

Warszawa, dnia 11 września 2023 r.

**Wykonawcy ubiegający się  
o udzielenie zamówienia**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn. „Usługa utrzymania i rozwoju Systemu Obsługi Finansowej (SOF2)” (znak sprawy: ZP/18/23).

Szanowni Państwo,

działając na podstawie art. 135 ust. 2 ustawy z 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 605) uprzejmie informuję, iż w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego wpłynęły do Zamawiającego wnioski o wyjaśnienie treści specyfikacji warunków zamówienia, których treść prezentuję poniżej wraz z odpowiedziami:

**Pytanie 1:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie czy wskazana przez PFRON w „Planie postępowań o udzielenie zamówień na rok 2023” wartość 19,2 mln zł netto jest wartością obejmującą:

- a) wyłącznie zamówienie podstawowe?
- b) zamówienie podstawowe wraz z opcją?
- c) zamówienie podstawowe wraz z opcją oraz „zamówienie, o którym mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp”?

Jeśli kwota 19,2 mln zł netto nie dotyczy wyłącznie zamówienia podstawowego, prosimy o wskazanie jaki budżet (netto) Zamawiający zakłada na realizację zamówienia podstawowego (gwarantowanego)?

**Odpowiedź:**

Wartość orientacyjna zamówienia wskazana w planie postępowań, tj. 19,2 mln zł jest wartością bez podatku od towarów i usług i obejmuje pkt a) - c). Natomiast Zamawiający przeznaczy na realizację zamówienia gwarantowanego kwotę 9 522 610,80 zł brutto.

**Pytanie 2:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca będzie mógł realizować zakres przedmiotu zamówienia w modelu pracy zdalnej (lub jeśli Wykonawca uzna to za zasadne: hybrydowo).

**Odpowiedź:**

Tak, Wykonawca będzie mógł realizować przedmiot zamówienia w modelu pracy zdalnej a w szczególnych przypadkach – na żądanie Zamawiającego –stacjonarnie.

**Pytanie 3:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

W przypadku, gdyby podczas kontroli Zamawiający korzystał z audytora zewnętrznego, audytor taki będzie miał dostęp do informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy. W związku z powyższym, prosimy o:

- a) potwierdzenie, że Audytorem nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Wykonawcy, ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy,
- b) potwierdzenie, że audytor zawrze z Wykonawcą umowę o zachowaniu poufności,
- c) potwierdzenie, że zakres i częstotliwość czynności podejmowanych przez Audytora nie będą zakłócać prac realizowanych przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu zamówienia.

**Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający potwierdza zakres wskazany w pkt a) – c).

**Pytanie 4:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

ATK-56. Aktualizacja Systemu realizowana jest dla:

- dostosowania Systemu do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wpływających na sposób funkcjonowania oraz funkcjonalności Systemu, w tym również określających minimalne wymagania techniczne dla systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego

Prosimy o zmianę zapisów OPZ w taki sposób, aby zmiany związane z dostosowywaniem Systemu do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wpływających na sposób funkcjonowania oraz funkcjonalności Systemu, były realizowane z puli roboczogodzin w ramach usług „Modyfikacji i Rozwoju Systemu SOF2”. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest w stanie przewidzieć liczby i skali złożoności przedmiotowych zmian przepisów prawa (w szczególności mając na uwadze okres wyborczy) w perspektywie czasu trwania Umowy, a zatem zmiany te nie powinny być rozliczane/finansowane w ramach zryczałtowanych kosztów miesięcznej „asysty technicznej” (Usługa Asysty Technicznej i Konserwacji). W obecnym brzmieniu Opis Przedmiotu Zamówienia nie pozwala Wykonawcy na przygotowanie rzetelnej i miarodajnej wyceny (oferty), ponieważ nie jest możliwe aby Wykonawca mógł właściwie ocenić i skalkulować w ramach ryczałtu za usługi „Usługi Asysty Technicznej i Konserwacji Systemu SOF2” wykonanie (implementowanie) zmian w Oprogramowaniu wynikających ze zmian przepisów prawa o nieznaney na dzień wyceny (ofertowania) skali i nieznaney częstotliwości przedmiotowych zmian.

**Odpowiedź:**

Wskazany punkt ATK-56 dotyczy minimalnych wymagań technicznych dla systemów informatycznych, a nie modyfikacji funkcjonalności systemu SOF2. Wobec powyższego Zamawiający nie wyraża zgody na powyższą zmianę.

**Pytanie 5:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

2. Ogólny opis zamówienia.

2.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego:

2.1.2. Modyfikacji i Rozwoju Systemu SOF2 (dalej: rozwoju Systemu SOF2) w ramach maksymalnego limitu 100 000 Roboczogodzin, w tym:

a) w ramach zamówienia gwarantowanego – 50 000 Roboczogodzin;  
oraz SWZ

19.6 Liczba Roboczogodzin Rozwoju wskazana w pozycji 4 Formularza Oferty do realizacji w ramach Opcji są wielkościami szacunkowymi, służącymi do porównania złożonych ofert i wyboru najkorzystniejszej oferty. Rzeczywista liczba Roboczogodzin będzie uzależniona od faktycznych potrzeb Zamawiającego, poziomu świadczenia zamówienia gwarantowanego przez Wykonawcę, a także posiadanych przez Zamawiającego środków pozwalających na sfinansowanie Opcji.

Prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający gwarantuje wykorzystanie pełnej puli 50.000 roboczogodzin w ramach zamówienia podstawowego? - tzn. czy Zamawiający potwierdza, że dokona zleceń „Usług Modyfikacji i Rozwoju”, które w okresie 24 miesięcy osiągną sumaryczny wymiar 50.000 roboczogodzin?

**Pytanie 6:**

Dotyczy: Załącznik nr 2 do specyfikacji warunków zamówienia (Projektowane postanowienia Umowy)

Prosimy o wyjaśnienie czy w ramach zamówienia określonego w umowie jako „gwarantowane” na usługi rozwoju, rozliczane w ramach puli 50.000 roboczogodzin Wykonawca w przypadku niewyczerpania tej puli w toku realizacji umowy otrzyma wynagrodzenie stanowiące równowartość niezamówionych prac, do świadczenia których był zobowiązany i gotowy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający uprzejmi informuje, iż pula 50.000 roboczogodzin, w ramach zamówienia gwarantowanego, jest przeznaczona do wykorzystania w całym okresie obowiązywania umowy, tj. w ciągu 48 miesięcy od daty zawarcia umowy.

Niemniej jednak, gdy Zamawiający nie wykorzysta 50.000 roboczogodzin w ramach zamówienia gwarantowanego, tj. w okresie 24 miesięcy od daty zawarcia umowy, wówczas zobowiązuje się do uruchomienia zamówienia opcjonalnego, w zakresie ATiK, zgodnie z bieżącymi potrzebami zamawiającego.

Zamawiający podkreśla, iż nie przewiduje możliwości dokonania zapłaty za niezamówione roboczogodziny.

