

1. Które dokładnie moduły systemu Asseco ERP Softlab wykorzystywane przez Zamawiającego mają zostać objęte integracją z platformą marketplace?

Zamawiający na obecnym etapie nie wskazuje szczegółowo, które moduły systemu Asseco ERP Softlab zostaną objęte integracją z platformą marketplace. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym szczegółowy zakres ewentualnej integracji platformy e-commerce z systemem finansowo-księgowym/ERP zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu rozliczeń marketplace, możliwości technicznych oferowanej platformy oraz możliwości integracyjnych systemu wykorzystywanego przez Zamawiającego. Na obecnym etapie Zamawiający zakłada, że integracja lub wymiana danych powinna dotyczyć przede wszystkim obszarów niezbędnych do prawidłowej obsługi rozliczeń finansowych związanych z funkcjonowaniem marketplace, w szczególności danych dotyczących prowizji należnych Zamawiającemu, płatności, zwrotów oraz raportowania finansowego. Wykonawca powinien w ofercie opisać proponowane podejście do integracji z systemem finansowo-księgowym/ERP, przyjmując założenie, że szczegółowe wskazanie modułów, zakresu danych oraz modelu wymiany informacji nastąpi na etapie analizy przedwdrożeniowej.

2. Czy na obecnym etapie Zamawiający zakłada integrację wyłącznie w zakresie eksportu danych rozliczeniowych i raportowych do ERP, czy również integrację dwukierunkową?

Zamawiający na obecnym etapie nie przesądza, czy integracja z systemem Asseco ERP Softlab będzie miała charakter jednokierunkowy, dwukierunkowy, czy zostanie zrealizowana w innej formule wymiany danych. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym szczegółowy zakres i model integracji zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu rozliczeń marketplace, możliwości technicznych oferowanej platformy oraz możliwości integracyjnych systemu finansowo-księgowego/ERP Zamawiającego. Na obecnym etapie Zamawiający zakłada, że kluczowe znaczenie będzie miała możliwość przekazywania danych niezbędnych do obsługi rozliczeń finansowych, raportowania oraz kontroli transakcji realizowanych za pośrednictwem platformy. Zamawiający dopuszcza różne modele realizacji integracji, w tym eksport danych, import/eksport danych, integrację automatyczną lub inne mechanizmy wymiany informacji, o ile będą one zgodne z dokumentacją postępowania i zapewnią prawidłową obsługę procesów rozliczeniowych.

3. Czy Zamawiający przewiduje udział dostawcy systemu Asseco ERP Softlab lub partnera wdrożeniowego tego systemu w uzgodnieniach integracyjnych?
oraz
4. Czy ewentualne koszty dostępu do dokumentacji, konsultacji lub prac po stronie dostawcy ERP będą pokrywane przez Zamawiającego, czy powinny zostać uwzględnione przez Wykonawcę w cenie oferty?

Zamawiający na obecnym etapie nie przesądza, czy dla realizacji integracji z systemem Asseco ERP Softlab konieczny będzie udział dostawcy tego systemu, partnera

wdrożeniowego lub innego podmiotu wspierającego Zamawiającego w zakresie systemu ERP. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym szczegółowy zakres oraz sposób realizacji ewentualnej integracji z systemem finansowo-księgowym/ERP zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej. Na tym etapie zostanie również określone, czy udział dostawcy systemu Asseco ERP Softlab lub partnera wdrożeniowego będzie konieczny albo zasadny. Jeżeli w toku analizy przedwdrożeniowej lub realizacji uzgodnionego zakresu integracji okaże się, że dla prawidłowej realizacji integracji konieczne jest pozyskanie dokumentacji, konsultacji, dostępu do środowiska, wykonanie prac konfiguracyjnych lub innych czynności po stronie dostawcy systemu ERP albo partnera wdrożeniowego Zamawiającego, Zamawiający będzie współpracował organizacyjnie w tym zakresie. Koszty takich działań po stronie dostawcy systemu ERP lub partnera wdrożeniowego Zamawiającego, o ile okażą się konieczne i zostaną uprzednio zaakceptowane przez Zamawiającego, będą ponoszone przez Zamawiającego i nie muszą być uwzględniane przez Wykonawcę w cenie oferty. Wykonawca powinien natomiast uwzględnić w cenie oferty własne prace związane z analizą, przygotowaniem, wdrożeniem, testowaniem i uruchomieniem integracji po stronie oferowanej platformy marketplace, w zakresie wynikającym z SIWZ, OPZ oraz uzgodnień dokonanych w ramach analizy przedwdrożeniowej.

5. Czy Zamawiający dopuszcza model rozliczeń marketplace oparty o funkcjonalności operatora płatności, w którym podział środków pomiędzy operatora platformy i sprzedawców realizowany jest po stronie operatora płatności?

