# *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 - 12
3. Wybrane wnioski z analizy ankiety..... str. 13 - 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:** 712 zamawiających

**Liczba pytań:** 9

## 2. Wyniki ankiety w poszczególnych pytaniach

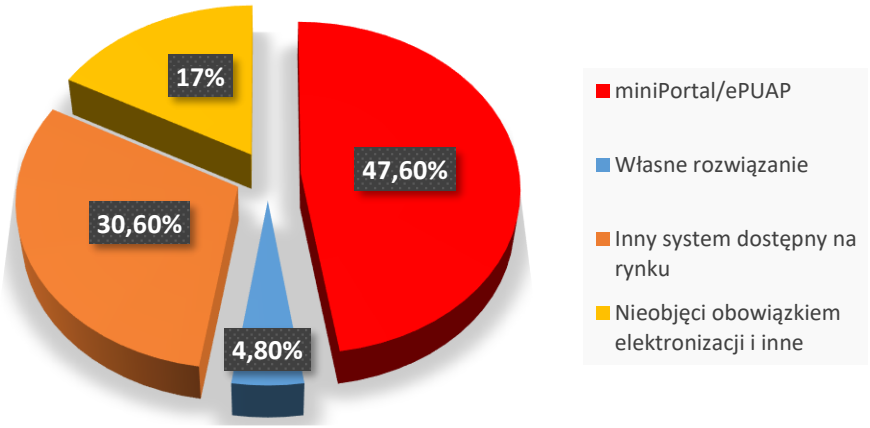
**Pytanie nr 1** – ***Z jakich narzędzi do komunikacji elektronicznej, w tym przyjmowania ofert/wniosków, korzystają Państwo w procesie udzielania zamówień publicznych?***

Zamawiający mieli możliwość wielokrotnego wyboru odpowiedzi.

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

Z uzyskanych danych wynika, iż 712 ankietowanych udzieliło 748 odpowiedzi co do wykorzystywanych narzędzi. Z powyższego wynika, iż część zamawiajacyh nie ogranicza się do jednego systemu i korzysta z drugiego systemu pomocniczo. Wobec tego, że różnica pomiędzy 748 a 712 stanowi liczbę 36, a więc dokładnie tyle, ilu ankietowanych posiadających własne rozwiązania, można przypuszczać, że to właśnie ci użytkownicy dodatkowo się wspierają miniPortalem czy innymi systemami dostępnymi na rynku.

Poniżej przedstawiono powyższe uzyskane wyniki na wykresie kołowym.



**<u>Pytanie nr 2</u> – *Ile postępowań prowadzili Państwo z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej (w rozumieniu art. 10a Pzp) od 18 października 2018 r. do chwili obecnej?***

| *LICZBA POSTEPOWAŃ W PRZEDZIAŁACH* | LICZBA ANKIETOWANYCH ZAMAWIAJĄCYCH |
|---|---|
| *0* | 139 |
| *1 - 5* | 328 |
| *6 - 10* | 109 |
| *11 - 20* | 70 |
| *21 - 50* | 29 |
| *51 - 100* | 24 |
| *101 - 150* | 9 |
| *200 - 251* | 4 |

