorzystywania danych Zamawiającego lub użytkowników platformy do trenowania zewnętrznych modeli AI bez wyraźnej zgody Zamawiającego i zapewnienia odpowiednich podstaw prawnych oraz zabezpieczeń. Szczegółowy zakres danych wykorzystywanych przez mechanizmy AI, cele ich przetwarzania oraz wymagania

bezpieczeństwa zostaną określone w ramach analizy przedwdrożeniowej, jeżeli zastosowanie AI zostanie uznane za zasadne w danym obszarze funkcjonowania platformy.

8. Utrzymanie, SLA i wsparcie

1. Jakie są oczekiwane parametry SLA, w szczególności:
 - a) godziny świadczenia wsparcia,
 - b) klasy incydentów,
 - c) czas reakcji,
 - d) czas obejścia problemu,
 - e) czas usunięcia awarii?

Zamawiający nie określił w dokumentacji postępowania szczegółowych, liczbowych parametrów SLA w zakresie godzin świadczenia wsparcia, klas incydentów, czasów reakcji, czasów obejścia problemu oraz czasów usunięcia awarii. Zgodnie z OPZ Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia utrzymania platformy przez cały okres obowiązywania umowy, w zakresie niezbędnym do jej prawidłowego, bezpiecznego i nieprzerwanego funkcjonowania, w tym zapewnienia dostępności platformy, bieżącego monitorowania działania systemu, obsługi incydentów, usuwania awarii, aktualizacji oraz wsparcia technicznego. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przedstawi w ofercie proponowany model utrzymania i wsparcia technicznego, obejmujący w szczególności proponowane poziomy SLA, klasyfikację incydentów, godziny świadczenia wsparcia, czasy reakcji, czasy podjęcia działań naprawczych oraz zasady raportowania. Proponowany poziom SLA powinien być adekwatny do charakteru platformy marketplace działającej w modelu SaaS, stanowiącej kanał sprzedaży online i wymagającej zapewnienia ciągłości działania, bezpieczeństwa danych oraz możliwości bieżącej obsługi transakcji. Szczegółowe parametry SLA zostaną doprecyzowane na etapie zawarcia umowy, z uwzględnieniem oferty Wykonawcy, charakteru rozwiązania SaaS oraz wymagań Zamawiającego wynikających z OPZ. Zamawiający podkreśla jednocześnie, że SLA nie może prowadzić do przeniesienia na Zamawiającego odpowiedzialności za techniczne utrzymanie platformy.

2. Czy wsparcie ma obejmować tylko administratorów i zespół Zamawiającego, czy również sprzedawców oraz kupujących końcowych?

Zamawiający zakłada, że podstawowe wsparcie techniczne świadczone przez Wykonawcę będzie kierowane przede wszystkim do administratorów oraz zespołu Zamawiającego odpowiedzialnego za obsługę platformy. Jednocześnie, zgodnie z OPZ, platforma powinna zapewniać skalowalne formy wsparcia użytkowników końcowych, w tym sprzedawców i kupujących, w szczególności poprzez materiały samoobsługowe, elementy e-learningowe, instrukcje, przewodniki użytkownika, nagrania wideo lub bazy wiedzy. Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie, czy Wykonawca będzie świadczył bezpośrednie wsparcie pierwszej linii dla sprzedawców i kupujących końcowych. Szczegółowy model wsparcia, w tym podział odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej oraz ustaleń umownych. Oferowane rozwiązanie powinno jednak umożliwiać Zamawiającemu

sprawne zarządzanie zgłoszeniami i wsparciem użytkowników platformy, przy jednoczesnym ograniczeniu obciążeń operacyjnych po stronie Zamawiającego.