Tak. Zamawiający dopuszcza model rozliczeń marketplace oparty o funkcjonalności operatora płatności, w którym podział środków pomiędzy operatorem platformy, a sprzedawcami realizowany jest po stronie operatora płatności. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym nie przesądza na obecnym etapie jednego, konkretnego technicznego modelu rozliczania środków pomiędzy operatorem marketplace, a sprzedawcami. 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. Przyjęty model musi jednak zapewniać prawidłową obsługę jednej płatności od kupującego za zamówienie obejmujące produkty wielu sprzedawców, właściwe przypisanie transakcji do sprzedawców, naliczenie prowizji należnej Zamawiającemu oraz możliwość kontroli i raportowania rozliczeń. Ostateczny model płatności i rozliczeń zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem możliwości technicznych oferowanej platformy, funkcjonalności wybranego operatora płatności, wymagań prawnych oraz przyjętego modelu biznesowego marketplace.

6. Czy Zamawiający oczekuje, aby platforma generowała dokumenty rozliczeniowe dla sprzedawców, czy wystarczające będzie generowanie danych i raportów do dalszego rozliczenia w systemie finansowo-księgowym?

Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie, czy platforma ma samodzielnie generować dokumenty rozliczeniowe dla sprzedawców, czy też wystarczające będzie

generowanie danych i raportów umożliwiających dalsze rozliczenie w systemie finansowo-księgowym. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym szczegółowy model dokumentowania i rozliczania transakcji oraz prowizji 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, raportów i zestawień niezbędnych do prawidłowego, przejrzystego i audytowalnego rozliczania transakcji oraz prowizji pomiędzy operatorem platformy, a sprzedawcami. Jeżeli oferowana platforma posiada funkcjonalność generowania dokumentów rozliczeniowych dla sprzedawców, Wykonawca powinien opisać ją w dokumentacji dołączonej do oferty, wskazując zakres tej funkcjonalności oraz jej powiązanie z proponowanym modelem rozliczeń marketplace.

7. Czy w zakresie MVP przewidują Państwo konieczność automatycznego uwzględniania korekt prowizji i rozliczeń finansowych w przypadku zwrotów, anulacji lub reklamacji?

Zamawiający nie wskazuje automatycznego uwzględniania korekt prowizji i rozliczeń finansowych w przypadku zwrotów, anulacji lub reklamacji jako bezwzględnie wymaganej funkcjonalności na moment pierwszego uruchomienia produkcyjnego platformy. Jednocześnie Zamawiający rekomenduje, aby oferowane rozwiązanie zapewniało możliwie wysoki poziom automatyzacji obsługi korekt prowizji i rozliczeń finansowych związanych ze zwrotami, anulacjami i reklamacjami, adekwatnie do przyjętego modelu płatności oraz rozliczeń marketplace. Celem jest ograniczenie ręcznej obsługi procesów rozliczeniowych po stronie Zamawiającego, szczególnie w przypadku większej liczby transakcji i zdarzeń korygujących. Zamawiający oczekuje, że platforma będzie wspierała obsługę zwrotów, anulacji, reklamacji i sporów w sposób umożliwiający ich powiązanie z konkretną transakcją, sprzedawcą i kupującym oraz zapewniający możliwość ewidencjonowania informacji niezbędnych do prawidłowego rozliczenia takich zdarzeń. Istotne jest również zapewnienie przejrzystej ścieżki audytowej, umożliwiającej identyfikację zdarzeń korygujących, zmian w rozliczeniach, podstaw dokonania korekty oraz ewentualnych nieprawidłowości w przypadku późniejszej kontroli lub wyjaśniania rozbieżności. Szczegółowy sposób uwzględniania korekt prowizji i rozliczeń finansowych, w tym poziom automatyzacji tego procesu, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu płatności, rozliczeń, operatora płatności oraz zasad funkcjonowania marketplace.

8. Czy Zamawiający może określić orientacyjną liczbę sprzedawców planowanych do objęcia pierwszym uruchomieniem produkcyjnym lub pilotażem?

Zamawiający na obecnym etapie nie określa wiążącej liczby sprzedawców planowanych do objęcia pierwszym uruchomieniem produkcyjnym lub pilotażem. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym pierwsze uruchomienie produkcyjne może objąć wybraną grupę sprzedawców, pozwalającą na operacyjne uruchomienie platformy, przetestowanie podstawowych procesów oraz stopniowe skalowanie rozwiązania. Liczba sprzedawców objętych pierwszym uruchomieniem

będzie zależna od wyników analizy przedwdrożeniowej, zakresu MVP, gotowości organizacyjnej sprzedawców, przyjętego modelu onboardingu oraz decyzji Zamawiającego co do sposobu prowadzenia pilotażu. Zamawiający zakłada, że grupa startowa powinna być dobrana w sposób umożliwiający rzeczywistą weryfikację działania platformy w modelu marketplace, przy czym nie musi obejmować wszystkich potencjalnych sprzedawców już na etapie pierwszego uruchomienia produkcyjnego. Wykonawca powinien w ofercie opisać proponowane podejście do uruchomienia platformy z wybraną grupą sprzedawców oraz sposób późniejszego skalowania onboardingu.

