

Wyniki ankiety satysfakcji wraz z wybranymi wnioskami
Urzędu Zamówień Publicznych

Spis treści

1. Informacje ogólne o ankiecie str. 2
2. Wyniki ankiety w poszczególnych pytaniach..... str. 3 - 13
3. Wybrane wnioski z analizy ankiety..... str. 14 - 16

1. Informacje ogólne o ankiecie



Termin ankiety: 09.12 – 31.12.2019 r.



Cel: Uzyskanie opinii na temat funkcjonujących obecnie narzędzi oraz zebranie informacji związanych z potrzebami i oczekiwaniami uczestników rynku zamówień publicznych dotyczących procesu komunikacji elektronicznej w procesie udzielenia zamówienia publicznego.



Liczba uczestników: 142



Liczba pytań: 11

2. Wyniki ankiety w poszczególnych pytaniach

Pytanie nr 1 – W ilu postępowaniach złożyli Państwo oferty/wnioski z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej (w rozumieniu art. 10a Pzp) od 18 października 2018 r. do chwili obecnej?

LICZBA POSTĘPOWAŃ W PRZEDZIAŁACH	LICZBA ANKIETOWANYCH WYKONAWCÓW
0	15
1 - 10	61
11 -30	30
31-80	21
80<	15

Na podstawie otrzymanych wyników można zauważyć, iż blisko połowa ankietowanych wykonawców składała od 1 do 10 ofert z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej.

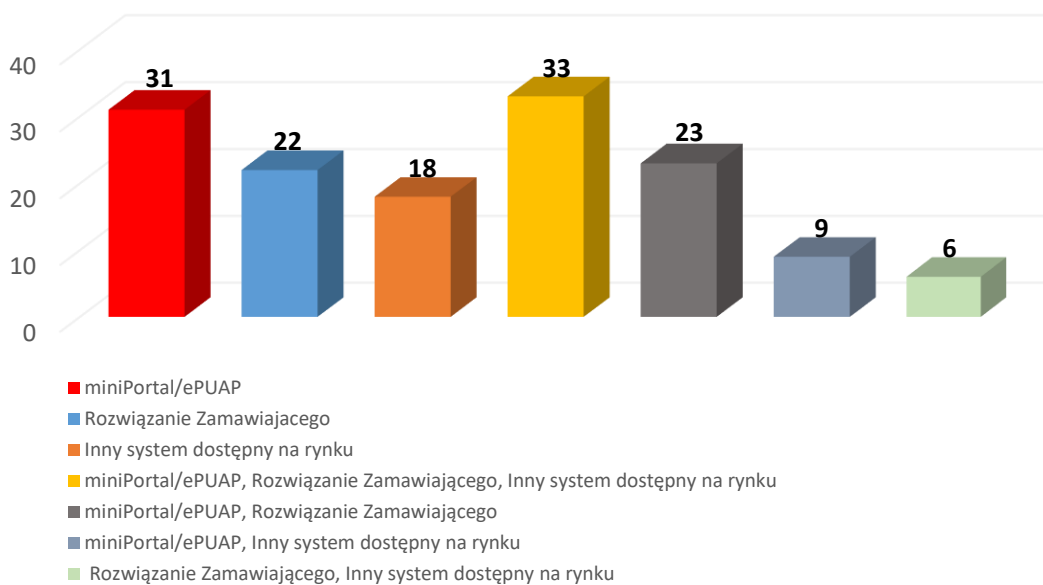
Podobnie jak w przypadku zamawiających, również wśród wykonawców ankietę wypełnili przedstawiciele wykonawców, którzy w ogóle nie składali ofert elektronicznie. Odsetek takich ankiet to około 10,5%.

Pytanie nr 2 – Z jakich narzędzi do komunikacji elektronicznej korzystali Państwo składając ofertę/wniosek w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego?

Wykonawcy mieli możliwość wielokrotnego wyboru odpowiedzi.

Wyniki dla tego pytania zostały zaprezentowane w formie liczby ankietowanych korzystających z poszczególnych rozwiązań.

