



Warszawa, dnia 06.08.2007 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA  
MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI

Al. Ujazdowskie 11  
00-950 WARSZAWA Skr. Pocz. 33  
Centrala tel. 521-28-88

**BDG III-3820-14/07**

## Do Wykonawców

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Zakup usługi nadzoru dla systemu Nowa Księga Wieczysta (NKW) i wsparcia technicznego dla użytkowników systemu NKW”.

Znak sprawy postępowania nadany przez Zamawiającego: **BDG-III-3820-14/07**.

Na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 - Prawo zamówień publicznych, zwanej dalej „ustawą” Ministerstwo Sprawiedliwości, jako Zamawiający w przedmiotowym postępowaniu, wyjaśnia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, zwanej dalej SIWZ w następujący sposób:

### **Pytanie nr 1**

1. Rozdział III SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia, p. 4.2:

- a. Prosimy o doprecyzowanie czy zapis dotyczy pracochłonności per capita?

### **Odpowiedź nr 1a):**

Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania poprawek w Systemie, o których mowa w Rozdziale III pkt 4.2 SIWZ i § 1 ust. 1 pkt 2 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, o pracochłonności nie przekraczającej 40 roboczogodzin miesięcznie. Od Wykonawcy zależy liczba osób, które zostaną wyznaczone do wykonania poprawek w przewidzianym limicie czasu (np. 2 osoby po 20 godzin). Wskazana w SIWZ liczba godzin szacowanych na modyfikację Systemu w ramach realizowanego przedmiotu zamówienia ma charakter orientacyjny, a jej wykorzystanie należy widzieć w dłuższym okresie czasu, np. jako 480 roboczogodzin rocznie na wykonanie poprawek.

- b. Prosimy doprecyzowanie zapisu: „wprowadzanie poprawek do Systemu(...) mających na celu modyfikację Systemu wynikającą ze zmiany przepisów prawnych”. Czy Zamawiający będzie ponosić odpowiedzialność z monitorowanie stanu prawnego oraz określenia warunków zgodności systemu ze zmieniającymi się przepisami prawnymi? Czy Zamawiający będzie ponosił odpowiedzialność za określanie oraz wskazanie przedstawicielom Wykonawcy, jakie konkretnie zmiany mają zostać wprowadzone?

### **Odpowiedź nr 1b):**

Wszelkie poprawki w Systemie, w tym wynikające ze zmiany przepisów prawnych, będą dokonywane przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego, zgodnie z załącznikiem nr 6 „Tryb prowadzenia i zasady odbioru usługi polegającej na wprowadzaniu poprawek do systemu NKW oraz dystrybucji nowych wersji systemu NKW” do Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ.

Podkreślić należy, że ewentualne prace programistyczne konieczne do usunięcia błędów Systemu lub awarii funkcjonowania Systemu nie będą wliczane do limitu roboczogodzin przeznaczonych na dokonywanie poprawek w Systemie, o których mowa w Rozdziale III pkt 4.2 SIWZ i § 1 ust.1 pkt 2 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ.

### **Pytanie nr 2**

2. Prosimy o jasne doprecyzowanie, **kto będzie upoważniony do zgłaszania zapytań** różnego rodzaju oraz o **określenie ilości osób** upoważnionych do poszczególnych zgłoszeń i zapytań.

W załączniku do SWIZ nr 5, wzór umowy, § 3, ust. 3, ust. 4, ust. 5 mowa jest o „przedstawicielach Odbiorcy Usług”, którzy będą upoważnieni do zadawania zapytań, do:

- a. Konsultacji telefonicznych
- b. Wysyłania zapytań pocztą elektroniczną oraz faksem
- c. Wysyłania zapytań przy pomocy aplikacji Help Desk.

Prosimy o doprecyzowanie, czy zapis ten dotyczy wyznaczonych przez Zamawiającego przedstawicieli, czy też wszystkich użytkowników systemu. Prosimy o podanie liczby tych osób zarówno, jeżeli zapis odnosić będzie się do liczby przedstawicieli Zamawiającego jak i do wszystkich użytkowników systemu.

### **Odpowiedź nr 2:**

Pytanie do Wykonawcy może zgłosić każdy użytkownik Systemu w dowolnej wskazanej w SIWZ formie (telefon, fax, poczta elektroniczna, aplikacja Help Desk).

