

CG-R-III.ZP.U.272.60.2020.AP

Warszawa, 16 listopada 2020 r.

**UCZESTNICY POSTĘPOWANIA
O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

WYJAŚNIENIA I ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

W związku z wniesionymi zapytaniami do treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) obowiązującej w postępowaniu na „**Świadczenie usług utrzymania technicznego Systemu e-Urząd, realizacja Modyfikacji i szkoleń dla Partnerów**”, działając w trybie art. 38 ust.1 i 2 oraz ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 ze zm.) zwanej dalej „ustawą”, Zamawiający wyjaśnia co następuje i dokonuje zmiany treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) w następujący sposób:

Pytanie 1

W związku z brakiem informacji nt. przedmiotowego postępowania w planie zamówień publicznych na rok 2020 wraz ze zmianami, zamieszczonym w Biuletynie Informacji Publicznej Zamawiającego, zwracamy się o ujawnienie szacowanej kwoty jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację przedmiotu zamówienia.

Odpowiedź

Szacunkowa wartość zamówienia wynosi 4 878 048,78 zł. W ramach tej kwoty wartość serwisu e-Urzędu szacowana jest na 2 682 926,83 zł netto , a na modyfikacje (zlecenia) 2 195 121,95 zł netto.

Kwota jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia wynosi 6 000 000,00 zł (z VAT)

Pytanie 2

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - Definicje

Czas Usunięcia Awarii lub Usterki - Czas, jaki upływa od momentu otrzymania przez Wykonawcę informacji o pojedynczej Awarii krytycznej, niekrytycznej lub Usterki do momentu potwierdzenia przez Użytkownika, zgodnie z procedurą określoną w Planie Projektu, przywrócenia pełnej funkcjonalności Elementów Systemu e-Urząd sprzed tej Awarii lub Usterki.

Zdaniem wykonawcy definicja „Czas Usunięcia Awarii lub Usterki” nie powinna odnosić się do dokumentu „Plan Projektu” z tej przyczyny, iż jest to opracowanie, które powstało na wczesnym etapie projektu i w tym momencie w wielu aspektach może być nieaktualne. Dlatego prosimy aby czas usunięcia Awarii lub Usterki był liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę informacji o pojedynczej Awarii krytycznej, niekrytycznej lub Usterki do momentu przygotowania i udostępnienia nowej wersji zawierającej Poprawkę.



Odpowiedź:

W Załączniku nr 3 do SIWZ – Wzór Umowy w sekcji Definicje, hasło słownikowe „Czas Usunięcia Awarii/Usterki” otrzymuje nowe następujące brzmienie:

„Czas, jaki upływa od momentu otrzymania przez Wykonawcę informacji o pojedynczej Awarii krytycznej, niekrytycznej lub Usterki do momentu potwierdzenia przez Użytkownika przywrócenia pełnej funkcjonalności Elementów Systemu e-Urząd sprzed tej Awarii lub Usterki.”.

Pytanie 3

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - Definicje

Dokumentacja - Dokumentacja powstała na podstawie umowy GW-7.273-1.3.MI z dnia 27 czerwca 2012 roku dotycząca e-Urzędu będąca w posiadaniu Zamawiającego, obejmująca wszelkie podręczniki (użytkownika, administratora), instrukcje (w szczególności instrukcje obsługi i konfiguracji) oraz procedury, jak również dokumentacja wytworzona przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy oraz dokumentacja zawierająca zmiany i aktualizacje, które zostały wprowadzone w związku z modyfikacjami dokonanymi przez Wykonawcę na podstawie zgłoszeń Zamawiającego lub Partnerów.

Prosimy o potwierdzenie, że jako Dokumentację należy rozumieć następujące dokumenty stanowiące załączniki do SOPZ:

- Podręcznik Użytkownika EZD,
- Podręcznik Administratora EZD,
- Podręcznik Użytkownika PLP,
- Podręcznik Administratora PLP,
- Dokumentacja Użytkownika Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),
- Dokumentacja Administratora Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),
- Instrukcja Techniczna ESB,
- Instrukcja instalacji szyny na maszynie partnera (ESB),
- Podręcznik Administratora ESB,
- E-Urząd Podręcznik Użytkownika,
- E-Urząd Podręcznik Administratora JST,
- E-Urząd Podręcznik Administratora Centralnego.