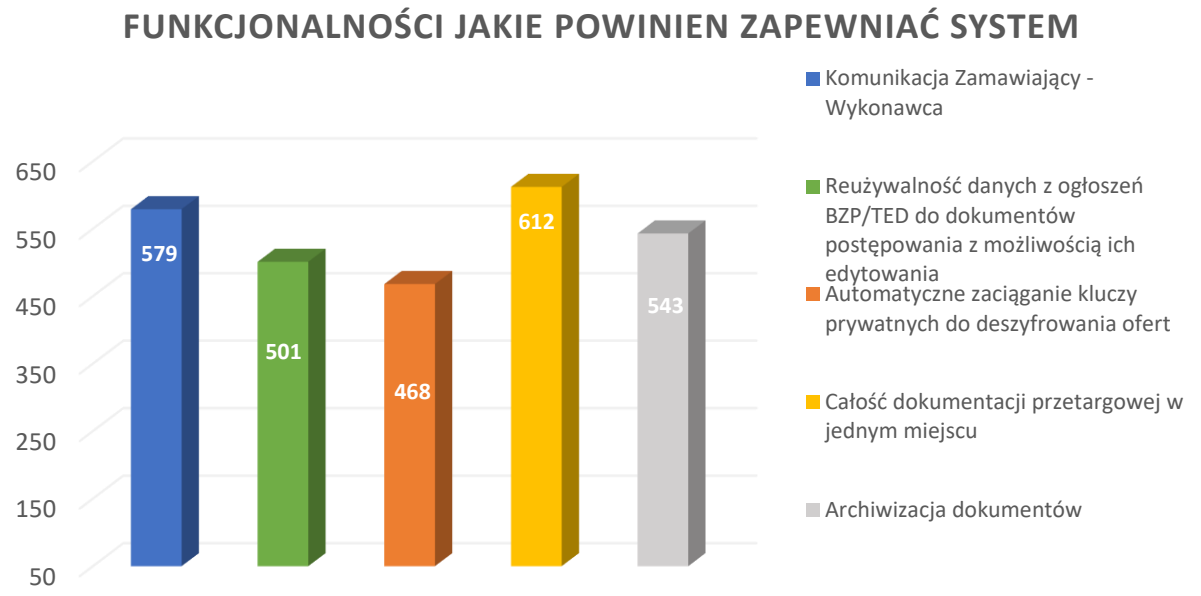
Na podstawie otrzymanych wyników można zauważyć, iż blisko połowa ankietowanych prowadziła od 1 do 5 postępowań z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej.

Zastanawiające, że ankietę wypełniło również 139 przedstawicieli zamawiajacych, którzy nie przeprowadzili żadnego postępowania z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej. Stanowi to około 19,5% wszystkich ankietowanych.

**<u>Pytanie nr 3</u> – *Jakie funkcjonalności Państwa zdaniem powinien zawierać system, który ma służyć do przeprowadzenia elektronicznego procesu udzielania zamówień publicznych?***

Zamawiający mieli możliwość wielokrotnego wyboru odpowiedzi.

Wyniki dla tego pytania zostały przedstawione w formie liczby ankietowanych odpowiednio do danej funkcjonalności.



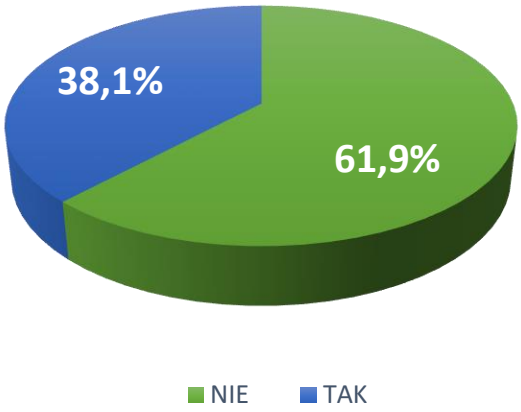

Dodatkowo, oprócz listy funkcjonalności, które mogli zaznaczyć ankietowani, była możliwość wpisania funkcjonalności spoza listy wyboru. W ramach poniższej listy przedstawiono najczęściej przywoływane i powtarzające się inne funkcjonalności.

<u>Dodatkowe funkcjonalności wskazane przez ankietowanych:</u>

- weryfikowanie podpisów kwalifikowanych,
- tworzenie informacji z otwarcia ofert i protokołu na podstawie dokumentów,
- powiadamianie o zbliżającym się terminie otwarcia ofert,
- integracja ogłoszeń, w których ustawowo zamawiający jest zobowiązany zmienić termin, z terminami w systemie bez wykonywania dodatkowych czynności,
- workflow postępowania i czynności w postępowaniu po stronie zamawiającego,
- możliwość wykorzystania wcześniej wprowadzonych danych w celu sporządzenia rocznego sprawozdania,
- weryfikacja dokumentów podmiotowych wykonawcy lub połączenie ze stronami typu CEiDG, KRS, ZUS, US.

