

**Wszyscy zainteresowani**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na: „Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia dla systemu teleinformatycznego Krajowego Rejestru Sądowego”.

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 ze zm.) – zwanej dalej „ustawą”, w związku z art. 38 ust. 1 i 1a ustawy, przekazuje treść pytań wraz z wyjaśnieniami oraz dokonuje zmiany treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia – zwanej dalej „SIWZ”:

**Odpowiedzi na pytania do SIWZ i zmiana SIWZ nr 7**

**Pytanie nr 1**

Prosimy o podanie wartości wybranych parametrów utrzymaniowych systemów SI KRS, SI Biurowość i S24, tj.:

- a. liczby zgłoszeń przekazywanych przez Użytkowników zewnętrznych
- b. liczby zgłoszeń przekazywanych przez Użytkowników wewnętrznych
- c. liczby zgłoszeń przekazywanych przez Administratorów
- d. liczby zdiagnozowanych unikalnych Błędów
- e. liczby niestandardowych zapytań do bazy

w rozbiciu na poszczególne podsystemy, w roku 2016 i osobno w pierwszym kwartale roku 2017.

Jaki % liczby zgłoszeń od poszczególnych grup użytkowników (a.-c.) przekazano Wykonawcy do obsługi?

**Odpowiedź:**

Odpowiedź w załączniku „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 2**

Prosimy o podanie liczby Awarii poszczególnych podsystemów SI KRS i SI Biurowość i S24 w roku 2016 i osobno w pierwszym kwartale roku 2017?

**Odpowiedź:**

Odpowiedź w załączniku „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 3**

Prosimy o podanie liczby unikalnych Błędów poszczególnych podsystemów SI KRS, SI Biurowość i S24 w roku 2016 i osobno w pierwszym kwartale 2017 roku, w podziale na Błąd krytyczny, Błąd drobny oraz Błąd zwykły?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie prowadzi takich statystyk.

**Pytanie nr 4**

Jaki % zgłoszeń w rozbiciu na Użytkowników zewnętrznych, Użytkowników wewnętrznych i Administratorów stanowiły zgłoszenia zdiagnozowane jako związane z Błędem Systemu w roku 2016 oraz osobno w pierwszym kwartale roku 2017?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie prowadzi takich statystyk.

**Pytanie nr 5**

Jaki % zgłoszeń zdiagnozowanych jako związanych z Błędem stanowiły zgłoszenia dot.:

Błędów w danych, Błędów w dokumentacji i Błędów oprogramowania w odniesieniu do 2016 roku oraz osobno w odniesieniu do pierwszego kwartału roku 2017?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie prowadzi takich statystyk.

**Pytanie nr 6**

Prosimy o podanie liczby zgłoszeń w rozbiu na Użytkowników wewnętrznych i Administratorów, dla której Zamawiający wymagał od Wykonawcy udzielenia wsparcia bezpośrednio w swoich lokalizacjach w roku 2016 oraz osobno w pierwszym kwartale roku 2017, prosimy o wymienienie jakich lokalizacji Zamawiającego to dotyczyło?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, iż w 2016 r. Wykonawca udzielał wsparcia bezpośrednio w lokalizacjach Zamawiającego dla Użytkowników wewnętrznych dziesięciokrotnie (Warszawa), a w pierwszym kwartale 2017 r. dwukrotnie (Warszawa).

Zamawiający nie posiada statystyki zgłoszeń realizowanych bezpośrednio w swoich lokalizacjach dla Administratorów Systemu.

**Pytanie nr 7**

Prosimy o potwierdzenie, że zgodnie z procedurami obsługi zgłoszeń opracowanie Diagnozy stwierdzającej Błąd systemu zawsze należy do Wykonawcy?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z definicją zawartą we wzorze umowy § 1 definicja nr 3 oraz treścią Załącznika nr 5 pkt 5 ppkt 4) Diagnoza należy do zadań Wykonawcy, natomiast stwierdzenie Błędu leży w kompetencjach Zamawiającego.

