



Zápisnica z prípravných trhových konzultácií

Názov organizácie:	Banskobystrický samosprávny kraj, Nám. SNP 23, 974 01 Banská Bystrica
Predmet zákazky:	Implementácia CRM systému
Postup:	prípravné trhové konzultácie (ďalej len „PTK“) podľa § 25 zákona č. 343/2015 Z. z o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj „ZVO“)
Zverejnené:	v Úradnom vestníku Európskej únie pod 2023/S 134-427200 dňa 14.07.2023 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 139/2023 z dňa 17.07.2023 pod zn. 23285 - POS

Verejný obstarávateľ poskytol vo svojom profile zriadenom na stránke Úradu pre verejné obstarávanie internetový odkaz na kompletnú dokumentáciu a podrobné informácie k PTK, čím bolo umožnené zúčastniť sa týchto konzultácií všetkým potenciálnym dodávateľom.

Účelom prípravných trhových konzultácií bolo informovanie a oslovenie hospodárskych subjektov, ktoré sa zaoberajú poskytovaním predmetu zákazky pripravovaného verejného obstarávania s cieľom stanoviť v pripravovanom verejnom obstarávaní **objektívne, reálne a primerané požiadavky na predmet zákazky** tak, aby boli dodržané princípy verejného obstarávania a aby verejné obstarávanie podporovalo otvorenú hospodársku súťaž. Verejný obstarávateľ konzultoval otázky týkajúce sa podmienok súťaže, ako napr. **podmienky účasti, obchodné podmienky plnenia zákazky a podobne**. Súčasťou PTK bolo aj **určenie predpokladanej hodnoty zákazky** (ďalej aj „PHZ“).

Zoznam hospodárskych subjektov, ktoré sa zapojili do PTK:

- Účastník 1 - 26HOUSE s. r. o., Jarošova 2961/1, 831 03 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 47726890
- Účastník 2 - exe, a.s., Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 17321450
- Účastník 3 - Apertia Tech s.r.o., Praha 6 - Břevnov, Šlikova 549/4, PSČ 16900, IČO: 27117758 CZ
- Účastník 4 - Plexima.io, s.r.o., Poděbradská 88/55, Hloubětín, 198 00 Praha 9, IČO: 09726365 CZ
- Účastník 5 - AMCEF s.r.o., Janka Alexyho 2954/1A, 841 01 Bratislava - mestská časť Dúbravka, IČO: 51026694

PTK sa mohol zúčastniť len subjekt, ktorý je oprávnený poskytovať služby, ktoré budú predmetom verejného obstarávania v súlade s ustanovením § 32 ods. 1 písm. e) ZVO. Verejný obstarávateľ si overil oprávnenosť hospodárskych subjektov z verejne dostupných registrov a potvrdzuje, že všetky hospodárske subjekty sú oprávnené poskytovať požadované služby.

Hospodárske subjekty sa mohli zúčastniť PTK vyplneného formulára (príloha č. 3 k PTK) predloženým elektronicky prostredníctvom systému JOSEPHINE do 24.07.2023 do 11:00 hod..

Okruh otázok a odpovedí k PTK:

Otázka č. 1: Považujete zverejnený opis predmetu zákazky, ktorý bude použitý v procese verejného obstarávania za dostatočný na účely vypracovania cenovej ponuky? Ak nie, prosím uveďte dôvody a návrhy na doplnenie opisu predmetu zákazky.

Odpoveď účastníka 1:

Zverejnený opis predmetu zákazky je dostatočný pre vytvorenie indikatívnej cenovej ponuky s presnosťou na +/- 10%. Do tohto odhadu nebudú zarátané customizácie systému, ktoré môžu vypadnúť s analýzy požiadaviek, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou implementácie ERP systému. Počas analýzy sa môže rozsah projektu zväčšiť na základe upresnenia požiadaviek, ktoré sú v opise predmetu zákazky definované iba povrchovo.