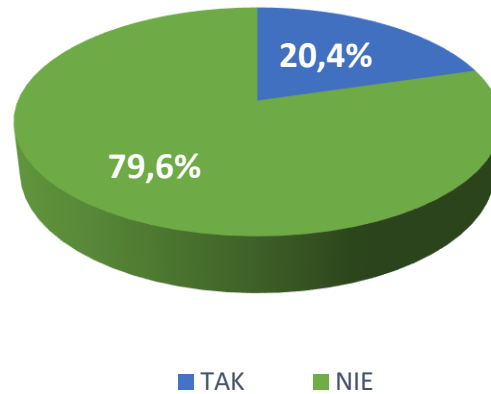
WYKORZYSTYWANE NARZĘDZIA PRZEZ WYKONAWCÓW



Na podstawie wyników ankiety w tym obszarze można zauważyć pluralizm narzędzi, z których korzystali wykonawcy.

Pytanie nr 3 – Czy spóźnili się Państwo ze złożeniem oferty/wniosku w wyniku niedostępności systemu wskazanego przez Zamawiającego do przeprowadzenia postępowania?

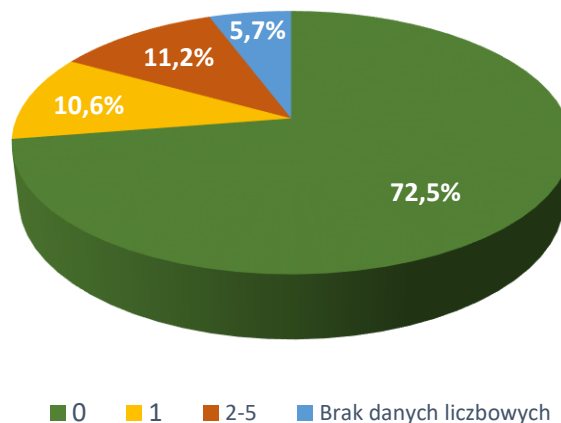
Ankietowani mieli możliwość jednokrotnego wyboru odpowiedzi spośród TAK/NIE.



Niestety na podstawie wyników ankiety można stwierdzić, iż w 20% przypadków wykonawcy spóźnili się ze złożeniem oferty/wniosku w wyniku niedostępności systemu wskazanego przez zamawiającego do przeprowadzenia postępowania.

Pytanie nr 4 – Ile spóźnień mieli Państwo ze złożeniem oferty/wniosku w wyniku niedostępności systemu wskazanego przez Zamawiającego do przeprowadzenia postępowania?

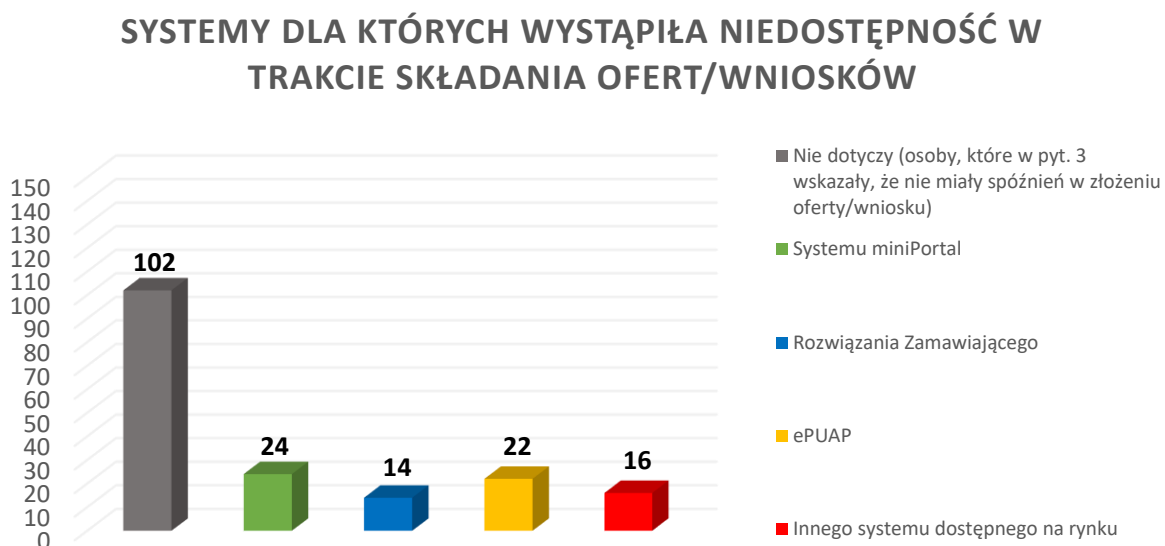
Ankietowani mieli możliwość jednokrotnego wyboru odpowiedzi.



