

Warszawa, dnia 19 maja 2021 r.

**CG.ZP.U.272.7.2021.AS**

## WYJAŚNIENIA I ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Zgodnie z art. 135 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. poz. 2019 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, do Zamawiającego wpłynęły wnioski o wyjaśnienie treści specyfikacji warunków zamówienia (SWZ) w postępowaniu na **przeprowadzenie analizy, zaprojektowanie, opracowanie i wdrożenie trzech Systemów Dziedzinowych, zapewnienie Zamawiającemu puli roboczogodzin na prace zlecane oraz udzielenie Zamawiającemu Wsparcia technicznego w ramach projektu „Regionalne partnerstwo samorządów Mazowsza dla aktywizacji społeczeństwa informacyjnego w zakresie e-administracji i geoinformacji” (Projekt ASI).**

Działając na podstawie art. 135 ust. 2 oraz art. 137 ust. 1 ustawy Zamawiający udziela następujących wyjaśnień oraz dokonuje zmiany treści specyfikacji warunków zamówienia:

### Pytanie 1:

*Dotyczy zapisu SIWZ - Załącznik nr 4 do SIWZ - OPZ, wymaganie PROM.5.1*

*„SD będzie składał się z przygotowanego przez Wykonawcę:*

*(...)*

*Back-office’u lokalnego zlokalizowanego w Infrastrukturze każdego z Partnerów Projektu, wymienionych w Załączniku nr 3 do OPZ;*

*(...)*

*Czy Zamawiający dopuści instalację Systemu Dziedzinowego do zarządzania informacją i promocją JST jedynie w węźle regionalnym zlokalizowanym w Infrastrukturze Zamawiającego i założenie Partnerom Projektu kont wewnątrz platformy pozwalających na realizację wszystkich pozostałych wymagań OPZ dla Systemu Dziedzinowego do zarządzania informacją i promocją JST?*

*Rekomendujemy jednorazową instalację platformy chatbot w punkcie centralnym zamawiającego na maszynie Linux (natywne środowisko platformy chatbot na którym dostawca jest w stanie zagwarantować stabilność działania.*

*Przystosowanie rozwiązania do instalacji na maszynach Windows wymagałoby dodatkowych dużych nakładów pracy i niosło za sobą ryzyko wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń mogących zagrozić realizacji projektu w zakładanych ramach czasowych lub/i formie) i założenie jednostkom podległych kont wewnątrz platformy.*

*Swoją rekomendację motywujemy:*

- 1. Wysoką skalowalnością - dodanie kolejnych jednostek w przyszłości będzie związane jedynie z założeniem konta dla jednostki, bez potrzeby ponoszenia kosztu instalacji rozwiązania*
- 2. Prostością aktualizacji - aktualizacja platformy będzie realizowana w 1 centralnym miejscu, a nie każdej jednostce z osobna*
- 3. Czasem i kosztem instalacji - instalacja platformy zajmuje od 2 do 4 roboczodni, założenie konta i kustomizacja bazy wiedzy 1 roboczodzień. Przy założeniu 50 jednostek centralna instalacja zajmie 52-54 roboczodni, a instalacja per jednostka 150-250 roboczodni.*
- 4. Możliwością rozbudowy rozwiązania o oprogramowanie voicebot - Wykonawca posiada w swojej ofercie rozwiązanie voicebot instalowalne centralnie i umożliwiające integrację z obecną infrastrukturą telefoniczną zamawiającego.*
- 5. Minimalizacją punktów awarii.*
- 6. Ekologią - platforma chatbota, jak każde oprogramowanie zwiększa wykorzystanie zasobów serwerowych nawet w spoczynku dla utrzymania swoich funkcji podstawowych, jednorazowa instalacja będzie pobierać prąd dla funkcji podstawowych raz, a instalacja per jednostka pobierze go per jednostka.*

### Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje stanowisko o konieczności Back-office’u lokalnego zlokalizowanego w Infrastrukturze każdego z Partnerów Projektu, wymienionych w Załączniku nr 3 do Opisu przedmiotu zamówienia (OPZ).