**Pytanie nr 8**

Prosimy o określenie czy Zamawiający planuje zmiany w zakresie liczby użytkowników korzystających z poszczególnych podsystemów Systemu i/lub liczby lokalizacji? Jeżeli tak to jakie?

**Odpowiedź:**

Zamawiający planuje zmiany w zakresie liczby użytkowników korzystających z poszczególnych podsystemów Systemu - konieczność wysyłania sprawozdań finansowych wpłynie na zwiększenie liczby użytkowników w systemie S24. Zamawiający nie planuje zmiany lokalizacji.

**Pytanie nr 9**

Czy Zamawiający zakłada pracę Wykonawcy w ramach określonych linii wsparcia w swoim systemie HP SM?

Jeżeli tak to:

- Jaka jest organizacja linii/grup wsparcia w HP SM Zamawiającego w podziale na linie, które zobowiązany jest obsadzić Wykonawca i Zamawiający?
- Czy Zamawiający dopuszcza bezwarunkową możliwość zdalnej pracy Wykonawcy w swoim systemie HP SM?
- Czy Zamawiający dopuszcza możliwość modyfikacji swojego systemu obsługi zgłoszeń HP SM na wniosek Wykonawcy w celu ewentualnej poprawy ergonomii/efektywności pracy Wykonawcy?

**Odpowiedź:**

- Wykonawca jest zobowiązany obsadzić I i III linię wsparcia, z uwzględnieniem definicji Użytkownika wewnętrznego, co oznacza, że Wykonawca będzie wspierał I linię wsparcia Zamawiającego. Zamawiający obsadzi II linię wsparcia.
- Zamawiający nie dopuszcza bezwarunkowej możliwości zdalnej pracy Wykonawcy w swoim systemie HP SM.
- Zamawiający nie wyklucza takiej modyfikacji swojego systemu obsługi zgłoszeń HP SM.

**Pytanie nr 10**

Czy zapis zawarty w pkt. 6 ppkt 2) lit 15) w Załączniku nr 4 do Umowy: „(...) po upływie terminu udzielenia wsparcia wskazanego w punkcie 6” prawidłowo odwołuje się do punktu 6?

Jeżeli nie, to jaki jest właściwy punkt dla tego odwołania?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 1.**

**Pytanie nr 11**

Prosimy o potwierdzenie, że przez czas udzielenia wsparcia przez Wykonawcę, o którym mowa w pkt 5, lit 1) Załącznika nr 4 do Umowy, należy rozumieć maksymalny czas potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia do obsługi przez Wykonawcę?

**Odpowiedź:**

Czas udzielenia wsparcia przez Wykonawcę, o którym mowa w pkt. 5 ppkt 1) Załącznika nr 4 do Umowy, nie jest czasem potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia do obsługi przez Wykonawcę. Zgodnie z pkt. 2 Załącznika nr 4, wskazanie Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w HP Service Manager jest równoważne z przyjęciem przez Wykonawcę Zgłoszenia do realizacji.

**Pytanie nr 12**

Zgodnie z zapisami zawartymi w pkt. 5.1.2 c SIWZ oraz w §2 ust.1 pkt 2) lit.mc) wzoru umowy przedmiot zamówienia obejmuje aktualizację Dokumentacji związanej z rozwojem Systemu na zasadach określonych w Załączniku nr 12 do Umowy.

Jednocześnie w pkt 3 w Załączniku nr 12 do Umowy „*Metodyka wytwarzania oprogramowania*” wskazane jest, że Zamawiający wymaga od Wykonawcy propozycji w zakresie metodyki wytwarzania oprogramowania z wykorzystaniem UML 2.x lub BPMN, co może sugerować że ww. dokumentacja do Systemu nie spełnia oczekiwanych przez Zamawiającego standardów.

Czy przedmiotem zamówienia będzie odtwarzanie dokumentacji Systemu dla części niezmiennych lub dostosowywanie istniejącej dokumentacji do nowej ustalonej metodyki/standardu?

