

Warszawa, dnia 27 grudnia 2016 r.

BA-F-II-3710-44/16

Wszyscy zainteresowani

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na: „Usługi serwisu i modyfikacji SEOD MS”.

Ministerstwo Sprawiedliwości, jako Zamawiający w przedmiotowym postępowaniu, działając zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, w związku z art. 38 ust. 1 ustawy, przekazuje treść pytania wraz z wyjaśnieniami treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia – zwanej dalej „SIWZ”:

Odpowiedzi na pytania – zestaw I

Pytanie nr 1.

Dotyczy zapisów dokumentu: „specyfikacja-istotnych-warunkow-zamowienia.docx”.

W szczególności dotyczy:

„b) Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podania przez wykonawcę firm podwykonawców.”

Wykonawca zwraca uwagę na fakt, że wsparcie przede wszystkim w zakresie rozwoju systemu może być przekazane podwykonawcom. Na etapie ofertowania wykonawca nie jest w stanie przekazać informacji, które dokładnie elementy zamówienia będzie realizować z wykorzystaniem podwykonawców w szczególności w odniesieniu do elementów związanych z rozwojem systemu. Wykonawca nie jest też w stanie określić skali podwykonawstwa (ile zadań będzie zleczanych podmiotom trzecim). Zapisy zastosowane przez Zamawiającego nie pozwalają na skorzystanie z usług świadczonych przez podmioty trzecie z tej racji, że wykonawca nie jest w stanie określić zakresu, który mógłby podzlecić do wykonania tym podmiotom na etapie przygotowania oferty. Na uwagę zwraca fakt, że zwłaszcza w kontekście rozwoju systemu gdzie zlecenia Zamawiającego będą wymagały analizy i doboru właściwych rozwiązań niezbędne jest zapewnienie wykonawcy elastyczności w doborze chociażby podwykonawców. W związku z tym prosimy o wykreślenie zapisu lub jego ograniczenie tylko do elementów związanych z zapewnieniem ciągłości działania systemu, a nie jego rozwoju.

Na dzień składani oferty wykonawca nie będzie posiadał informacji na temat wszystkich podwykonawców, którzy będą mogli świadczyć usługi w zakresie chociażby rozwoju systemu, gdyż funkcjonalnie obszar ten nie został jeszcze przez Zamawiającego wyspecyfikowany.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści siwz.

Pytanie nr 2.

Dotyczy zapisów dokumentu: „tom-II--wzor-umowy.docx”.

W szczególności dotyczy:

15.	Oprogramowanie dedykowane	Oprogramowanie utworzone na potrzeby Zamawiającego, niezbędne do funkcjonowania Systemu rozwijane w ramach niniejszej Umowy.
-----	---------------------------	--

Prosimy o wyspecyfikowanie z nazwy oprogramowania dedykowanego w rozumieniu niniejszej.

Odpowiedź:

Oprogramowaniem dedykowanym jest System Elektronicznego Obiegu Dokumentów Ministerstwa Sprawiedliwości (SEOD MS) szczegółowo opisany w załączniku nr 1 do Umowy.

Pytanie nr 3.

Pytanie dotyczy zapisów: dokumentu „tom-II-wzor-umowy.docx”. W szczególności dotyczy: „Wszelka komunikacja pomiędzy Stronami będzie się odbywała domyślnie za pośrednictwem dostarczonego przez Zamawiającego Systemu HP Service Manager. Szczegółową procedurę korzystania z Systemu HP Service Manager określają załączniki do umowy. Zamawiający przewiduje rozliczanie realizacji Zgłoszeń z wykorzystaniem Usługi rozliczania w Systemie HP Service Manager lub w przypadku braku dostępności systemu HP Service Manager według zasad opisanych w załącznikach do Umowy lub w przypadkach nieskonfigurowania Usługi rozliczenia - według zasad współpracy w ramach niniejszej Umowy przekazanych przez Zamawiającego.”