Odpowiedź

Zamawiający dokonuje zmiany treści załącznika nr 2 do SIWZ -SOPZ w miejscu dot. wykazu załączników do SOPZ, który przyjmuje nowe następujące brzmienie:

„załączniki do SOPZ:

- 1) Podręcznik Użytkownika EZD,**
- 2) Podręcznik Administratora EZD,**
- 3) Podręcznik Użytkownika PLP,**
- 4) Podręcznik Administratora PLP,**
- 5) Dokumentacja Użytkownika Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),**
- 6) Dokumentacja Administratora Ewidencja Opłat i Płatności (EOP),**
- 7) Instrukcja Techniczna ESB,**
- 8) Instrukcja instalacji szyny na maszynie partnera (ESB),**
- 9) Podręcznik Administratora ESB,**
- 10) E-Urząd Podręcznik Użytkownika,**
- 11) E-Urząd Podręcznik Administratora JST,**
- 12) E-Urząd Podręcznik Administratora Centralnego,**
- 13) Model_usług_5_15,**
- 14) Materiały_dla_integratorów_3_27.”.**

Treść załączników do SOPZ nr 13 **Model_usług_5_15**, i nr 14 **Materiały_dla_integratorów_3_27** stanowią załącznik do niniejszego pisma.

Pytanie 4

Dotyczy: Załącznika nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - Definicje

Podstawowe usługi - Usługi, parametry i funkcje (realizowane z wykorzystaniem Systemu e-Urząd), w ramach których musi być zachowana ciągłość funkcjonowania Systemu e-Urząd.

Prosimy o potwierdzenie, że jako Podstawowe Usługi Zamawiający rozumie następujące:

- Wygenerowanie UPO dla wysyłanych dokumentów
 - Podpisywanie dokumentów przez interesanta
 - Rejestracja pisma w kancelarii w systemie EZD
 - Procesowanie sprawy w systemie EZD
 - Wytworzenie pisma z decyzją i odesłanie go do Interesanta
 - Przekazywanie komunikatów pomiędzy poszczególnymi modułami Systemu e-Urzędu
 - [EOP] Dokonywanie płatności elektronicznych
 - [ESB] Szyfrowanie i podpisywanie komunikatów
 - Identyfikacja Użytkowników i Interesantów
 - Zarządzanie uprawnieniami Użytkownika
- Ewentualnie prosimy o wskazanie całego katalogu Usług Podstawowych.

Odpowiedź:

Jako Podstawowe Usługi Zamawiający rozumie następujące:

- 1) Wygenerowanie UPO dla wysyłanych dokumentów;
- 2) Podpisywanie elektronicznych dokumentów przez Interesanta;
- 3) Rejestracja pisma w kancelarii w systemie EZD;
- 4) Procesowanie sprawy w systemie EZD wraz obsługą dokumentów z e-Urzędu oraz ePUAPu;
- 5) Wytworzenie pisma z decyzją i odesłanie go do Interesanta;
- 6) Przekazywanie komunikatów pomiędzy poszczególnymi modułami Systemu e-Urzędu;
- 7) [EOP] Dokonywanie płatności elektronicznych;
- 8) [ESB] Szyfrowanie i podpisywanie komunikatów;
- 9) Identyfikacja Użytkowników i Interesantów;
- 10) Zarządzanie uprawnieniami Użytkownika;
- 11) Ustawienia parametrów konfiguracyjnych EZD, EOP, PLP, e-Urząd (w tym Portal Informacyjny);
- 12) Odbieranie i wysyłanie dokumentów za pośrednictwem ESP e-Urząd oraz ESP ePUAP;
- 13) Prawidłowe funkcjonowanie modułu e-formularzy na portalu e-Urząd;
- 14) Podpisywanie dokumentów kwalifikowanym podpisem oraz Profilem Zaufanym (w kontekście e-Urzędu);
- 15) Podpisywanie dokumentów kwalifikowanym podpisem oraz walidacja podpisanych dokumentów (w kontekście EZD);
- 16) Walidowanie dokumentów xml z ePUAP;
- 17) Integracja z ePUAP pod kątem obsługi ESP w EZD oraz logowania użytkowników przez Profil Zaufany na portalu e-Urząd;
- 18) Wydajność systemu modułów Systemu e-Urząd.
- 19) Dostępność i prawidłowe działanie usług integracyjnych na lokalnej i regionalnej szynie danych.
- 20) Wykonywanie analiz przestrzennych, zarządzanie obiektami RGD, konfiguracja serwerów mapowych w PLP

Pytanie 5

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - Definicje

Usterka - Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ lub błędnie działa Jeden (lub więcej) komponent Systemu e-Urząd lub Infrastruktury Sprzętowej, niewpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu e-Urząd, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie (np. uszkodzenie Jednego z elementów redundantnych). Przez błędne działanie rozumie się działanie Systemu e-Urząd w sposób niezgodny z Jego specyfikacją (opisem działania).

Zwracamy się o modyfikację definicji poprzez usunięcie odniesienia do Infrastruktury Sprzętowej, gdyż nie była ona dostarczana wraz z systemem e-Urząd i w Projekcie Umowy nie ma żadnych informacji na jej temat.

Odpowiedź:

W Załączniku nr 3 do SIWZ – Wzór Umowy w sekcji Definicje, hasło słownikowe „Usterka” otrzymuje nowe następujące brzmienie:

„Usterka - Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ lub błędnie działa Jeden (lub więcej) komponent Systemu e-Urząd, niewpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu e-Urząd, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie (np. uszkodzenie Jednego z elementów redundantnych). Przez błędne działanie rozumie się działanie Systemu e-Urząd w sposób niezgodny z Jego specyfikacją (opisem działania)”.