Odpoveď účastníka 2:

Poskytnutý popis riešenia dobre opisuje požiadavky, navrhujeme ešte doplniť/zvážiť nasledovné detaily:

- Bližšie vysvetlenie, čo je myslené pod pojmom ostatné subjekty (firmy, fyzické osoby, ...?)
- Bližšie popísať archíváciu v zmysle, či BBSK má archívny systém, do ktorého budú dáta ukladané, alebo sa očakáva, že dodané riešenie bude mať svoj archív.
- Požadovaná funkcionality je aj ukladanie dokumentov, očakáva sa, že súčasťou dodávky má byť aj pokrytie uchovávaní dokumentov, alebo má BBSK k dispozícii nejaké DMS riešenie, ktoré je možné využiť? Obvykle túto funkčnosť (DMS) nie je vhodné komponovať do CRM systémov. Teda ak BBSK nemá DMS riešenie, odporúčame nejaké implementovať – zahrnúť do požiadaviek prípadne využiť možnosti existujúcich komponentov (riešením je napr. využitie Sharepoint online v rámci licencií Microsoft 365).

Odpoveď účastníka 3:

Ano, považujeme za dostatečný pro stanovení ceny, nicméně doporučujeme v rámci poptávky umožnit

Odpoveď účastníka 4:

Ano, popis předmětu zakázky je dostatečný pro zpracování cenové nabídky. Co se týče požadované podpory, která je nyní specifikována na max. 5 MD/měsíc. Jsme schopni ji zajistit dle požadavku. Z našich zkušeností vyplývá, že podpora v takovém rozsahu je třeba v prvních 3 měsících provozu. Následně potřeba klesá - dle odhadu v tomto případě na 1 MD/měsíc. Požadované datové úložiště 1TB je možné dodat - je součástí ceny níže. Doporučujeme zvážit i jiné technické řešení - např. propojení CRM systému se současným úložištěm na Office 365. Tím dojde k výrazné úspoře nákladů.

Odpoveď účastníka 5:

Nie, je potrebné doplniť viac konkrétnych biznisových a technických požiadaviek pre jednotlivé moduly CRM systému.

Otázka č. 2: Je Vaša spoločnosť schopná plniť celý predmet zákazky v zamýšľanom rozsahu s ohľadom na zmluvné podmienky? Sú v sprístupnených dokumentoch služby/podmienky, ktoré Vaša spoločnosť nevie zabezpečiť/poskytnúť? Ak áno, uveďte ktoré.

Odpoveď účastníka 1:

Spoločnosť 26HOUSE s.r.o. dokáže pokryť všetky požiadavky klienta tak, ako boli definované v opise predmetu zákazky.

Odpoveď účastníka 2:

áno

Odpoveď účastníka 3:
Naše spoločnosť je schopná celý predmet zákazky splniť fakticky. Ale nejsme schopni dodať hotový systém vo lhůtě 1 měsíc od podpisu. Implementace systému tohoto rozsahu je delší s ohledem na to, že systém upravujeme na míru přímo pro zákazníka. Velmi zhruba odhadovaný čas jsou minimálně 3 měsíce. Dále Máme smlouvy koncipovány s ohledem na implementaci systému na míru. Stanovuje se zde rozsah týdenních sprintů v kontextu agilního vývoje systému.
Odpoveď účastníka 4:
Ano, jsme schopni splnit celý rozsah zakázky
Odpoveď účastníka 5:
Áno, je schopná. Nie nie sú.