- dokumentu „zalacznik-nr-5---usuwanie-bledow.docx”.

W szczególności dotyczy: „**Zgłaszanie potrzeby usunięcia Błędu oraz kanały komunikacji:**

- 1) Domyślnie za pośrednictwem systemu - HP Service Manager”

- dokumentu „zalacznik-nr-13---gwarancja.docx”.

W szczególności dotyczy: „**Zgłaszanie potrzeby usunięcia Błędu oraz kanały komunikacji**

- 1) Domyślnie za pośrednictwem systemu - HP Service Manager,”

Czy w kontekście realizacji umowy Zamawiający dopuści korzystanie z innego **równoważnego** rozwiązania do obsługi zgłoszeń? W tym zakresie wykonawca może przedstawić Zamawiającemu inne **równoważne** rozwiązanie pozwalające na pełne zarządzanie zgłoszeniami.

Odpowiedź:

Nie. Zamawiający nie wyraża zgody na korzystanie z rozwiązań pozostających w zasobach Wykonawcy.

Pytanie nr 4.

Dotyczy zapisów dokumentu: „tom-II--wzor-umowy.docx”. W szczególności dotyczy:

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 600 zł, za każde stwierdzone przez Zamawiającego uchybienie w zakresie:

(...)

„przekazania Zgłoszenia przez Wykonawcę Zamawiającemu, więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia; przekazania (zwracania) Wykonawcy Zgłoszenia, więcej niż jeden raz, z powodu nierozwiązania przez Wykonawcę Zgłoszenia lub przedstawienia nieskutecznego Docelowego rozwiązania Zgłoszenia”

Wykonawca zwraca uwagę, że powyższy zapis w rzeczywistości nie pozwala na właściwą pracę nad zgłoszeniami. Jest powszechną praktyką, że w przypadku świadczenia usług utrzymania systemów informatycznych wielokrotnie zdarza się tak, że nie z winy wykonawcy, Zamawiający nie udziela wszystkich informacji niezbędnych do naprawy błędu i wówczas konieczne jest dopytanie. Dodatkowo w przypadku, gdy Zamawiający nie udzieli wyczerpujących odpowiedzi, a Wykonawca przystąpi do naprawy i przedstawi rozwiązanie, które zostało wykonane na podstawie nie pełnych lub błędnych informacji od Zamawiającego, zostanie obciążony karą, której nie zawinił. Wprowadzając obostrzenia w tym zakresie oraz karę umowną Zamawiający w znaczący sposób utrudnia normalną procedurę eliminacji błędów w oprogramowaniu. W związku z tym wykonawca prosi o wykreślenie zapisów, które w nieuzasadniony sposób komplikują, a wręcz utrudniają prace nad zgłoszeniami i to zarówno z punktu widzenia wykonawcy jak i Zamawiającego – w szczególności przytoczonych w pytaniu zapisów.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści siwz. Zamawiający zwraca uwagę, iż ponowne przekazanie zgłoszenia Wykonawcy nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie zgłoszenia zgodnie ze siwz. Zamawiający dopuszcza dalszą komunikację pomiędzy stronami zgodnie z treścią Umowy np. zgodnie z załącznikiem nr 5 pkt 5 ppkt 13 i 14.

Pytanie nr 5.

Dotyczy zapisów dokumentu: „zalacznik-nr-4---wsparcie-administratorow-i-uzytkownikow-kluczowych.docx”. W szczególności dotyczy: **„Zakres realizowanych usług**

- 1)** udzielanie wsparcia Administratorom Systemu i Użytkownikom kluczowym Systemu w Dni robocze w godzinach 7:30-16:30 oraz wyjątkowo w innych terminach zgłoszonych Wykonawcy jako potrzeba wsparcia podczas prac technologicznych.”