Porównując otrzymane odpowiedzi na to pytanie z wynikami odpowiedzi na pytanie nr 3 można stwierdzić, iż z ogólnej liczby około 20% przypadków, w których wykonawcy spóźnili się ze złożeniem oferty/wniosku w wyniku niedostępności systemu wskazanego przez zamawiającego do przeprowadzenia postępowania – dla przeszło połowy wykonawców nie była to sytuacja jednorazowa.

Pytanie nr 5 – Jakiego systemu/systemów dotyczyła niedostępność?

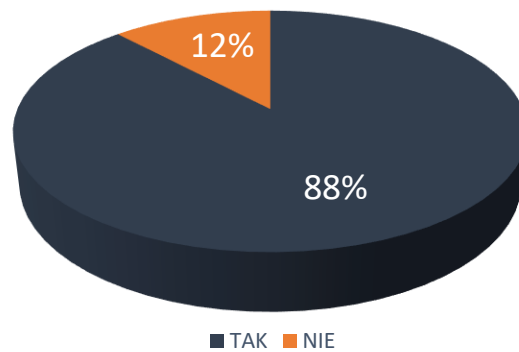
Pytanie miało formę wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi zostały zaprezentowane w ujęciu liczby ankietowanych, którzy mogli wybrać różne odpowiedzi.



Wyniki w zakresie niedostępności pokazują, że niezależnie od wykorzystywanego rozwiązania to zaistniałe niedostępności są zbliżone do siebie i zróżnicowanie pomiędzy nimi jest niewielkie. Biorąc pod uwagę również wyniki z pytania nr 2, a więc wyniki wskazujące na rodzaje narzędzi, z których korzystali ankietowani, kwestie niedostępności miniPortalu i ePUAP nie są większe od niedostępności pozostałych rozwiązań.

Pytanie nr 6 – Czy posiadają Państwo podpis kwalifikowany?

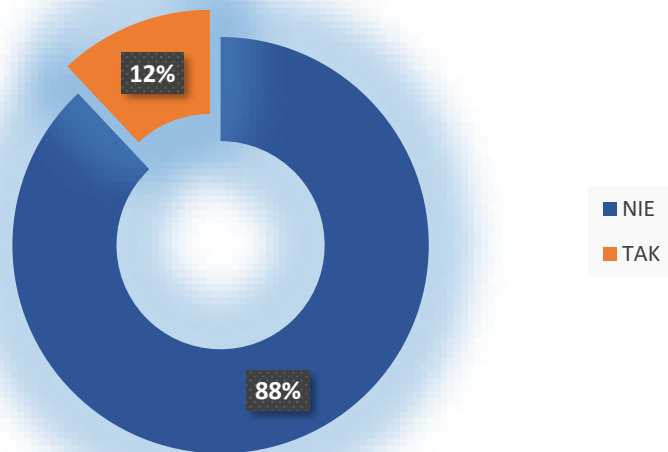
Ankietowani mieli możliwość jednokrotnego wyboru odpowiedzi.



Z odpowiedzi na to pytanie wynika, iż zdecydowana większość wykonawców dysponuje podpisem kwalifikowanym.

Pytanie nr 7 – Czy posiadają Państwo pieczęć elektroniczną?