Zamawiający dopuszcza instalację Systemu Dziedzinowego u Partnerów Projektu na maszynie wirtualnej z systemem operacyjnym Linux.



### Pytanie 2:

W związku z prowadzonym postępowaniem i udzielonymi w dniu 12 maja br. odpowiedziami do treści SIWZ zwracamy się z prośbą o wydłużenie terminu składania ofert jaki został wyznaczony na 20 maja br. Prośba wynika z szerokiego zakresu odpowiedzi. Umożliwi to wykonawcy zapoznanie się z całym materiałem oraz rzetelnie przygotować ofertę w ww. postępowaniu. W ocenie wykonawcy, przesunięcie terminu składania ofert na 24 maja będzie wystarczającym dla wykonania powyżej wskazanych działań.

### Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany treści SWZ polegającej na przedłużeniu terminu związania ofertą oraz składania ofert.

W związku z powyższym paragrafy 18, 20 i 21 SWZ otrzymują brzmienie:

- 1) „**Paragraf 18. Termin związania ofertą**
  1. **Wykonawca jest związany ofertą nie dłużej niż 90 dni od dnia upływu terminu składania ofert, czyli do dnia 21 sierpnia 2021 roku (...)**
- 2) **Paragraf 20. Sposób oraz termin składania ofert**  
(...)
  4. **Termin składania ofert upływa w dniu 24 maja 2021 roku godzina 10:00. (...)**
- 3) **Paragraf 21. Termin otwarcia ofert**
  1. **Terminem otwarcia ofert jest dzień 24 maja 2021 r. godzina 10:10. (...)**”

### Pytanie 3:

Dotyczy udzielonych odpowiedzi z dnia 12.05. br.

Wymaganie WB.12

W Systemach Dziedziny nie można zamieszczać odnośników do skryptów znajdujących się na innych serwerach.

Dotyczy front-office i back-office

Pytanie:

Czy zamawiający potwierdza, iż niniejsze wymaganie nie dotyczy odnośników w załącznikach dodawanych do systemu?

Czy zamawiający potwierdza, iż niniejsze wymaganie nie dotyczy skryptów wprowadzanych w ramach integracji z systemem SSO (np. KEYCLOAK)?

Odpowiedź:

W wymaganium WB.12 mowa jest o tym, że w Systemach Dziedziny nie można zamieszczać odnośników do skryptów znajdujących się na innych serwerach poza infrastrukturą projektową Zamawiającego. Wymaganie dotyczy wszystkich modułów i elementów Systemów Dziedziny wdrożonych przez Wykonawcę w infrastrukturze projektowej Zamawiającego, w tym na przykład systemu SSO/KEYCLOAK. Wymaganie dotyczy również odnośników w załącznikach dodawanych do systemu. Integracje z systemami Zewnętrznymi i wymagania dotyczące integracji zostały opisane w OPZ.

Pytanie dodatkowe:

Skrypt w takim rozumieniu może być częścią dowolnej strony, a jej zawartość za odnośnikiem może zmieniać się w czasie (np. uznawana za bezpieczną zawartość może zostać zastąpiona po pewnym czasie inną).

Czy zamawiający oczekuje, że System Dziedziny nie będzie pozwalał zamieszczać załączników np. plików .pdf zawierających w treści odnośnik (czyli link) do jakichkolwiek zewnętrznych serwerów (lub serwerów spoza listy dozwolonych adresów url.) ?

### Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje odpowiedź z dnia 12 maja 2021 r.

W Systemie nie powinny być umieszczone przez Wykonawcę odnośniki do skryptów znajdujących się na innych serwerach. Zamawiający nie ogranicza działań Użytkowników i Administratorów Systemu Dziedziny pod warunkiem że spełniają one wymagania dotyczące bezpieczeństwa i funkcjonowania Systemu zawarte w OPZ.

