

Projekt „*Working and living in Poland*” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

Załącznik nr 1 do SWZ

Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiot zamówienia:

Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy w ramach realizacji projektu „Working and living in Poland - wielkokanałowa platforma obsługi cudzoziemców” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków FERS, nr FERS.04.10-IP.06-0002/24, prowadzi postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego pod nazwą: **„Przeprowadzenie analizy, opracowanie dokumentacji oraz nadzór nad budową i wdrożeniem systemu teleinformatycznego – wielokanałowej platformy obsługi klienta”**. Usługa będzie polegała na przeprowadzeniu analizy, dostarczeniu dokumentacji i zapewnieniu profesjonalnego wsparcia przy projektowaniu i wdrożeniu wielokanałowej platformy obsługi cudzoziemców.

2. Przedmiot zamówienia będzie podzielony na 3 etapy, zgodnie z zapisami projektu:

ETAP 1 - będzie obejmował:

Przygotowanie założeń biznesowych otoczenia informatycznego projektu w zakresie narzędzi do obsługi klienta, rozwiązań teleinformatycznych i stron internetowych. Analizę istniejącego rozwiązania Systemu pod kątem wykorzystania do wielokanałowej i wielojęzycznej obsługi cudzoziemców, zarys techniczny nowego rozwiązania wraz określeniem wymagań funkcjonalnych i propozycją wdrożenia.

ETAP 2 – będzie obejmował:

Opracowanie i dostarczenie dokumentacji zamówień na elementy wielokanałowej platformy obsługi klientów, tj.: opisu przedmiotu zamówienia na poszczególne elementy systemu wraz z załącznikami; warunków udziału w postępowaniu oraz opisu sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków, zestawienia zakładanych kosztów, harmonogramu wdrożenia platformy do obsługi cudzoziemców.

ETAP 3 – będzie polegał na:

Świadczeniu usług Inżyniera Kontraktu dotyczących budowy i uruchomienia wielokanałowej platformy obsługi klienta – współdziałanie z Zamawiającym w ramach specjalistycznej usługi zewnętrznej Inżyniera Kontraktu, nadzór merytoryczny i techniczny nad realizacją zamówień na system wielokanałowej obsługi klienta i na stronę internetową od przygotowania



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



POCHOTNICZE
HUFCE PRACY

Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

postępowań do pełnego wdrożenia systemu, w tym m.in. udzielanie odpowiedzi na pytania i odwołania Wykonawców.

3. W ramach Etapu 3 Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji 3 usług:

- 1) usługa nr 1: Udzielanie odpowiedzi na pytania w trakcie procesu zamówień publicznych i odwołania wykonawców, udział przy wyborze Wykonawców w roli eksperta, w tym:
 - a) usługa w zakresie postępowania na budowę i dostarczenie serwisu internetowego:
Usługa wykonywana jest od dnia ogłoszenia postępowania na budowę i dostarczenie serwisu internetowego, a kończy się w terminie podpisania Umowy z Wykonawcą serwisu internetowego.
 - b) usługa w zakresie postępowania na budowę i dostarczenie systemu contact centre:
Usługa wykonywana jest od dnia ogłoszenia postępowania na budowę i dostarczenie systemu contact centre, a kończy się w terminie podpisania Umowy z Wykonawcą na dostarczenie systemu contact centre.
- 2) usługa nr 2: Nadzór nad realizacją budowy, testowania i wdrożenia wraz z ostatecznym odbiorem od Wykonawcy serwisu internetowego:
Usługa wykonywana jest od dnia podpisania Umowy z Wykonawcą na wykonanie serwisu internetowego i trwa do terminu odbioru protokołem wykonanego serwisu internetowego.
- 3) usługa nr 3: Nadzór nad realizacją budowy, testowania i wdrożenia, a także negocjacje i uzgodnienia w sprawach koncepcji i rozwiązań technicznych pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą wraz z ostatecznym odbiorem od Wykonawcy systemu contact centre, współpraca przy przygotowaniu ekspertyz powdrożeniowych:
Usługa wykonywana jest od dnia podpisania Umowy z Wykonawcą na system contact centre i trwa do terminu odbioru protokołem wykonanego systemu contact centre.

4. Nazwy i kody określone we wspólnym Słowniku Zamówień (CPV):

72200000-7 Usługi doradcze w zakresie programowania oprogramowania

72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

79421000-1 Usługi zarządzania projektem inne niż w zakresie robot budowlanych

79421100-2 Usługi nadzoru nad projektem inne niż w zakresie robot budowlanych

5. Termin i miejsce realizacji zamówienia:

Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

Zamawiający wymaga, aby realizacja zamówienia zakończyła się nie później niż do dnia 31.12.2027 r.

