

Warszawa, dnia 29.02.2024 r.

Dotyczy Zapytania ofertowego na: „Świadczenie usługi kompleksowej opieki serwisowej oraz wsparcia technicznego dla systemu Sage Symfonia ERP dla Polskiej Grupy SW Przedsiębiorstwa Państwowego”, Numer sprawy: 2/02/2024

**WYJAŚNIENIA**  
do treści Zapytania ofertowego

Zamawiający: Polska Grupa SW Przedsiębiorstwo Państwowe, ul. Kocjana 3, 01-473 Warszawa informuje, że jeden z Wykonawców zwrócił się o wyjaśnienie treści Zapytania ofertowego. W związku z tym Zamawiający wyjaśnia:

**Pytanie**

Moje pytanie jest następujące: czy macie Państwo jakiś z góry określony limit godzin, które chcieliby Państwo mieć do wykorzystania, czy ma to być nieograniczona ilość godzin w zależności od faktycznego zapotrzebowania?

**Odpowiedź**

Zamawiający oczekuje kompleksowej opieki serwisowej oraz wsparcia technicznego dla systemu Sage Symfonia ERP. Szczegółowy zakres serwisu zawarty jest w Załączniku Nr 2 do Zapytania ofertowego - „Opis Przedmiotu Zamówienia”, Rozdz. II. „Zakres serwisu”, który zawiera między innymi:

- „obsługę linii telefonicznej w dniach i godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 18.00),
- zdalną obsługę użytkowników w dniach i godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 18.00),
- e-mailową obsługę użytkowników w dniach i godzinach pracy Zamawiającego (od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 18.00),

Ponadto Zamawiający wymaga:

- bieżących wizyt kontrolnych minimum 1 raz na 2 miesiące w każdym Oddziale Zamawiającego:
  - Oddział w Gdańsku ul. Kurkowa 12, 80-803 Gdańsk.
  - Oddział w Rzeszowie ul. ul. Hr. Wandy Tarnowskiej 4, 35-322 Rzeszów.
  - Oddział w Wołowie ul. Cicha 8, 56-100 Wołów.
  - Oddział w Koszalinie ul. Strefowa 15, 75-124 Koszalin.
  - Oddział we Włocławku ul. Jana Pawła II 15
- minimum dwa razy w miesiącu świadczenie usług w siedzibie Zamawiającego, w terminie uzgodnionym przez Zamawiającego”.

GŁÓWNY KSIĘGOWY  
Polskiej Grupy SW  
Przedsiębiorstwa Państwowego

Jarostaw Rzepecki