Aktualnie w Systemie pracuje ponad 3500 użytkowników w 132 lokalizacjach (wydziałach ksiąg wieczystych, działających przy nich ekspozyturach Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych, centrali Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych i Ośrodkach Migracyjnych Ksiąg Wieczystych).

Z chwilą wdrażania Systemu w kolejnych wydziałach ksiąg wieczystych (docelowo 350 jednostek) i tworzenia przy nich ekspozytur Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych liczba użytkowników korzystających z Systemu będzie rosła. Szacuje się, że z chwilą objęcia Systemem ostatniej lokalizacji, w Systemie pracować będzie około 7000 użytkowników.

### **Pytanie nr 3:**

3. Prosimy o doprecyzowanie, **kto i ile osób będzie upoważnionych** do zgłaszania:

- a) Błędów, awarii i uszkodzeń
- b) Konieczności poprawek w systemie.

Czy będą to wyznaczeni przez Zamawiającego przedstawiciele? Jeżeli tak, to prosimy o podanie liczby tych osób. Jeżeli, natomiast będą to użytkownicy systemu prosimy o określenie ilu jest obecnie użytkowników systemu oraz ilu będzie ich docelowo? Jeżeli liczba użytkowników systemu jest trudna do oszacowania, to prosimy o podanie przybliżonej/szacowanej liczby.

### **Odpowiedź nr 3:**

Patrz odpowiedź na pytania 1 i 2.

Dodać jedynie należy, że awarię Systemu w danej lokalizacji zgłasza przeważnie administrator Systemu w tej lokalizacji.

#### **Pytanie nr 4:**

4. Prosimy o jasne doprecyzowanie, jaką **drogą** oraz **w jaki sposób** Zamawiający dopuszcza zgłaszanie zapytań dotyczących działania systemu oraz zgłoszeń na temat błędów, awarii oraz uszkodzeń systemu (czyli te wszystkie zgłoszenia dotyczące konieczności poprawek w systemie). Prosimy o jasne wskazanie poszczególnych kanałów przekazywania informacji i przypisanie ich do poszczególnych rodzajów zgłoszeń. Zakładając, że usługi świadczone przez Wykonawcę niniejszego zamówienia świadczone będą na następujące usługi:
- Konsultacje i odpowiedzi na zapytania dotyczące funkcjonowania system- prosimy o wskazanie, w jaki konkretnie sposób będą one prowadzone: telefonicznie, poprzez aplikację Help Desk, drogą elektroniczną, faksem.
  - Zgłoszenia błędów i uszkodzeń w systemie - prosimy o wskazanie, w jaki konkretnie sposób będą one prowadzone: telefonicznie, poprzez aplikację Help Desk, drogą elektroniczną, faksem.
  - Zgłoszenie awarii w systemie - prosimy o wskazanie, w jaki konkretnie sposób będą one prowadzone: telefonicznie, poprzez aplikację Help Desk, drogą elektroniczną, faksem.

#### **Odpowiedź nr 4:**

Patrz odpowiedź na pytania: 1, 2 i 3.

Szczegółowe informacje w tym zakresie zostały zapisane w § 3 ust. 2 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, oraz w załącznikach 3, 4, 5 i 6 do tegoż Wzoru Umowy.

Dodać ponadto należy, że odpowiedzi użytkownikom Systemu udzielane będą w ten sam sposób, w jaki zostały zadane pytania lub zgłoszone zostały błędy funkcjonowania Systemu. Jeżeli pytanie lub zgłoszenie błędu systemu skierowane zostanie drogą telefoniczną – odpowiedź udzielana będzie również drogą telefoniczną, itp..

Awarie (uszkodzenia) Systemu mogą być zgłaszane telefonicznie i pisemnie. Nie wszystkie awarie (uszkodzenia) Systemu skutkują koniecznością modyfikacji Systemu. Każda jednak zmiana Systemu wymaga formy pisemnej i zgody Zamawiającego.

#### **Pytanie nr 5:**

5. Z zapisów w SIWZ - załącznik nr 2 do wzoru umowy stanowiącej załącznik nr 5 do SWIZ - wynika, że w okresie obowiązywania niniejszej umowy liczba jednostek, których przedmiot umowy dotyczy będzie regularnie rosła.

W związku z tym, prosimy o potwierdzenie, że nie jest przedmiotem niniejszego postępowania wdrożenie systemu w nowych lokalizacjach i że wdrożenie systemu objęte zostanie odrębnym postępowaniem przetargowym.