Prosimy o doprecyzowanie, co dokładnie Zamawiający ma na myśli pisząc o wsparciu? Jakie dokładnie usługi składają się na przytoczone w wymaganiu wsparcie oraz jaka jest ilość godzin, które wykonawca będzie musiał poświęcić na udzielenie owego wsparcia? Informacje te są niezbędne wykonawcy, aby we właściwy sposób ocenić pracochłonność w tym zakresie.

Odpowiedź:

Zamawiający w zakresie usługi wsparcia dla Administratorów Systemu i Użytkownikom kluczowym oczekuje realizowania zadań zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego polegających na przekazywaniu wiedzy w zakresie stosowanych rozwiązań systemu SEOD MS. Zamawiający szacuje, iż wsparcie będzie świadczone w kilku przypadkach w ciągu miesiąca.

Pytanie nr 6.

Dotyczy zapisów dokumentu: „zalacznik-nr-5---usuwanie-bledow.docx”. W szczególności dotyczy: **„Zakres realizowanych usług:**

Rozpoznawanie przyczyn, usuwanie Błędów: Systemu oraz ich skutków, rozpoznawanie przyczyn awarii sprzętu, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu, skutkujące przywrócenie pełnej funkcjonalności i wydajności Systemu.”

- Wykonawca pragnie dopytać i potwierdzić, że nie będzie zobligowany w ramach realizacji usług asysty do naprawy elementów sprzętowych? Prosimy o potwierdzenie.
- Prosimy o informację, na czym dokładnie mają polegać obowiązki Wykonawcy mające na celu rozpoznanie przyczyn awarii sprzętu skoro z tego, co jest mu wiadomo dostarczenie infrastruktury nie było elementem postępowania, w którym dostarczane były elementy programowe?
- Czy możliwe jest, aby z treści załącznika został wykreślony zapis nakładający obowiązek rozpoznania przyczyn awarii sprzętu z powodów wyszczególnionych powyżej?

Odpowiedź:

Ad.1 Zamawiający potwierdza, że Wykonawca nie będzie zobowiązany do naprawy elementów sprzętowych, a jedynie do zdiagnozowania wystąpienia przyczyny błędu.

Ad.2. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca wskaże iż przyczyną awarii jest np. błąd komunikacji między bazą danych, a serwerami aplikacyjnymi (problemy sieciowe) lub brak weryfikacji kwalifikowanych podpisów elektronicznych (po zweryfikowaniu mechanizmów) stwierdzający błąd po stronie ePUAP.

Ad.3. Zamawiający nie zmienia treści SIWZ w tym zakresie.

Pytanie nr 7.

Dotyczy zapisów dokumentu: „załącznik-nr-5---usuwanie-błędow.docx”. W szczególności dotyczy:

- 8) „Rozwiązanie musi zawierać w szczególności opis rozwiązania, załączniki niezbędne do zastosowania rozwiązania oraz jeżeli ulegają zmianie: kod źródłowy Oprogramowania, Dokumentację, biblioteki i listę oprogramowania/komponentów/ bibliotek programistycznych niezbędnych do kompilacji lub instrukcje doprowadzenia do kodu wynikowego.”

Wykonawca prosi o dopuszczenie możliwości przekazywania zbiorczych aktualizacji do Systemu, które zawierać będą poprawki dla kilku błędów. Mechanizm ten pozwoli w znaczący sposób skrócić czas obsługi błędów i w razie pojawienia się dużej ilości zgłoszeń może przyczynić się do szybszej ich eliminacji.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na przekazywanie zbiorczych aktualizacji do Systemu, które zawierać będą poprawki kilku błędów.

Pytanie nr 8.

Dotyczy zapisów dokumentu: „załącznik-nr-5---usuwanie-błędow.docx”. W szczególności dotyczy:

- 15) „Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od chwili (yyyy-mm-ddhh:mm gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie) przyjęcia przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji, (bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego), do momentu przekazania rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego. ”

Pytania do zakresu:

- Na jakich warunkach Zamawiający dopuszcza wydłużenie czasu realizacji zgłoszenia?