### Pytanie 4:

Dotyczy udzielonych odpowiedzi z dnia 12.05. br

Wymaganie SOP.3

SD musi współpracować z urządzeniami peryferyjnymi, w tym drukarki (lokalne, sieciowe), skanery (lokalne, sieciowe), kserokopiarki, itp. i umożliwiać m.in.:

SOP 3.1 wydruk raportów;

SOP.3.2 wydruk wniosków elektronicznych (wniosek o urlop, wniosek o delegację służbową, wniosek szkoleniowy);

SOP.3.3 obrót tekstu i obrazu oraz skalowalność drukowanych dokumentów;

SOP.3.4 Wykonanie wszystkich wydruków z pozycji podglądu wydruku - SD musi umożliwiać podgląd dokumentu przed wydrukiem wraz ze wszystkimi ustawieniami wydruku na stronie i odzwierciedlać widok wydrukowanego dokumentu. Z takiego podglądu użytkownik systemu ma mieć możliwość wydruku oglądanego dokumentu.

Pytanie:

Z powodów technicznych ale też dla bezpieczeństwa aplikacje webowe nie mają bezpośredniego dostępu do zasobów sprzętowych (w tym w szczególności do lokalnych urządzeń peryferyjnych). Ogranicza je tu także sam proces

przeładowarki, co oznacza, że każda przeładowarka umożliwi podgląd oraz drukowanie w nieco inny sposób. Ponadto należy pamiętać o tym, że nawet w ramach tej samej przeładowarki możliwość skalowania lub obrotu zależy przede wszystkim od sterowników drukarki i możliwości samego urządzenia. Czy Zamawiający potwierdza, że wymagania SOP.3.1, SOP.3.2, SOP.3.3, SOP.3.4 są z powodów technicznych zależne od przeładowarki oraz stosowanych na stanowiskach sterowników drukarek? Czy zamawiający potwierdza, że w związku z w/w ograniczeniami należy zastosować format PDF dla dokumentów przeznaczonych do druku?

Odpowiedź:

Zgodnie z wymaganiem SOP.3 każdy dokument niezależnie od formatu pliku powinien być możliwy do wydruku poprzez przeładowarkę zgodnie z jej możliwościami dostępnymi na używanym urządzeniu. Ponadto każdy z dokumentów powinien posiadać możliwość eksportu do formatu PDF i konfiguracji parametrów wydruku przez interfejs na stronie.

Pytanie dodatkowe:

Czy słowa „kserokopiarki, itp” należy rozumieć jako urządzenia wielofunkcyjne z możliwością drukowania wyposażone w interfejs sieciowy?

Odpowiedź:

Tak, przez słowo „kserokopiarki, itp.” należy rozumieć jako urządzenia wielofunkcyjne z możliwością drukowania wyposażone w interfejs sieciowy.

**Pytanie 5:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do Umowy

INS.6 - Wykonawca przeprowadzi zdalne grupowe 1-dniowe instruktaże dla Użytkowników w grupach maksymalnie 20 osobowych, przy czym pojedynczy instruktaż grupowy nie może trwać krócej niż 6 godzin.

Prosimy o wyjaśnienie dla ilu (łącznie) użytkowników Wykonawca ma przeprowadzić szkolenie w zakresie Systemu Dziedziny do samoobsługi pracowniczej?

Odpowiedź:

Zgodnie z Załącznikiem nr 2 - Lista Partnerów Projektu ASI wraz z liczbą wdrożeń Systemu Dziedziny do samoobsługi pracowniczej – System dziedziny do samoobsługi pracowniczej będzie wdrożony u 40 Partnerów.