Pytanie 6

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - Definicje oraz Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e-Urząd

Czas naprawy - Czas odtworzenia i przywrócenia działania Systemu e-Urząd po zgłoszeniu Awarii/Usterki, liczony od momentu zgłoszenia.

Czas Usunięcia Awarii lub Usterki - Czas, jaki upływa od momentu otrzymania przez Wykonawcę informacji o pojedynczej Awarii krytycznej, niekrytycznej lub Usterki do momentu potwierdzenia przez Użytkownika, zgodnie z procedurą określoną w Planie Projektu, przywrócenia pełnej funkcjonalności Elementów Systemu e-Urząd sprzed tej Awarii lub Usterki.

Naprawa - Usunięcie Awarii/Usterki poprzez dostarczenie Zamawiającemu przesyłki zawierającej zmiany/modyfikacje Systemu e-Urząd lub jego modułów lub wykonanie zdalnie prac/usług bezpośrednio u Partnerów w przypadku gdy usunięcie Awarii/Usterki nie może zostać wykonane w drodze dostarczenia przesyłki zawierającej zmiany/modyfikacje

Usunięcie Usterki lub Awarii - Przywrócenie Systemu e-Urząd, w którym wystąpiła Usterka lub Awaria do stanu, w jakim znajdował się on przed wystąpieniem Usterki i usunięcie ujawnionych Awarii.

oraz

Pkt. 9. W przypadku wystąpienia i zgłoszenia przez Zamawiającego lub Partnerów:

- 1) Awarii krytycznej - Wykonawca usunie Awarię krytyczną w terminiegodzin1 (zgłoszenie Zamawiającego) lubgodzin2 (zgłoszenie Partnera) od momentu zgłoszenia Wykonawcy Awarii krytycznej z zastrzeżeniem, że zgłoszenia przesłane do Wykonawcy po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a w przypadku niemożności usunięcia Awarii krytycznej w takim terminie zastosowanie ma ust. 10;*
- 2) Awarii niekrytycznej - Wykonawca usunie Awarię niekrytyczną w terminie Dni Roboczych3 (zgłoszenie Zamawiającego) lub Dni Roboczych4 (zgłoszenie Partnera) licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Awarii niekrytycznej, a w przypadku niemożności usunięcia Awarii niekrytycznej w takim terminie zastosowanie ma ust. 10;*
- 3) Usterka - Wykonawca usunie Usterkę w terminie Dni Roboczych5 (zgłoszenie Zamawiającego) lub Dni Roboczych6 (zgłoszenie Partnera) licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Usterki, a w przypadku niemożności usunięcia Usterki w takim terminie zastosowanie ma ust. 10;*

Prosimy o potwierdzenie, że powyższe czasy określone w § 2 pkt. 9 będą liczone od momentu otrzymania przez Wykonawcę kompletnej informacji o pojedynczej Awarii krytycznej, niekrytycznej lub Usterki do

momentu przygotowania i udostępnienia nowej wersji zawierającej Poprawkę (lub wykonanie zdalnie prac/usług bezpośrednio u Partnerów w przypadku gdy usunięcie Awarii/Usterki nie może zostać wykonane w drodze dostarczenia przesyłki zawierającej zmiany/modyfikacje).

Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że czas oczekiwania na przekazanie informacji niezbędnych do realizacji zgłoszenia wydłuża Czas Naprawy.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że czasy określone w § 2 pkt. 9 będą liczone od momentu otrzymania przez Wykonawcę informacji o pojedynczej Awarii krytycznej, niekrytycznej lub Usterki do momentu przygotowania i udostępnienia nowej wersji zawierającej Poprawkę (lub wykonanie zdalnie prac/usług bezpośrednio u Partnerów w przypadku gdy usunięcie Awarii/Usterki nie może zostać wykonane w drodze dostarczenia przesyłki zawierającej zmiany/modyfikacje).

Zamawiający potwierdza, że czas oczekiwania na przekazanie informacji niezbędnych do realizacji zgłoszenia wydłuża Czas Naprawy.

Tym samym Zamawiający wprowadza zmianę w § 2 ust 10 Załącznika nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy w następującym brzmieniu:

„10. Możliwe jest wydłużenie czasu na usunięcie Awarii lub Usterki w stosunku do czasów określonych w ust. 9, za uprzednią zgodą Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub po przedstawieniu tymczasowego sposobu postępowania (Obejście), z zaznaczeniem, iż czas oczekiwania Wykonawcy na przekazanie przez Zamawiającego lub Partnera niezbędnych informacji do realizacji zgłoszenia wydłuża Czas Naprawy automatycznie, bez konieczności wyrażania dodatkowych zgód przez Zamawiającego.”