3. Czy w okresie utrzymania przewidziany jest określony pakiet roboczogodzin rozwojowych lub zmian funkcjonalnych?

Zamawiający nie określił w dokumentacji postępowania stałego, z góry wskazanego pakietu roboczogodzin rozwojowych lub zmian funkcjonalnych w okresie utrzymania. Zgodnie z OPZ Wykonawca powinien zapewnić możliwość realizacji dodatkowych modyfikacji i rozwoju funkcjonalnego platformy na zlecenie Zamawiającego, w ramach odrębnie uzgodnionych warunków finansowych i organizacyjnych. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca w ofercie opíše proponowany model obsługi prac rozwojowych, w tym sposób zgłaszania, wyceny, akceptacji i realizacji zmian funkcjonalnych po uruchomieniu platformy. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że brak określenia stałego pakietu roboczogodzin rozwojowych nie zmienia zakresu ceny ofertowej w części dotyczącej wdrożenia platformy zgodnie z SIWZ i OPZ. Prace niezbędne do należytego wykonania przedmiotu zamówienia, w tym uruchomienia platformy w uzgodnionym zakresie oraz zapewnienia jej utrzymania, nie powinny być traktowane jako dodatkowo płatne prace rozwojowe.

4. Czy utrzymanie obejmuje wyłącznie usuwanie błędów i zapewnienie ciągłości działania, czy także rozwój systemu, dostosowania oraz modyfikacje interfejsu?

Utrzymanie platformy obejmuje w szczególności zapewnienie jej prawidłowego, bezpiecznego i nieprzerwanego funkcjonowania, w tym dostępności platformy, bieżącego monitorowania działania systemu, obsługi incydentów, usuwania awarii i błędów, realizacji aktualizacji, poprawek systemowych oraz utrzymania bezpieczeństwa danych i systemu. Zamawiający rozróżnia usługi utrzymaniowe od prac rozwojowych. W ramach utrzymania Wykonawca powinien zapewnić usuwanie błędów, aktualizacje bezpieczeństwa, poprawki systemowe oraz działania niezbędne do zapewnienia ciągłości działania i prawidłowego funkcjonowania platformy zgodnie z SIWZ, OPZ i umową. Rozwój systemu, istotne dostosowania funkcjonalne, nowe funkcjonalności lub modyfikacje interfejsu wykraczające poza zakres wdrożenia, utrzymania oraz usuwania błędów mogą być realizowane na podstawie odrębnych ustaleń z Zamawiającym, zgodnie z modelem prac rozwojowych zaproponowanym przez Wykonawcę i zaakceptowanym przez Zamawiającego. Jednocześnie Zamawiający podkreśla, że jako prace rozwojowe nie mogą być kwalifikowane działania niezbędne do należytego wykonania przedmiotu zamówienia, uruchomienia platformy w zakresie wynikającym z SIWZ i OPZ oraz zapewnienia jej prawidłowego działania w okresie obowiązywania umowy.

5. Czy Zamawiający wymaga całodobowego monitoringu, alertingu i procedur reagowania na incydenty?

Zamawiający oczekuje, że w ramach modelu SaaS Wykonawca zapewni bieżące monitorowanie działania platformy, mechanizmy wykrywania awarii i nieprawidłowości oraz procedury reagowania na incydenty wpływające na dostępność, bezpieczeństwo lub prawidłowe funkcjonowanie systemu. Zamawiający nie określił w dokumentacji

postępowania szczegółowych parametrów całodobowego monitoringu i alertingu, pozostawiając dobór konkretnych narzędzi, procedur oraz organizacji pracy po stronie Wykonawcy, zgodnie z przyjętym modelem SaaS oraz proponowanym SLA. Oferowany model utrzymania powinien jednak zapewniać możliwość szybkiego wykrycia i obsługi incydentów krytycznych, w szczególności takich, które powodują niedostępność platformy, uniemożliwiają realizację transakcji, naruszają bezpieczeństwo danych lub mogą istotnie wpływać na reputację Zamawiającego jako operatora platformy. Zamawiający zwraca uwagę, że platforma ma służyć w szczególności handlowi produktami świeżymi, dla których czas realizacji transakcji, aktualność oferty oraz ciągłość działania systemu mają istotne znaczenie biznesowe. W związku z tym proponowany model monitoringu, alertingu oraz czasy reakcji na incydenty powinny być adekwatne do specyfiki takiego handlu. Wykonawca powinien opisać w ofercie proponowany model monitoringu, alertingu oraz reagowania na incydenty, w tym sposób klasyfikacji incydentów, ścieżkę eskalacji i raportowania do Zamawiającego.