#### **Odpowiedź nr 5:**

Zamawiający potwierdza, że wdrażanie Systemu w nowych lokalizacjach będzie objęte odrębnym postępowaniem przetargowym.

#### **Pytanie nr 6:**

6. Równocześnie prosimy o wyjaśnienia dotyczące sytuacji, gdy wdrożenia systemu w kolejnych, nowych lokalizacjach będą się opóźniać: jaki będzie to miało wpływu na czas i warunki obowiązywania umowy z Wykonawcą na realizację niniejszego zamówienia.

Załącznik nr 5 do SIWZ, wzór umowy, §1, pkt 5 oraz pkt 6 dotyczą prawa Zamawiającego do przesunięcia terminu realizacji umowy dla lokalizacji, w których system dotychczas nie został jeszcze wdrożony. Natomiast z warunków określających termin realizacji niniejszego zamówienia

wynika, że wymagany termin to 37 miesięcy od dnia zawarcia umowy, ale nie wcześniej niż od dnia 01 grudnia 2007 roku. W związku z tym, prosimy o wyjaśnienie:

- W sytuacji, gdy termin realizacji umowy na wdrożenie systemu dla jednostek wskazanych w załączniku nr 2 do umowy, część: B, C, D, E, F, G i H ulegnie przesunięciu, to czy nadal termin realizacji **niniejszego** zamówienia będzie 37 – miesięczny (zostanie zachowany termin realizacji wskazany w SIWZ)? czy też termin ten ulegnie zmianie? Jeżeli ulegnie zmianie, to prosimy o wskazanie jak kwestie te zamierza Zamawiający rozwiązać, czy poprzez aneksowanie umowy z Wykonawcą czy też może rezygnację z suportu dla określonych jednostek w określonym w umowie czasie, czy też w inny sposób?

#### **Odpowiedź nr 6:**

Zgodnie z zapisami Rozdziału IV SIWZ oraz § 1 ust. 8 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, zamówienie będzie realizowane w okresie 37 miesięcy od dnia zawarcia umowy, ale nie wcześniej niż od dnia 01 grudnia 2007 r. Przesunięcie terminu realizacji umowy, o którym mowa w § 1 ust. 6 Wzoru Umowy, oznacza przesunięcia terminu realizacji przedmiotu zamówienia dla lokalizacji wskazanych w załączniku nr 2 do Wzoru Umowy, część: B, C, D, E, F, G i H w ramach okresu świadczenia usługi przez Wykonawcę, tj. 37 miesięcy od dnia zawarcia umowy. W przypadku konieczności przesunięcia terminu wdrożenia Systemu w lokalizacjach, o których mowa w § 1 ust. 6 Wzoru Umowy, poza okres świadczenia usługi objęty umową, Zamawiający nie przewiduje aneksowania tejże umowy.

#### **Pytanie nr 7:**

7. Rozdział III SIWZ, p. 5 oraz załącznik nr 5 do SIWZ, wzór umowy, §1, ust. 1 pkt d, zobowiązują Wykonawcę do świadczenia usług obejmujących wszystkie nowe wersje systemu NKW powstałe w okresie trwania umowy.

Prosimy o doprecyzowanie, co Zamawiający rozumie przez „nowe wersje systemu”? Czy będą to tylko wersje po naniesionych na nie poprawkach w ramach świadczonych usług przez Wykonawcę niniejszego zamówienia? Czy też może Zamawiający ma na myśli wersje systemu, które będą one różniły się od systemu wdrożonego dotychczas w jednostkach wymienionych w załączniku nr 2 do umowy, część A – czyli wdrożone w nowych lokalizacjach przez innego Wykonawcę niż Wykonawca tego zamówienia?

Jeżeli tak, prosimy o wskazanie jak będzie przebiegał transfer wiedzy dotyczący systemu NKW na linii: Wykonawca systemu – Zamawiający – Wykonawca usług objętych niniejszym zamówieniem. Czy Zamawiający zapewni szkolenia z nowych wersji systemu dla przedstawicieli Wykonawcy?