Pytanie 7

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt 4 Każda Nowa Wersja Systemu e-Urząd dostarczona Zamawiającemu musi zawierać opis w Języku polskim zmian w funkcjonalności w porównaniu z wersją poprzednią oraz zaktualizowaną Dokumentację.

Prosimy o potwierdzenie, że zapis dotyczy wyłącznie nowych wersji systemu, które będą powstawać w wyniku realizacji przez Wykonawcę zleconych przez Zamawiającego Modyfikacji.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że zapis § 2 ust. 4 nie dotyczy tylko i wyłącznie nowych wersji systemu, które będą powstawać w wyniku realizacji przez Wykonawcę zleconych przez Zamawiającego Modyfikacji lecz również w wyniku stałego audytu (§ 2 ust. 3 pkt 3 Umowy), występujących po zgłoszonej i naprawionej Awarii (§ 2 ust. 3 pkt. 4 Umowy), bieżących działań ewaluacyjnych (§ 2 ust. 3 pkt. 5 Umowy) czy też po zmianach wynikających z przepisów prawa (§ 2 ust. 3 pkt 6 Umowy) lub napraw gwarancyjnych

Pytanie 8

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt. 5. Usługa konsultacji telefonicznej świadczona będzie w Godzinach Roboczych. Konsultacje telefoniczne świadczone będą przez wyznaczone przez Wykonawcę osoby odpowiedzialne merytorycznie za dany obszar lub moduł Systemu e-Urząd, dalej zwane Konsultantami. W przypadku, gdy podczas udzielania konsultacji okaże się, że problem zgłoszony przez przedstawiciela Zamawiającego lub Partnera nie może być rozwiązany ad hoc przez Konsultanta, Konsultant poinformuje o tym fakcie przedstawiciela Zamawiającego i wskaże na konieczność skorzystania z usługi konsultacji drogą elektroniczną.

Pkt. 6. Usługa konsultacji telefonicznych realizowana będzie pod numerem telefonu:.....

Pkt. 7. Usługa świadczenia konsultacji drogą elektroniczną polegać będzie na pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Systemu e-Urząd oraz poszczególnych modułów

Systemu e-Urząd z wykorzystaniem narzędzi służących do komunikacji elektronicznej. Osoba zgłaszająca pytanie w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną zobowiązana jest do wskazania modułu Systemu e-Urząd, którego dane zagadnienie dotyczy, treści konsultacji, danych pracownika dokonującego zgłoszenia, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie tego zgłoszenia. W przypadku braku wymaganych powyżej informacji, Wykonawca powiadomi o tym fakcie osobę, która zgłosiła problem. Zgłoszenia problemów i pytań w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną przyjmowane będą przez całą dobę z zastrzeżeniem, że zgłoszenia przesłane do Wykonawcy po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a zgłoszenia doręczone Wykonawcy w innym dniu, niż Dni Robocze, traktowane będą jako doręczone w Dniu Roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni Robocze). Usługa konsultacji świadczonych drogą elektroniczną nie obejmuje porad prawnych i wyjaśnień dotyczących obsługi komputera.

Zamawiający oczekuje zapewnienia usług konsultacji telefonicznych oraz świadczenia konsultacji drogą elektroniczną, ale w ocenie Wykonawcy, brak jest podstaw do rzetelnej wyceny takich usług. O ile w zakresie prowadzenia konsultacji telefonicznych konieczne jest zapewnienie 1 linii telefonicznej na obsługę hot-line o tyle w zakresie prowadzenia konsultacji drogą elektroniczną wykonawca nie widzi ograniczenia w zakresie stosowania przez Zamawiającego tego kanału komunikacji do prowadzenia konsultacji dotyczących bieżącej obsługi systemu.

Zwracamy się o zdefiniowanie maksymalnej liczby konsultacji realizowanych drogą elektroniczną wyrażoną w liczbie godzin roboczych które będą spożytkowane na ten cel w toku trwania Umowy oraz ewentualnego sposobu ich rozliczania. Umożliwi to Wykonawcy rzetelne przygotowanie oferty w powyższym zakresie.

Odpowiedź:

Zamawiający w Załączniku nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy w § 2 ust. 7 wprowadza zmianę treści w następującym brzmieniu:

„7. Usługa świadczenia konsultacji drogą elektroniczną będzie wykonywana przez Wykonawcę w ramach puli 4000 zgłoszeń, dostępnej do wykorzystania przez Partnerów lub Zamawiającego przez cały okres obowiązywania Umowy. Usługa polegać będzie na pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z eksploatacją lub działaniem Systemu e-Urząd oraz poszczególnych modułów Systemu e-Urząd z wykorzystaniem narzędzi służących do komunikacji elektronicznej. Osoba zgłaszająca pytanie w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną zobowiązana jest do wskazania modułu Systemu e-Urząd, którego dane zagadnienie dotyczy, treści konsultacji, danych pracownika dokonującego zgłoszenia, będącego osobą do kontaktu merytorycznego w sprawie tego zgłoszenia. W przypadku braku wymaganych powyżej informacji, Wykonawca powiadomi o tym fakcie osobę, która zgłosiła problem. Zgłoszenia problemów i pytań w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną przyjmowane będą przez całą dobę z zastrzeżeniem, że zgłoszenia przesłane do Wykonawcy po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a zgłoszenia doręczone Wykonawcy w innym dniu, niż Dni Robocze, traktowane będą jako doręczone w Dniu Roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni Robocze). Usługa konsultacji świadczonych drogą elektroniczną nie obejmuje porad prawnych i wyjaśnień dotyczących obsługi komputera. ”