Zgodnie z wymaganiem OPZ:

<b>INS.5</b>	Procesem transferu wiedzy dla Użytkowników będzie objętych maksymalnie dwukrotna liczba Użytkowników wymienionych jako Partnerzy Projektu w Załącznikach 1-3 do OPZ.
<b>INS.6</b>	Wykonawca przeprowadzi zdalne grupowe 1-dniowe instruktaże dla Użytkowników w grupach maksymalnie 20 osobowych, przy czym pojedynczy instruktaż grupowy nie może trwać krócej niż 6 godzin.
<b>INS.7</b>	Wykonawca przeprowadzi zdalne grupowe 1-dniowe instruktaże dla Użytkowników będących przedstawicielami Partnerów Projektu w zakresie obsługi administracyjnej dla Administratorów SD. Instruktaże muszą zostać przeprowadzone w grupach maksymalnie 20 osobowych. Pojedynczy instruktaż nie może trwać krócej niż 6 godzin. Przewiduje się udział w instruktażu jednego administratora dla każdego Partnera do każdego z SD.

A zatem instruktażami z zakresy Systemu dziedziny do samoobsługi pracowniczej zostanie objętych:  $40 \cdot 2 + 40 \cdot 1 = 120$  Użytkowników i Administratorów lokalnych.

Ponadto:

<b>INS.9</b>	Wykonawca przeprowadzi zdalny instruktaż (min. 2 Dni Robocze) w zakresie instalacji, konfiguracji, konserwacji, obsługi administracyjnej i użytkowej w tym procesie aktualizacji z wykorzystaniem SDO dla maksymalnie 10 osób - administratorów węzła wojewódzkiego, wskazanych przez Zamawiającego. W ramach instruktaży Wykonawca przedstawi architekturę i cały proces instalacji i konfiguracji Oprogramowania, a także instalacji i konfiguracji integracji z modułami Systemu e-Urząd. Zakres merytoryczny instruktaży musi być wcześniej zaakceptowany przez Zamawiającego. Przed rozpoczęciem instruktaży Wykonawca zapewni pełne środowisko niezbędne do przeprowadzenia instruktaży.
<b>INS.10</b>	Wykonawca przeprowadzi instruktaż (min. 2 Dni Robocze) dla maksymalnie 10 przedstawicieli Zamawiającego w zakresie architektury i poszczególnych elementów dostarczonego przez Wykonawcę Zamawiającemu Zintegrowanego środowiska programistycznego, jego instalacji i konfiguracji oraz sposobu tworzenia, modyfikowania, kompilacji, uruchamiania na podstawie skompilowanych kodów źródłowych i testowania Oprogramowania. Przed rozpoczęciem instruktaży Wykonawca zapewni pełne środowisko niezbędne do przeprowadzenia instruktaży.

**Pytanie 6:**

Dotyczy SIWZ.

Czy w zapisach SWZ na stronie 19 i 20 nie występuje niewłaściwe powtórzenie nagłówka tabeli?

Jaki nagłówek tabeli widoczny poniżej i zaznaczony kolorystycznie jest prawidłowy ?

a) Punkty w podkryterium czas usunięcia Awarii niekrytycznej zostaną przyznane w następujący sposób

Czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii niekrytycznej do momentu usunięcia przez Wykonawcę Awarii niekrytycznej w przypadku świadczenia Wsparcia technicznego, gwarancji i rękopmi dla funkcjonalności dostępnych dla Uzytkownikow, które nie wpływają na funkcjonalności dostępne dla Interesantow. (w godzinach)	Punkty
24 – 19 Godzin Roboczych	0
18 – 13 Godzin Roboczych	6
12 Godzin Roboczych i mniej	12
Czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii niekrytycznej do momentu usunięcia przez Wykonawcę Awarii niekrytycznej w przypadku świadczenia Wsparcia technicznego, gwarancji i rękopmi dla funkcjonalności dostępnych dla Uzytkownikow oraz funkcjonalności dla Interesantow, które mają wpływ na funkcjonalności dla Interesantow. (w godzinach)	Punkty

Województwo Mazowieckie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa

19

SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

CG.ZP.U.272.7.2021.AS

Czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii niekrytycznej do momentu usunięcia przez Wykonawcę Awarii niekrytycznej w przypadku świadczenia Wsparcia technicznego, gwarancji i rękopmi dla funkcjonalności dostępnych dla Uzytkownikow, które nie wpływają na funkcjonalności dostępne dla Interesantow. (w godzinach)	Punkty
5 Godzin Roboczych	0
4 Godziny Robocze	6
3 Godziny Robocze i mniej	12