#### **Odpowiedź nr 7:**

Zgodnie z zapisem zamieszczonym w Rozdziale III pkt 5 SIWZ oraz § 1 ust. 3 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, Wykonawca będzie świadczył usługi określone odpowiednio w pkt.4 Rozdziału III SIWZ oraz § 1 ust. 1 pkt 1 Wzoru Umowy dla wszystkich wersji Systemu eksploatowanych w dniu podpisania umowy oraz dla wszystkich nowych wersji Systemu, powstałych w okresie trwania umowy.

Nowa wersja Systemu oznacza zarówno System zmodyfikowany w wyniku realizacji przedmiotowego zamówienia, jak również System zmodyfikowany w wyniku realizacji zamówienia obejmującego jego modyfikację (odrębne postępowanie przetargowe). Wykonawcy zamówień, o których tu mowa, zobowiązani będą do współpracy.

W przypadku zmiany funkcjonalności Systemu, wynikającej z realizacji umowy na modyfikację Systemu, Zamawiający zobowiązuje się do przekazania Wykonawcy niniejszego zamówienia kodów źródłowych nowej wersji Systemu oraz dokumentacji opisującej przedmiotową zmianę.

**Pytanie nr 8:**

8. Prosimy o doprecyzowanie niezgodności dotyczącej zapisów dotyczących terminów realizacji zamówienia: w ogłoszeniu o zamówieniu (p. II.3) jest napisane, wprost, że rozpoczęcie nastąpi 1.12.2007 a zakończenie 31.12.2010. Natomiast w SIWZ, zapisy mówią o tym, że termin wykonania zamówienia to 37 miesięcy od dnia zawarcia umowy, ale nie wcześniej niż 1.12.07. Czy w przypadku podpisania umowy w terminie późniejszym niż 1.12.2007 termin zakończenia umowy to 31.12.2010 czy też okres 37 miesięcy od dnia zawarcia umowy?

**Odpowiedź nr 8:**

Zgodnie z zapisami Rozdziału IV SIWZ oraz § 1 ust. 8 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, zamówienie będzie realizowane w okresie 37 miesięcy od dnia zawarcia umowy, ale nie wcześniej niż od dnia 01 grudnia 2007 r.

**Pytanie nr 9:**

9. Załącznik do SWIZ nr 5, wzór umowy, §3, ust. 2, p. 3) – w zapisach w załączniku mowa jest o „**niezwłocznym podejmowaniu działań naprawczych** (w razie potrzeby u użytkownika) **w sytuacjach awaryjnych**, w terminie nie później niż 24 godziny od chwili zgłoszenia błędu dla modułów eksploatowanych w wydziałach ksiąg wieczystych i ośrodkach migracyjnych ksiąg wieczystych (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) i **natychmiast – po zgłoszeniu** telefonicznym dla aplikacji Centralnej Bazy Danych Ksiąg Wieczystych i Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych..”;
- a. Prosimy o potwierdzenie czy zapis ten dotyczy **tylko i wyłącznie** usług określonych w załączniku nr 5 do wzoru umowy stanowiącego Załącznik nr 5 do SIWZ, czyli: usuwania błędów i uszkodzeń oraz skutków awarii funkcjonowania systemu?

**Odpowiedź nr 9a):**

Zapis, o którym mowa w §3 ust. 2 pkt 3 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, dotyczy tylko i wyłącznie usług określonych w załączniku nr 5 „Tryb prowadzenia i zasady odbioru usługi polegającej na usuwaniu błędów i uszkodzeń systemu NKW oraz skutków awarii funkcjonowania systemu NKW” do Wzoru Umowy.

- b. Prosimy o doprecyzowanie terminu „niezwłoczne podjęcie działań naprawczych”? Jaki czas (ile minut/godzin) rozumie Zamawiający poprzez „niezwłocznie”?

**Odpowiedź nr 9b):**

Niezwłoczne podjęcie działań naprawczych oznacza przystąpienie do ich realizacji bez zbędnej zwłoki, a następnie zrealizowanie ich w trybie i na zasadach określonych w załączniku nr 5 do Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ.

- c. Prosimy o doprecyzowanie terminu „po zgłoszeniu” i „od zgłoszenia”. Czy jest to równoważne z momentem „przyjęciem zgłoszenia” przez Wykonawcę?

**Odpowiedź nr 9c):**

Terminy „po zgłoszeniu” i „od zgłoszenia” oznaczają czas „po przyjęciu zgłoszenia przez Wykonawcę”.

- d. Prosimy o doprecyzowanie terminu „natychmiast”. Ile minut ma Zamawiający na myśli?