- Prosimy o dopuszczenie wydłużenie czasu naprawy na uzasadniony wniosek wykonawcy? Jeśli Zamawiający zgadza się na wprowadzenie takiej procedury to prosimy o informację: w jakiej formie, do kogo, jakim kanałem i w jakim czasie od przyjęcia zgłoszenia taka prośba powinna być kierowana?

Odpowiedź:

Ad.1. Zamawiający nie dopuszcza wydłużenia czasu realizacji zgłoszenia.

Ad.2. Zamawiający nie dopuszcza wydłużenia czasu naprawy, za wyjątkiem sytuacji określonych w załączniku nr 5 pkt 5 pptk 19.

Pytanie nr 9.

Dotyczy zapisów dokumentu: „załącznik-nr-5---usuwanie-błędów.docx”. W szczególności dotyczy:

18) „W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego również nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia zgodnie z Tabelą nr 1.

Prosimy o informację jak wygląda procedura, jeżeli w toku realizacji zgłoszenia powstanie jednak konieczność otrzymania wyjaśnień od Zamawiającego?

Odpowiedź:

Procedura została określona w załączniku Nr 5 pkt 5 ppkt 14.

Pytanie nr 10.

Dotyczy zapisów dokumentu: „załącznik-nr-6---zapytania-do-cbd.docx”. W szczególności dotyczy: **Zakres realizowanych usług**

1) przygotowanie zapytań, do bazy danych Systemu oraz raportów i sprawozdań,”

Raportów i sprawozdań o jakim zakresie i w jakim formacie może oczekiwać Zamawiający?

Odpowiedź:

Zamawiający będzie wymagał generowania raportów i sprawozdań w zakresie w jakim jest możliwa ich generowanie na podstawie danych z Systemu EOD MS. Zamawiający każdorazowo wskaże w jakim formacie, formatach oczekuje przygotowania odpowiedzi np. pdf, xls, xlsx, csv.

Pytanie nr 11.

Dotyczy zapisów dokumentu: „załącznik-nr-8---modyfikacje-systemu.docx”. W szczególności dotyczy: **Procedura realizacji usług i ich odbiór**

- 1) Zamawiający lub Użytkownik kluczowy rejestruje w systemie HP Service Manager Zgłoszenie wykonania usługi z podanymi niezbędnymi kryteriami jakościowymi do jej wykonania i odbioru.
- 2) Wykonawca określa, termin, szczegółową pracochłonność/złożoność, analizę wpływu wykonania usługi na System w postaci projektu zmian z elementami wskazanymi przez Zamawiającego w metodyce wytwarzania oprogramowania, oraz zakres niezbędnej Dokumentacji do wykonania/ uzupełnienia i przekazuje Zgłoszenie Zamawiającemu w terminie do 45 godzin zegarowych od otrzymania Zgłoszenia liczonych w oknie 7:30-16:30, w celu akceptacji.

Prosimy o umożliwienie wykonawcy wydłużenia czasu na przedstawienie wymienionych w punkcie 2 opracowań po przekazaniu Zamawiającemu umotywowanej i popartej konkretnymi argumentami prośby w tym zakresie.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści siwz w tym zakresie.

Pytanie nr 12.

Dotyczy zapisów dokumentu: „załącznik-nr-8---modyfikacje-systemu.docx”.