6. Czy wymagane są konkretne parametry RPO i RTO dla kopii zapasowych i odtwarzania po awarii?

Zamawiający nie określił w dokumentacji postępowania konkretnych liczbowych parametrów RPO i RTO dla kopii zapasowych oraz odtwarzania po awarii. Zamawiający oczekuje natomiast, że w ramach modelu SaaS Wykonawca zapewni mechanizmy ciągłości działania i bezpieczeństwa danych, w szczególności regularne wykonywanie kopii zapasowych, możliwość odtworzenia danych po awarii oraz procedury reagowania na zdarzenia wpływające na dostępność platformy lub integralność danych. Proponowane parametry RPO i RTO powinny być adekwatne do charakteru platformy marketplace, w szczególności platformy wykorzystywanej do handlu produktami świeżymi, gdzie aktualność danych, dostępność ofert, zamówień i informacji transakcyjnych ma istotne znaczenie operacyjne. Wykonawca powinien w ofercie opisać proponowany model wykonywania kopii zapasowych, odtwarzania danych, ciągłości działania oraz wskazać proponowane parametry RPO i RTO. Szczegółowe wartości tych parametrów zostaną doprecyzowane na etapie uzgadniania warunków umowy, z uwzględnieniem oferty Wykonawcy, charakteru rozwiązania SaaS oraz wymagań Zamawiającego.

9. Bezpieczeństwo, zgodność i escrow

1. Czy Zamawiający wymaga przeprowadzenia testów bezpieczeństwa, testów penetracyjnych lub audytu bezpieczeństwa przed uruchomieniem?

Zamawiający nie wskazał w dokumentacji postępowania obowiązku przeprowadzenia odrębnych, zewnętrznych testów penetracyjnych lub niezależnego audytu bezpieczeństwa przed uruchomieniem platformy. Zamawiający oczekuje jednak, że Wykonawca zapewni rozwiązanie bezpieczne, zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz dobrymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa systemów informatycznych, ochrony danych osobowych, poufności danych handlowych i transakcyjnych oraz ciągłości działania platformy. Przed uruchomieniem produkcyjnym Wykonawca powinien przeprowadzić wewnętrzną weryfikację bezpieczeństwa oferowanego rozwiązania,

adekwatną do charakteru platformy marketplace działającej w modelu SaaS, oraz potwierdzić gotowość systemu do bezpiecznego uruchomienia produkcyjnego. Jeżeli Wykonawca standardowo realizuje testy bezpieczeństwa, testy podatności, testy penetracyjne lub posiada aktualne certyfikaty, raporty, procedury bezpieczeństwa albo wyniki audytów dotyczących oferowanej platformy SaaS, powinien opisać ten zakres w ofercie. Zamawiający zastrzega, że szczegółowy sposób potwierdzenia bezpieczeństwa platformy przed uruchomieniem produkcyjnym może zostać doprecyzowany na etapie realizacji zamówienia, z uwzględnieniem modelu SaaS, architektury oferowanego rozwiązania oraz wymagań wynikających z OPZ.

2. Czy Zamawiający wymaga spełnienia określonych norm, polityk lub standardów bezpieczeństwa?

Zamawiający nie wskazał w dokumentacji postępowania obowiązku spełnienia konkretnej, nazwanej normy lub certyfikacji bezpieczeństwa, takiej jak np. ISO/IEC 27001, SOC 2 lub równoważnej. Zamawiający oczekuje natomiast, że oferowane rozwiązanie będzie spełniało wymagania bezpieczeństwa adekwatne do charakteru platformy marketplace działającej w modelu SaaS, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych, poufności danych handlowych i transakcyjnych, bezpieczeństwa płatności, kontroli dostępu, integralności danych, wykonywania kopii zapasowych oraz zapewnienia ciągłości działania. Wykonawca powinien stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz dobrymi praktykami bezpieczeństwa systemów informatycznych. Jeżeli Wykonawca posiada certyfikaty, wdrożone polityki, procedury bezpieczeństwa lub stosuje określone standardy branżowe, powinien wskazać je w ofercie jako element opisu oferowanego rozwiązania i modelu utrzymania.

3. Czy przewidziane są szczególne wymagania związane z RODO, retencją danych, logowaniem operacji użytkowników oraz audytowalnością działań?