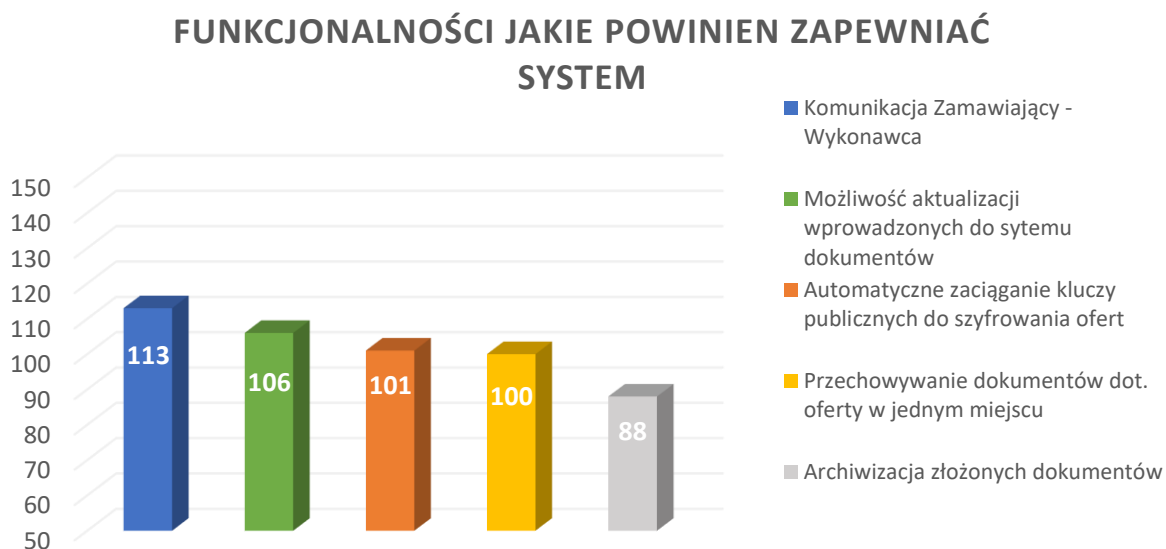
Ankietowani mieli możliwość jednokrotnego wyboru odpowiedzi.



Z odpowiedzi na to pytanie wynika, iż zdecydowana większość wykonawców nie dysponuje pieczęcią elektroniczną.

Pytanie nr 8 – Jakie funkcjonalności Państwa zdaniem powinien zawierać system, który ma służyć do przeprowadzenia elektronicznego procesu udzielania zamówień publicznych?

Pytanie miało formę wielokrotnego wyboru. Z dostępnych w pytaniu propozycji odpowiedzi ankietowani udzielili odpowiedzi w następujący sposób.

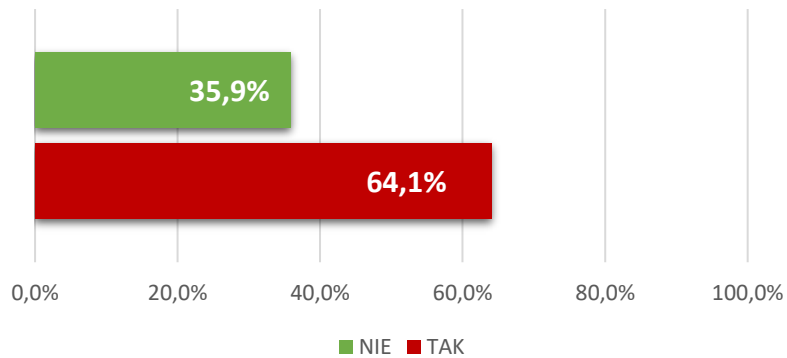


Ankietowani mieli również możliwość zgłoszenia własnych propozycji funkcjonalności, które powinien posiadać system do elektronicznego udzielania zamówień publicznych.

Lp.	PROPOZYCJE FUNKCJONALNOŚCI ANKIETOWANYCH
1	Możliwość zaciągania danych z plików przygotowanych przez zamawiającego.
2	Automatyczne generowanie powiadomień do wykonawcy o pojawieniu się nowych dokumentów, bądź komunikatów w postępowaniu – powiadomienia w panelu użytkownika, powiadomienia e-mail.
3	Automatyczne szyfrowanie ofert przez Platformę, bez konieczności szyfrowania poza systemem.
4	Możliwość edycji dokumentów.
5	Możliwość systemowego wycofania oferty przed terminem otwarcia ofert.
6	Możliwość sprawdzenia poprawności złożenia oferty po zaszyfrowaniu – wgląd w zawartość oferty czy znajdują się tam wszystkie elementy.
7	Możliwość wypełniania i składania formularzy ofertowych przygotowanych przez zamawiającego bezpośrednio online w systemie z jednoczesną możliwością dołączenia dodatkowych dokumentów.

Pytanie nr 9 – Czy funkcjonalności używanych narzędzi sprawiły Państwu problemy w procesie przygotowania i składania ofert/wniosków?