Otázka č. 3: Považujete zverejnené obchodné podmienky súvisiace s plnením predmetu zákazky za primerané vo vzťahu k obojstranným zmluvným stranám a zároveň dostatočné na účely plnenia diela? Ak nie, prosím uveďte dôvody a návrhy na doplnenie/úpravu zmluvných podmienok.
Odpoveď účastníka 1: Z nášho pohľadu nepovažujeme za primerané tieto ustanovenia navrhovanej zmluvy: 1. Termíny dodania diela. Dôvody sú popísané nižšie v otázke číslo 4. 2. Záručná doba 36 mesiacov. V návrhu ZMLUVA O DIELO A POSKYTOVANÍ SLUŽIEB, Článok VIII. Záruka a zodpovednosť za vady, bod 3 sa uvádza okrem iného, že záručná doba trvá 36 mesiacov. Táto cenová ponuka 26HOUSE s.r.o. obsahuje záruku na Dielo v trvaní 2 mesiacov od odovzdania Diela do ostrej prevádzky. Toto obdobie vychádza z povahy a špecifik softvérového vývoja a reflektuje prax primerane z hľadiska dynamiky softvérového priemyslu, iteratívneho softvérového vývoja, vplyvu používateľa, rizika externých faktorov a tradičných štandardov v odvetví softvérového vývoja. Zároveň je potrebné zdôrazniť našu ponuku dlhodobej služby údržby a podpory na zabezpečenie spokojnosti BBSK aj po vypršaní záručného obdobia, ktorú predkladáme v časti "Podpora". Podmienky podpory a údržby pre BBSK navrhujeme využiť službu "Profi" - vid. Príloha č.1 Paušálne servisné služby Podpora a údržba (SLA).
Odpoveď účastníka 2: • V podmienkach dodávky vnímame rozpor v chápaní skúšobnej prevádzky, v jednom ustanovení je určená na konfiguráciu a parametrizáciu systému, v ďalšom vzniká dojem, že je určená na testovanie. Obstarávateľom – navrhujeme oddeliť dobu parametrizácie/implementácie a dobu testovania. • Odovzdanie diela do 2 mesiacov od účinnosti zmluvy – vid' odpoveď na otázku č. 4
Odpoveď účastníka 3: Neuvedená odpoveď.
Odpoveď účastníka 4: Ano
Odpoveď účastníka 5: Áno

Otázka č. 4: Považujete čas odovzdania diela v lehote najneskôr do 2 mesiacov od účinnosti zmluvy za postačujúci? Ak nie, prosím uveďte dôvody s reálnym návrhom odovzdania diela.

Odpoveď účastníka 1:

Čas odovzdania diela v lehote najneskôr do 2 mesiacov od účinnosti zmluvy považujeme za nepostačujúci.

Zo zverejneného opisu zákazky sme navníмали 3 hlavné oblasti požiadaviek a to:

1. Správa kontaktov a práca s nimi
2. Správa dokumentov
3. Hromadná emailová komunikácia a dotazníky

Pre ucelené zozbieranie všetkých požiadaviek na funkcionality systému navrhujeme na začiatku pristúpiť k Analýze procesov a požiadaviek. Výstupom tejto Analýzy bude kompletný a odsúhlasený zoznam všetkých požiadaviek na stav systému a jeho funkcionality zo strany BBSK. Tento zoznam nám posluží ako základ pre nastavovanie (konfigurácie) systému a prípadne úpravy systému.

Analýza pozostáva z týchto krokov:

1. Workshopy na zber požiadaviek (odhadom 4)
2. Interné spracovanie všetkých zozbieraných požiadaviek a vytvorenie návrhu riešenia
3. Prezentácia požiadaviek pre BBSK a ich ucelenie, prípadne dovysvetlenie otvorených bodov
4. Prototyp systému, vytvorený na základe ucelených požiadaviek
5. Finálne úpravy zoznamu požiadaviek, na základe názoru na prototyp systému
6. Prioritizácia systémových uprav

7. Potvrdenie rozsahu prác na základe uceleného a finalizovaného zoznamu požiadaviek
Týchto 7 krokov Analýzy obom stranám zaručí jasne definované požiadavky pre systém a chráni ako obstarávateľa, tak aj dodávateľa pred prípadnými nedorozumeniami, keďže výsledný dokument Analýzy bude jednoznačne definovať rozsah všetkých prác a úprav. Tento prvý krok implementácie so všetkými jeho iteráciami zaberie odhadom 1 kalendárny mesiac.

Následne začína fáza prípravy produkčného prostredia, vývoj potvrdených úprav systému, konfigurácia systému, testovacia migrácia dát. Po ukončení nastavenia a customizácie systému podľa nášho procesu a taktiež Vášho zadania nasleduje fáza UAT, kde bude systém testovaný v troch iteráciách.

Tento druhý krok implementácie záleží hlavne na množstve potvrdených customizácií, ktoré vyplynú až z Analýzy a preto je jeho doba trvania predmetom iba hrubého indikatívneho odhadu. Na základe zverejneného opisu predmetu zákazky očakávame žiadne, prípadne iba malé úpravy, ktoré by nemali projekt značne predlžovať.