Zamawiający oczekuje, że platforma będzie zgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie danych osobowych, w tym RODO, oraz że Wykonawca zapewni odpowiednie środki techniczne i organizacyjne adekwatne do zakresu i charakteru przetwarzanych danych. Zamawiający nie określił w dokumentacji postępowania szczegółowych parametrów retencji danych ani zamkniętego katalogu operacji podlegających logowaniu. Kwestie te powinny zostać doprecyzowane na etapie analizy przedwdrożeniowej oraz uzgadniania zasad funkcjonowania platformy, z uwzględnieniem wymagań prawnych, biznesowych, bezpieczeństwa oraz przyjętego modelu marketplace. Zamawiający oczekuje jednak, że platforma będzie zapewniała możliwość ewidencjonowania i odtwarzania kluczowych działań użytkowników, w szczególności działań mających wpływ na bezpieczeństwo, rozliczenia, przebieg transakcji, zmiany danych użytkowników, obsługę zamówień, reklamacji, sporów oraz czynności administratora/operatora platformy. Oferowane rozwiązanie powinno umożliwiać audytowalność działań w zakresie adekwatnym do charakteru platformy marketplace oraz danych przetwarzanych w systemie, przy jednoczesnym zachowaniu zasad minimalizacji danych, kontroli dostępu i ochrony informacji poufnych.

4. Prosimy o doprecyzowanie wymogu escrow kodu źródłowego:
- a) co dokładnie ma zostać objęte escrow,
 - b) czy escrow ma obejmować również komponenty zewnętrzne,
 - c) kto ponosi koszty usługi escrow,
 - d) czy Zamawiający posiada preferowanego depozytariusza?

Zgodnie z OPZ celem mechanizmu escrow jest zabezpieczenie ciągłości działania platformy w sytuacjach nadzwyczajnych, w szczególności w przypadku zaprzestania świadczenia usługi przez Wykonawcę, upadłości lub likwidacji Wykonawcy albo innych zdarzeń skutkujących brakiem możliwości dalszego korzystania z platformy. Mechanizm ten ma charakter zabezpieczający i awaryjny, a nie służy przejęciu kodu źródłowego lub praw do rozwiązania w toku normalnego świadczenia usługi. Zamawiający dopuszcza, aby obowiązek escrow został zrealizowany w sposób adekwatny do przyjętego modelu technologicznego i organizacyjnego Wykonawcy, w szczególności poprzez zdeponowanie kodu źródłowego, dokumentacji technicznej, konfiguracji, instrukcji uruchomieniowych, informacji o środowiskach, a także, jeżeli jest to właściwe dla danego rozwiązania, danych dostępowych lub procedur dostępu do dedykowanych repozytoriów, narzędzi deweloperskich, systemów dokumentacyjnych lub innych zasobów niezbędnych do zapewnienia ciągłości korzystania z platformy. Escrow powinno obejmować te elementy rozwiązania, do których Wykonawca posiada prawa lub uprawnienia pozwalające na ich zdeponowanie albo udostępnienie w trybie awaryjnym. Zamawiający nie oczekuje zdeponowania kodu źródłowego komponentów zewnętrznych, bibliotek, usług chmurowych lub elementów standardowych, do których Wykonawca nie posiada stosownych praw. W takim przypadku Wykonawca powinien wskazać sposób zapewnienia ciągłości korzystania z rozwiązania w odniesieniu do tych komponentów. Koszty ustanowienia i utrzymania mechanizmu escrow leżą po stronie Wykonawcy i powinny zostać uwzględnione w cenie ofertowej. Zamawiający nie wskazuje preferowanego depozytariusza ani konkretnego modelu organizacyjnego escrow. Wykonawca może zaproponować rozwiązanie odpowiadające specyfice oferowanej platformy SaaS pod warunkiem, że zapewni ono realną możliwość skorzystania z zabezpieczenia w sytuacjach przewidzianych w OPZ oraz odpowiedni poziom poufności, bezpieczeństwa i wiarygodności. Szczegółowy zakres, sposób aktualizacji oraz procedura uruchomienia mechanizmu escrow zostaną doprecyzowane w umowie lub odrębnym dokumencie escrow.

5. Czy Zamawiający wymaga przeniesienia autorskich praw majątkowych do całości rozwiązania, czy dopuszcza licencjonowanie części komponentów standardowych?