**Odpowiedź:**

Przedmiotem zamówienia nie będzie odtwarzanie dokumentacji Systemu dla części niezmiennych ani dostosowywanie istniejącej dokumentacji do nowej ustalonej metodyki/standardu. Jedynie w przypadku modyfikacji Systemu konieczna będzie aktualizacja dokumentacji, w zależności od zakresu modyfikacji.

**Pytanie nr 13**

Jaka jest wielkość poszczególnych podsystemów SI KRS i SI Biurowość i S24 w punktach funkcyjnych?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zarówno w trakcie tworzenia jak i modyfikacji poszczególnych podsystemów dotychczas nie stosował metodyk punktów funkcyjnych.

**Pytanie nr 14**

Ile było wydań systemu (w rozumieniu zmiana major lub minor lub patch) w roku 2016 i w pierwszym kwartale 2017?

**Odpowiedź:**

System S24 w 2016r. wydawany był 26 razy, a w pierwszym kwartale 2017r. – 12 razy.

System Biurowość w 2016r. wydawany był 9 razy, a w pierwszym kwartale 2017r. – 2 razy.

System SI KRS w 2016r. wydawany był 13 razy, a w pierwszym kwartale 2017r. – 3 razy.

**Pytanie nr 15**

Prosimy o przekazanie zestawienia zgłoszeń (lista zgłoszeń+diagnozy) do podsystemów SI KRS i SI Biurowość i S24 w pierwszym kwartale 2017 roku.

**Odpowiedź:**

Ze względu na bezpieczeństwo Systemu, Zamawiający informuje, iż zestawienie zgłoszeń jest dostępne w siedzibie Zamawiającego w Departamencie DIRS, po złożeniu oświadczenia o zachowaniu poufności. Zamawiający nie dopuszcza kopiowania i fotografowania dokumentów.

Zamawiający informuje, iż z uwagi na ograniczony dostęp do budynku wymaga złożenia wniosku o udostępnienie dokumentów z co najmniej 1 dniowym wyprzedzeniem.

**Pytanie nr 16**

Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku niezgodności dokumentacji z kodem źródłowym lub w przypadku niemożności otrzymania aplikacji z dostępnych kodów źródłowych, „dialog” Wykonawcy z Zamawiającym polegający na wielokrotnym przekazywaniu zgłoszeń do uzupełnienia (opisany w Załącznikach nr 4, 5, 6, 7) nie będzie traktowany jako uchybienie.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza wielokrotnego przekazywania Zgłoszeń, zgodnie z punktem 4.1 ppkt 8), 4.2 ppkt 8) i 4.4 ppkt Załącznika nr 4, punktem 5 ppkt 17) Załącznika nr 5, punktem 5 ppkt 17) Załącznika nr 6, punktem 5 ppkt 20) Załącznika nr 7. Natomiast zawsze dopuszczona jest komunikacja pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, zgodnie np. pkt 4.2 ppkt 7) Załącznika nr 4, ale bez wielokrotnego zwrotu Zgłoszenia do Zamawiającego.

**Pytanie nr 17**

Zgodnie z §3 ust.15 wzoru umowy: *„W okresie ostatnich 30 dni obowiązywania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest umożliwić przez co najmniej 100 godzin w godzinach 8.30 - 16.30 udział osób wskazanych przez Zamawiającego w wykonywaniu prac przez Wykonawcę będących przedmiotem Umowy, w celu przekazania doświadczenia i wiedzy z zakresu sposobu realizacji przedmiotu Umowy oraz działania Systemu. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić udział osób trzech wskazanych przez Zamawiającego w wykonywaniu prac będących przedmiotem Umowy w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, w tym w siedzibie Wykonawcy.”*

- a. Prosimy o potwierdzenie, że przez „100 godzin” Zamawiający rozumie 100 roboczogodzin, co stanowi oczekiwane przez Zamawiającego zaangażowanie Wykonawcy w przekazanie doświadczenia i wiedzy z zakresu sposobu realizacji przedmiotu Umowy oraz działania Systemu.
- b. Czy analogiczne rozwiązanie jest w obecnie obowiązującej umowie, tj. czy aktualny wykonawca przekaze doświadczenia i wiedzę z zakresu sposobu realizacji przedmiotu Umowy oraz działania Systemu? Jeżeli tak to w jakim wymiarze godzinowym?