**Odpowiedź nr 9d):**

Termin „natychmiast”, w odniesieniu do zgłoszenia telefonicznego o awarii aplikacji Centralnej Bazy Danych i Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych (§3 ust. 2 pkt 3 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ) oznacza podjęcie działania przez Wykonawcę bezpośrednio po zgłoszeniu (np. rozpoczęcie analizy sytuacji na podstawie przedstawionych przez Zamawiającego informacji o zachowaniu Systemu, wysłanie w ciągu kilku minut od zgłoszenia awarii zespołu osób o określonych kwalifikacjach do Centralnego Ośrodka Przetwarzania Danych (COPD) Ministerstwa Sprawiedliwości, itp.).

**Pytanie nr 10:**

10. Załącznik do SIWZ nr 5, wzór umowy, §3, ust. 2, p. 3), p. 4) i p. 5)

Prosimy o doprecyzowanie znaczenia pojęć i różnic w pojęciach: sytuacja awaryjna, błąd krytyczny, błąd niekrytyczny, błąd pilny.

W jaki sposób Zamawiający odnosi te rodzaje błędów do poszczególnych funkcjonalności oraz modułów systemu?

Czy rozumienie Oferenta w tej kwestii jest poprawne:

- Błąd krytyczny: błąd dla Centralnej Bazy Ksiąg Wieczystych i Centralnej Informacji Ksiąg Wieczystych (błąd wstrzymujący pracę systemu)
- Błąd niekrytyczny: błąd dla modułów eksploatowanych w wydziałach ksiąg wieczystych i ośrodkach migracyjnych ksiąg wieczystych
- Błąd pilny: błąd wstrzymujący obsługę wniosków.

Prosimy również o sprecyzowanie sformułowania: „sytuacja awaryjna”.

**Odpowiedź nr 10:**

Przez „sytuację awaryjną”, „awarię”, „uszkodzenie systemu” należy rozumieć taki stan Systemu w danej lokalizacji, który:

- uniemożliwia pracę wydziału ksiąg wieczystych;
- uniemożliwia wydawanie odpisów ksiąg wieczystych przez Centralną Informację Ksiąg Wieczystych lub jej ekspozyturę i / lub dokonywanie wglądów do ksiąg wieczystych;
- uniemożliwia pracę ośrodka migracji ksiąg wieczystych;
- uniemożliwia realizowanie funkcji na poziomie COPD w obszarze NKW.

Powyższe sytuacje nie obejmują awarii komputera mainframe w COPD oraz awarii sieci dedykowanej na potrzeby Systemu.

Zgodnie z zapisem pkt 1 ppkt 7 załącznika nr 4 do Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, błąd krytyczny oznacza błąd wstrzymujący pracę Systemu.

Przez „błąd krytyczny” należy rozumieć zatem m.in. brak możliwości realizacji jakiejś funkcji w aplikacjach składających się na system NKW w danej lokalizacji, np. brak możliwości rejestracji spraw, drukowania korespondencji, dokonywania wpisów, wydawania odpisów, itp.. Błąd krytyczny może zostać zgłoszony przez użytkownika Systemu zarówno na poziomie centralnym, jak i lokalnym.

Przez „błąd niekrytyczny” należy rozumieć błąd pilny (zgodnie z zapisem pkt 1 ppkt 7 załącznika nr 4 do Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, błąd pilny oznacza np. błąd wstrzymujący obsługę wniosków) lub zwykły, nie wstrzymujący pracy Systemu w danej lokalizacji, aczkolwiek utrudniający pracę w Systemie pojedynczemu pracownikowi. Błąd niekrytyczny może zostać zgłoszony przez użytkownika Systemu zarówno na poziomie centralnym, jak i lokalnym.

**Pytanie nr 11:**

11. Załącznik nr 5 do wzoru umowy, ust. 1 i ust.2, versus ust. 6. i ust. 7

Również w odniesieniu do tych zapisów pojawia się wątpliwość dotycząca definicji pojęć oraz odpowiednich, wymaganych przez Zamawiającego czasów reakcji. W związku z tym, prosimy o doprecyzowanie, jaka jest różnica i z czego ona wynika pomiędzy:

- „...usuwaniami uszkodzeń systemu, skutków awarii...”
- usuwaniami usterek będących skutkiem „...awarii albo błędnego działania systemu powodującym konieczność naprawy lokalnej bazy danych systemu”

a

- „...usuwaniami błędów krytycznych”
- „...usuwaniami błędów niekrytycznych”?