Zamawiający nie wymaga przeniesienia autorskich praw majątkowych do oferowanego rozwiązania. Zamawiający zakłada korzystanie z platformy w modelu SaaS, a tym samym oczekuje zapewnienia odpowiednich uprawnień/licencji do korzystania z platformy oraz wszystkich jej elementów w zakresie niezbędnym do realizacji przedmiotu zamówienia przez cały okres obowiązywania umowy. Dopuszczalne jest licencjonowanie komponentów standardowych, gotowych modułów, silników platformy, bibliotek, usług zewnętrznych lub innych elementów wykorzystywanych przez Wykonawcę, pod warunkiem, że model licencyjny zapewni Zamawiającemu możliwość korzystania

z platformy zgodnie z SIWZ i OPZ oraz nie będzie ograniczał prawidłowego działania, utrzymania, bezpieczeństwa, integracji i rozwoju platformy w zakresie objętym zamówieniem. Przyjęty model licencyjny powinien być spójny z modelem SaaS oraz z wymaganiem zapewnienia ciągłości działania platformy, w tym z mechanizmem escrow opisanym w OPZ i doprecyzowanym w odpowiedziach dotyczących escrow.

10. UX, frontend i dostępność

1. Czy Zamawiający oczekuje przygotowania pełnego projektu UX/UI w ramach zamówienia?

Zamawiający oczekuje, że w ramach realizacji zamówienia Wykonawca zapewni dostosowanie warstwy UX/UI platformy do potrzeb Zamawiającego, specyfiki marketplace oraz identyfikacji wizualnej Rynku Hurtowego w Broniszach. Zamawiający nie przesądza jednak, że przedmiotem zamówienia ma być przygotowanie pełnego, indywidualnego projektu UX/UI od podstaw, jeżeli oferowana platforma posiada gotowy, konfigurowalny i możliwy do dostosowania interfejs użytkownika. Oczekiwane jest, aby interfejs był czytelny, responsywny, intuicyjny dla użytkowników o zróżnicowanym poziomie kompetencji cyfrowych oraz dostosowany do podstawowych ról użytkowników, tj. operatora/administratora, sprzedawcy i kupującego. Szczegółowy zakres dostosowania UX/UI, w tym ewentualny zakres prac projektowych, makiet, konfiguracji widoków, elementów brandingowych i ścieżek użytkownika, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej z uwzględnieniem możliwości oferowanego rozwiązania oraz harmonogramu wdrożenia.

2. Czy Zamawiający posiada księgę znaku, identyfikację wizualną lub wytyczne brandingowe dla platformy?

Zamawiający nie posiada odrębnej księgi znaku przygotowanej specjalnie dla platformy e-commerce. Zamawiający posiada natomiast stosowaną identyfikację wizualną Warszawskiego Rolno-Spożywczego Rynku Hurtowego S.A. w Broniszach, w szczególności znak/logo, kolorystykę oraz podstawowe materiały graficzne wykorzystywane w komunikacji Spółki. Zakres wykorzystania identyfikacji wizualnej na potrzeby platformy, w tym kolorystyka, oznaczenia, logotypy, elementy graficzne oraz ewentualne dostosowanie brandingu do kanału e-commerce, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej i prac wdrożeniowych. Zamawiający zakłada, że Wykonawca uwzględni udostępnione przez Zamawiającego materiały identyfikacji wizualnej przy konfiguracji lub dostosowaniu interfejsu platformy.

3. Czy część publiczna lub panele użytkowników mają spełniać wymagania WCAG? Jeśli tak, to w jakim standardzie?

Zamawiający nie wskazał w dokumentacji postępowania obowiązku spełnienia konkretnego standardu WCAG dla części publicznej platformy ani paneli użytkowników. Zamawiający oczekuje jednak, że interfejs platformy będzie czytelny, intuicyjny, responsywny oraz możliwy do komfortowego użytkowania przez różne grupy użytkowników, w tym osoby o zróżnicowanym poziomie kompetencji cyfrowych. Jeżeli

oferowane rozwiązanie spełnia standard WCAG lub wybrane wymagania dostępności cyfrowej, Wykonawca powinien wskazać to w ofercie wraz z określeniem poziomu zgodności. Zamawiający będzie traktował spełnienie standardów dostępności jako cechę korzystną oferowanego rozwiązania, natomiast na obecnym etapie nie określa tego jako odrębnego wymagania warunkującego zgodność oferty z OPZ. Szczegółowy zakres ewentualnych wymagań dostępności może zostać doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej.