Pytanie 9

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt. 9. W przypadku wystąpienia i zgłoszenia przez Zamawiającego lub Partnerów:

1) Awarii krytycznej - Wykonawca usunie Awarię krytyczną w terminiegodzini (zgłoszenie Zamawiającego) lubgodzin2 (zgłoszenie Partnera) od momentu zgłoszenia Wykonawcy Awarii krytycznej z zastrzeżeniem, że zgłoszenia przesłane do Wykonawcy po godzinie 16:00

danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a w przypadku niemożności usunięcia Awarii krytycznej w takim terminie zastosowanie ma ust 10;

2) Awarii niekrytycznej - Wykonawca usunie Awarię niekrytyczną w terminie Dni Roboczych3 (zgłoszenie Zamawiającego) lub Dni Roboczych4 (zgłoszenie Partnera) licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Awarii niekrytycznej, a w przypadku niemożności usunięcia Awarii niekrytycznej w takim terminie zastosowanie ma ust 10;

3) Usterka - Wykonawca usunie Usterkę w terminie Dni RoboczychS (zgłoszenie Zamawiającego) lub Dni RoboczychS (zgłoszenie Partnera) licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Usterki, a w przypadku niemożności usunięcia Usterki w takim terminie zastosowanie ma ust 10;

Prosimy o potwierdzenie, że czasy usunięcia poszczególnych kategorii zgłoszeń dotyczą zdarzeń, które wystąpiły w środowisku produkcyjnym.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że czasy usunięcia poszczególnych kategorii zgłoszeń dotyczą zdarzeń, które wystąpiły w środowisku produkcyjnym.

Pytanie 10

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt 9. W przypadku wystąpienia i zgłoszenia przez Zamawiającego lub Partnerów:

3) Usterka - Wykonawca usunie Usterkę w terminie Dni Roboczych (zgłoszenie Zamawiającego) lub Dni Roboczych (zgłoszenie Partnera) licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Usterki, a w przypadku niemożności usunięcia Usterki w takim terminie zastosowanie ma ust. 10;

Czy podany oczekiwany przez Zamawiającego czas na usunięcie Usterki poprzez dostarczenie przesyłki zawierającej zmiany/modyfikacje jest właściwy (nie więcej niż 5 Dni Roboczych dla zgłoszeń Zamawiającego i nie więcej niż 4 Dni Robocze dla zgłoszeń Partnerów) ?

Ewentualnie zwracamy się o modyfikację zapisów umowy na:

Usterka - Wykonawca usunie Usterkę w terminie Zgodnie z ofertą Wykonawcy, ale nie więcej niż 10 Dni Roboczych (zgłoszenie Zamawiającego) lub Zgodnie z ofertą Wykonawcy, ale nie więcej niż 15 Dni Roboczych (zgłoszenie Partnera) licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Usterki, a w przypadku niemożności usunięcia Usterki w takim terminie zastosowanie ma ust. 10;

Odpowiedź:

W Załączniku nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 ust. 9 pkt 3. przypis dolny nr 5 otrzymuje nowe następujące brzmienie: „**Zgodnie z ofertą Wykonawcy, ale nie więcej niż 10 Dni Roboczych.**” oraz § 2 ust. 9 pkt 3. przypis dolny nr 6 otrzymuje nowe następujące brzmienie:

„**Zgodnie z ofertą Wykonawcy, ale nie więcej niż 10 Dni Roboczych.**”

Pytanie 11

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt. 13. Na wniosek Wykonawcy, odnotowany w treści danego zgłoszenia wraz z odpowiednim uzasadnieniem, dopuszcza się zmianę klasyfikacji lub kategorii zgłoszenia Awarii lub Usterki, które po weryfikacji przez Wykonawcę wymagają rozpatrywania w innym trybie, niż wynika to ze zgłoszenia, przy czym z wnioskami o zmianę kategorii Wykonawca występuje niezwłocznie, a dla Awarii krytycznej maksymalnie w terminie 4 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia.