**Pytanie 7:**

Dotyczy: Załącznik nr 2 do specyfikacji warunków zamówienia (Projektowane postanowienia Umowy)

Prosimy o wyjaśnienie czy w związku z zasadami określonymi w umowie, iż „Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia w wysokości do 30% wartości całości przedmiotu umowy w zależności od faktycznych potrzeb” oraz „Usługa Modyfikacji i Rozwoju świadczona będzie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, w wymiarze 50.000 Roboczogodzin, w okresie od dnia zawarcia Umowy, przez okres 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, jednak nie dłużej niż do wyczerpania przez Zamawiającego wyżej wymienionego limitu Roboczogodzin, w zamian za wynagrodzenie obliczone wg stawki, określonej w Paragrafie 3 Umowy” Zamawiający w przypadku w którym zaoferowana kwota za roboczogodzinę spowoduje przekroczenie budżetu gwarantowanego na zamówienie podstawowe w zakresie Usług Modyfikacji i rozwoju przyjmie, że w ramach budżetu jakim dysponuje będzie zlecał usługi wg stawki z oferty do czasu wyczerpania puli/ew. rezygnacji wg ceny ofertowej, czy raczej uzna, że cena oferty przekracza kwotę na sfinansowanie zamówienia?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż zapis „Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia w wysokości do 30% wartości całości przedmiotu umowy w zależności od faktycznych potrzeb” został

usunięty z treści projektowanych postanowień umowy. W ww. zakresie powyższe pytanie jest bezprzedmiotowe.

Ponadto Zamawiający informuje, iż w sytuacji gdy zaoferowana kwota za roboczogodzinę spowoduje przekroczenie budżetu gwarantowanego na zamówienie podstawowe w zakresie Usług Modyfikacji i rozwoju, zamawiający uzna, iż cena oferty przekracza środki przeznaczone na realizację zamówienia.

**Pytanie 8:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Oprogramowanie Zamawiającego	Oprogramowanie aktualnie wykorzystywane na potrzeby Systemu, które zapewnia Zamawiający
------------------------------	---

Prosimy o potwierdzenie, że w/w definicja obejmuje zapewnione przez Zamawiającego systemy (stos technologiczny):

- a) oprogramowanie narzędziowe,
- b) oprogramowanie systemowe,
- c) oprogramowanie bazodanowe,
- d) oprogramowanie standardowe,
- e) oprogramowanie obce.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zapewnia całe oprogramowanie niezbędne do pracy systemu (oprogramowanie bazodanowe, oprogramowanie systemowe, standardowe i obce), nie zapewnia oprogramowania narzędziowego.

**Pytanie 9:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Środowisko Deweloperskie	Infrastruktura sprzętowo – programowa Wykonawcy, która zapewnia Wykonawcy wykonywanie m.in. czynności: 1. wprowadzania zmian do Kodu Źródłowego Systemu; 2. tworzenia i uzupełniania Dokumentacji Systemu oraz Kodów Źródłowych; 3. wytwarzania wykonywalnej i instalacyjnej wersji Systemu dla Środowiska Testowego i Środowiska Produkcyjnego; 4. przeprowadzania testów realizowanych przez Wykonawcę w wersji instalacyjnej Systemu przed przystąpieniem do testów akceptacyjnych w Środowisku Testowym.
--------------------------	--

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający nie stawia wymagań wydajnościowych w stosunku do „Środowiska deweloperskiego” zapewnionego przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie stawia wymagań wydajnościowych dla środowiska deweloperskiego. Środowisko deweloperskie pozostaje w gestii Wykonawcy.

**Pytanie 10:**

Dotyczy: 09\_Zmiana treści SWZ (2)

6.6. Zamawiający umożliwia Wykonawcom, przed złożeniem oferty dokonać sprawdzenia dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia na miejscu u Zamawiającego (tj. dokumentacji Systemu oraz kodów źródłowych). Sprawdzenie dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia jest możliwe w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, al. Jerozolimskie 96, w dniach:

6.6.1. 4 września 2023 r. w godzinach 10:00 – 15:00,

6.6.2. 6 września 2023 r. w godzinach 10:00 – 15:00,

Prosimy o enumeratywne wyspecyfikowanie jakie dokumenty składają się na „Dokumentację Systemu”, z którą Wykonawcy mogą zapoznać się w siedzibie Klienta w ramach „sprawdzenia dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia na miejscu u Zamawiającego”.

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż podczas sprawdzenia dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia na miejscu u Zamawiającego, Wykonawcy uzyskają dostęp do dokumentacji sytemu składającej się z kodów źródłowych, instalatorów poprawek, repozytorium projektu, dokumentacji fizycznej realizacji systemu, dokumentacji obszaru przygotowania systemu do instalacji, dokumentacji obszaru koncepcji systemu oraz dokumentacji użytkownika.

**Pytanie 11:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Zamawiający oczekuje zapewnienia usług ATiK dla Systemu, który wykorzystuje infrastrukturę Zamawiającego. Prosimy o:

- a) informację z ilu fizycznych serwerów składa się platforma oraz w ile i jakich procesorów wyposażony jest każdy serwer?
- b) informację o rozbiciu na ilość i typ serwerów tworzących dany klaster (np. aplikacyjny, bazodanowy)?
- c) informację na temat ilości i typie środowisk używanych w Systemie,
- d) wyjaśnienie czy i jakiego wirtualizatora używa Zamawiający?
- e) informację o rozbiciu systemu na maszyny wirtualne z przyporządkowaniem do określonego środowiska, określeniem typu oraz określeniem skalowania maszyny z podaniem min. vCPU, RAM, storage, OS (np. vm1, PROD, DB, 2vCPU, 4GB RAM, 100GB SSD, WinSrv 2019),
- f) informację o wielkości przestrzeni dyskowej w rozbiciu na typy dysków (HDD, SSD, SAS 10k,NL-SAS) w serwerach oraz macierzy,
- g) informację o prędkości/przepustowości połączenia pomiędzy serwerami a macierzą.
- h) wyjaśnienie jakie licencje serwerowego systemu operacyjnego używane są w Systemie?
- i) wyjaśnienie jakie licencje systemu zarządzania bazą danych używane są w Systemie?
- j) wyjaśnienie jakie licencje wirtualizacyjne danych używane są w Systemie?
- k) wyjaśnienie jakie licencje systemu backupu używane są w Systemie?
- l) wyjaśnienie jakie inne licencje używane są w Systemie (które objęte są usługami przedmiotu zamówienia)?
- m) określenie komponentów chmurowych używanych w Systemie.

**Odpowiedź:**

Utrzymanie infrastruktury sprzętowej oraz zapewnianie licencji niezbędnych do prawidłowej realizacji zamówienia pozostaje w gestii zamawiającego.

**Pytanie 12:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający będzie administrował (zarządzał) infrastrukturą, a jeśli nie - to prosimy o enumeratywną listę elementów składających się na infrastrukturę, którymi będzie administrował Wykonawca w ramach przedmiotowego zamówienia.