4. Czy przewidziane są wymagania dotyczące responsywności, PWA, wsparcia dla urządzeń mobilnych lub dedykowanej aplikacji mobilnej?

Zamawiający oczekuje, że platforma będzie responsywna i możliwa do wygodnego użytkowania na podstawowych typach urządzeń, w szczególności na komputerach, tabletach i smartfonach. Zamawiający nie wskazał w dokumentacji postępowania obowiązku dostarczenia dedykowanej aplikacji mobilnej ani funkcjonalności PWA jako bezwzględnego wymagania na moment pierwszego uruchomienia produkcyjnego. Jeżeli oferowane rozwiązanie posiada funkcjonalności PWA, dedykowaną aplikację mobilną lub inne mechanizmy usprawniające korzystanie z platformy na urządzeniach mobilnych, Wykonawca powinien opisać je w ofercie jako element oferowanego rozwiązania lub możliwy kierunek rozwoju.

11. Odbiory, dokumentacja i szkolenia

1. Jakie dokumenty Zamawiający oczekuje w ramach realizacji, np. dokumentacja techniczna, instrukcje użytkownika, dokumentacja administracyjna, procedury backupu i odtworzenia?

Zamawiający oczekuje przekazania dokumentacji niezbędnej do prawidłowego korzystania z platformy, jej administrowania po stronie operatora oraz weryfikacji zakresu zrealizowanego wdrożenia. W szczególności Zamawiający oczekuje przygotowania co najmniej:

- dokumentacji z analizy przedwdrożeniowej, obejmującej ustalony zakres pierwszego uruchomienia produkcyjnego, rekomendowany backlog oraz mapę dalszego rozwoju platformy,
- dokumentacji administracyjnej dla operatora platformy wraz z opisem konfiguracji platformy oraz podstawowych parametrów systemu,
- instrukcji użytkownika dla podstawowych ról, tj. administratora/operatora, sprzedawcy i kupującego,
- materiałów szkoleniowych i instruktażowych w formie elektronicznej, zgodnie z OPZ,
- opisu modelu utrzymania, zgłaszania incydentów i wsparcia technicznego,
- dokumentacji lub opisu mechanizmów integracyjnych/API, jeżeli będą wykorzystywane w ramach wdrożenia.

Zamawiający nie oczekuje dokumentacji typowej dla samodzielnego utrzymywania infrastruktury przez Zamawiającego, ponieważ platforma ma być dostarczona w modelu SaaS, a odpowiedzialność za infrastrukturę, hosting, backupy, monitoring i utrzymanie środowisk leży po stronie Wykonawcy. Dokumentacja powinna jednak umożliwiać

Zamawiającemu skuteczne korzystanie z platformy, administrowanie jej funkcjami biznesowymi oraz kontrolę realizacji usług utrzymaniowych.

2. Ile szkoleń należy przewidzieć, dla jakich grup użytkowników i w jakiej formie?

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przewidzi i przeprowadzi szkolenia niezbędne do prawidłowego rozpoczęcia korzystania z platformy, przy czym szkolenia bezpośrednie powinny być skoncentrowane przede wszystkim na użytkownikach po stronie Zamawiającego oraz ewentualnie na wybranej grupie sprzedawców objętych pierwszym uruchomieniem produkcyjnym lub pilotażem. Zamawiający nie zakłada prowadzenia bezpośrednich szkoleń dla wszystkich potencjalnych sprzedawców i kupujących, ponieważ liczba oraz struktura tych użytkowników będą zależne od procesu onboardingu i rozwoju platformy. W odniesieniu do sprzedawców oraz kupujących preferowaną formą wsparcia będą skalowalne materiały samoobsługowe, w szczególności instrukcje, przewodniki, baza wiedzy, e-learning lub filmy instruktażowe.