Zamówienie będzie realizowane w następujących etapach:

Etap 1 – realizowany w terminie do 60 dni od dnia zawarcia umowy;

Etap 2 – realizowany w terminie do 60 dni od dnia zawarcia umowy;

przy czym Etap 1 i Etap 2 będą realizowane równocześnie

Etap 3 – realizowany przez okres od dnia, w którym nastąpi wcześniej jedno z następujących zdarzeń:

a) ogłoszenie w Biuletynie Zamówień Publicznych albo w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej przez Zamawiającego pierwszego z postępowań na budowę i dostarczenie serwisu internetowego albo na budowę i dostarczenie systemu contact center,

albo

b) dzień 1 czerwca 2026 r.,

przy czym realizacja Etapu 3 nie może trwać dłużej niż do dnia 31 grudnia 2027 r.

Zamówienie realizowane będzie w trzech lokalizacjach: w Warszawie przy ul. Tamka 1 i ul. Nowogrodzkiej 1/3/5 oraz w Białymstoku przy ul. Trawiastej 20 B.

6. Informacje na temat posiadanego systemu.

System Zielona Linia (ZL) został uruchomiony w 2007 roku jako inicjatywa wspierająca osoby poszukujące pracy, pracodawców oraz wszystkich zainteresowanych informacjami na temat rynku pracy w Polsce.

System dedykowany składający się z infrastruktury oraz oprogramowania, od momentu rozpoczęcia prac był wielokrotnie modyfikowany i usprawniany celem dostosowania go do potrzeb użytkowników i klientów.

W skład oprogramowania wchodzi: Call/Contact center, CMS, moduł webservices z API, Baza Wiedzy i Aplikacja Dostępowa, Czat/Wirtualny doradca, Aplikacja mobilna „Moja Praca”.

Do infrastruktury należą: wirtualne środowisko serwerowe wraz z domeną Active Directory, numer dostępowy 19524, łącza telekomunikacyjne w technologii SIP TRUNK, łącza transmisji danych.

Obecnie System ZL działa poprzez:

- a) Komunikacja i obsługa klienta:
 - Infolinia 19524 – infolinia dla klientów zainteresowanych rynkiem pracy oraz usługami leżącymi w kompetencjach PSZ.



Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

- Kanał e-mail / formularz kontaktowy na stronie zielonalinia.gov.pl/powroty.gov.pl.
 - Czat/Wirtualny Doradca.
 - SMS.
 - Aplikacja mobilna.
 - Rozmowy video w języku migowym.
 - Infolinia techniczna dla urzędów pracy - przyjmowanie zgłoszeń nt. problemów technicznych z aplikacją praca.gov.pl i przekazywanie ich do wykonawcy systemu.
 - Infolinia dla klientów praca.gov.pl – pomoc w obsłudze formularzy elektronicznych serwisu praca.gov.pl, przez który klienci urzędów pracy realizują sprawy w urzędzie pracy.
- b) Serwis internetowy zielonalinia.gov.pl/powroty.gov.pl:
- Portal – strefa otwarta
 - artykuły/ informacje merytoryczne
 - formularze kontaktowe
 - wyszukiwarka ofert pracy/szkoleń
 - usługa „Akcja rekrutacja” – narzędzie do testowania i symulacji rozmów kwalifikacyjnych na różne stanowiska
 - newsletter
 - Portal – strefa zamknięta (dotyczy zielonalinia.gov.pl) – umożliwia klientom skorzystanie z dodatkowych usług:
 - konto w strefie pracownika lub pracodawcy/subkonta pracodawcy
 - baza CV
 - autoposzukiwacz ofert o pracy/szkoleń/pracowników
 - CV w różnych szablonach (Kreator CV)
 - dodawanie ofert o pracy
 - dodawanie ofert szkoleń
 - newsletter
 - Usługa „Fabryka CV”.
 - Usługa „Wyszukiwarka ofert pracy”.
 - Usługa „Wyszukiwarka ofert szkoleń”.
 - Usługa „Akcja rekrutacja” – narzędzie do testowania się i symulacji rozmów kwalifikacyjnych na różne stanowiska.
 - Autoposzukiwacz ofert pracy.
 - Newsletter.
- c) Prowadzenie profili zielonalinia.gov.pl oraz powroty.gov.pl w serwisach społecznościowych:
- Facebook,
 - Instagram,
 - Twitter,
 - YouTube,
 - Odpowiedzi na komentarze DISQUS.

Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

Zamawiający przewiduje implementację w docelowym systemie rozwiązań umożliwiających automatyzację procesów obsługowych z wykorzystaniem narzędzi sztucznej inteligencji. Rozwiązania zakładane do wdrożenia to narzędzia chatbot, voicebot, funkcjonalności rozpoznawania mowy, tonu głosu, języka – w kontekście obsługi klientów obcojęzycznych, automatyzacja obsługi zgłoszeń (narzędzie ticketowe) oraz inne funkcjonalności zaproponowane przez Wykonawcę, które pozytywnie wpłyną na jakość i efektywność wsparcia udzielanego z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego.

Zamawiający oczekuje również zaproponowania rozwiązań technicznych pod kątem obsługi klientów z zagranicy (obsługa połączeń przychodzących do systemu call center z zagranicy, numer dostępowy, kierowanie połączeń) oraz modelu udostępniania zasobów ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień bezpieczeństwa użytkowników i przetwarzania danych osobowych.

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy / osób skierowanych do realizacji zamówienia specjalistycznej wiedzy w obszarach projektowania i wdrażania systemów typu contact center oraz rozbudowanych portali www.ykonawcy

Wiedza i doświadczenie oczekiwane od personelu skierowanego do realizacji umowy:

1. Wiedza z zakresu zamówień publicznych umożliwiającą współtworzenie dokumentacji postępowania.
2. Doświadczenie w projektach obejmujących:
 - a. zarządzanie danymi i integrację systemów, ze znajomością API i standardów interoperacyjności,
 - b. wdrażanie i uruchamianie systemów Contact Center,
 - c. integrację systemów Contact Center z innymi systemami IT, w szczególności portalami internetowymi,
 - d. projektowanie, przebudowę lub nadzór nad uruchomieniem serwisu internetowego (portal instytucji publicznej lub komercyjnej), obejmujące analizę wymagań, projekt architektury treści i integracji usług online.

7. Szczegółowy opis zadań Etapów

Etap 1 – Analiza Systemu

Celem Analizy jest ustalenie szczegółowego zakresu wymagań i potrzeb Zamawiającego w odniesieniu do Systemu i jego wdrożenia, w tym dotyczących wymaganych modyfikacji Systemu.

Etap I obejmie analizę obecnie wykorzystywanych narzędzi i procesów komunikacji, identyfikację kluczowych potrzeb użytkowników i grupy docelowej, opracowanie podstawowej dokumentacji wymagań funkcjonalnych i нефункциональных, przedstawienie rekomendacji wdrożeniowych.



Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

- a) W trakcie Etapu 1 Wykonawca dokona analizy przebiegu procesów i wymagań funkcjonalnych w odniesieniu do zakresu działalności, organizacji pracy, zakresu informacji merytorycznych kierowanych do grupy docelowej, a także analizę technologiczną i funkcjonalną rozwiązań możliwych do wdrożenia.
- b) Wykonawca zaproponuje optymalizację procesów zgodnie z dokonaną analizą przebiegu procesów.
- c) Wykonawca zarekomenduje model udostępniania zasobów i infrastruktury na potrzeby realizacji nowego systemu z uwzględnieniem analizy ryzyka dla poszczególnych modeli.
- d) Wykonawca opracuje podstawową dokumentację wymagań obejmującą:
 - wymagania funkcjonalne (dotyczące kanałów komunikacji),
 - wymagania niefunkcjonalne (bezpieczeństwo, dostępność, wydajność, skalowalność, zgodność z RODO i WCAG 2.2),
 - opis interfejsów użytkownika i integracji z systemami zewnętrznymi,
 - architekturę ogólną systemu oraz ograniczenia technologiczne,
 - kryteria akceptacji i wskaźniki jakości (SLA, KPI).
- e) Wykonawca przedstawi rekomendacje rozwiązań ukierunkowanych na bezpieczeństwo przetwarzania informacji, w tym danych osobowych, w systemie informatycznym, z uwzględnieniem uwarunkowań wynikających z dokumentów:
 - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
 - Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych,
 - Dyrektywy NIS2, aktu o usługach cyfrowych (DSA),
 - Ustawy z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
 - Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA),
 - Ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze, potocznie nazywanej Polskim Aktem o Dostępności.
 - Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,

Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

- Ustawy z dnia 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz ustawy - Ordynacja podatkowa,
 - Normy ISO 27001,
 - Innych norm prawnych niezbędnych do uwzględnienia w celu zachowania bezpieczeństwa funkcjonowania systemu, szczególnie dla bezpieczeństwa przetwarzania informacji i danych osobowych.
- f) Wykonawca określi sposób przeprowadzenia migracji danych do nowego Systemu.
- g) Projekt nowego systemu uwzględni wszystkie wymogi prawne i techniczne, najnowsze standardy i wytyczne, normy branżowe, w tym także w zakresie cyberbezpieczeństwa systemów IT oraz dostępności cyfrowej serwisów www.
- h) Wykonawca uwzględni zapotrzebowanie na funkcjonalności, przedstawione przez pracowników Zamawiającego.
- i) Wykonawca zarekomenduje obszary (zakres merytoryczny) niezbędnych szkoleń, w tym szkoleń technicznych, obsługowych i bezpieczeństwa dla personelu realizującego projekt w celu efektywnego jego wdrożenia.
- j) Wyniki prac przeprowadzonych w ramach Etapu I zostaną przedstawione w formie dokumentu – „**Projekt Techniczny Rozwiązania**”, który będzie zawierał opis stanu obecnego systemu oraz określone powyżej dokumentacje i rekomendacje.
- k) Etap 1 zakończy się w chwili zaakceptowania przez Zamawiającego Projektu Technicznego Rozwiązania poprzez podpisanie Protokołu Odbioru zgodnie z Procedurą Odbioru.

Etap 2 - Opracowanie dokumentacji technicznej zamówień

- a) Opracowanie dokumentacji postępowań o udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych (PZP), obejmującej w szczególności:
- Opisy przedmiotu zamówienia (OPZ) wraz z wymaganymi załącznikami, w tym harmonogramami działań ze wskazaniem kamieni milowych i wskazaniem odpowiedzialności Wykonawców zamówień oraz opis procedur realizacji zamówień,
 - Warunki udziału w postępowaniach z uwzględnieniem wymaganych kompetencji Wykonawców wraz z opisem sposobu oceny ich spełniania.
- b) Konsultacje i wsparcie przy opracowaniu projektów umów z Wykonawcami, w tym weryfikacja zgodności z PZP i spójności z przygotowaną dokumentacją.
- c) Opracowanie co najmniej następujących procedur obowiązujących Wykonawców:

Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

- procedur testowania dostarczonych narzędzi i oprogramowania (testy funkcjonalne, wydajnościowe, bezpieczeństwa i integracyjne wraz z opracowaniem kryteriów akceptacji dla każdego typu testu);
 - procedur obiegu dokumentów;
 - procedury raportowania postępów,
 - procedury wdrożeń i odbioru oprogramowania;
 - sporządzeniu w uzgodnieniu z Zamawiającym protokołów odbioru przedmiotów zamówień;
- d) Opracowanie szacunkowego kosztorysu realizacji planowanych zamówień z rozbiem na elementy systemu.
- e) Przygotowanie kryteriów oceny ofert wraz z opisem sposobu dokonywania oceny.
- f) Opracowana, kompletna **„Dokumentacja techniczna zamówień wraz z załącznikami”** zostanie odebrana protokołem, który jest podstawą do wystawienia faktury.

Etap 3 - udzielanie wsparcia, doradztwo i nadzór techniczny

Wykonawca, podczas realizacji Zamówienia zobowiązany będzie do takiego działania na rzecz i w imieniu Zamawiającego, aby najkorzystniej zrealizować system CC i stronę www, poprzez:

- a) Utrzymanie standardów jakościowych prac, zgodnie z założeniami, dokumentacją techniczną i harmonogramami, obowiązującymi przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych, oraz ustawy o finansach publicznych, a także przepisami unijnymi i obowiązującymi u Zamawiającego.
- b) Określenie we współpracy z Zamawiającym i Wykonawcami szczegółowego planu realizacji zamówień wraz z: określaniem procedur związanych z wymogami i harmonogramem wdrożenia, kontrolą realizacji zamówień i raportowaniem dla Zamawiającego.
- c) Nadzór nad prawidłową realizacją założeń, pełnienie kompleksowego nadzoru technicznego we wszystkich fazach budowy, wdrożenia systemu i odbiorów prac wykonywanych przez Wykonawców przy zachowaniu należytej staranności uwzględniającej profesjonalny charakter prowadzonej działalności i działanie na rzecz terminowego zakończenia realizacji prac.
- d) Sprawdzanie i potwierdzanie wykonania określonych w harmonogramach etapów realizacji zadań lub ich części, a także poprawności przedstawionych przez Wykonawców dokumentów i zaświadczeń.
- e) Rozstrzyganie, w porozumieniu z Zamawiającym, wątpliwości natury technicznej powstałych w toku realizacji zamówień.



Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

- f) Identyfikacja obszarów problemowych i ryzyk podczas realizacji zamówień oraz w porozumieniu z Zamawiającym zaplanowanie środków zaradczych;
- g) Przygotowanie materiałów i dokumentów dla potrzeb planowanych lub prowadzonych kontroli w zakresie prawidłowości realizacji Projektu dokonywanych przez Instytucję Koordynującą, Instytucję Zarządzającą oraz inne podmioty uprawnione do ich przeprowadzania,
- h) Sporządzanie i przedstawianie Zamawiającemu raportów miesięcznych, zawierających sprawozdania z przebiegu realizacji zamówienia i rekomendacje wynikające z bieżącej realizacji zamówień na elementy systemu.
- i) Weryfikacja wymogów formalnych i merytorycznych w stosunku do przyjętych założeń w odniesieniu do prowadzonych przez Wykonawców prac.
- j) Prowadzenie rozmów w imieniu Zamawiającego z Wykonawcami w celu doprecyzowania rozwiązań technicznych i sposobu realizacji zamówień.
- k) Ścisła współpraca i komunikacja z Wykonawcami zapewniająca organizacyjną i terminową realizację zamówień.
- l) Analiza i weryfikacja opracowanych przez Wykonawców szczegółowych scenariuszy testów do odbioru przedmiotów zamówień, oraz udział w testach funkcjonalności przedmiotów zamówień w charakterze doradcy;
- m) Przegląd i opiniowanie opracowanych przez Wykonawców instrukcji oraz wszelkiej dokumentacji wytworzonej na potrzeby realizacji zamówień,
- n) Odbiór od Wykonawców całej dokumentacji powykonawczej (jej przegląd, opiniowanie i końcowa ocena), a także wszelkich dokumentów i oświadczeń koniecznych do właściwej eksploatacji dostarczonych narzędzi, ich kompletowanie oraz przekazanie Zamawiającemu wszystkich dokumentów.
- o) Egzekwowanie od Wykonawców usunięcia wad i usterek stwierdzonych zarówno w trakcie realizacji prac, jak i w trakcie ich odbioru końcowego.
- p) Współdziałanie z Zamawiającym w ewentualnym dochodzeniu i egzekwowaniu od Wykonawców biorących udział w realizacji zamówień kar umownych, odszkodowań za nienależyte lub nieterminowe wykonanie zobowiązań umownych oraz reprezentowanie Zamawiającego w sporach, celem obrony interesów Zamawiającego.
- q) Weryfikacja dokumentacji uprawniającej do korzystania ze świadczeń gwarancyjnych w zakresie dostarczanych przez Wykonawców sprzętów, wykonanych prac oraz wdrożonych rozwiązań teleinformatycznych.
- r) Przygotowanie dokumentów wykazujących zasadność naliczenia kar umownych innych świadczeń Wykonawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych.



Projekt „Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców
nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

Oznaczenie postępowania: 1/B/KGOHP/2025/BKE

- s) Konsultacje przy planowaniu i zamówieniu usługi ekspertyzy powdrożeniowej wytworzonego oprogramowania.
- t) Wykonywanie innych czynności i zadań powierzonych przez Zamawiającego, które będą konieczne do prawidłowej realizacji Projektu w celu zabezpieczenia interesów Zamawiającego, a związanych z rolą i zadaniami Wykonawcy.
- u) Udział w procedurach przetargowych w charakterze biegłego zgodnie z Prawem zamówień publicznych (PZP). Udzielanie odpowiedzi na zapytania potencjalnych Wykonawców.
- v) Przygotowywanie pisemnych opinii dla Zamawiającego i komisji przetargowej, np. w sprawach: oceny złożonych ofert i rozstrzygnięć podejmowanych w procedurze o udzielenie zamówień publicznych.
- w) Przygotowanie odpowiedzi na wniesione odwołania przez Wykonawców zgodnie z ustawą PZP oraz uczestnictwo w rozprawach w Krajowej Izbie Odwoławczej (w zakresie sporządzonej przez niego dokumentacji).

8. Sposób odbioru usług:

Odbiór usług będzie potwierdzany protokołami odbioru w Etapach 1 i 2, a w przypadku Etapu 3 – odrębnymi protokołami odbioru każdej z usług nr 1-3 składającej się na Etap 3, podpisanymi przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.

Wykonawca prześle dokumentację stanowiącą przedmiot zamówienia w formie elektronicznej:

- a) w formatach otwartych do edycji *.docx, *.xlsx, *.pptx *.vsdx
- b) w formacie *.pdf.

Wykonawca dostarczy dokumentację Zamawiającemu na wskazane adresy e-mail: kgohp@ohp.pl i projekt.wlp@ohp.pl.