**Odpowiedź:**

- a. „100 godzin” jest liczone przy uwzględnieniu 1 godziny zegarowej, co oznacza, iż 100 godzin to w rzeczywistości 100 godzin zegarowych, bez względu ile osób ze strony Wykonawcy będzie zaangażowanych, przy czym Wykonawca jest zobowiązany zapewnić taką ilość osób do przekazania doświadczenia i wiedzy, aby osoba trzecia miała możliwość uzyskania pełnej, kompletnej i rzetelnej wiedzy o funkcjonowaniu Systemu i sposobie realizacji przedmiotu Umowy.
- b. W obecnie obowiązującej umowie nie ma tego typu zapisów.

**Pytanie nr 18**

Do kiedy System objęty jest gwarancją obecnego wykonawcy? Czy Zamawiający przewiduje realizację prac przez obecnego wykonawcę po rozpoczęciu realizacji Umowy, której dotyczy niniejsze postępowanie? Jeżeli tak, to w jaki sposób Zamawiający planuje synchronizować prace realizowane przez dwóch wykonawców?

**Odpowiedź:**

System S24 objęty jest gwarancją obecnego wykonawcy do 20 października 2017r., nie dłużej jednak niż do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi serwisu i modyfikacji Systemu przez wykonawcę wyłonionego w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego.

System KRS i Biurowość są objęte gwarancją na okres 24 miesięcy od daty protokolarnego odbioru przez Zamawiającego całego przedmiotu umowy, co nastąpi z dniem wygaśnięcia umów (odpowiednio 12 października 2017 r. i 12 listopada 2017 r.). Zamawiający na bieżąco, w miarę potrzeb będzie koordynował takie prace.

**Pytanie nr 19**

Zgodnie z zapisami zawartymi w pkt 5 Załącznika nr 8 do Umowy Zamawiający przewiduje możliwość

oszacowania modyfikacji Systemu przy użyciu pracochłonności lub z wykorzystaniem punktów funkcyjnych.

Prosimy o potwierdzenie, że wyboru sposobu szacowania modyfikacji oprogramowania Systemu dokonuje Wykonawca?

**Odpowiedź:**

Wybór metody określa Zamawiający, zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 8 do Umowy.

**Pytanie nr 20**

Na jakim poziomie złożoności (wyrażonym w punktach funkcyjnych lub osobodniach) były wdrożone modyfikacje Systemu w ostatnich trzech latach. Ile modyfikacji zostało zrealizowanych w tym okresie?

**Odpowiedź:**

Modyfikacje Systemu dotychczas nie były wyrażone w punktach funkcyjnych ani w osobodniach.

Liczba modyfikacji od 2014r.:

Biurowość - ok. 30 modyfikacji;

KRS - ok. 50 modyfikacji;

S24 - 21 modyfikacji.

**Pytanie nr 21**

W Tabeli numer 1 zawartej w Załączniku nr 5 do Umowy, Zamawiający określa, iż jednym z kryteriów skategoryzowania Błędu jako Awarii jest: „*brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do systemu EKW*”, natomiast zgodnie z innymi zapisami SIWZ system EKW jest poza zakresem przedmiotu Zamówienia.

Prosimy o potwierdzenie, że przywołany zapis z definicji Awarii jest błędny (nie należy go uwzględniać w definicji) i że Zamawiający nie będzie wymagał uwzględniania tego warunku przez Wykonawcę?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 2**.

**Pytanie nr 22**

W pkt 6 ppkt 12) i 13) w Załączniku nr 5 do Umowy, Zamawiający odwołuje się do Tabeli nr 1 w punkcie 8. Jednak w załączniku tym punkt 8 nie występuje. Jaki jest właściwy punkt odwołania?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 3**.

**Pytanie nr 23**

W Tabeli numer 1 zawartej w Załączniku nr 5 do Umowy, w definicji Błędu krytycznego Zamawiający określa jedno z kryteriów kategoryzowania Błędu, jako krytycznego w sposób następujący: „*Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych*”.