#### Odpowiedź:

Zamawiający poprawia w treści SWZ omyłkę pisarską, prawidłowa treść tabeli:

Czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii niekrytycznej do momentu usunięcia przez Wykonawcę Awarii niekrytycznej w przypadku świadczenia Wsparcia technicznego, gwarancji i rękopmi dla funkcjonalności dostępnych dla Uzytkownikow, które nie wpływają na funkcjonalności dostępne dla Interesantow. (w godzinach)	Punkty
24 – 19 Godzin Roboczych	0
18 – 13 Godzin Roboczych	6
12 Godzin Roboczych i mniej	12
Czas liczony od momentu zgłoszenia Awarii niekrytycznej do momentu usunięcia przez Wykonawcę Awarii niekrytycznej w przypadku Świadczenie Wsparcia technicznego, gwarancji i rękopmi dla funkcjonalności dostępnych dla Uzytkownikow oraz funkcjonalności dla Interesantow, które mają wpływ na funkcjonalności dla Interesantow. (w godzinach)	Punkty
5 Godzin Roboczych	0
4 Godziny Robocze	6
3 Godziny Robocze i mniej	12

#### Pytanie 7:

Dotyczy pytania zadanego przez Wykonawcę w dniu 13.05. Zapis SIWZ - Załącznik nr 4 do SIWZ - OPZ, wymaganie PROM.5.1

„SD będzie składał się z przygotowanego przez Wykonawcę:

(...)

Back-office'u lokalnego zlokalizowanego w Infrastrukturze każdego z Partnerów Projektu, wymienionych w Załączniku nr 3 do OPZ;

(...)"

Czy Zamawiający dopuści instalację Systemu Dziedzinyowego do zarządzania informacją i promocją JST jedynie w węzle regionalnym zlokalizowanym w Infrastrukturze Zamawiającego i założenie Partnerom Projektu kont wewnątrz platformy pozwalających na realizację wszystkich pozostałych wymagań OPZ dla Systemu Dziedzinyowego do zarządzania informacją i promocją JST?

Rekomendujemy jednorazową instalację platformy chatbot w punkcie centralnym zamawiającego na maszynie Linux (natywne środowisko platformy chatbot na którym dostawca jest w stanie zagwarantować stabilność działania.

Przystosowanie rozwiązania do instalacji na maszynach Windows wymagałoby dodatkowych dużych nakładów pracy i niosło za sobą ryzyko wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń mogących zagrozić realizacji projektu w zakładanych ramach czasowych lub/i formie) i założenie jednostkom podległych kont wewnątrz platformy.

Swoją rekomendację motywujemy:

1. Wysoką skalowalnością - dodanie kolejnych jednostek w przyszłości będzie związane jedynie z założeniem konta dla jednostki, bez potrzeby ponoszenia kosztu instalacji rozwiązania

2. Prostotą aktualizacji - aktualizacja platformy będzie realizowana w 1 centralnym miejscu, a nie każdej jednostce z osobna

3. Czasem i kosztem instalacji - instalacja platformy zajmuje od 2 do 4 roboczodni, założenie konta i kastomizacja bazy wiedzy 1 roboczodzień. Przy założeniu 50 jednostek centralna instalacja zajmie 52-54 roboczodni, a instalacja per jednostka 150-250 roboczodni.

4. Możliwością rozbudowy rozwiązania o oprogramowanie voicebot - Wykonawca posiada w swojej ofercie rozwiązanie voicebot instalowalne centralnie i umożliwiające integrację z obecną infrastrukturą telefoniczną zamawiającego.