9. Czy po stronie Wykonawcy ma leżeć wyłącznie uruchomienie techniczne kont sprzedawców i narzędzi do samodzielnej obsługi ofert, czy również wsparcie operacyjne przy przygotowaniu pierwszych ofert, kategorii, opisów lub danych produktowych?

Zamawiający zakłada, że podstawowym obowiązkiem Wykonawcy będzie techniczne uruchomienie platformy, konfiguracja kont i ról użytkowników, udostępnienie narzędzi umożliwiających sprzedawcom samodzielne zarządzanie ofertami oraz przeszkolenie i przygotowanie Zamawiającego do obsługi procesu onboardingu sprzedawców. Zamawiający nie oczekuje, aby Wykonawca przejmował bieżącą, operacyjną obsługę sprzedaży po stronie sprzedawców ani stale przygotowywał za nich oferty, opisy lub dane produktowe. Jednocześnie Zamawiający oczekuje, że w ramach pierwszego uruchomienia produkcyjnego Wykonawca zapewni wsparcie wdrożeniowe w zakresie umożliwiającym prawidłowe przygotowanie struktury kategorii, podstawowej konfiguracji katalogu/ofert oraz uruchomienie wybranej grupy sprzedawców. Może to obejmować w szczególności konsultacje, rekomendacje, przygotowanie szablonów danych, instruktaż, wsparcie przy imporcie danych lub wsparcie przy konfiguracji przykładowych/pierwszych ofert.

10. Czy Zamawiający przewiduje potrzebę masowego importu danych ofertowych lub kont sprzedawców już na etapie pierwszego uruchomienia produkcyjnego, np. z plików CSV, Excel lub innych źródeł?

Zamawiający na obecnym etapie nie przesądza, czy na etapie pierwszego uruchomienia produkcyjnego konieczny będzie masowy import danych ofertowych lub kont sprzedawców z plików CSV, Excel lub innych źródeł. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym obecnie nie funkcjonuje platforma e-commerce podlegająca migracji, natomiast nie wyklucza się konieczności zasilenia platformy danymi startowymi, w szczególności dotyczącymi sprzedawców, kategorii asortymentowych, podstawowych informacji organizacyjnych lub przykładowych katalogów/ofert przygotowanych na potrzeby pierwszego uruchomienia produkcyjnego. Zamawiający oczekuje, że oferowane rozwiązanie będzie posiadało mechanizmy umożliwiające sprawne zasilenie platformy danymi, w tym import danych z typowych formatów plikowych, takich jak CSV lub Excel, jeżeli będzie to potrzebne dla uruchomienia wybranej grupy sprzedawców lub późniejszego skalowania platformy. Szczegółowy zakres importu danych, formaty plików, struktura danych oraz sposób

przygotowania danych startowych zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej.

11. Czy podstawowy model wsparcia technicznego ma obejmować wyłącznie administratorów i zespół Zamawiającego, czy również obsługę zgłoszeń kierowanych bezpośrednio przez sprzedawców?

Zamawiający zakłada, że podstawowy model wsparcia technicznego świadczonego przez Wykonawcę będzie obejmował przede wszystkim administratorów oraz zespół Zamawiającego odpowiedzialny za obsługę platformy. Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie, że Wykonawca będzie zobowiązany do bezpośredniej obsługi wszystkich zgłoszeń kierowanych przez sprzedawców. Zakłada się, że podstawową rolę w bieżącej obsłudze sprzedawców będzie pełnił Zamawiający jako operator platformy, przy wykorzystaniu narzędzi, instrukcji, materiałów szkoleniowych i mechanizmów wsparcia udostępnionych w ramach platformy. Jednocześnie Zamawiający oczekuje, że oferowane rozwiązanie będzie umożliwiało sprawną obsługę zgłoszeń użytkowników, w tym sprzedawców, oraz ich ewentualną eskalację do Wykonawcy w przypadku problemów technicznych, błędów systemowych, awarii lub zagadnień wymagających interwencji po stronie dostawcy platformy. Szczegółowy model obsługi zgłoszeń, w tym podział odpowiedzialności pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą oraz ewentualny zakres bezpośredniego wsparcia sprzedawców przez Wykonawcę, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej i ustaleń umownych.