**<u>Pytanie nr 4</u> –** ***Czy mieli Państwo problemy z przygotowaniem i zamieszczaniem ogłoszeń w BZP/TED?***

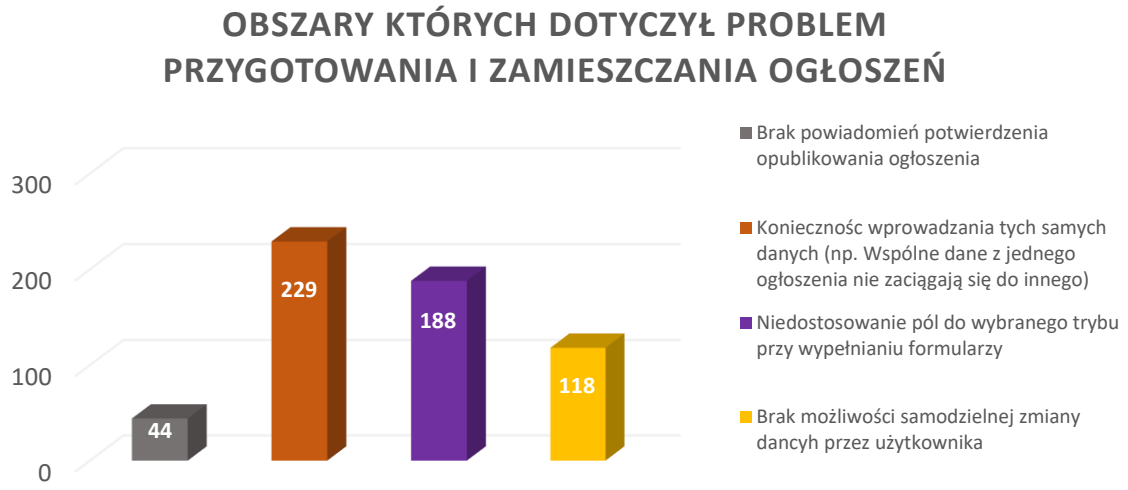
Ankietowani mieli możliwość jednokrotnego wyboru odpowiedzi spośród odpowiedzi TAK/NIE.




Na podstawie otrzymanych danych można stwierdzić, iż blisko dwie trzecie ankietowanych nie miało problemów z przygotowaniem i zamieszczaniem ogłoszeń w BZP/TED.