- Prosimy o wskazanie istotnych funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, których niedostępność może skutkować Błędem krytycznym.
- Czy warunek braku funkcjonowania części systemu lub jego funkcjonowania niezgodnie z Dokumentacją odnosi się do „*istotnych funkcjonalności*”? Jeżeli nie to jaki zakres niedostępności systemu skutkuje Błędem krytycznym?
- Prosimy o sprecyzowanie co oznacza „*istotne ograniczenie wykorzystania Systemu*”, np. poprzez diagram i hierarchii funkcji i ustalenie jaki zestaw niedostępnych funkcji stanowi takie ograniczenie.

**Odpowiedź:**

- Istotne funkcjonalności Systemu zostały określone w dokumentacji użytkownika i administratora Systemu.
- Tak, warunek braku funkcjonowania części systemu lub jego funkcjonowania niezgodnie z Dokumentacją odnosi się do „*istotnych funkcjonalności*”.
- Przykłady „*istotnego ograniczenia wykorzystania Systemu*”:

- formularz otwierał się w 2 sekundy, a w wyniku Błędu otwiera się w 100 sekund;
- nie wyświetla się strona;
- System przestał działać w określonej przeglądarce.

**Pytanie nr 24**

W Tabeli numer 1 zawartej w Załączniku nr 5 do Umowy, Zamawiający określa jedno z kryteriów skategoryzowania Błędu, jako Błędu zwykłego w sposób następujący: „*Stan Systemu (...), który prowadzi do: (...) - powolnej pracy Systemu*”.

Prosimy o określenie jakimi obiektywnymi kryteriami będzie się kierował Zamawiający przy ocenie stanu Systemu i określaniu jego pracy jako prawidłowa praca Systemu lub powolna praca Systemu spowodowana Błędem, za który odpowiada Wykonawca.

**Odpowiedź:**

Prawidłowa praca Systemu oznacza działanie Systemu zgodnie z Załącznikami do Umowy, jego funkcjonalnościami oraz dokumentacją Systemu, jak też wymaganiami określonymi w § 2 wzoru umowy.

**Pytanie nr 25**

W pkt 5 w Załączniku nr 6 do Umowy, Zamawiający określając zobowiązania Wykonawcy związane z dostarczeniem produktów usługi używa pojęcia „*termin wykonania*”.

Prosimy o potwierdzenie, że „*termin wykonania*” oznacza „*czas realizacji Zgłoszenia*”, którego sposób pomiaru Zamawiający określa w punkcie 7 tego załącznika.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza powyższe.

**Pytanie nr 26**

Zapisek w ostatnim wierszu w Tabeli nr 1 znajdującej się w Załączniku nr 5 do Umowy Zamawiający słusznie ograniczył odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu świadczenia usług rozpoznawania przyczyn i usuwania Błędów oraz skutków Błędów, rozpoznawania skutków awarii sprzętu dla Systemu, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu we wszystkich lokalizacjach, w których funkcjonuje System poprzez nie wliczanie do czasów realizacji zgłoszeń czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowanej awarią Infrastruktury technicznej, tj. awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu.

Bezsprzeczne jest, iż Wykonawca nie może również ponosić odpowiedzialności za błędy spowodowane awarią oprogramowania wyprodukowanego przez strony trzecie. W związku z tym prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca nie odpowiada za takie błędy oraz prosimy o rozszerzenie przedmiotowego zapisu w następujący sposób:

*„Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowane awarią Infrastruktury technicznej, tj. awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu lub awarią związaną z oprogramowaniem wyprodukowanym przez strony trzecie (oprogramowanie systemowe, gotowe/narzędziowe, sieciowe oraz pozostałe oprogramowanie technologiczne). Czas realizacji Zgłoszeń naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub oprogramowania stron trzecich lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu. Każde takie zdarzenie zostanie udokumentowane poprzez sporządzenie notatki zawierającej informację o momencie rozpoczęcia i zakończenia jego występowania.”*