Prosimy o potwierdzenie, iż osoba zgłaszająca Awarię/Usterkę potwierdza zmianę klasyfikacji lub kategorii zgłoszenia.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że wg stanu na 6.11.2020 r. na godz. 9:00, w obecnie funkcjonującym systemie zgłoszeniowym statystyki dotyczące zgłaszanych zdarzeń wyglądają następująco:

Rodzaj zgłoszenia	Klasyfikacja wg Zamawiającego	Klasyfikacja wg Wykonawcy
Awaria krytyczna	2780	1372
Awaria niekrytyczna	1251	1217
Usterka	2039	846
Pytanie	2069	4702
Zmiana funkcjonalności	398	392

Obecnie Wykonawca dopasowuje klasyfikację zgłoszoną przez Partnera do rzeczywistej potrzeby i zasadności. Wobec powyższego, Zamawiający nie widzi potrzeby potwierdzania zmiany klasyfikacji przez osobę zgłaszającą Awarię/Usterkę. Zamawiający zastrzega sobie jednak prawo do monitorowania i weryfikacji zmienionych przez Wykonawcę kategorii zgłoszeń.

Pytanie 12

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt 17. Awaria lub Usterka jest usunięta w terminie, Jeżeli do końca dnia, w którym upływa termin na usunięcie Awarii lub Usterki została doręczona Zamawiającemu lub Partnerowi drogą elektroniczną przesyłka zawierająca Naprawy mające na celu wyeliminowanie zgłoszonej Awarii lub

Usterki (doręczenie nastąpi na adres e-mail Zamawiającego:.....), a w przypadku konieczności zdalnego usunięcia Awarii lub Usterki, jeżeli do końca dnia, w którym upływa termin na usunięcie zgłoszonej Awarii lub Usterki, Wykonawca dokona Naprawy zdalnej bezpośrednio w Systemie e-Urząd lub module Systemu e-Urząd zainstalowanym w infrastrukturze informatycznej Zamawiającego, o czym powiadamia Zamawiającego lub też zastosuje tymczasowy sposób postępowania (Obejście).

Prosimy o potwierdzenie, iż Zamawiający akceptuje organizację udostępniania nowych wersji wg następującego schematu: w każdy piątek dystrybucja nowej wersji zawierającej Naprawy do zgłoszonych Awarii lub Usterek na środowiska testowe Zamawiającego, w każdy czwartek dystrybucja wersji zawierającej potwierdzone przez Zamawiającego na środowisku testowym Naprawy do zgłoszonych Awarii lub Usterek na środowiska produkcyjne JST.

Odpowiedź: Zamawiający akceptuje zaproponowany schemat organizacji udostępniania nowych wersji.

Pytanie 13

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt. 21. Poprawki, aktualizacje oraz Nowe Wersje Systemu e-Urząd będą przesyłane na adres e-mail Zamawiającego:..... W przypadku gdy przesłanie Poprawek, aktualizacji oraz Nowych Wersji Systemu e-Urząd w formie przesyłki instalacyjnej na adres e-mail Zamawiającego wskazany powyżej z przyczyn technicznych będzie utrudnione lub niemożliwe Strony dopuszczają przekazanie ich Zamawiającemu poprzez udostępnianie ich Zamawiającemu w innej formie (np. z za pomocą FTP).

Prosimy o potwierdzenie, iż chodzi tutaj o przekazanie informacji na adres e-mail Zamawiającego o przygotowaniu poprawki, aktualizacji oraz Nowej Wersji Systemu e-Urząd.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że chodzi o przekazanie informacji na adres e-mail Zamawiającego o przygotowaniu poprawki, aktualizacji oraz Nowej Wersji Systemu e-Urząd.

Pytanie 14

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt. 22. Wykonawca udostępni Zamawiającemu przez okres obowiązywania Umowy ujednoczone (tj. uwzględniające wszystkie dokonywane zmiany) wersje instrukcji stanowiskowych dot. Systemu e-Urząd. Przedmiotowe instrukcje udostępnione zostaną na następującej stronie www Wykonawcy: i będą dostępne dla wszystkich Użytkowników po wcześniejszym zalogowaniu. Dokumentacja zostanie udostępniona Zamawiającemu w formie elektronicznej zgodnej z formatem zapisu PDF lub innym stosowanym przez Wykonawcę.

Prosimy o potwierdzenie, iż przygotowanie ujednoczonych wersji instrukcji stanowiskowych dot. Systemu e-Urząd będzie zlecane przez Zamawiającego do realizacji wykonawcy jako Modyfikacje.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że ujednoczone wersje dokumentacji dotyczą zarówno zlecanych Wykonawcy modyfikacji, gdzie zmiana dokumentacji będzie konieczna, i wówczas Wykonawca skalkuluje czynność dostosowania dokumentacji w wycenie tej modyfikacji jak również w ramach serwisu technicznego gdy aktualizacja dokumentacji będzie wynikała np. ze zmian przepisów prawa, usuwaniem Awarii/Usterek lub podyktowana będzie koniecznymi zmianami w ramach obowiązującej gwarancji.