Odhad pre druhú fázu projektu teda stanovujeme na 1,5 kalendárneho mesiaca.

Posledná fáza bude predstavovať školenia, ostrú migráciu dát a prípravu na ostré spustenie systému.

Školenia považujeme za jednu z najdôležitejších súčastí projektu. S ohľadom na množstvo užívateľov, ktoré musí byť zaškolené a otestované v znalostiach, ktoré si zo školení odnesú, predpokladáme rozsah prác v období 1 kalendárneho mesiaca.

V závere odhadujeme dĺžku trvania projektu na minimálne 3,5 kalendárnych mesiacov od začiatku prác na tomto projekte. V tomto odhade pracujeme s predpokladom, že nám tím BBSK poskytne plnú súčinnosť pri komunikácii a pri napĺňaní vyššie spomínaných cieľov. V opačnom prípade sa čas implementácie predĺži o čas nesúčinnosti pracovníkov BBSK.

Odpoveď účastníka 2:

Uvedený čas považujeme za nedostatočný. Na základe dodaných podkladov a našej skúsenosti vnímame ako reálny nasledujúci časový rámec (4 mesiace od účinnosti zmluvy):

- Analýza 1 mesiac
- Parametrizácia, interné testy Poskytovateľa 2 mesiace
- Testovanie a prevzatie diela 1 mesiac

Odpoveď účastníka 3:

Ne, považujeme to za nedostatečné s ohľadom na implementáciu systému, viz odpoveď v otázke číslo 2. Navrhovaný čas je minimálne 4 mesiace.

Odpoveď účastníka 4:

Za predpokladu, že Objednatel bude pripraven na spustenie realizácie a bude poskytovať kvalitnú a rychlou součinnost, tak 2 měsíce jsou dostačující. Na základě zkušeností bychom navrhli dobu realizace na 3 měsíce.

Odpoveď účastníka 5:

Nie, čas 2 mesiace na dodanie je krátky pre implementáciu a konfiguráciu CRM systému na mieru a v tomto čase ho nie je reálne dodať za splnenia všetkých požiadaviek určených v Opise predmetu zákazky. Minimálny odhadovaný čas na dodanie je 5 mesiacov.

Otázka č. 5: Je možné poskytnúť všetky potrebné softvérové licencie, ktoré sú súčasťou diela, pre neobmedzený počet koncových užívateľov?

Odpoveď účastníka 1:

Ano, v prípade implementácie CRM systému pre BBSK volíme typ platformy open source, ktorá nepodlieha užívateľskému licencovaniu a je voľne dostupná pre akýkoľvek počet užívateľov. V alternatíve na požiadanie vieme poskytnúť aj licencovanú platformu Odoo tzv. Enterprise Edition, v ktorom je licenčný plán založený na licencovaní užívateľov (tzv. software as a servise). Cenová indikácia je však výrazne vyššia ako pri nami zvolenej alternatíve.

Odpoveď účastníka 2:

Nami poskytované riešenie je postavené na cloud platforme Microsoft Dynamics 365. Pre používanie riešenia je potrebné zabezpečiť pre každého používateľa príslušnú licenciu. Licencia pokrýva možnosť využívať platformu na presné časové obdobie. Teda neobmedzený počet používateľov a neobmedzený počet používateľov a neobmedzené obdobie nedokážeme poskytnúť.

Odpoveď účastníka 3:

Ano systém AutoCRM je open source, je tedy možné jej poskytnout neomezený počet „licencií“

Odpoveď účastníka 4:

CRM systém je licencovaný podľa počtu užívateľů. V cenové kalkulaci v bodě 10 počítáme se 150 užívately. Každý další uživatel stojí 40€/měsíc.

Odpoveď účastníka 5:

Áno

Otázka č. 6: Verejný obstarávateľ odhaduje školenia v rozsahu 4 pracovných dní. Považujete rozsah týchto školení za postačujúci? Ak nie, prosím uveďte dôvody a Váš návrh.

Odpoveď účastníka 1:

Rozsah školení v rozsahu 4 pracovných dní nepovažujeme za dostatočný, hlavne z dôvodu počtu koncových užívateľov.