12. Czy Zamawiający oczekuje gotowości do obsługi incydentów krytycznych poza standardowymi godzinami pracy, w szczególności w trybie wieczornym, weekendowym lub 24/7?

oraz

13. Czy Zamawiający może wskazać minimalnie oczekiwane godziny świadczenia wsparcia dla incydentów krytycznych lub awarii wpływających na możliwość realizacji transakcji?

Zamawiający oczekuje, że model utrzymania platformy będzie zapewniał możliwość skutecznej obsługi incydentów krytycznych, w szczególności takich, które powodują niedostępność platformy, uniemożliwiają realizację transakcji, naruszają bezpieczeństwo danych lub istotnie wpływają na prawidłowe funkcjonowanie systemu. Zamawiający nie określił w dokumentacji postępowania sztywnego wymogu świadczenia wsparcia w trybie 24/7 ani minimalnych godzin świadczenia wsparcia dla incydentów krytycznych. Oczekuje jednak, że Wykonawca zaproponuje w ofercie model monitoringu, alertingu i reagowania na incydenty adekwatny do charakteru platformy marketplace działającej w modelu SaaS. Zamawiający zwraca uwagę, że platforma ma służyć w szczególności handlowi produktami świeżymi, dla których ciągłość działania, aktualność oferty i możliwość realizacji transakcji mają istotne znaczenie biznesowe. W związku z tym gotowość do obsługi incydentów krytycznych poza standardowymi godzinami pracy, w tym w trybie wieczornym, weekendowym lub zbliżonym do 24/7, będzie traktowana jako istotny element oceny proponowanego modelu utrzymania i wsparcia. Wykonawca powinien w ofercie wskazać proponowane godziny dostępności wsparcia dla incydentów krytycznych, czasy reakcji, ścieżkę eskalacji oraz sposób

raportowania. Szczegółowe zasady obsługi incydentów krytycznych zostaną doprecyzowane na etapie uzgadniania warunków umowy, z uwzględnieniem oferty Wykonawcy oraz wymagań Zamawiającego wynikających z OPZ.

14. Czy integracje z firmami kurierskimi lub innymi operatorami logistycznymi są wymagane już w ramach pierwszego uruchomienia produkcyjnego, czy mogą zostać wdrożone etapowo po starcie platformy?

Zamawiający nie przesądza na obecnym etapie, że integracje z firmami kurierskimi lub innymi operatorami logistycznymi muszą zostać uruchomione już w ramach pierwszego uruchomienia produkcyjnego platformy. Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe stanowisko, zgodnie z którym zakres pierwszego uruchomienia produkcyjnego, w tym zakres MVP, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej. W pierwszym etapie kluczowe jest uruchomienie platformy w zakresie umożliwiającym rzeczywiste korzystanie z rozwiązania w podstawowym modelu marketplace multivendor. Integracje logistyczne i kurierskie mogą zostać wdrożone etapowo po starcie platformy, o ile nie będą niezbędne do realizacji przyjętego modelu pierwszego uruchomienia produkcyjnego. Jednocześnie oferowane rozwiązanie powinno posiadać architekturę oraz mechanizmy integracyjne umożliwiające późniejszą integrację z operatorami logistycznymi, kurierskimi lub innymi usługami wspierającymi proces dostawy. Szczegółowy zakres integracji logistycznych, ich priorytet oraz moment wdrożenia zostaną doprecyzowane w ramach analizy przedwdrożeniowej, z uwzględnieniem przyjętego modelu obsługi zamówień, dostawy i odbioru towarów.

15. Czy Zamawiający zakłada, że platforma ma od początku obsługiwać różne modele dostawy zależne od sprzedawcy, rodzaju produktu, lokalizacji lub sposobu odbioru?

Zamawiający zakłada, że platforma powinna docelowo umożliwiać obsługę różnych modeli realizacji zamówień i dostaw, w tym modeli zależnych od sprzedawcy, rodzaju produktu, lokalizacji, sposobu odbioru lub przyjętych zasad logistycznych. Zamawiający nie przesądza jednak na obecnym etapie, że wszystkie takie modele muszą zostać uruchomione już od pierwszego dnia produkcyjnego działania platformy. Zakres pierwszego uruchomienia produkcyjnego, w tym zakres MVP, zostanie doprecyzowany w ramach analizy przedwdrożeniowej. Pierwsze uruchomienie produkcyjne powinno umożliwiać rzeczywiste korzystanie z platformy w podstawowym modelu marketplace multivendor, w tym składanie i obsługę zamówień, przy czym szczegółowy model realizacji dostawy lub odbioru towaru może być wdrażany etapowo. Oferowane rozwiązanie powinno posiadać elastyczność pozwalającą na rozwój różnych modeli logistycznych, w szczególności odbioru osobistego, dostawy organizowanej przez sprzedawcę, dostawy przez operatora zewnętrznego lub innego modelu uzgodnionego w ramach analizy przedwdrożeniowej.