**<u>Pytanie nr 5</u> – *Jakich obszarów dotyczy problem z przygotowaniem i zamieszczaniem ogłoszeń?***

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



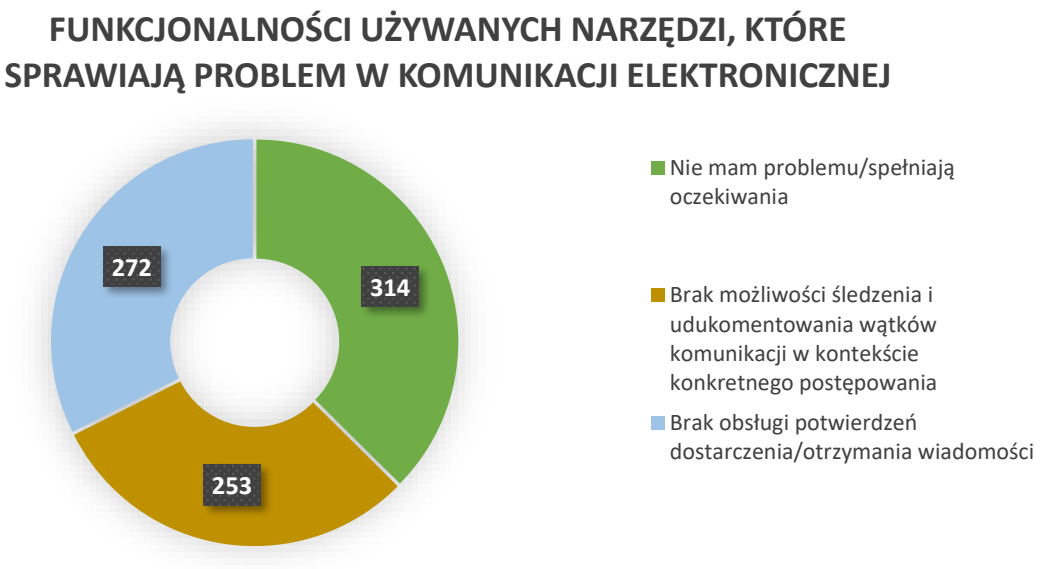

Ankietowani, oprócz odpowiedzi wymienionych w formularzu, wskazywali również swoje sugestie dotyczące napotkanych problemów w tym obszarze. W znacznej części wskazują one, że najczęstsze problemy dotyczą ogłoszeń zamieszczanych w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

<u>Wskazano między innymi na następujące dodatkowe problemy:</u>

- różnice pomiędzy TED a BZP,
- konieczność podawania informacji, które nie wynikają z ustawy Pzp,
- ograniczona liczba znaków w ogłoszeniach TED,
- mała przejrzystość TED, zbyt skomplikowana struktura,
- problemy przy zapisywaniu danych, niejednokrotnie konieczność ponownego wprowadzania danych,
- brak re-używalności danych już raz wprowadzonych.

**<u>Pytanie nr 6</u> – *Proszę wskazać funkcjonalności używanych narzędzi, które w komunikacji elektronicznej sprawiają Państwu problem, nie spełniają oczekiwań.***

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




Poniżej przedstawiono w 3 oddzielnych rankingach, w kolejności narzędzia, których to funkcjonalności sprawiały/nie sprawiały problemu ankietowanym.

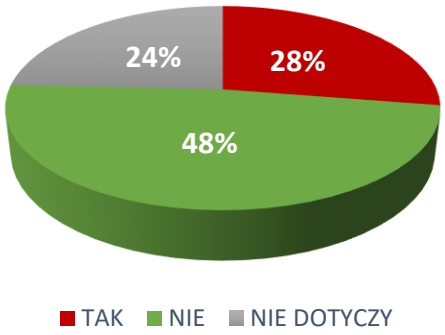
| Najmniej problemów ankietowani mieli: |
|---|
| **1. miniPortal/ePUAP** |
| **2. Inne systemy dostępne na rynku** |
| **3. Własne rozwiązania** |

| Najwięcej problemów z brakiem możliwości śledzenia i dokumentowania wątków komunikacji w kontekście konkretnego postępowania ankietowani mieli: |
|---|
| **1. miniPortal/ePUAP** |
| **2. Inne systemy dostępne na rynku** |
| **3. Własne rozwiązania** |

| Najwięcej problemów z brakiem obsługi potwierdzeń dostarczenia/otrzymania wiadomości ankietowani mieli: |
|---|
| **1. Inne systemy dostępne na rynku** |
| **2. miniPortal/ePUAP** |
| **3. Własne rozwiązania** |

**<u>Pytanie nr 7</u> – *Czy deszyfrowanie ofert sprawia Państwu problem?***

Pytanie miało formę jednokrotnego wyboru. Odpowiedzi zostały zaprezentowane w ujęciu procentowym.




Z uzyskanych odpowiedzi wynika, iż dla około ¼ zamawiających deszyfrowanie ofert stanowiło problem.