**Odpowiedź:**

Utrzymanie infrastruktury sprzętowej pozostaje w gestii zamawiającego

**Pytanie 13:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Oprogramowanie Zamawiającego - Oprogramowanie aktualnie wykorzystywane na potrzeby Systemu, które zapewnia Zamawiający

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający będzie administrował (zarządzał) „Oprogramowaniem Zamawiającego”, tzn. oprogramowaniem narzędziowym, oprogramowaniem systemowym, oprogramowaniem bazodanowym, oprogramowaniem wirtualizacji, oprogramowaniem backupowym, oprogramowaniem serwerów aplikacyjnych itp., - a jeśli nie, to prosimy o enumeratywną listę elementów składających się na „Oprogramowanie Zamawiającego”, którymi będzie administrował Wykonawca w ramach przedmiotowego zamówienia.

**Odpowiedź:**

Wykonawca będzie administrował systemami operacyjnymi, systemami bazodanowymi, serwerami aplikacyjnymi, Oracle Forms and Reports, system SOF2 i portalem pracowniczym, oprogramowaniem narzędziowym działającym na systemach operacyjnych. Zamawiający administruje oprogramowaniem wirtualizatora i systemu backupowego.

**Pytanie 14:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że System nie działa w trybie wysokiej dostępności, a jeśli działa – to jak zapewniona jest wysoka dostępność w poszczególnych warstwach infrastruktury techniczno-systemowej.

**Odpowiedź:**

System nie działa w trybie wysokiej dostępności.

**Pytanie 15:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni wykupione wsparcie producentów, udostępnionej platformy sprzętowo-programowej (zapewniające m.in. aktualizacje i pomoc w rozwiązywaniu problemów), a jeśli nie – to czy Wykonawca ma zapewnić wsparcie do końca realizacji przedmiotowej Umowy (w takim wypadku prosimy o określenie listy komponentów powyższej platformy, dla której należy zapewnić wsparcie wraz z numerami kontraktów – umożliwiającymi kalkulację przez Wykonawcę).

**Odpowiedź:**

Za platformę sprzętową oraz za zapewnienie stosownego wsparcia odpowiada zamawiający.

**Pytanie 16:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o przedstawienie enumeratywnej listy oprogramowania (licencji obcych), wykorzystywanych w Systemie (zarówno w infrastrukturze Zamawiającego, jak i w chmurze) tzn. podanie informacji typu: nazwa oprogramowania, producent, jaka edycja, jaka wersja? jaki model licencjonowania? (np. dla DB Oracle: jaka edycja [SE2, EE], jaka wersja? jaki model licencjonowania: CPU, NUP?) – dla poniższych kategorii oprogramowania:

- a) serwerowe systemy operacyjne,
- b) systemy zarządzania bazą danych,
- c) wirtualizator,
- d) oprogramowanie narzędziowe (np. monitoring),
- e) oprogramowanie backupowe,
- f) serwery aplikacyjne,
- g) inne.

**Odpowiedź:**

Dla środowiska produkcyjnego i testowego wszystkie potrzebne do działania systemu licencje zapewnia Zamawiający. Zamawiający ma podpisane stosowne umowy z producentami oprogramowania komercyjnego pozwalające na dostęp do pomocy technicznej i pakietów aktualizacyjnych. Zarządzanie licencjami nie stanowi przedmiotu zamówienia

**Pytanie 17:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że w ATK-62, ATK-63, ATK-64 oraz w wymaganiach powiązanych wkradła się omyłka pisarska i przez słowo „archiwizacja” Zamawiający rozumie kopie zapasowe.

**Odpowiedź:**

Pod pojęciem „archiwizacja” Zamawiający rozumie kopię zapasową.

**Pytanie 18:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie na jakiej warstwie systemu następuje podział odpowiedzialności pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą? Mając przykładowe warstwy: sprzęt, wirtualizator, system operacyjny, oprogramowanie bazodanowo aplikacyjne. Czy podział następuje na linii system operacyjny (odpowiedzialność Zamawiającego) - oprogramowanie bazodanowo aplikacyjne (odpowiedzialność Wykonawcy)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający udzielił odpowiedzi w pytaniu nr 13.

**Pytanie 19:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

W wymaganiu ATK 64 i DOK-6 Zamawiający odwołuje się do Disaster Recovery? Prosimy o informację co dokładnie przez to rozumie Zamawiający? Czy istnieje aktualny „Disaster Recovery Plan”, czy Zamawiający posiada przygotowaną infrastrukturę w ośrodku DR? Czy może ma być to odtworzenie na „czystym” sprzęcie?

**Odpowiedź:**

Pod pojęciem Disaster Recovery Zamawiający rozumie dokument opisujący podjęcie działań na wypadek awarii systemu w celu przywrócenia ww. systemu do stanu sprzed awarii. Nie, nie istnieje aktualny dokument Disaster Recovery. Zgodnie z wymaganiem DOK-6 Wykonawca zobowiązany jest do utworzenia takiego dokumentu.

**Pytanie 20:**

**Pytanie 1**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że jeśli dla danego oprogramowania np. oprogramowania narzędziowego, systemowego, bazodanowego (np. baza danych Oracle) itp. nastąpi tzw. „end of life” produktu (zakończenie cyklu życia produktu) – to Wykonawca nie będzie zobowiązany do modernizacji SOF2 w ramach ryczałtu (asysty technicznej) w kontekście decyzji podjętych przez producentów w/w oprogramowania (np. Oracle), a Zamawiający będzie ewentualnie oczekiwał takich prac wyłącznie w ramach usług „Modyfikacji i Rozwoju”.

**Odpowiedź:**

W odniesieniu wyłącznie do okoliczności wskazanych w ww. pytaniu, Zamawiający informuje, iż Wykonawca nie będzie odpowiadał za modernizację SOF2 w ramach ryczałtu (asysty technicznej) w kontekście decyzji podjętych przez producentów w/w oprogramowania, a Zamawiający będzie ewentualnie oczekiwał takich prac wyłącznie w ramach usług „Modyfikacji i Rozwoju”.

**Pytanie 21:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o informację:

- 1) czy Zamawiający dysponuje Instrukcją kompilacji kodów źródłowych?
- 2) czy Zamawiający przeprowadzał cyklicznie kompilacje kodów źródłowych?
- 3) kiedy była ostatnio przeprowadzana (zakończona powodzeniem) kompilacja kodów źródłowych?
- 4) jak Zamawiający weryfikował, że oprogramowanie w Środowisku Produkcyjnym było tożsame z wynikiem kompilacji kodów źródłowych,?
- 5) czy na zakończenie Umowy przewidziana jest kompilacja kodów źródłowych oraz upewnienie się, że są to kody właściwe dla systemu SOF2?
- 6) czy są zaimplementowane procesy CI/CD?,
- 7) czy Zamawiający jest właścicielem kodów źródłowych procesów CI/CD? - a jeśli tak, to czy Zamawiający udostępni je Wykonawcy oraz czy Wykonawca powinien je utrzymywać?

**Odpowiedź:**

Ad. 1)

Zamawiający nie posiada instrukcji kompilacji kodów źródłowych.