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 27**

W pkt 18.3 SIWZ, jako kryterium wyboru oferty wskazany jest „*Czas usunięcia awarii lub błędu*” gdzie miarą tego kryterium jest „*czas usunięcia*” liczony w godzinach od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego. Nie jest jednak ani jawnie podany sposób wyznaczenia końca tego czasu, ani termin „*czas usunięcia*” nie pojawia się w innych dokumentach. Prosimy o

potwierdzenie, że chodzi o „czas realizacji Zgłoszeń” zgodnie z procedurą zawartą w Załączniku nr 5 do Umowy albo o zdefiniowanie terminu „Czas usunięcia” lub wskazanie, z którym innym terminem używanym w dokumentach przetargowych jest ono tożsame.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że chodzi o „czas realizacji Zgłoszeń” zgodnie z procedurą zawartą w Załączniku nr 5 do Umowy.

**Pytanie nr 28**

W pkt.18.3 SIWZ oraz w pkt 5, ppkt 11) w Załączniku nr 5 do Umowy pojawia się określenie „Użytkownik kluczowy”, które nie jest zdefiniowane we wzorze Umowy. Prosimy o wyjaśnienie, kto pełni rolę „Użytkownika kluczowego” oraz odpowiednie uzupełnienie definicji zawartych w § 1 wzoru Umowy.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz zmiana SIWZ nr 7 poz. 4 i 5.

**Pytanie nr 29**

Zgodnie z zapisem w pkt 5, ppkt 8) w Załączniku nr 5 do Umowy Zamawiający stwierdza, że rozwiązanie zgłoszenia Błędu musi zawierać „kod źródłowy Oprogramowania, Dokumentację, biblioteki i listę oprogramowania/ komponentów/ bibliotek programistycznych niezbędnych do kompilacji lub instrukcje doprowadzenia do kodu wynikowego”.

Czy powyższe sformułowanie oznacza, że wdrożenie dostarczonej poprawki na środowisko produkcyjne ma dotyczyć postaci wynikowej (binarnej) oprogramowania doprowadzonego do postaci wykonalnej przez Zamawiającego na podstawie dostarczonego przez Wykonawcę kodu źródłowego wraz z instrukcjami i niezbędnymi narzędziami?

**Odpowiedź:**

Wykonawca powinien dostarczyć kody źródłowe oprogramowania dedykowanego, jak również skompilowaną wersję oprogramowania. Zamawiający wykonuje kompilację na podstawie dostarczonego przez Wykonawcę kodu źródłowego wraz z instrukcjami i niezbędnymi narzędziami. Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz zmiana SIWZ nr 7 poz. 6, 7 i 8.

**Pytanie nr 30**

Prosimy o potwierdzenie, czy sformułowanie „nowy Numer wersji Systemu” użyte w pkt 5, ppkt 19) w Załączniku nr 5 do Umowy, („dostarczenie Zamawiającemu nowego Numeru wersji Systemu”) jest tożsame z definicją „Nowej wersji Systemu” zawartą w §1, poz. 11 wzoru Umowy tj. „Za Nową wersję Systemu przyjmuje się taką, w której zmienione zostały wartości major i/lub minor Numeru wersji Systemu”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz zmiana SIWZ nr 7 poz. 9.

**Pytanie nr 31**

W §6 ust.5 wzoru Umowy Zamawiający określa warunki Gwarancji w przypadku modyfikacji Systemu dokonanej przez inne podmioty lub przez Zamawiającego. Mając na uwadze, że tego typu modyfikacja może mieć wpływ na działanie nie tylko tego elementu systemu, w którym następuje zmiana, ale także wszystkich elementów powiązanych, prosimy o wyjaśnienie:

- a. Według jakiej procedury nastąpi dopuszczenie zmiany do wdrożenia w środowisku produkcyjnym?
- b. W jaki sposób podmiot realizujący taką zmianę w Systemie będzie informował o przewidywanym wpływie zmiany na działanie Systemu?
- c. Według jakiej procedury Wykonawca będzie informowany o zmianach w Systemie realizowanych przez inne podmioty lub przez Zamawiającego?
- d. Na jakich zasadach będzie następowało określenie, za które elementy Systemu (po wdrożeniu zmiany przez inny podmiot) odpowiada Wykonawca, a za które inny podmiot?
- e. Na jakim poziomie nastąpi podział Systemu na elementy podlegające odpowiedzialności poszczególnych podmiotów? (Systemy? Podsystemy? Moduły? Aplikacje?)