**<u>Pytanie nr 8</u> – *Jakich obszarów dotyczyły problemy z deszyfrowaniem ofert?***

Pytanie miało formę wielokrotnego wyboru. Odpowiedzi zostały zaprezentowane w ramach liczby odpowiedzi udzielonych do danego punktu oraz zostały uporządkowane w kolejności malejącej.

| LICZBA ODPOWIEDZI ANKIETOWANYCH | OBSZAR PROBLEMU |
|---|---|
| **146** | Formaty przesyłanych przez wykonawców plików |
| **130** | Weryfikacja podpisu kwalifikowanego |
| **122** | Techniczna organizacja publicznego otwarcia ofert |
| **106** | Kilkukrotne szyfrowanie plików przez wykonawców |
| **84** | Klucze prywatne |
| **71** | Kontakt z administratorem w razie problemów |

Z przedstawionych problemów związanych z deszyfrowaniem ofert nie wynika jeden wiodący problem, lecz kilka samoistnych problemów mogących występować kumulatywnie w postępowaniu.

**<u>Pytanie nr 9</u> – *Jakie nowe funkcjonalności ulepszyłyby używane przez Państwa narzędzia komunikacji elektronicznej?***

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

| LICZBA ODPOWIEDZI ANKIETOWANYCH | FUNKCJONALNOŚĆ |
|---|---|
| **560** | Automatyczne tworzenie i wysyłanie wiadomości do grupy odbiorców (którzy wybierani są automatycznie na podstawie danych z systemu i z uwzględnieniem etapu postępowania, np. wysyłanie zaproszeń do składania ofert tylko do wszystkich wykonawców, którzy pozytywnie przeszli kwalifikacje podmiotową) |
| **269** | Składanie odwołań z zapewnieniem ustawowego (Pzp) przepływu informacji i kolejności komunikacji |

**<u>Ankietowani mieli również możliwość zgłoszenia własnych propozycji funkcjonalności, które ulepszyłyby używane przez nich narzędzia komunikacji elektronicznej.</u>**

| Lp. | PROPOZYCJE FUNKCJONALNOŚCI ANKIETOWANYCH |
|---|---|
| **1** | Możliwość przygotowania dokumentacji postępowania np. SIWZ. |
| **2** | Możliwość przechowywania dokumentacji na Platformie przy danym postępowaniu. |
| **3** | Tworzenie ogłoszeń o udzieleniu zamówienia w systemie do prowadzenia postępowania |
| **4** | Wspólne dane z jednego ogłoszenia np. "ogłoszenia o zamówieniu" powinny być zaczytywane do innego np. "ogłoszenie o udzieleniu zamówienia". |
| **5** | Całość komunikacji w ramach jednego systemu. |
| **6** | Pełna komunikacja z wykonawcami wraz z historią całej komunikacji w danym postępowaniu w jednym miejscu. |
| **7** | Automatyczne zaciąganie danych. |
| **8** | Możliwość automatycznego przygotowywania sprawozdań z zamówień. |
| **9** | Wprowadzanie danych dotyczących postępowania w jednym miejscu. |
| **10** | Możliwość publikacji dokumentacji postępowania w jednym miejscu. |

| | |
|---|---|
| **11** | Automatyczna weryfikacja podpisu kwalifikowanego bezpośrednio w systemie. |
| **12** | Archiwizowanie danych. |
| **13** | Automatyczne szyfrowanie i odszyfrowywanie ofert. |
| **14** | Mozliwość kopiowania ogłoszeń. |
| **15** | Przypominanie zamawiającemu i wykonawcy o zbliżających się terminach składania i otwarcia ofert. |
| **16** | Ustandaryzowany format ofert. |

# 3. Wybrane wnioski z analizy ankiety

**I. Wstęp.**

Przeprowadzona ankieta miała na celu zbadanie poziomu satysfakcji zamawiających z obecnie wykorzystywanych przez nich narzędzi komunikacji elektronicznej w zamówieniach publicznych, oraz zebranie informacji dotyczących potrzeb i oczekiwań zamawiających 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 wykonawców będą pomocne zarówno dla Urzędu, jak i dla dostawców narzędzi komercyjnych oraz 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 lub dla dostawców narzędzi komercyjnych i zachęcić ich do zapewnienia odpowiednich funkcjonalności (jeżeli takie funkcjonalności 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 wykorzystaniem 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 komunikacji elektronicznej w zamówieniach publicznych jest system miniPortal/ePUAP;