Ad. 2) i 3)

Kompilacje były przeprowadzane tylko podczas wdrożeń modyfikacji i poprawek. Kompilacja całości Forms była wykonana przy migracji z wersji 11 na 12.

Ad. 4)

Zamawiający nie dokonywał weryfikacji w ww. zakresie.

Ad. 5)

Zamawiający nie przewiduje weryfikacji opisanej w pkt 5.

Ad. 6) i 7)

Procesy CI/CD nie są obecnie zaimplementowane, a tym samym nie posiada praw do przedmiotowych kodów.

**Pytanie 22:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o informację czy posiadana przez Zamawiającego dokumentacja jest aktualna oraz kiedy po raz ostatni była aktualizowana:

- 1) Dokumentacja Administratora,
- 2) Dokumentacja Infrastruktury,
- 3) Dokumentacja Techniczna,
- 4) Dokumentacja Użytkownika,
- 5) Dokumentacja Poinstalacyjna,
- 6) Inna dokumentacja (jaka?).

**Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający na dzień udzielania niniejszej odpowiedzi posiada aktualną dokumentację administratora, infrastruktury, użytkownika. Natomiast dokumentacja techniczna zostanie zaktualizowana na dzień zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia publicznego.

**Pytanie 23:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o informację, czy System będzie eksploatowany w kilku lokalizacjach (np. filiach)? - a jeśli tak, prosimy o podanie średniego opóźnienia w transmisji pakietów (latency) pomiędzy Centralą a przedmiotowymi lokalizacjami.

**Odpowiedź:**



Zamawiający potwierdza, że SOF2 jest wykorzystywany w kilku lokalizacjach. Zamawiający informuje, iż nie dysponuje danymi dotyczącymi opóźnień w transmisji pakietów (latency) pomiędzy Centralą a przedmiotowymi lokalizacjami.

**Pytanie 24:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie czy System będzie pracował wyłącznie w sieci LAN?

**Odpowiedź:**

Tak, SOF2 pracuje w sieci Zamawiającego, nie jest wystawiany do sieci publicznej.

**Pytanie 25:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o enumeratywne i jednoznaczne wskazanie Systemów będących objętymi przedmiotem zamówienia (świadczenie usługi Asysty Technicznej i Konserwacji oraz realizacja Modyfikacji i Rozwoju). W nazwie zamówienia [„Usługa utrzymania i rozwoju Systemu Obsługi Finansowej (SOF2)"] jest mowa o jednym systemie: „SOF2”, natomiast w OPZ Zamawiający odnosi się do pojęcia „System”, który zdefiniował jako zespół aplikacji, na które składają się oprócz SOF2, również aplikacje Portal Pracownika, Elektroniczny System Oceny Okresowej Pracownika (ESOOP), Organizacja Czasu Pracy (OCP):

„System - System, chyba że w treści Umowy wprost wskazano inaczej, w skład którego wchodzi: System SOF2, Portal Pracownika, Elektroniczny System Oceny Okresowej Pracownika (ESOOP), Organizacja Czasu Pracy (OCP).”.

Jakie Systemy (aplikacje) mają zatem być objęte przedmiotem zamówienia (świadczenie usługi Asysty Technicznej i Konserwacji oraz realizacja Modyfikacji i Rozwoju)?

**Odpowiedź:**

Usługa Asysty Technicznej i Konserwacji oraz realizacja Modyfikacji i Rozwoju Systemu (w rozumieniu definicji zawartej w opisie przedmiotu zamówienia) obejmuje System SOF2, Portal Pracownika, Elektroniczny System Oceny Okresowej Pracownika (ESOOP), Organizacja Czasu Pracy (OCP).

**Pytanie 26:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Opublikowany w dniu 25.08.2023 dokument (Opis systemu SOF2) jest oznaczony jako: „Załącznik nr 7 do SIWZ / Załącznik nr 3 do Umowy (Opis Systemu SOF2)”, natomiast w Umowie i w OPZ jest mowa o „Załączniku nr 2 do Umowy (Opis Systemu SOF2)”. Prosimy o wyjaśnienia czy jest to zwykła omyłka?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż opublikowany w dniu 25 sierpnia 2023 r. dokument „Opis systemu SOF2” stanowi załącznik nr 2 do projektowanych postanowień umowy, które stanowią załącznik nr 2 do specyfikacji warunków zamówienia. Przywołane przez wykonawcę oznaczenie stanowi zwykłą omyłkę pisarską, pozostającą bez wpływu na treść dokumentu.

**Pytanie 27:**

Dotyczy:

Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Załącznik nr 7 do SIWZ / Załącznik nr 3 do Umowy (Opis Systemu SOF2)

Prosimy o wyjaśnienie różnicy w zakresie wykazu funkcjonalnego systemu SOF2 wykazanego w OPZ i w „Opisie Systemu SOF2”. Poniżej zaprezentowano zestawienie tabelaryczne modułów wykazujące różnicę w zakresie modułów SOF2.

Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)	Załącznik nr 7 do SIWZ / Załącznik nr 3 do Umowy (Opis Systemu SOF2)
Moduł Administracji;	Moduł Administracji;
Moduł Kontrahentów;	Moduł Kontrahentów;
Moduł Finansowo-Księgowy;	Moduł Finansowo-Księgowy;
Moduł Kadrowo-Płacowy;	Moduł Kadrowo-Płacowy;
Moduł Ewidencji Składników Majątkowych;	Moduł Ewidencji Składników Majątkowych;
Moduł Planowania;	Moduł Planowania;
Moduł Obsługi Dofinansowań i Pożyczek;	Moduł Obsługi Dofinansowań i Pożyczek;
Moduł Windykacji Cywilno-Prawnych;	Moduł Windykacji Cywilno-Prawnych;
Moduł Obsługi Elektronicznych Wyciągów Bankowych.	Moduł Obsługi Elektronicznych Wyciągów Bankowych.
Moduł Jednolitych Plików Kontrolnych	Moduł Jednolitych Plików Kontrolnych
Moduł Pism MS Word	??? brak
Moduł Emisji Dokumentów	??? brak
Moduł Logowania Operacji	??? brak
??? brak	Moduł Fakturowania
??? brak	Moduł Delegacji

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż SOF2 składa się z następujących modułów:

- 1) Moduł Administratora (ADM)
- 2) Moduł Kontrahentów (DIC)
- 3) Moduł Finansowo-Księgowy (FIX)
- 4) Moduł Kadrowo-Płacowy (KP)
- 5) Moduł Ewidencji Składników Majątkowych (ESM)
- 6) Moduł Planowania (PLAN)
- 7) Moduł Obsługi Umów Dofinansowania i Pożyczek (MIDAS)
- 8) Moduł Windykacji Cywilno-Prawnej (WIN)
- 9) Moduł Ewidencji Wyciągów Bankowych (EWB)
- 10) Moduł Jednolite Pliki Kontrolne (JPK)
- 11) Moduł Fakturowania (FKT)
- 12) Moduł Delegacji (DEL)
- 13) Portal Pracownika

**Pytanie 28:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wskazanie maksymalnej liczby użytkowników NAZWANYCH systemu SOF2 w podziale na obszary merytoryczne:

- a) Moduł Administracji - 18
- b) Moduł Kontrahentów - 386
- c) Moduł Finansowo-Księgowy - 64
- d) Moduł Kadrowo-Płacowy - 20
- e) Moduł Ewidencji Składników Majątkowych - 34
- f) Moduł Planowania - 110
- g) Moduł Obsługi Dofinansowań i Pożyczek - 333
- h) Moduł Windykacji Cywilno-Prawnych - 22
- i) Moduł Obsługi Elektronicznych Wyciągów Bankowych - 36
- j) Moduł Jednolitych Plików Kontrolnych - 6

- k) Moduł Pism MS Word - 333
- l) Moduł Emisji Dokumentów - 333
- m) Moduł Logowania Operacji - 18
- n) Moduł Fakturowania - 16.
- o) Moduł Delegacji - 11

**Odpowiedź:**

Liczba nie powtarzających się użytkowników wszystkich modułów to 414, w tym liczba uczestników modułu:

- a) Administracji - 18
- b) Kontrahentów - 386
- c) Finansowo-Księgowego - 64
- d) Kadrowo-Płacowego - 20
- e) Ewidencji Składników Majątkowych - 34
- f) Planowania - 110
- g) Obsługi Dofinansowań i Pożyczek - 333
- h) Windykacji Cywilno-Prawnych - 22
- i) Obsługi Elektronicznych Wyciągów Bankowych - 36
- j) Jednolitych Plików Kontrolnych - 6
- k) Pism MS Word - 333
- l) Emisji Dokumentów - 333
- m) Logowania Operacji - 18
- n) Fakturowania - 16.
- o) Delegacji - 11

Powyższe liczby użytkowników ulegają ciągłym zmianą.

**Pytanie 29:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wskazanie maksymalnej liczby użytkowników JEDNOCZESNYCH (równoczesnych) systemu SOF2 (tzn. jednocześnie/równocześnie pracujących na Systemie SOF2).

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie jest w stanie wskazać takiej liczby, we wszystkich modułach SOF2 może być to nawet 414 użytkowników. Dla portalu pracownika nawet ponad 1000 użytkowników jednocześnie.

**Pytanie 30:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

7) administrowaniem certyfikatami służącymi do integracji Systemu z innymi systemami zewnętrznymi i wewnętrznymi.

MR-02. Dokonywania zmian w Systemie na potrzeby integracji z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego.

2. Organizacja Repozytorium Kodu Źródłowego; Struktura repozytorium powinna posiadać podział na moduły aplikacji, usługi integracyjne, konfiguracje i pliki specyficzne dla środowisk, strukturę bazy danych oraz obiekty bazodanowe, w tym pakiety, procedury, funkcje, wyzwalacze

Zakres integracji nie został w sposób jednoznaczny doprecyzowany. W związku z powyższym prosimy o:

- a) uporządkowanie i przedstawienie enumeratywnej listy systemów Zamawiającego z jakimi ma się integrować oprogramowanie objęte przedmiotem zamówienia,
- b) uporządkowanie i przedstawienie jednoznacznego zakresu integracji oraz potwierdzenie, że zakres wymiany informacji nie ulegnie zmianie na etapie Analizy,

- c) przedstawienie informacji na temat bazy danych (nazwa, producent), na jakiej pracują obecnie wykorzystywane systemy przez Zamawiającego,
- d) przedstawienie technologii integracji udostępnianej przez systemy mające podlegać integracji, ewentualnie prosimy o wymienienie preferowanych technologii integracji (np. webservice, pliki płaskie, procedury składowane w bazie danych),
- e) przedstawienie podstawowej dokumentacji i podstawowej specyfikacji technicznej interfejsów (API) w odniesieniu do systemów wykorzystywanych przez Zamawiającego,
- f) przedstawienie sposobu komunikacji integrowanych systemów: zdolność komunikacji, sposób komunikacji, opis transakcji, konstrukcja pliku komunikatu transakcji, opisane widoki baz danych, procedury składowe i inne informacje, które są konieczne do przeprowadzenia integracji,
- g) określenie kierunków przepływu/wymiany danych [np. dwukierunkowa integracja],
- h) wprowadzenie do SWZ oraz wzoru Umowy zapewnienia, że Zamawiający pozyska (z wyłączeniem systemów/rejestrów publicznych) we własnym zakresie i na własny koszt wszelkie umożliwiające przeprowadzenie integracji informacje i dane od producentów lub autorów eksploatowanych systemów, z którymi ma nastąpić integracja, a także zapewni na własny koszt wsparcie tych producentów w przypadku problemów z przeprowadzeniem integracji, jak również zapewni wsparcie przy procesie testowania integracji,
- i) przedstawienie zakresu czynności jakie ma zrealizować Wykonawca oraz Zamawiający, aby można było uznać, że zostały spełnione wymagania w zakresie integracji.

**Odpowiedź:**

Informacje na temat wykonanych już integracji SOF2 z innymi systemami znajdują się w dokumentacji systemu SOF2, z którą Wykonawca mógł zapoznać się w ramach weryfikacji dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia, podczas wizji lokalnej, na miejscu u Zamawiającego. Ponadto Zamawiający wskazuje, iż na dzień udzielania niniejszej odpowiedzi, nie jest w stanie określić zakresu przyszłych integracji oraz dokonać jakichkolwiek analiz w tym zakresie, ani potwierdzić przywołanych przez Wykonawcę w ww. pytaniu okoliczności.

Zamawiający również informuje, iż dodatkowe integracje będą realizowane w ramach bieżących potrzeb, poprzez rozwój Systemu.

**Pytanie 31:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

2.8. Instruktaże i warsztaty

Prosimy o jednoznaczne wskazanie jaki były zakres (przedmiot / tematyka) instruktaży i warsztatów?

**Odpowiedź:**

Dotychczas organizowane instruktaże i warsztaty związane były z obsługą Systemu oraz nowymi funkcjonalnościami dotyczącymi ww. Systemu.

**Pytanie 32:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

2.8. Instruktaże i warsztaty

Prosimy o jednoznaczne wskazanie liczby osób uczestniczących w instruktażach i warsztatach (w podziale na zagadnienia tematyczne).

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż obecnie liczba osób korzystających z SOF2, które potencjalnie mogą uczestniczyć w warsztatach wynosi ok. 414 z zakresu modułów SOF2 i ok. 1000 w zakresie funkcjonalności Portalu Pracownika, ESOOP i OCP.

W związku z tym Zamawiający nie jest w stanie podać jednoznacznej liczby osób, które miałyby uczestniczyć w Instruktażach i warsztatach, zwłaszcza w podziale na zagadnienia tematyczne. Dotychczasowa maksymalna grupa użytkowników wyniosła 200 osób. Powyższa liczba ma charakter informacyjny i nie stanowi deklaracji Zamawiającego odnośnie maksymalnej liczby uczestników.