- f. Prosimy o potwierdzenie, że realizacja tego typu zmian nie będzie wiązać się ze zmianą wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji usług wsparcia.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 10 i 11**.

Wynagrodzenie za dokonywanie autoryzacji Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w wynagrodzeniu określonym w §7 ust. 1.

**Pytanie nr 32**

W §6 ust.5 wzoru Umowy wskazano, że „Wykonawca może objąć gwarancją modyfikację Systemu wykonaną przez osobę trzecią lub przez Zamawiającego”. Objęcie gwarancją takiej modyfikacji Systemu wymaga jej autoryzacji, tj. potwierdzenia przez Wykonawcę, że nie zgłasza on żadnych formalnych ani technicznych zastrzeżeń do modyfikacji. Prosimy o wyjaśnienie, według jakiej procedury będzie przeprowadzana autoryzacja zmian przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Patrz na odpowiedź na pytanie nr 31.

**Pytanie nr 33**

W §2 ust.16 wzoru Umowy określone zostały obowiązki Wykonawcy w związku z ewentualnymi Błędami spowodowanymi przez nieautoryzowaną przez Wykonawcę modyfikację Systemu. Zgodnie z postanowieniami tego ustępu, Wykonawca nie odpowiada za tego typu Błędy, ale zobowiązany jest do ustalenia przyczyn wystąpienia Błędów i przedstawienia Diagnozy Zamawiającemu.

Prosimy o potwierdzenie, że wobec braku autoryzacji przez Wykonawcę zmian w Systemie, które spowodowały wystąpienie Błędu, Wykonawca nie jest w takiej sytuacji zobowiązany terminami i karami umownymi wynikającymi z procedur obsługi Zgłoszeń Błędów, za które odpowiada Wykonawca.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie potwierdza tezy postawionej w pytaniu nr 33.

**Pytanie nr 34**

Zgodnie z zapisami §6 wzoru Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi i gwarancji na Produkty wykonane w ramach realizacji Umowy. Terminy zarówno Gwarancji jak i Rękojmi wykraczają lub mogą wykraczać poza datę wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Jednocześnie realizacja zobowiązań z tytułu gwarancji i rękojmi w reżimach czasowych określonych w Załączniku 5 do Umowy wymaga, aby Wykonawca miał dostęp do Systemu na takich samych zasadach, jak w czasie realizacji Usług wsparcia eksploatacji, opisanych w §2 ust.1 pkt 1.

W jaki sposób Zamawiający zamierza zapewnić Wykonawcy dostęp do systemu na potrzeby świadczenia usług gwarancji i rękojmi po terminie wygaśnięcia lub wypowiedzenia Umowy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający, poprzez nadanie uprawnień czasowych, zapewni Wykonawcy dostęp do Systemu lub jego części niezbędnej do świadczenia usług gwarancji i rękojmi.

**Pytanie nr 35**

W §2 ust.11 wzoru Umowy Zamawiający zobowiązuje się udostępnić Wykonawcy środowisko technologiczne do wykonania „środowiska developerskiego służącego do wytwarzania kodów źródłowych”, a następnie w ust. 12 pojawia się zapis „środowisko developerskie do wytwarzania kodów wynikowych”.

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca może prowadzić prace deweloperskie związane zarówno z utrzymaniem, jak i rozwojem Systemu na środowisku deweloperskim zlokalizowanym na zasobach Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

Środowisko developerskie Wykonawcy nie będzie zlokalizowane na zasobach Zamawiającego. Wykonawca będzie miał natomiast dostęp do środowiska testowego, przedprodukcyjnego, rozwojowego i na wniosek Zamawiającego do środowiska produkcyjnego – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 28 i 29**.