3. Czy szkolenia mają być realizowane stacjonarnie, zdalnie, czy w modelu mieszanym?

Zamawiający dopuszcza realizację szkoleń w modelu mieszanym, tj. zarówno stacjonarnie, jak i zdalnie, w zależności od grupy użytkowników, zakresu szkolenia oraz efektywności danej formy. W odniesieniu do administratorów/operatorów platformy oraz osób po stronie Zamawiającego odpowiedzialnych za obsługę marketplace, wsparcie sprzedawców, zgłoszenia, reklamacje i raportowanie, preferowane są szkolenia w formie warsztatowej, stacjonarnej lub zdalnej z możliwością bieżącego zadawania pytań i pracy na systemie. W odniesieniu do sprzedawców i kupujących Zamawiający preferuje formy skalowalne, w szczególności materiały elektroniczne, instrukcje, bazę wiedzy, e-learning lub filmy instruktażowe, uzupełnione ewentualnie szkoleniami zdalnymi dla wybranej grupy pilotażowej.

4. Czy odbiory będą prowadzone na podstawie scenariuszy testowych i procedury UAT uzgadnianej z Zamawiającym?

Tak. Zamawiający zakłada, że odbiory będą prowadzone na podstawie uzgodnionych z Zamawiającym scenariuszy testowych oraz procedury odbioru UAT adekwatnej do zakresu danego etapu realizacji. Scenariusze testowe powinny umożliwiać weryfikację kluczowych funkcjonalności platformy, w szczególności w zakresie ról użytkowników, procesu rejestracji i weryfikacji sprzedawców, zarządzania ofertą, składania zamówień, obsługi płatności i rozliczeń, panelu operatora, zgłoszeń/reklamacji, raportowania oraz innych funkcji objętych danym etapem. Szczegółowy zakres testów, sposób ich dokumentowania, kryteria akceptacji oraz procedura zgłaszania i usuwania uwag zostaną doprecyzowane w ramach realizacji zamówienia, z uwzględnieniem wyników analizy przedwdrożeniowej, zakresu pierwszego uruchomienia produkcyjnego oraz harmonogramu wdrożenia. Zamawiający zakłada, że pierwsze uruchomienie produkcyjne będzie poprzedzone testami akceptacyjnymi potwierdzającymi gotowość platformy do wykorzystania operacyjnego, a nie wyłącznie demonstracyjnego lub prototypowego.

12. Kwestie formalne i ocena ofert

1. Prosimy o wskazanie kryteriów oceny ofert oraz ich wag.

Zamawiający informuje, że postępowanie nie jest prowadzone w trybie ustawy Prawo zamówień publicznych, lecz jako przetarg realizowany na podstawie regulacji wewnętrznych Zamawiającego. Zamawiający wskazuje, że przy ocenie ofert brane będą pod uwagę w szczególności: cena, doświadczenie Wykonawcy, jakość i adekwatność oferowanego rozwiązania do wymagań OPZ oraz proponowane warunki utrzymania i wsparcia technicznego. Zamawiający nie określił w dokumentacji postępowania procentowych wag kryteriów oceny ofert. Ocena ofert zostanie dokonana z uwzględnieniem całokształtu złożonej oferty, zgodności z SIWZ i OPZ oraz interesu Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wyboru oferty najkorzystniejszej z punktu widzenia realizacji celów zamówienia, a nie wyłącznie oferty z najniższą ceną.

2. Czy o wyborze oferty będzie decydowała wyłącznie cena, czy również jakość opisu rozwiązania, doświadczenie, model realizacji, gwarancja lub inne czynniki?

O wyborze oferty nie będzie decydowała wyłącznie cena. Zamawiający będzie brał pod uwagę całokształt złożonej oferty, w szczególności zgodność oferowanego rozwiązania z SIWZ i OPZ, cenę, doświadczenie Wykonawcy, jakość i adekwatność opisu oferowanego rozwiązania, proponowany model realizacji zamówienia, warunki utrzymania i wsparcia technicznego, gwarancję oraz możliwość zapewnienia bezpiecznego i skalowalnego funkcjonowania platformy w modelu SaaS. Zamawiający zastrzega, że postępowanie ma charakter przetargu prowadzonego zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Zamawiającego, a wybór oferty zostanie dokonany z uwzględnieniem interesu Zamawiającego oraz celów biznesowych i organizacyjnych projektu.