**Pytanie 33:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

2.8. Instruktaże i warsztaty

Prosimy o wyjaśnienie ile godzin szkoleniowych będzie obejmował 1 dzień szkolenia?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż 1 dzień szkoleniowy będzie obejmował nie więcej niż 6 godzin dydaktycznych.

**Pytanie 34:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

2.8. Instruktaże i warsztaty

Prosimy o wyjaśnienie: czy 1 godzina szkolenia oznaczać będzie godzinę zegarową [60 min.] czy dydaktyczną [45 min.]?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż jedna godzina szkolenia oznacza jedną godzinę dydaktyczną, tj. 45 min.

**Pytanie 35:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

2.8. Instruktaże i warsztaty

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni w siedzibie Zamawiającego lub w miejscowości siedziby Zamawiającego (zarówno w przypadków szkoleń stacjonarnych, jak i szkoleń w formie zdalnej):

- a) sale szkoleniowe,
- b) stacje robocze dla uczestników szkoleń,
- c) pozostałą infrastrukturę [rzutnik, sieć, itp.].

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że w przypadku organizacji szkolenia w siedzibie Zamawiającego, zapewni salę, infrastrukturę techniczną, w tym niezbędny sprzęt.

**Pytanie 36:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

2.8. Instruktaże i warsztaty

Wszelkie koszty związane z dojazdem na miejsce instruktaży, warsztatów lub szkoleń, a także zakwaterowaniem i wyżywieniem uczestników, w tym wykładowców prowadzących szkolenie lub warsztat, są w pełni pokrywane przez Wykonawcę.

Prosimy o potwierdzenie w przypadku szkoleń stacjonarnych w siedzibie Zamawiającego lub w miejscowości siedziby Zamawiającego Wykonawca nie będzie ponosił kosztów związanych z dojazdem, zakwaterowaniem i wyżywieniem uczestników szkoleń (instruktaży / warsztatów).

**Odpowiedź:**

W przypadku szkoleń odbywających się w siedzibie Zamawiającego Wykonawca nie ponosi kosztów związanych z dojazdem, zakwaterowaniem i wyżywieniem uczestników szkolenia (dotyczy przedstawicieli Zamawiającego).

**Pytanie 37:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie czy przedmiot zamówienia (świadczenie usługi Asysty Technicznej i Konserwacji oraz realizacja Modyfikacji i Rozwoju) będzie dotyczył Systemu wykorzystywanego (Systemów wykorzystywanych) w wielu samodzielnych podmiotach prawnych (odrębny NIP, REGON, itp.) – a jeśli tak, prosimy o wyspecyfikowanie wszystkich Systemów w podziale na wszystkie podmioty prawne objęte przedmiotem zamówienia wraz ze wskazaniem liczby Użytkowników w poszczególnych podmiotach prawnych.

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż SOF2 jest i będzie wykorzystywany tylko przez jeden podmiot posiadający jeden NIP oraz jeden REGON.

**Pytanie 38:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku gdy przedmiot zamówienia będzie obejmował wiele podmiotów/jednostek, Zamawiający zakłada pełną unifikację i centralizację, czyli:

- a) prowadzenie prac analitycznych i projektowych wyłącznie w Centrali Zamawiającego, a nie w poszczególnych podmiotach/oddziałach objętych projektem - czyli współpraca Wykonawcy z jednym zespołem projektowym Zamawiającego i jednym decydem, b) wspólna dla wszystkich podmiotów analiza, wspólne plany szkoleń, wspólne plany testów, itd.,
- c) unifikacja konfiguracji systemu w ramach wszystkich jednostek/podmiotów (Zamawiający i oddziały/jednostki),
- d) ujednoczenie modelu instalacji i konfiguracji/parametryzacji systemu w poszczególnych kategoriach jednostek/podmiotów (Zamawiający i oddziały/jednostki) - model roll-out,
- e) pełna standaryzacja usług objętych przedmiotem zamówienia we wszystkich podmiotach (Zamawiający i oddziały/jednostki),
- f) pełna centralizacja (np. organizacja spotkań projektowych dotyczących podmiotów oraz szkoleń – wyłącznie w Centrali Zamawiającego).

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, System jest systemem centralnym zunifikowany dla wszystkich jednostek PFRON.

**Pytanie 39:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o informację, czy przedmiot zamówienia będzie dotyczył Systemu eksploatowanego w kilku lokalizacjach (np. filiach)? - a jeśli tak, prosimy o podanie:

- a) liczby lokalizacji objętych przedmiotem zamówienia,
- b) liczby użytkowników systemu w poszczególnych lokalizacjach.

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że SOF2 użytkowany jest w Centrali PFRON oraz w 16 oddziałach terenowych PFRON.

Poniżej Zamawiający przedstawia liczbę użytkowników SOF2 w poszczególnych lokalizacjach:

- 1) PFRON Warszawa – 142
- 2) PFRON o/dolnośląski – 15
- 3) PFRON o/kujawsko-pomorski -18
- 4) PFRON o/lubelski – 17
- 5) PFRON o/lubuski – 14
- 6) PFRON o/tódzki – 16
- 7) PFRON o/małopolski – 20

- 8) PFRON o/mazowiecki- 24
- 9) PFRON o/opolski – 12
- 10) PFRON o/podkarpacki -21
- 11) PFRON o/podlaski-15
- 12) PFRON o/pomorski – 22
- 13) PFRON o/śląski – 22
- 14) PFRON o/świętokrzyski – 17
- 15) PFRON o/warmińsko-Mazurski – 16
- 16) PFRON o/wielkopolski – 19
- 17) PFRON o/zachodniopomorski – 16

Uwaga: pracownik może mieć konto w kilku jednostkach.

**Pytanie 40:**

Dotyczy: Załącznik nr 2 do specyfikacji warunków zamówienia (Projektowane postanowienia Umowy)

Paragraf 12. Kary umowne

W wybranych miejscach Paragrafu 12: „Kary umowne” Zamawiający posługuje się zwrotem „opóźnienie”. Prosimy o zmianę zwrotu „opóźnienie” na „zwłoka”. W naszej ocenie odpowiedzialności odszkodowawczej podmiot może podlegać jedynie, jeśli działania, które spowodowały powstanie szkody, były przez ten podmiot zawinione. Ustanowienie kar umownych za opóźnienie stwarza nadto dla Wykonawców niewycenialne ryzyka kontraktowe, zniechęcając ich do udziału w postępowaniu. Dlatego też prosimy o zmianę treści wzoru umowy i wprowadzenie kar umownych wyłącznie za „zwłokę”, a nie za „opóźnienie”.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał przedmiotowej zmiany odpowiadając na uprzednie pytania.

**Pytanie 41:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający zakłada możliwość realizacji modernizacji poprzez wymianę modułów funkcjonalnych systemu SOF2 (np. Moduł Kadrowo-Płacowy) w ramach puli roboczogodzin założonych na usługi „Modyfikacji i Rozwoju”? A jeśli, tak – prosimy o potwierdzenie, że na nowo zaimplementowane moduły funkcjonalne (np. Moduł Kadrowo-Płacowy) Wykonawca będzie udzielał licencji (bez przekazywania autorskich praw majątkowych na rzecz Zamawiającego).