5. Minimalizacją punktów awarii.

6. Ekologią - platforma chatbota, jak każde oprogramowanie zwiększa wykorzystanie zasobów serwerowych nawet w spoczynku dla utrzymania swoich funkcji podstawowych, jednorazowa instalacja będzie pobierać prąd dla funkcji podstawowych raz, a instalacja per jednostka pobierze go per jednostka.

Wykonawca dodatkowo pragnie zaznaczyć, iż zaproponowany w OPZ model wdrożenia systemu dziedzinowego do zarządzania informacją i promocją JST (Załącznik nr 3 do OPZ) u 36 Partnerów będzie bardzo kłopotliwy oraz rodzi poważne ryzyko niestabilnego działania, z uwagi na wykorzystanie przez znaczną część Partnerów Projektu stron internetowych hostowanych u zewnętrznych dostawców.

Zgodnie z najlepszą wiedzą Wykonawcy komunikacja pomiędzy częścią serwerową Systemu dziedzinowego do zarządzania informacją i promocją JST zainstalowaną w infrastrukturze lokalnej Partnerów Projektu i częścią kliencką osadzaną na serwerze, na którym funkcjonują strony internetowe Partnerów Projektu w wielu przypadkach wymagała będzie:

- wydzielenia w infrastrukturze lokalnej Partnerów Projektu strefy DMZ oraz zapewnienia komunikacji przez często niedostatecznie szybkie łącza internetowe,

lub

- zapewnienia komunikacji za pośrednictwem węzła regionalnego z wykorzystaniem usług typu proxy zapewnionych w warstwie regionalnej Zamawiającego.

W obu przypadkach rozwiązanie cechowało się będzie niską stabilnością działania oraz problemami administracyjnymi po stronie Zamawiającego.

W ocenie Wykonawcy, jedynym rozwiązaniem w takiej sytuacji jest dopuszczenie instalacji Systemu Dziedzinowego do zarządzania informacją i promocją JST jedynie w węźle regionalnym zlokalizowanym w Infrastrukturze Zamawiającego i założenie Partnerom Projektu kont wewnątrz platformy pozwalających na realizację wszystkich pozostałych wymagań OPZ dla Systemu Dziedzinowego do zarządzania informacją i promocją JST.

Zwracamy się z prośbą o pozytywne rozpatrzenie wniosku o dopuszczenie alternatywnego wariantu wdrożenia, który nie będzie gorszy od podstawowego i zapewni Zamawiającemu tą samą funkcjonalność Systemu Dziedzinowego do zarządzania informacją i promocją JST.

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający podtrzymuje stanowisko o konieczności Back-office'u lokalnego zlokalizowanego w Infrastrukturze każdego z Partnerów Projektu, wymienionych w Załączniku nr 3 do OPZ.

Jednocześnie działając na podstawie art. 137 ust. 1 ustawy Zamawiający dokonuje zmiany następujących dokumentów zamówienia, w tym uwzględniając zmiany wynikające ze złożonych wniosków o wyjaśnienie do treści SWZ:

- 1) załącznik nr 2 do SWZ - Opis przedmiotu zamówienia (OPZ),
- 2) załącznik nr 4 do OPZ - Opis infrastruktury serwerowej i sieciowej zamawiającego i partnerów oraz zasoby sprzętowe przeznaczone na systemy dziedzinowe

Powyższe dokumenty otrzymują brzmienie określone w załącznikach do niniejszego pisma.

Zgodnie z art. 135 ust. 6 i art. 137 ust. 2 ustawy treść zapytań wraz z wyjaśnieniami i zmianą treści specyfikacji warunków zamówienia oraz załącznikami zostaną udostępnione na stronie Platformy Zakupowej <https://platformazakupowa.pl/pn/mazovia> prowadzonego postępowania.

#### Załączniki:

- 1) załącznik nr 2 do SWZ - Opis przedmiotu zamówienia (OPZ),
- 2) załącznik nr 4 do OPZ - Opis infrastruktury serwerowej i sieciowej zamawiającego i partnerów oraz zasoby sprzętowe przeznaczone na systemy dziedzinowe