**Odpowiedź nr 11:**

Patrz odpowiedź na pytania 9 i 10.

Dodać jedynie należy (co wynika również z zapisów załącznika nr 5 do Wzoru Umowy), że awaria (uszkodzenie) Systemu może, ale nie musi, spowodować uszkodzenia lokalnej bazy danych. W przypadku uszkodzenia lokalnej bazy danych Wykonawca zobowiązany jest naprawić uszkodzoną bazę danych w ciągu 24 godzin od przystąpienia do realizacji zgłoszenia.

Błąd krytyczny Wykonawca usuwa nie później niż przed upływem 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia błędu (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), tj. np. od momentu przyjęcia zgłoszenia telefonicznego, dekretacji na Wykonawcę zgłoszenia w aplikacji HelpDesk).

Błąd niekrytyczny Wykonawca usuwa nie później niż przed upływem 14 dni od przyjęcia zgłoszenia błędu (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), tj. np. od momentu przyjęcia zgłoszenia telefonicznego, dekretacji na Wykonawcę zgłoszenia w aplikacji HelpDesk).

Należy mieć na uwadze, że jeżeli zgłoszony przez użytkownika Systemu błąd:

- wstrzymuje działanie określonej funkcji w aplikacji NKW w danej lokalizacji, jego naprawa może łączyć się z wyjazdem do tej lokalizacji;
- wynika z nieprawidłowego działania aplikacji, jego rozwiązanie może wymagać wykonania nowej wersji aplikacji.

W najprostszym wypadku usunięcie błędu może być rozwiązane poprzez poradę użytkownikowi lub naprawę zdalną określonych danych w lokalnej bazie danych.

Szczegółowe informacje nt. czasu usuwania: awarii, błędów krytycznych i niekrytycznych zamieszczone zostały we Wzorze Umowy, stanowiącej załącznik nr 5 do SIWZ, oraz w załącznikach do tegoż Wzoru Umowy.

**Pytanie nr 12:**

12. Załącznik do SIWZ nr 5, wzór umowy, §3, ust. 2., p. 4

Kto podejmuje decyzje dotyczące rodzaj zgłaszanego błędu (czy zgłaszany błąd jest błędem krytycznym czy nie)? Czy będzie to upoważniony przedstawiciel Zamawiającego? Czy administrator systemu? Czy też rodzaje błędów zostaną jasno zdefiniowane i określone wcześniej w ramach procedury czy też dokumentu?

**Odpowiedź nr 12:**

Rodzaj błędu wybiera użytkownik Systemu w chwili zgłoszenia spośród trzech zdefiniowanych rodzajów: krytyczny, pilny, zwykły.

**Pytanie nr 13:**

13. Załącznik nr do SIWZ nr 5, ust. 2, p. 4) i p. 5) oraz załącznik nr 4 do wzoru umowy.

W w/w zapisach Zamawiający formułuje czasy reakcji na zgłoszenia o błędach krytycznych i niekrytycznych. Prosimy o wyjaśnienie, jaki czas reakcji przyjmuje Zamawiający w sytuacji, gdy drogą elektroniczną, faksem, lub poprzez aplikację Help Desk zostanie zadane zapytanie lub skierowana **prośba o konsultację**, nie nastąpi zaś zgłoszenie żadnego błędu, uszkodzenia czy awarii?

**Odpowiedź nr 13:**

Prośby o konsultację kierowane są w zasadzie tylko i wyłącznie drogą telefoniczną. Zamawiający nie definiuje w zakresie czasu realizacji konsultacji żadnych szczegółowych wymagań. Odpowiedź użytkownikowi powinna być udzielona jednak w najkrótszym możliwie czasie. Chodzi o to, aby użytkownik nie miał odczucia, że nie może uzyskać od Wykonawcy żadnej pomocy.

**Pytanie nr 14:**

14. Załącznik do SWIZ nr 5, wzór umowy, §3, ust. 2., p. 4 i p.5

Prosimy o doprecyzowanie, co Zamawiający rozumie poprzez zapis: „**udzielanie odpowiedzi na zapytania (...)**”?