2. istnieje grupa około 5 % ankietowanych, która korzysta lub korzystała z więcej niż jednego rozwiązania;

3. wśród ankietowanych w większości przeważają zamawiający, którzy od 18.10 2018 r. do momentu wypełnienia ankiety, z wykorzystaniem elektronicznej komunikacji, przeprowadzili postępowania w od 1 do 5 postępowań. W tym kontekście zastanawiające było, że ankietę wypełniło również 139 przedstawicieli zamawiających (19,5% ogółu ankietowanych), którzy nie przeprowadzili żadnego postępowania z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej;

4. jako najbardziej pożądaną funkcjonalność systemu wspierającego proces elektronizacji udzielania zamówień publicznych ankietowani wskazali możliwość przechowywania/udostępniania całości dokumentacji w jednym miejscu. Kolejnymi bardzo

istotnymi funkcjonalnościami jest komunikacja na linii zamawiający – wykonawca, re-używalność danych w postępowaniu oraz możliwość przygotowania dokumentacji postępowania, np. SIWZ. Powyższe może wskazywać w szczególności na to, że obecnie dostępne narzędzia nie spełniają w pełni oczekiwań zamawiających w tym zakresie, lub też nie oferują tego typu rozwiązań;

5. na jedno z pytań dotyczących funkcjonaliści obecnie wykorzystywanych narzędzi, które w komunikacji elektronicznej sprawiają problem, ankietowani wskazali na pierwszym miejscu brak obsługi potwierdzeń dostarczenia/otrzymania wiadomości, natomiast na drugim miejscu brak możliwości śledzenia i udokumentowania wątków komunikacji.

   Analizując odpowiedzi ankietowanych w tym obszarze, warto wspomnieć, że Urząd Zamówień Publicznych w założeniach do budowanego przez siebie narzędzia, tj. Platformy e-Zamówienia uwzględnił istotną kwestię dla zamawiających, jaką jest funkcjonalność komunikacji zamawiający – wykonawca. Platforma e-Zamówienia będzie udostępniała użytkownikom komponent komunikacyjny, który umożliwi pełną komunikację zamawiający-wykonawca. 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 zamawiających (gdyż grupa reprezentatywna zamawiających będzie brała udział w pracach/testach UX z wykonawcą Platformy e-Zamówienia);

6. w wynikach ankiety zamawiający zwrócili również uwagę na problem, jakim jest brak re-używalności danych już raz wprowadzonych. Powoduje to, że nie mogą oni wykorzystać tych danych i każdorazowo zmuszeni są do wprowadzania ich na nowo, co nie wpływa korzystnie na ergonomię pracy, jak i sam poziom zadowolenia z wykorzystywanych systemów. Jednocześnie wyniki ankiety potwierdziły również to, że niezależnie od tego, z jakiego systemu korzystają zamawiający, to obecnie żaden z nich nie zapewnia takiej funkcjonalności.
   Potwierdza się, że re-używalność danych jest bardzo istotna, zwłaszcza w odniesieniu do rocznych sprawozdań, które zamawiający mają obowiązek sporządzić i przedłożyć Prezesowi Urzędu Zamówień Publicznych. Biorąc powyższe pod uwagę wydaje się, że ankietowani potwierdzili tym samym słuszność założeń funkcjonalnych budowanej przez Urząd Platformy e-Zamówienia, dzięki której w ramach Centralnego Repozytorium Danych (CRD) będą gromadzone wszelkie możliwe ustrukturyzowane dane, co pozwoli zamawiającym na automatyczne uzupełnianie sprawozdania rocznego z udzielonych zamówień i przekazanie go bezpośrednio w systemie do Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych. Oprócz tego CRD będzie repozytorium danych dla modułu analiz i monitorowania w budowanej Platformie e-Zamówienia. W ramach Platformy zamawiającym zostanie udostępnione narzędzie pozwalające na analizowanie i monitorowanie rynku zamówień publicznych zarówno w kontekście własnych zamówień, jak i w odniesieniu do całego rynku zamówień;