Pytanie 15

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 2 Usługi Utrzymania technicznego Systemu e- Urząd

Pkt. 22. Zamawiający i Partnerzy zobowiązują się do współpracy i współdziałania z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania Umowy, w szczególności zobowiązani są do:

1) zapewnienia Wykonawcy (jego pracownikom i przedstawicielom delegowanym do wykonania Umowy) zdalnego (poprzez sieć internet), bezpiecznego (VPN/iPsec), wydajnego (wewnątrz tunelu min. 2Mb/s) i stabilnego dostępu do Infrastruktury Informatycznej Zamawiającego, na którym zainstalowany jest System e-Urząd,

Prosimy o potwierdzenie, iż Zamawiający udostępni ujednoczony dostęp do infrastruktury informatycznej Zamawiającego, w tym do wszystkich jednostek.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że udostępni ujednoczony dostęp do infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz do wszystkich jednostek dla poszczególnych pracowników Wykonawcy, w ciągu 10 Dni Roboczych po przekazaniu uzupełnionych i podpisanych oświadczeń przez Wykonawcę, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.

Pytanie 16

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 3 Procedura zlecenia i realizacji Modyfikacji

Pkt. 1. W przypadku zamiaru zlecenia przez Zamawiającego realizacji przez Wykonawcę określonej Modyfikacji w okresie obowiązywania Umowy, korespondencja w sprawie Modyfikacji będzie prowadzona drogą elektroniczną poprzez elektroniczny system zgłoszeniowy dostępny pod adresem a w przypadku braku dostępności ww. systemu drogą elektroniczną na adresy:

a) Wykonawcy:..... lub inny wskazany w odrębnej korespondencji,

b) Zamawiającego: oraz do wiadomości geodezja@mazovia.pl lub inne wskazane w odrębnej korespondencji,

z wyłączeniem protokołu odbioru Modyfikacji oraz faktury za wykonaną usługę, dla których obowiązuje forma pisemna pod rygorem nieważności. Zmiana powyższych adresów nie stanowi zmiany Umowy i staje się skuteczna z chwilą pisemnego poinformowania o tym drugiej Strony.

Czy system zgłoszeniowy, w którym procesowane będą zlecenia Modyfikacji zostanie udostępniony przez Zamawiającego, czy ma być zapewniony przez Wykonawcę ?

Odpowiedź:

Zamawiający nie zapewnia systemu zgłoszeniowego, będzie to zadaniem Wykonawcy.

Pytanie 17

Dotyczy: Załącznik nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy - § 3 Procedura zlecenia i realizacji Modyfikacji

Pkt 3. Wykonawca w ciągu 10 Dni Roboczych składa Zamawiającemu ofertę zawierającą...

Czy w przypadku braku możliwości dotrzymania terminu 10 Dni Roboczych na złożenie oferty (z uwagi np. na przedłużający się etap określania zakresu zmiany czy skalę Modyfikacji), Zamawiający dopuszcza wydłużenie tego terminu ?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza wydłużenie terminu w uzasadnionych przypadkach do maksymalnie 20 Dni Roboczych.

W Załączniku nr 3 do SIWZ - Wzór Umowy w § 3 ust 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Wykonawca w ciągu 10 Dni Roboczych składa Zamawiającemu ofertę zawierającą:

1) szczegółowy zakres prac składających się na Modyfikację wraz z koncepcją rozwiązania oferowanego w wyniku Modyfikacji, w tym opisem efektu, jaki przyniesie Modyfikacja w danym module oraz szczegółowym opisem zmiany i realizacji przez System e-Urząd danej potrzeby biznesowej Zamawiającego, a także informacją o wpływie Modyfikacji na pozostałe moduły,

2) wycenę w Roboczogodzinach i PLN (cena netto i brutto) obejmującą szczegółowy zakres prac (o którym mowa w pkt 1), jakie będą przewidziane przy realizacji danego zlecenia, np. liczba godzin na prace analityczne (ustalenie z Zamawiającym potrzeb i ich zakresu), prace projektowo-programistyczne, prace testera, prace implementacyjne, wdrożeniowe, prace szkoleniowe,

3) deklarowany termin wykonania Modyfikacji, wyrażony jako konkretna data albo liczba godzin/dni/miesiący liczonych od daty zlecenia realizacji danej Modyfikacji przez Zamawiającego, w uzasadnionych przypadkach na wniosek Wykonawcy może zostać wydłużony przez Zamawiającego maksymalnie do 20 dni Roboczych.”

Pytanie 18

Dotyczy: Załącznik nr 3 do umowy - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

§ 3. (NAZWA FIRMY), uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, zobowiązuje się do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku.

W przypadku, gdy wykonawca stosuje standardowo środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych, czy wykaz stosowanych przez wykonawcę środków może stanowić załącznik do uppdo, a w treści uppdo może znaleźć się stwierdzenie, że zamawiający zapoznał się z tym wykazem ?