W szczególności dotyczy: Zamawiający będzie mógł żądać od Wykonawcy:

- a. Zestawu wymagań biznesowych oraz przypadków testowych z odpowiednią matrycą pokrycia wymagań przypadkami testowymi. Zarówno wymagania, jak i przypadki testowe zostaną dostarczone przez Wykonawcę w formacie umożliwiającym ich import do narzędzia HP Application Lifecycle Management.
- b. Przygotowania danych wejściowych potrzebnych do przeprowadzenia automatycznych testów funkcjonalnych i gotowych skryptów testowych przygotowanych tak, aby Zamawiający mógł je zaimplementować bez dodatkowej konwersji w swoim środowisku testowym na posiadanej platformie testowej opartej o narzędzia HP Unified Functional Testing. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów.
- c. Przygotowania danych wejściowych potrzebnych do przeprowadzenia automatycznych testów wydajnościowych oraz testów bezpieczeństwa i gotowych skryptów testowych przygotowanych tak, aby Zamawiający mógł je zaimplementować bez dodatkowej konwersji w swoim środowisku testowym na posiadanej platformie testowej opartej o narzędzia HP LoadRunner. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu zestawu automatycznych testów wydajnościowych oraz testów bezpieczeństwa.

Pytania do zakresu:

- Czy Zamawiający dopuści stosowanie przez wykonawcę rozwiązań równoważnych w stosunku do tych wymienionych w punktach a, b i c?

Czy jeśli Zamawiający pozostanie przy wymienionych w punktach a, b i c rozwiązania wykonawca będzie mógł z nich skorzystać na mocy licencji posiadanych przez Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści siwz. Zamawiający, informuje iż Wykonawca nie będzie mógł korzystać z licencji posiadanych przez Zamawiającego.

Pytanie nr 13.

Dotyczy zapisów dokumentu: „zalacznik-nr-13---gwarancja.docx”. W szczególności dotyczy:

16) Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę danego Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu lub jednokrotne przekazanie przez Zamawiającego rozwiązane danego Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy. Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy Zamawiający potraktuje jako uchybienie.

17) W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego również nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia zgodnie z Tabelą nr 1.

Pytania do zakresu:

- Prosimy o informację na temat postępowania, kiedy w toku realizacji zgłoszenia powstanie jednak konieczność otrzymania wyjaśnień od Zamawiającego? Pytanie wiąże się z prośbą wykonawcy o zmianę kwalifikacji i nie traktowania wymienionej w punkcie 16 sytuacji, jako uchybienia, gdyż zdaniem wykonawcy jest to sytuacja normalna w trakcie realizacji procedur utrzymania systemów informatycznych, zaś stosowanie kar w tym zakresie w znaczny sposób realizację zadań wykonawcy może utrudnić.
- Prosimy o dopuszczenie wydłużenia czasu naprawy **na uzasadniony wniosek** wykonawcy? Jeśli Zamawiający przystaje na prośbę wykonawcy to prosimy o informację, w jakiej formie, do kogo, jakim kanałem i w jakim czasie od przyjęcia zgłoszenia taka prośba powinna być kierowana?

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści siwz.

Pytanie nr 14.

Dotyczy zapisów dokumentu: „zalacznik-nr-13---gwarancja.docx”. W szczególności dotyczy:

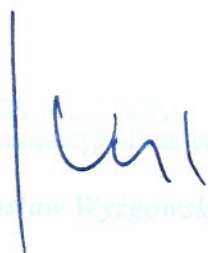
Awaria	Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usługi do Systemu lub brak możliwości wykorzystania funkcjonalności Systemu niezbędnych do realizacji procesów biznesowych w tym powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.	krytyczny	Zgodnie z Załącznikiem nr 5 do Umowy dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7
--------	--	-----------	--

Wykonawca prosi o przekazanie listy funkcjonalności Systemu niezbędnych do realizacji procesów biznesowych. Lista ta jest niezbędna wykonawcy do prawidłowej oceny w zakresie kategoryzacji błędów i pozwoli na przygotowanie skrupulatnej wyceny.

Odpowiedź:

Lista funkcjonalności została zawarta w załączniku Nr 1 do Umowy, w szczególności w pkt 2.

Powyższe wyjaśnienia treści SIWZ są wiążące dla wszystkich Wykonawców.


 Biuro Administracyjne
 Jarosław Wyżgowski