Školenia navrhujeme rozdeliť do týchto kategórií:

1. Školenia administrátorov
2. Školenia kľúčových užívateľov
3. Školenia koncových užívateľov
4. Test znalostí administrátorov, kľúčových a koncových užívateľov na základe zadania vypracovaného dodávateľom.

Vzhľadom na počet užívateľov považujeme za nutné preveriť užívateľské znalosti koncových užívateľov. Aj menšie nepochopenia funkcionality systému môžu pri počte 150 užívateľov znamenať veľké rozdiely v konzistencii dát, ktoré sú do systému vkladané, prípadne rôzne ďalšie problémy. Z tohto dôvodu odhadujeme pracovnosť na školení užívateľov približne na 10 pracovných dní.

Odpoveď účastníka 2:

áno

Odpoveď účastníka 3:

Ano

Odpoveď účastníka 4:

Ano

Odpoveď účastníka 5:

Áno

Otázka č. 7: Verejný obstarávateľ odhaduje na poradenstvo a rozvoj maximálne 300 človekohodín. Považujete rozsah týchto hodín za postačujúci? Ak nie, prosím uveďte dôvody a Váš návrh.

Odpoveď účastníka 1:

Všetky ostatné moduly Odoo systému (procesy predaja, nákupu, skladov, projektového riadenia, riadenia dokumentov, výroby, HR, webu, e-commerce, atď) je možné implementovať v štandarde agilným spôsobom. V prípade zmenových požiadaviek do štandardného procesu, záleží výhradne od požiadaviek BBSK a budúcich rozvojových požiadaviek. Preto považujeme odhad 300 človekohodín v tomto momente za dostatočný.

Odpoveď účastníka 2:

Predpokladáme, že sa jedná o 300 hodín na celé obdobie podpory, t.j. 36 mesiacov. Na poradenstvo je rozsah postačujúci, na rozvoj nemusí byť, záleží na zámeroch BBSK riešenie ďalej rozvíjať, Na Rozvoj navrhujeme doplniť ďalších minimálne 160 h na rok, t.j. 480 na celú dobu trvania podpory.

Odpoveď účastníka 3:

Ano

Odpoveď účastníka 4:

Ano

Odpoveď účastníka 5:

Vzhľadom na to, že nie sú určené presnejšie požiadavky na rozvoj a poradenstvo, nie je možné určiť, či bude počet 300 človekohodín postačujúci. Je potrebné bližšie špecifikovať rámec očakávaných požiadaviek.

Otázka č. 8: Považujete za vhodnú definíciu nasledovnú vetu o licencií: „Licencia podľa tejto Zmluvy sa udeľuje ako nevýhradná.“

Odpoveď účastníka 1:

Áno, táto definícia je vhodná.

Odpoveď účastníka 2:

Nevýhradná licencia je vhodná. Táto licencia bude poskytnutá na parametrizáciu a kustomizačné úpravy riešenia dodané Poskytovateľom. Licenčné podmienky využívania platformu D365 sa odvíjajú od použitých licencií v súlade s licenčnými podmienkami spoločnosti Microsoft.

Odpoveď účastníka 3:

Ano
Odpoveď účastníka 4:
Ano, licence i dílo je možné převést následně na jiný subjekt
Odpoveď účastníka 5:
Áno

Otázka č. 9: Verejný obstarávateľ má v úmysle nastaviť pravidlá, ktoré umožnia preskúmať odbornú spôsobilosť uchádzačov alebo záujemcov s cieľom umožniť súperenie o zákazku takým hospodárskym subjektom, u ktorých existuje predpoklad riadneho plnenia zákazky. Za týmto účelom verejný obstarávateľ zvažuje aplikovať podmienky účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní predložením zoznamu služieb rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky. Ako hospodársky subjekt, ktorý už má skúsenosť s obdobným plnením, aké referencie považujete za postačujúce a primerané vo vzťahu k predmetu plánovanej zákazky?