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza realizacji modernizacji poprzez wymianę modułów funkcjonalnych Systemu.

**Pytanie 42:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

MR-14. Wykonawca zobowiązany jest, by w terminie 10 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia Zamówienia dostarczyć nieodpłatnie wynik realizacji Analizy Wstępnej. Akceptacja Analizy Wstępnej przez Zamawiającego warunkuje dalszą realizację modyfikacji.

Prosimy o modyfikację zasad realizacji usług „Modyfikacji i Rozwoju” w kontekście opracowywania tzw. „Analizy Wstępnej”. Aktualna treść przywołanego wymagania jest skrajnie niekorzystna dla Wykonawcy, ponieważ nakłada na Wykonawcę konkretny obowiązek (dostarczenie Zamawiającemu w terminie 10 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia Zamówienia wyniku realizacji Analizy Wstępnej), którego realizacja (wykonanie Analizy Wstępnej) będzie wiązała się z koniecznością poniesienia konkretnych nakładów pracy (zależnych od stopnia złożoności Zamówienia) na wykonanie przedmiotowej Analizy, nieodpłatnie i bez gwarancji akceptacji Analizy Wstępnej przez

Zamawiającego (warunkującej dalszą realizację modyfikacji). Prosimy zatem o rozliczanie (wykazywanych przez Wykonawcę w dokumencie Analizy Wstępnej) nakładów poniesionych przez Wykonawcę na opracowanie Analizy Wstępnej z puli roboczogodzin na usługi „Modyfikacji i Rozwoju”, niezależnie od decyzji Zamawiającego co do akceptacji Analizy Wstępnej (warunkującej dalszą realizację modyfikacji) - tak aby Wykonawca miał zagwarantowane wynagrodzenie za wykonaną pracę w zakresie dostarczenia Analizy Wstępnej.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie zgadza się na zaproponowaną przez Wykonawcę zamianę i nie przewiduje zmian w Załączniku nr 1 do SWZ/Załączniku nr 1 do Umowy (OPZ).

**Pytanie 43:**

Dotyczy: SWZ

Rozdział 21. Opis kryteriów oceny ofert wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.

Lp.	Rodzaj Wady	Maksymalny Czas Naprawy danej Wady przez Zamawiającego	Ocena punktowa Czasu Naprawy danej Wady oferowanego przez Wykonawcę (Czas Naprawy liczony w pełnych Godzinach Roboczych)
A	B	C	D
	Awaria	9 Godzin Roboczych	9 Godzin Roboczych – 0 pkt 8 Godzin Roboczych – 3 pkt 7 Godzin Roboczych – 6 pkt 6 Godzin Roboczych i krócej – 10 pkt
	Błąd	12 Godzin Roboczych	12 Godzin Roboczych – 0 pkt 11 Godzin Roboczych – 3 pkt 10 Godzin Roboczych – 6 pkt 9 Godzin Roboczych i krócej – 10 pkt

oraz

Dotyczy: Załącznik nr 5 do OPZ - Poziom świadczenia usług (SLA).

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Przedmiot Umowy z zachowaniem następujących parametrów SLA (Service Level Agreement):

1. Usługa Asysty Technicznej i Konserwacji:

Kalendarz świadczenia usługi

Okno serwisowe w godzinach: 20.00 – 6.00.

Przyjmowanie i obsługa: Dni Robocze, w Godzinach Roboczych: 06:00 -18:00 z wyłączeniem awarii.

Czasy realizacji

Lp.	Nazwa Wady	Czas Naprawy	Czas Obejścia
1.	Awaria	... (maksymalny Czas Naprawy 9 Godzin Roboczych, Czas Naprawy zostanie dostosowany do oferty Wykonawcy)	3 Godziny Robocze
2.	Błąd	..... (maksymalny Czas Naprawy 12 Godzin Roboczych, Czas Naprawy zostanie dostosowany do oferty Wykonawcy)	5 Godzin Roboczych
3.	Usterka	17 Godzin Roboczych	Nie dotyczy
4.	Pytania/Konsultacje	2 Dni Robocze lub w terminie uzgodnionym przez Strony	Nie dotyczy
5.	Pomyłka Użytkownika	9 Godzin Roboczych lub w terminie uzgodnionym przez Strony	Nie dotyczy





Awarii													
Liczba zgłoszonych Błędów													
Liczba zgłoszonych Usterek													
Pytania /Konsultacje													
Pomyłka Użytkownika													
Liczba zgłoszeń w zakresie usług Modyfikacji i Rozwoju													
Liczba zgłoszonych roboczogodzin w zakresie usług Modyfikacji i Rozwoju													

**Odpowiedź:**

Dane	wrz.22	paź.22	lis.22	gru.22	sty.23	lut.23	mar.23	kwi.23	maj.23	cze.23	lip.23	sie.23
Liczba zgłoszonych Awarii	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1*
Liczba zgłoszonych Błędów	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Liczba zgłoszonych Usterek	1	1	1	1	0	1	2	0	2	1	2	2
Pytania /Konsultacje	5	3	7	3	10	14	7	6	6	9	3	6
Pomyłka Użytkownika	4	4	0	3	6	2	1	3	5	8	7	5
Liczba zgłoszeń w zakresie usług Modyfikacji i Rozwoju	3	0	2	0	1	0	3	0	0	0	0	0
Liczba zgłoszonych roboczogodzin w zakresie usług Modyfikacji i Rozwoju	3848	0	6920	0	2096	0	W trakcie realizacji	0	0	0	0	0

\* kwalifikacja nie z winy Wykonawcy, problem z DNS u innego dostawcy.

**Pytanie 45:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o informację czy w dotychczasowej Umowie miało miejsce przekroczenie terminów obsługi zgłoszeń (z winy Wykonawcy) oraz czy Wykonawca z tego tytułu zapłacił kary?

**Odpowiedź:**

W trakcie realizacji aktualnej umowy nie doszło do żadnej sytuacji związanej z przekroczeniem terminu realizacji zgłoszenia, Wykonawca nie zapłacił też żadnych kar umownych z tytułu nieterminowej realizacji zgłoszeń.

**Pytanie 46:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że nie będzie naliczany czas obsługi zgłoszenia, gdy:

- Wykonawca zwróci się do Zamawiającego z uzasadnionym pytaniem, na które odpowiedź jest niezbędna do obsługi zgłoszenia, a wiedza ta będzie poza zakresem Wykonawcy,
- przyczyna problemu tkwić będzie w elemencie poza odpowiedzialnością Wykonawcy (np. w systemie zewnętrznym, sprzęcie, itd.).

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, iż zgodnie z ATK-31, ATK-39, czas na dokonanie odpowiednich działań przez Zamawiającego nie będzie się wliczać do czasu naprawy Wady.