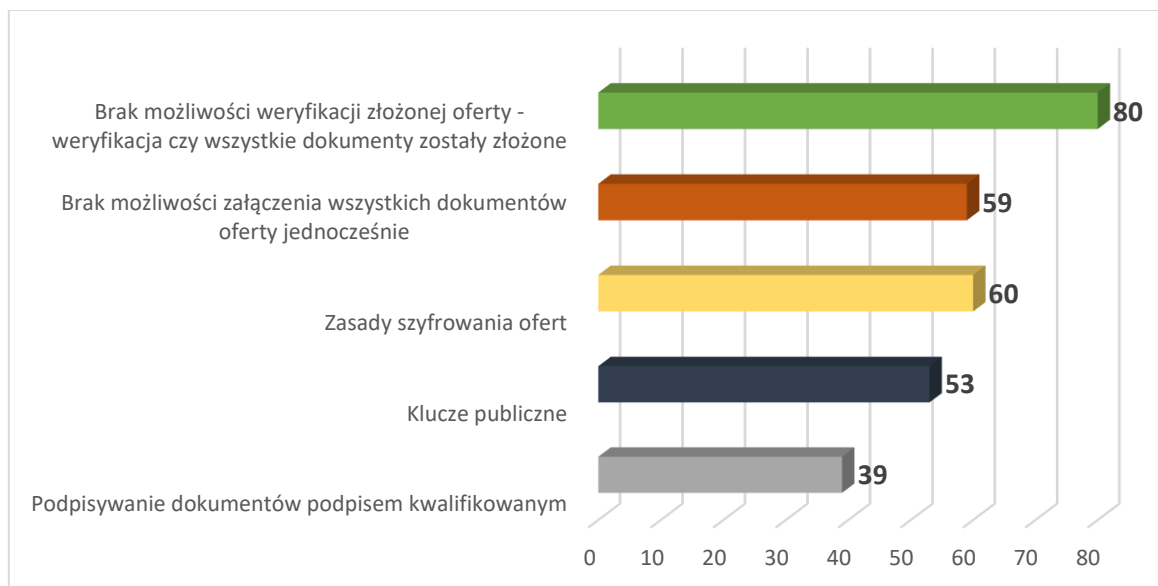
Ankietowani mieli możliwość jednokrotnego wyboru odpowiedzi.



Ankietowani w ramach udzielonych odpowiedzi w większości przypadków nie wskazywali na jeden konkretny system. Odpowiedzi odnoszą się w przeważającej większości do mieszanego modelu użytkowania poszczególnych systemów.

Pytanie nr 10 – Proszę wskazać funkcjonalności używanych narzędzi, które w procesie przygotowania i składania ofert/wniosków sprawiają Państwu problem lub nie spełniają oczekiwań.

Pytanie miało formę wielokrotnego wyboru. Poniżej przedstawiony został wykres prezentujący liczbę ankietowanych, którzy wybrali poszczególne odpowiedzi.



Wykonawcy mieli również możliwość wskazania innych funkcjonalności wykorzystywanych systemów, które sprawiają im problemy, i są to m.in.:

- interfejs użytkownika, który jest nieczytelny i nieintuicyjny,
- nieczytelna i nieintuicyjna wyszukiwarka postępowań,
- brak powiadomień systemowych o przychodzących wiadomościach od zamawiającego,
- brak powiadomień, że oferta została złożona i trafiła do właściwego zamawiającego,
- utrudniony techniczny proces wycofania oferty.

Pytanie nr 11 – Jakie nowe funkcjonalności ulepszyłyby używane przez Państwa narzędzia w procesie przygotowywania i składania ofert/wniosek?

Pytanie miało formę wielokrotnego wyboru. Z dostępnych w pytaniu propozycji odpowiedzi ankietowani udzielili odpowiedzi w następujący sposób.