7. jednym z newralgicznych aspektów funkcjonalnych poszczególnych narzędzi, których dotyczyły odpowiedzi ankietowanych, jest zagadnienie dotyczące deszyfrowania ofert. Pomimo, że 48% ankietowanych odpowiedziało, że nie ma problemu z tą funkcjonalnością,

to znaczna liczba ankietowanych, a mianowicie 28% wskazała, że problemów w tym zakresie doświadczyła. Z przedstawionych przez ankietowanych problemów związanych z deszyfrowaniem ofert nie wynika jeden wiodący problem, lecz kilka samoistnych problemów mogących występować kumulatywnie w danym postępowaniu. Wśród nich wskazywano przede wszystkich na kwestie związane z formatami przesyłanych plików przez wykonawców, weryfikację prawidłowości złożonego podpisu kwalifikowanego pod dokumentami oferty, czy techniczną organizację publicznego otwarcia. Wskazanie powyższych obszarów sugeruje, że wśród 28 % ankietowanych kwestia deszyfrowania ofert łączona jest nie tylko z technicznym aspektem samej czynności deszyfrowania ofert, ale w znacznej mierze z kwestią dotyczącą standaryzacji procesu składania i otwarcia ofert z użyciem wzorów dokumentów i korzystania z narządzi znanych obydwu stronom procesu zamówieniowego.

Warto w tym miejscu zauważyć, że przy tworzeniu koncepcji budowy Platformy e-Zamówienia w zakresie deszyfrowania ofert brano pod uwagę nie tylko aspekt bezpieczeństwa w zachowaniu integralności ofert, ale również aspekt dotyczący zautomatyzowania procesu w celu ułatwienia korzystania z tych funkcjonalności użytkownikom. Ponadto na uwagę zasługuje, że koncepcja Platformy e-Zamówienia uwzględnia standaryzację dokumentów w tym, wzorów dokumentów, która pozwoli wykonawcom na zachowanie standardów przy składaniu ofert, a zamawiającym ułatwi proces ich otwarcia, badania i oceny;

8. wskazanie obszarów problemowych z punktu 7, sugeruje, że w dalszym ciągu niezależnie od rozwiązania, z jakim przyjdzie zamawiającemu pracować, konieczna jest dalsza edukacja i pomoc zamawiającym w zakresie procesu otwarcia, badania i oceny ofert, oraz wykonawcom w zakresie poprawnego przygotowywania ofert (aspekty techniczne i merytoryczne);

9. poza kluczowymi funkcjonalnościami, które były przedmiotem badania, ankietowani mieli możliwość zgłoszenia w toku całej ankiety dodatkowych funkcjonaliści, które ich zdaniem powinien zawierać system wspierający proces udzielania zamówień publicznych. Urząd Zamówień Publicznych wstępnie przeanalizował dodatkowe funkcjonalności, które z punktu widzenia budowanej przez Urząd Platformy e-Zamówień można podzielić na dwie kategorie. Pierwsze z nich to te, które zostały już uwzględnione w ramach planowanej docelowej Platformy e-Zamówienia i są to np. m.in.:

   1) pełna komunikacja z wykonawcami wraz z historią całej komunikacji w danym postępowaniu w jednym miejscu,
   2) możliowść automatycznego przygotowywania sprawozdań z zamówień,
   3) reużywalność danych,
   4) automatyczne zaciąganie danych,
   5) tworzenie informacji z otwarcia ofert,
   6) automatyczne szyfrowanie dzięki dedykowanej aplikacji i odszyfrowywanie ofert,

druga kategoria to pozostałe propozycje, które zostaną przenalizowane i w miarę możliwości uwzględnione przez Urząd w planach rozwojowych Platformy e-Zamówień na późniejszym etapie prac.

**III. Podsumowanie.**

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