**Pytanie 47:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

ATK-04. Zapewnienia utrzymania parametrów wydajnościowych Systemu na poziomie 99%, pod warunkiem, że w tym czasie nie są prowadzone prace serwisowe.

oraz

Poziom dostępności usługi

RPDS – rzeczywisty poziom dostępności Systemu dla Użytkowników

RPDS  $\geq$  99 %

W naszej ocenie przyjęty „Poziom dostępności usługi” jest zbyt rygorystyczny w kontekście przedmiotu zamówienia i nie znajduje uzasadnienia. Prosimy o zmianę jak poniżej:

ATK-04. Zapewnienia utrzymania parametrów wydajnościowych Systemu na poziomie 96%, pod warunkiem, że w tym czasie nie są prowadzone prace serwisowe.

oraz

Poziom dostępności usługi

RPDS – rzeczywisty poziom dostępności Systemu dla Użytkowników

RPDS  $\geq$  96 %

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną przez Wykonawcę zmianę.

**Pytanie 48:**

Dotyczy: Załącznik nr 2 do specyfikacji warunków zamówienia (Projektowane postanowienia Umowy)

Paragraf 4

6. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że realizacja Umowy wymaga jego współpracy z Wykonawcą. Zamawiający zapewni współdziałanie w takim zakresie, w jakim jest to faktycznie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający będzie zobowiązany przekazać Wykonawcy wyłącznie informacje i dokumenty znajdujące się w posiadaniu oraz kompetencji Zamawiającego.

8. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że realizacja Umowy wymaga jego współpracy z Wykonawcą. Zamawiający zapewni współdziałanie w takim zakresie, w jakim jest to faktycznie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający będzie zobowiązany przekazać Wykonawcy wyłącznie informacje i dokumenty znajdujące się w posiadaniu oraz kompetencji Zamawiającego.

Prosimy o potwierdzenie, że przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego informacje i dokumenty w pełni pozwolą na realizację zapisów przedmiotu zamówienia. W przypadku gdy informacje i dokumenty przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego będą niskiej jakości (tzn. w jakości niepozwalającej na realizację zapisów Umowy) Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za realizację tej części przedmiotu zamówienia, która jest w sposób bezpośredni uzależniona od przedmiotowych „informacji i dokumentów” Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż będzie przekazywał Wykonawcy wyłącznie informacje i dokumenty znajdujące się w posiadaniu oraz kompetencji Zamawiającego, bez względu na subiektywną ocenę jakości ww. dokumentów przez Wykonawcę.

**Pytanie 49:**

Dotyczy: Załącznik nr 2 do specyfikacji warunków zamówienia (Projektowane postanowienia Umowy)

Paragraf 5

Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że realizacja Umowy wymaga jego współpracy z Wykonawcą. Zamawiający zapewni współdziałanie w takim zakresie, w jakim jest to faktycznie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający będzie zobowiązany przekazać Wykonawcy wyłącznie informacje i dokumenty znajdujące się w posiadaniu oraz kompetencji Zamawiającego.

Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości, Strony zgodnie postanawiają, że w okresie trwania umowy oraz gwarancji Zamawiający upoważniony jest do wprowadzania samodzielnie lub poprzez wskazane przez Zamawiającego osoby trzecie dowolnych zmian w Systemie oraz innych Produktach. Wprowadzanie przez Zamawiającego samodzielnych zmian dotyczących Produktów, w szczególności poprzez modyfikowanie Produktów, nie wpływa na zakres uprawnień Zamawiającego wynikających z umowy oraz gwarancji w odniesieniu do Produktów, które zostały dostarczone przez Wykonawcę, w szczególności takie działania Zamawiającego nie powodują wygaśnięcia uprawnień z tytułu gwarancji.

Prosimy o potwierdzenie, że:

- a) zmiany wprowadzane w Produkcie przez Zamawiającego, lub wskazane przez Zamawiającego osoby trzecie - będą uzgadniane z Wykonawcą,
- b) naprawy błędów wynikających z ze zmian wprowadzonych w systemie przez Zamawiającego samodzielnie lub przez osoby trzecie, bez uzgodnienia tych zmian z Wykonawcą, będą realizowane w z puli 50.000 roboczogodzin w ramach usług „Modyfikacji i Rozwoju”.

**Odpowiedź:**

Zamawiający będzie informował o zmianach wprowadzanych w Produkcie przez Zamawiającego lub wskazane przez Zamawiającego osoby trzecie, natomiast nie przewiduje prowadzenia jakichkolwiek uzgodnień w tym zakresie. Zamawiający nie zgadza się z zapisami przedstawionymi w pkt b) przez Wykonawcę.

**Pytanie 50:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie jak będą obsługiwane zgłoszenia błędów w statusie „otwarte” na koniec ostatniego dnia realizacji Umowy przez obecnego Wykonawcę? Czy obecny Wykonawca je obsłuży, czy nowy Wykonawca będzie je obsługiwał w ramach nowej Umowy na „Usługę utrzymania i rozwoju Systemu Obsługi Finansowej (SOF2)”? W przypadku gdy to nowy Wykonawca będzie je obsługiwał w ramach nowej Umowy, to czy Zamawiający wyraża zgodę na obsługę tych zgłoszeń w uzgodnionym przez strony terminie?

Pytanie ma na celu ustalenie warunków, gdy tych zgłoszeń będzie niestandardowo dużo.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza powyższe.

**Pytanie 51:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający dopuszcza 3-miesięczny „okres przejściowy”, w którym:

- a) Wykonawca będzie mógł obsługiwać zgłoszenia bez SLA,
- b) Wykonawca nie będzie miał obowiązku realizacji usług „Modyfikacji i Rozwoju”.

Pytanie ma na celu ustalenie warunków, gdy w początkowym okresie realizacji Umowy na „Usługę utrzymania i rozwoju Systemu Obsługi Finansowej (SOF2) Zamawiający będzie chciał wygenerować niestandardowo dużo zgłoszeń i niestandardowo dużo zleceń na usługi „Modyfikacji i Rozwoju”.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza 3-miesięcznego „okresu przejściowego”.

**Pytanie 52:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający dopuszcza „okres przejściowy”, który pozwoli nowemu Wykonawcy na zapoznanie się z systemem SOF2 (środowisko, kody źródłowe, itp.) – a jeśli tak, to w jaki wymiar czasu będzie obejmował „okres przejściowy”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż „okres przejściowy” został określony w dokumentacji zamówienia.

**Pytanie 53:**

Dotyczy: SWZ wraz z załącznikami

Prosimy o udostępnienie edytowalnej (w Word) wersji dokumentów, które ma uzupełnić Wykonawca w ramach składania oferty (w szczególności „Załącznik nr 3 do SWZ - Formularz oferty”, Załącznik nr 3A do SWZ, itd.)

**Odpowiedź:**

Zamawiający udostępnia w załączeniu edytowalne wersje ww. dokumentów.

**Pytanie 54:**

Prosimy o udostępnienie załączników do SWZ w wersji edytowalnej.

**Odpowiedź:**

Zamawiający udostępnia w załączeniu edytowalne wersje ww. dokumentów.

Jednocześnie Zamawiający informuje, iż pozostałe postanowienia dokumentów zamówienia pozostają niezmienione. W związku z ww. zmianą zmianie nie uległa treść Ogłoszenia o zamówieniu.