LICZBA ODPOWIEDZI ANKIETOWANYCH	FUNKCJONALNOŚĆ
100	Potwierdzenie odbioru oferty/wniosku
95	Możliwość skutecznego monitorowania wybranych postępowań dzięki powiadomieniom o zmianie ich statusu
89	Jedno miejsce dostępu do informacji na temat planowanych i rozpoczętych postępowań
78	Dedykowany, ustandaryzowany elektroniczny formularz ofertowy i JEDZ
77	Wsparcie procesu przygotowania oferty/wniosku (od strony technicznej, tj. podpisanie przygotowanych plików, scalenie, zaszyfrowanie, wysłanie)

Ankietowani mieli również możliwość zgłoszenia własnych propozycji funkcjonalności, które ulepszyłyby używane przez nich narzędzia w procesie przygotowania i składania ofert/wniosek, jednakże żadna ze zgłoszonych propozycji nie była nową propozycją w stosunku do tych, które pojawiły się już we wcześniejszych odpowiedziach do ankiety.

3. Wybrane wnioski z analizy ankiety

I. Wstęp.

Przeprowadzona ankieta miała na celu zbadanie poziomu satysfakcji wykonawców z obecnie wykorzystywanych przez nich narzędzi komunikacji elektronicznej w zamówieniach publicznych, oraz zebranie informacji dotyczących potrzeb i oczekiwań wykonawców w tym obszarze. Ogłaszając ankietę Urząd wskazał, iż jej celem jest również uzyskanie reprezentatywnych danych na temat ewentualnych problemów oraz kierunków dalszego rozwoju elektronicznych narzędzi.

W ocenie Urzędu wyniki tej ankiety oraz wyniki podobnej ankiety dedykowanej dla zamawiających będą pomocne zarówno dla Urzędu, dostawców narzędzi komercyjnych i zamawiających posiadających własne narzędzia do dalszego rozwoju istniejących i projektowanych narzędzi elektronicznych.

Przy części wyników ankiet Urząd pozwolił sobie na odniesienie referencyjne do budowanej przez Urząd docelowej Platformy e-Zamówienia. Takie odniesienie ma na celu dzielenie się wiedzą i ewentualne pokazanie, jak dane zagadnienie zostało zaadresowane w Platformie e-Zamówienia. Takie porównanie z rozwiązaniem proponowanym przez Urząd może stanowić ułatwienie dla zamawiających posiadających własne rozwiązania, a dostawców narzędzi komercyjnych zachęcić do zapewnienia odpowiednich funkcjonalności (jeżeli takie nie zostały zaprojektowane w ich narzędziach).

Z powyższych względów zachęcamy również Państwa do przeprowadzenia własnej analizy wyników ankiet i do podzielenia się tymi wnioskami oraz wykorzystania ich w dalszym rozwoju tych narzędzi elektronicznych.

II. Wyniki ankiety.

Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, iż:

1. najczęstszym narzędziem wykorzystywanym przez ankietowanych w procesie składania ofert/wniosków w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego zarówno, jako jedyne narzędzie jak i w połączeniu z innymi narzędziami jest system miniPortal/ePUAP;
2. wśród samych ankietowanych wykonawców, blisko połowa z nich składała, z wykorzystaniem elektronicznej komunikacji, oferty/wnioski w przedziale postępowań od 1 do 10 postępowań;
3. najbardziej pożądaną funkcjonalnością narzędzia wspierającego proces elektronicznej udzielania zamówień publicznych ankietowani wykonawcy wskazali komunikację pomiędzy zamawiającym a wykonawcą. Następnie ankietowani wykonawcy przywoływali możliwość aktualizacji wprowadzonych do systemu dokumentów oraz automatyczne zaciąganie kluczy publicznych do szyfrowania ofert.

Analizując w tym zakresie odpowiedzi ankietowanych, warto w tym miejscu wspomnieć, że Urząd Zamówień Publicznych w założeniach budowanej Platformy e-Zamówienia uwzględnił istotną kwestię dla wykonawców, jaką jest funkcjonalność komunikacji zamawiający –

wykonawca. W tym kontekście Platforma e-Zamówienia udostępni użytkownikom komponent komunikacyjny, który umożliwi pełną komunikację pomiędzy zamawiającym a wykonawcą. Będzie on dostępny z jednego miejsca, będzie dawał możliwość śledzenia całej historii komunikacji, w tym wymiany dokumentów, a przede wszystkim będzie on intuicyjny i zaprojektowany zgodnie z oczekiwaniami i wytycznymi wykonawców, gdyż grupa reprezentatywna wykonawców będzie również zaangażowana w prace/testy UX z wykonawcą Platformy e-Zamówień;