Odpowiedź

Zamawiający nie akceptuje zmian treści Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Zapisy treści SIWZ pozostają bez zmian

Pytanie 19

Dotyczy: Załącznik nr 3 do umowy - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

§ 8 ust. 4. (NAZWA FIRMY) niezwłocznie informuje Województwo o każdym postępowaniu administracyjnym lub sądowym dotyczącym powierzonych do przetwarzania danych osobowych, a także o każdej kontroli lub audycie dotyczącym tychże danych osobowych.

oraz

§ 9 W przypadku kiedy Województwo - działając w ramach odpowiedzialności solidarnej, o której mowa w art. 82 ust. 4 rozporządzenia, zapłaci odszkodowanie ma prawo roszczenia regresowego w stosunku do (NAZWA FIRMY).

W związku z koniecznością oszacowania kosztów realizacji zamówienia (w tym również ryzyk związanych z jego wykonaniem, w szczególności ryzyk finansowych), wykonawca wnosi o dodanie postanowienia wprowadzającego limitację odpowiedzialności kontraktowej wykonawcy, np. w postaci następujących postanowień:

Łączna odpowiedzialność każdej ze Stron wobec drugiej Strony Umowy powierzenia z tytułu naruszenia przepisów RODO, innych właściwych przepisów ochrony danych osobowych lub Umowy powierzenia podlega ograniczeniu do wysokości kwoty będącej równoważnością 50 % wynagrodzenia wykonawcy z tytułu realizacji umowy głównej. W celu uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, że wskazane postanowienie nie wprowadza ani nie zmierza do wprowadzenia ograniczenia odpowiedzialności z tytułu administracyjnych kar pieniężnych, które mogą być nałożone przez właściwe organy sprawujące kontrolę przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych bezpośrednio na wykonawcę jako podmiot przetwarzający. Dotyczy ono uregulowania stosunków pomiędzy Administratorem a podmiotem przetwarzającym (odpowiedzialności kontraktowej pomiędzy Administratorem a podmiotem przetwarzającym). W przypadku, gdyby wskazane postanowienia okazały się niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa Strony ustalają, że odpowiedzialność wykonawcy jako podmiotu przetwarzającego będzie regulowana na podstawie ogólnie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa (klauzula salwatoryjna).

Odpowiedź:

Zamawiający nie akceptuje zmian treści Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
Zapisy treści SIWZ pozostają bez zmian

Pytanie 20

Dotyczy: Realizacja umowy

Prosimy o doprecyzowanie, czy w ramach umowy Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie znaczników czasów. Jeśli tak, prosimy o wskazanie dokładnej ich ilości, która musi zapewnić wykonawca.

Odpowiedź:

Zamawiający szacuje, że Wykonawca w ramach umowy serwisowej e-urzędu zapewni 100.000 znaczników czasu. Jeżeli ta liczba będzie niewystarczająca na 3 letni okres realizacji umowy, następne uzupełnienia znaczniki czasu będą zlecane Wykonawcy w ramach puli przeznaczonej na modyfikację lub Zamawiający dokona zakupów tych znaczników w ramach środków własnych.

Załącznik nr 3 do SIWZ – Wzór Umowy w § 2 ust 3 dodaje się pkt. 11 w brzmieniu:

11) Wykonawca zapewni certyfikat do usługi generowania znaczników czasu oraz pakiet 100 000 kwalifikowanych znaczników czasu, Certyfikat i znaczniki powinny być ważne przez okres 2 lat. Termin zakupu zostanie ustalony z Zamawiającym w trakcie realizacji Umowy z wyprzedzeniem co najmniej 20 Dni Roboczych.

Pytanie 21

Dotyczy: Realizacja umowy

Prosimy o potwierdzenie, iż na potrzeby świadczenia usługi utrzymania technicznego dostępne będzie środowisko testowe.

Odpowiedź:

Zamawiający posiada środowisko testowe, które zostanie po przekazaniu uzupełnionych i podpisanych oświadczeń, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.

W § 13 ust 2 i 3 SIWZ - **Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert**, otrzymuje nowe brzmienie:

2. Termin składania ofert upływa w dniu **3 grudnia 2020 r. godzina 10:00.**
3. Terminem otwarcia ofert jest dzień **3 grudnia 2020 r. godzina 10:10.**

Pozostałe zapisy treści SIWZ pozostają bez zmian

Zgodnie z art. 38 ust. 2 i 4 ustawy treść zapytań wraz z wyjaśnieniami i zmianą treści SIWZ zostaną przekazane Wykonawcom, którym Zamawiający przekazał specyfikację istotnych warunków zamówienia, a także zamieszczone na stronie Platformy Zakupowej <https://platformazakupowa.pl/pn/mazovia>.

Załączniki:

Zał. nr 13 do SOPZ, - MODEL USŁUG V. 5.15

Zał. nr 14 do SOPZ - MATERIAŁY DLA INTEGRATORÓW V. 3.27

Sprawę prowadzi:
Ada Pisarska
tel. (22) 31 41 669