Odpoveď účastníka 1:

Na uvedenej stránke spoločnosti 26HOUSE, s.r.o. uverejňujeme referencie našich klientov. Na požiadanie vieme poskytnúť a sprostredkovať referenčný telefonát s vybraným klientom.
<https://www.26house.com/sk>

Odpoveď účastníka 2:

Z nášho pohľadu by bolo vhodné zabezpečiť možnosť adekvátneho vyhodnotenia ponúk s ohľadom na porovnanie platformových a neplatformových riešení. (napr. Dynamics 365 a custom vývoj, čo aktuálna cenová tabuľka neumožňuje)
Min. 1 referenca v rozsahu a objeme podobnom ako je predmet zákazky.

Odpoveď účastníka 3:

Reference na 2 zakázky s implementáci a vývojem obdobného charakteru s ohľadom na rozsah a cenu systému.

Odpoveď účastníka 4:

- dodavatel by měl nabízet SW, který je na trhu alespoň 5 let,
- dodavatel by měl nabízet globální systém, který není závislý na jednom dodavateli - výhodou je, že systém může následně vyvíjet a spravovat i jiný dodavatel daného systému
- dodavatel by měl nabídnout systém, již dnes využívá přes 1000 uživatelů,
- dodavatel by měl nabídnout systém postavený na LowCode/NoCode, což přináší výhody při dalším rozvoji či úprav systému. Např. dashboardy či jiné procesní úpravy může dělat sám superuživatel. Není třeba drahého programátora.
- dodavatel by měl dodávat systém, který je hodnocen nezávislou společností Gartner jako lídr na trhu
- dodavatel by měl dodat systém, který se v čase vyvíjí - tzn., že SW upgrady jsou již v ceně a systém bude vždy aktuální

Odpoveď účastníka 5:

Referencie dodania alebo vývoja vlastného informačného systému, ktorý z hľadiska Opisu predmetu zákazky spĺňa aspoň 50% biznis požiadaviek. Zároveň je postačujúce, aby dodávateľ vedel zaručiť kvalitu diela expertami v IT oblasti, konkrétne IT projektový manažér s certifikátom PRINCE 2 Foundation, softvérovým analytikom s praxou aspoň 2 roky, backend developer s praxou aspoň 4 roky, frontend developer s praxou aspoň 3 roky. Akékoľvek podmienky stanovujúce

minimálnu hodnotu zákazky sú diskriminačné a nikdy nie sú vhodným meradlom pre korektné vyhodnotenie vhodných hospodárskych subjektov pre účasť na verejnom obstarávaní.
--

Otázka č. 10:

Aká je Vami odhadovaná cena za predmet zákazky? Prosím, vyplňte svoju cenu v zložení v nižšie uvedenej tabuľke.

Odpoveď verejného obstarávateľa:

Verejný obstarávateľ uvádza, že predpokladaná hodnota zákazky bola určená na sumu 271 072,00 € bez DPH. Vzhľadom na skutočnosť, že kritériom na vyhodnotenie ponúk v pripravovanom verejnom obstarávaní bude najnižšia celková cena za predmet zákazky, verejný obstarávateľ rozhodol, že podrobnú špecifikáciu predložených cien jednotlivých účastníkov nebude zverejňovať. Verejný obstarávateľ poskytuje len určenie predpokladanej hodnoty zákazky, ktorá bola stanovená aritmetickým priemerom predložených cenových ponúk.

Záverečné stanovisko verejného obstarávateľa

Táto zápisnica je spracovaná s cieľom zaistiť primerané opatrenia, aby sa účasťou hospodárskeho subjektu nenarušila hospodárska súťaž. Účasťou na prípravných trhových konzultáciách hospodárske subjekty získali možnosť prezentovať svoje návrhy a poznatky týkajúce sa predmetu zákazky. Táto zápisnica obsahuje informácie od účastníkov PTK. Verejný obstarávateľ vznesené pripomienky, návrhy a odporúčania berie v plnej miere na vedomie a ich relevanciu posúdi najmä s prihliadnutím na účel využitia predmetu zákazky a v pripravovanom verejnom obstarávaní sa s nimi vysporiada tak, aby nebola narušená hospodárska súťaž.

V Banskej Bystrici, 31.07.2023

Monika Debnárová
odborná referentka pre verejné obstarávanie