4. ankietowani wykonawcy zwrócili uwagę na kwestię braku możliwości weryfikacji złożonej oferty pod kątem tego, czy wszystkie dokumenty oferty zostały załączone. Urząd Zamówień Publicznych, biorąc pod uwagę tą kwestię, przeprowadzi pogłębioną analizę w tym zakresie, i jeśli uwarunkowania techniczne i prawne pozwolą na jej realizację, to wówczas uwzględni ten postulat w planach rozwojowych Platformy e-Zamówień na późniejszym etapie prac;
5. badani wykonawcy wskazali również, że dość istotną kwestią jest brak potwierdzenia prawidłowego złożenia oferty do odpowiedniego zamawiającego;
6. wśród odpowiedzi wykonawców istotną grupę stanowiły głosy, że dość ważne jest, aby narzędzie elektroniczne posiadało ustrukturyzowane formularze, które znacznie ułatwią proces przygotowywania i składania ofert;
7. ankietowani wykonawcy w swoich odpowiedziach poruszali również wątek kontekstowego wyszukiwania ogłoszonych postępowań przez zamawiających, gdyż na ten moment zdaje się być nierealizowane to w takim stopniu, jakim oczekivaliby tego sami wykonawcy.

W tym kontekście warto podnieść, iż w założeniach funkcjonalnych Platformy e-Zamówienia, w ramach Centralnego Repozytorium Danych (CRD) będą gromadzone ustrukturyzowane dane, co pozwoli wykonawcom na automatyczne uzupełnienie ustrukturyzowanych formularzy. Oprócz tego CRD będzie repozytorium danych dla modułu analiz i monitorowania. Udostępnione zostanie tym samym wykonawcom narzędzie, które pozwoli na analizowanie i monitorowanie rynku zamówień publicznych pod kątem chociażby ogłoszonych postępowań przez zamawiających;

8. ankietowani zwracali również uwagę na zagadnienie szyfrowania ofert. Wskazywano przede wszystkim na kwestie związane ze zbyt rozbudowanymi „zasadami” szyfrowania, które są dość zawiłe technicznie i w znacznym stopniu utrudniają cały proces wykonawcom. Z tych powodów wskazywali, że jedną z kluczowych funkcjonalności narzędzia powinna być funkcjonalność wspierająca technicznie cały proces szyfrowania oferty. W zakresie tego zagadnienia warto zauważyć, iż przy tworzeniu koncepcji budowy Platformy e-Zamówienia w zakresie szyfrowania ofert brano pod uwagę nie tylko aspekt bezpieczeństwa w zachowaniu integralności ofert, ale również aspekt dotyczący zautomatyzowania procesu szyfrowania, w celu ułatwienia użytkownikom przeprowadzenia tego procesu. Tym samym na uwagę zasługuje kwestia, że koncepcja budowanej Platformy e-Zamówienia uwzględnia udostępnienie narzędzia, które w ustandaryzowany sposób będzie wspierało procesy automatyczne w zakresie szyfrowania ofert, co z pewnością ułatwi to

zadanie zarówno po stronie wykonawcy, jak i po stronie zamawiającego na późniejszym etapie procedowania oferty;

9. poza kluczowymi funkcjonalnościami, które były przedmiotem badania, ankietowani mieli możliwość zgłoszenia dodatkowych propozycji funkcjonalności, które ich zdaniem powinien zawierać system i narzędzie wspierające proces składania ofert i wniosków. Wydaje się, że większość przedstawionych propozycji została już zaadresowana w ramach koncepcji budowanej Platformy e-Zamówienia, a te, które nie zostały uwzględnione na tym etapie, zostaną przez Urząd przeanalizowane i w miarę możliwości uwzględnione w planach rozwojowych Platformy e-Zamówienia na późniejszym etapie prac.

III. Podsumowanie.

Chcieliśmy podziękować wykonawcom za udział w niniejszej ankiecie. Jej wyniki i propozycje, które przedstawili wykonawcy, potwierdzają kierunkową słuszność podjętych przez Urząd działań oraz dają wytyczne, co do dalszych pożądaných działań w zakresie elektronicznej zamówień publicznych. Jest to ciekawy materiał zarówno dla przyszłych działań Urzędu w tym obszarze, jak i dla dostawców czy wytwórców narzędzi komercyjnych.