3. Czy wykazanie jednego wdrożenia produkcyjnego spełniającego opisane warunki będzie wystarczające formalnie?

Tak. Zgodnie z SIWZ wykazanie co najmniej jednego należyście wykonanego zamówienia spełniającego warunki opisane w dokumentacji będzie wystarczające do formalnego potwierdzenia spełnienia warunku doświadczenia. Zamawiający wymaga, aby zamówienie to polegało na wdrożeniu i uruchomieniu platformy e-commerce B2B/B2C lub rozwiązania typu marketplace, obejmującego co najmniej funkcjonalność obsługi wielu sprzedawców lub klientów biznesowych, oraz aby zostało uruchomione produkcyjnie. Wykonawca powinien załączyć dowody potwierdzające należyte wykonanie wskazanego projektu, zgodnie z wymaganiami SIWZ. Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że doświadczenie Wykonawcy będzie również brane pod uwagę przy ocenie całokształtu oferty, dlatego wykazanie dodatkowych wdrożeń, szczególnie zbliżonych zakresem lub charakterem do przedmiotu zamówienia, może stanowić istotną informację przy ocenie oferty.

4. Czy Zamawiający określa minimalną wartość polisy OC?

Zamawiający wymaga posiadania przez Wykonawcę polisy ubezpieczeniowej od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia. Zamawiający nie określił w SIWZ minimalnej wartości polisy OC. Wykonawca powinien załączyć do oferty kopię polisy potwierdzającej posiadanie ubezpieczenia OC zgodnie z wymaganiami SIWZ. Zamawiający zastrzega, że zakres i suma ubezpieczenia powinny być adekwatne do charakteru oraz skali realizowanego zamówienia.

5. Czy na etapie składania oferty wymagane są wyłącznie dokumenty wskazane w SIWZ, czy Zamawiający oczekuje również dodatkowych załączników, np. referencji, opisu architektury lub harmonogramu?

Na etapie składania oferty Wykonawca powinien złożyć dokumenty wskazane w SIWZ, w szczególności formularz ofertowy, kosztorys ofertowy, dokument potwierdzający posiadanie ubezpieczenia OC, wymagane oświadczenia oraz dokument zawierający opis oferowanego rozwiązania. Zgodnie z SIWZ dokument zawierający opis oferowanego rozwiązania powinien obejmować w szczególności: koncepcję realizacji zamówienia, opis architektury i modelu funkcjonowania platformy marketplace, odniesienie do wymagań funkcjonalnych określonych w OPZ, opis proponowanego sposobu wykorzystania mechanizmów AI oraz opis modelu utrzymania i wsparcia technicznego. Wykonawca powinien również załączyć dowody potwierdzające należyte wykonanie projektu wskazanego na potwierdzenie spełnienia warunku doświadczenia, np. referencje lub inne dokumenty zgodnie z SIWZ. Zamawiający nie wymaga odrębnych, dodatkowych załączników ponad dokumenty wynikające z SIWZ, jednak Wykonawca może załączyć dodatkowe materiały, jeśli są one istotne dla oceny oferowanego rozwiązania.

6. Czy Zamawiający dopuszcza przedstawienie w ofercie założeń oraz zastrzeżeń wynikających z braku doprecyzowania części wymagań?

Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca przedstawił w ofercie założenia przyjęte na potrzeby przygotowania wyceny oraz opisu sposobu realizacji zamówienia, w szczególności w obszarach, które zgodnie z OPZ mają zostać doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej. Założenia te powinny być jednak jednoznacznie opisane i nie mogą być sprzeczne z SIWZ, OPZ ani odpowiedziami udzielonymi w toku postępowania. Zamawiający nie dopuszcza natomiast składania zastrzeżeń, które prowadziłyby do warunkowego charakteru oferty, ograniczenia zakresu przedmiotu zamówienia, wyłączenia z ceny ofertowej elementów wymaganych w dokumentacji postępowania albo przeniesienia na Zamawiającego ryzyk lub obowiązków, które zgodnie z SIWZ i OPZ leżą po stronie Wykonawcy. Jeżeli Wykonawca widzi potrzebę doprecyzowania określonego wymagania, powinien skorzystać z trybu zadawania pytań przewidzianego w SIWZ przed upływem terminu składania ofert.