- b. Czy czas reakcji podany w niniejszym zapisie dotyczy czasu, jakim dysponuje Wykonawca **na naprawę zgłoszonego błędu**? Czy może jest to czas **na przyjęcie zgłoszenia**?
- c. Czy czas ten obejmuje również czas na udzielenie odpowiedzi na zapytania natury konsultacyjnej czy tylko dotyczy on błędów w systemie?

**Odpowiedź nr 14:**

Patrz odpowiedź na pytanie 13.

Dodać jedynie należy, że w §3 ust. 2 pkt 4 i 5 podano czasy, którymi dysponuje Wykonawca na naprawę zgłoszonego zapytania.

**Pytanie nr 15:**

15. Załącznik do SWIZ nr 5, wzór umowy, §3, ust. 2, p.4 oraz załącznik nr 3 do wzoru umowy: brak określenia wprost wymaganego czasu reakcji na udzielanie konsultacji telefonicznych. Prosimy o doprecyzowanie wprost.

**Odpowiedź nr 15:**

Patrz odpowiedź na pytanie 13.

**Pytanie nr 16:**

16. Załącznik do SWIZ nr 5, wzór umowy, §3, ust.2, p.5) versus załącznik nr 4 do wzoru umowy ust. 1, p. 6), p. 7).

- a. W Załączniku nr 5 mowa jest o 48 – godzinnym oraz o 14 dniowym czasie reakcji, na zapytania wysyłane przy użyciu aplikacji Help Desk. Natomiast w załączniku nr 4 do wzoru umowy, jedyny wymagany czas reakcji na zgłoszenie zawiera się w sformułowaniu „systematycznie”. Prosimy o wyjaśnienie niezgodności wynikającej z w/w zapisów.
- b. Prosimy o doprecyzowanie sformułowania „systematycznie”.

**Odpowiedź nr 16:**

Zgodnie z §10 ust. 5 Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, integralną częścią umowy są wszystkie wymienione w niej załączniki, w związku z czym zapisy w nich zamieszczone należy czytać łącznie.



Wykonawca udziela odpowiedzi w systemie HelpDesk „systematycznie”, tzn. nie dopuszcza do gromadzenia się błędów i nie rozwiązuje ich dopiero przed upływem terminów przewidzianych w umowie na ich realizację, a tym bardziej przed upływem miesiąca, po którym następuje miesięczne rozliczenie usługi. Pojęcia „systematycznie”, „nie później niż przed upływem 48 godzin”, czy „nie później niż przed upływem 14 dni” nie są tym wypadku sprzeczne.

**Pytanie nr 17:**

17. Załącznik nr 3 do wzoru umowy, ust. 1, p. 2), p. 3). oraz załącznik nr 4 do wzoru umowy, ust. 1, p. 2), p. 3) oraz załącznik nr 5 do wzoru umowy, ust. 5, p. 1):
- a. Czy istnieje procedura gromadzenia i sporządzania ewidencji, o których mowa w powyższym zapisie? Jeżeli nie, to Zamawiający proponuje taką procedurę? Czy też, Wykonawca będzie mógł zaproponować swoje rozwiązanie w tym zakresie, o ile będzie ono spełniać wymogi SIWZ?
  - b. Czy ewidencja konsultacji prowadzonych zarówno dla zgłoszeń składanych drogą elektroniczną, jak i faksem, jak i tych przyjmowanych poprzez aplikację Help Desk jak i ewidencja modyfikacji bazy danych może być prowadzona równocześnie przy użyciu jednego systemu ewidencji zgłoszeń i zapytań?

**Odpowiedź nr 17:**

Zamawiający określił w załącznikach do Wzoru Umowy, stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ, zawartość informacyjną ewidencji, którą Wykonawca powinien przedstawić do odbioru określonej usługi. Zamawiający nie definiuje postaci (formatu) ewidencji, ani sposobu jej sporządzania.

**Wyjaśnienia treści SIWZ są wiążące dla wszystkich Wykonawców.**

**Zamawiający, zgodnie z Rozdziałem VII punkt 2 SIWZ oraz w oparciu o art. 27 ust. 2 ustawy, żąda od Wykonawcy niezwłocznego potwierdzenia otrzymania niniejszego pisma na numer faksu (0 22) 628 97 85.**

z upoważnienia  
Dyrektora Generalnego  
Ministerstwa Sprawiedliwości  
/-/  
**Dorota Dołkowska**  
Naczelnik Wydziału  
Nowych Ksiąg Wieczystych  
w DCORS i IR