Środowisko developerskie do kompilacji kodów źródłowych dostarczone przez Wykonawcę a zlokalizowane na zasobach Zamawiającego, będzie służyć jedynie do weryfikacji/kompilacji dostarczanych przez Wykonawcę kodów źródłowych.

**Pytanie nr 36**

W §2 ust.5 wzoru Umowy Zamawiający określa zobowiązania Wykonawcy dot. Błędów systemu. Prosimy o potwierdzenie czy zapisy te oznaczają, że Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji oraz rozliczania usług określonych w §2 ust.1 pkt 1) lit.b) wzoru Umowy oraz w Załączniku nr 5 do Umowy w ramach kalendarza obsługi, który determinują:

- element systemu, którego dotyczy Zgłoszenie Błędu/Awarii,
- kategoria zgłoszenia (tj. to czy jest to: Awaria, Błąd krytyczny, Błąd zwykły, Błąd drobny).

Jeżeli tak to prosimy również o potwierdzenie czy obowiązujący Wykonawcę kalendarz w odniesieniu do poszczególnych elementów systemu i kategorii Zgłoszeń jest następujący:

Dla elementów Systemu: KRS.WYSZUKIWARKA (webservice), S-24 2.0, S-24 1.0 (wyszukiwarka KRS i przeglądarka MSiG), PDI oraz nowych usług, które będą udostępnione Odbiorcom usług i/lub Użytkownikom wewnętrznym i zewnętrznym przez całą dobę:

- dla Awarii i Błędów krytycznych realizowane są przez Wykonawcę w trybie 24/7/365 (w roku przestępnym 24/7/366),

- dla Błędów zwykłych i Błędów drobnych w trybie 9 godzin dziennie (7.30-16.30), 5 Dni roboczych w tygodniu,

Dla elementów Systemu: KRS.SW, KRS.CI, KRS.ODPISY, KRS.MONITOR (SIM.KRS), KRS.PYT, KRS.PUD, KRS.EKSPORTU, KRS - Integracja z KRK, KRS - Integracja CRP KEP REGON, SRP, Biurowość, SkanMEN, CZD:

- dla wszystkich kategorii zgłoszeń w trybie 9 godzin dziennie (7.30-16.30), 5 Dni roboczych w tygodniu.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wymaga realizacji zgodnie z § 2 ust. 5 wzoru umowy.

**Pytanie nr 37**

W §3 ust.3 pkt 5) wzoru Umowy Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do „świadczenia usług będących przedmiotem umowy w budynku Ministerstwa Sprawiedliwości w Warszawie, ul. Czerniakowska 100 (obecna siedziba Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych), chyba że konieczne jest wykonanie usługi w budynku Odbiorcy usług”.

Powyższe wymaganie jest niespójne z zapisem zawartymi w pkt 4 ppkt 1) Załącznika nr 5 do Umowy, gdzie Zamawiający dopuszcza możliwość zdalnego świadczenia usług. Czy w związku z powyższym Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu w §3 ust.3 pkt 5) wzoru Umowy na następujący:

„5) świadczenia usług będących przedmiotem umowy w budynku Ministerstwa Sprawiedliwości w Warszawie, ul. Czerniakowska 100 (obecna siedziba Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych), chyba że konieczne jest wykonanie usługi w budynku Odbiorcy usług lub świadczenie usług zdalnie.”

**Odpowiedź:**

Zdalny dostęp możliwy jest tylko z siedziby Zamawiającego.

Zamawiający zmienia treść SIWZ – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 12.**

**Pytanie nr 38**

W §8 ust.10 wzoru Umowy Zamawiający umieścił zapis dot. kary umownej:

„W przypadku ujawnienia jakiegokolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji, w okresie obowiązywania Umowy, jak też i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 5, za każdy stwierdzony przypadek ujawnienia jakiegokolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji.”

Prosimy o potwierdzenie, że sformułowanie „jak też i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu” odnosi się do okresu gwarancji i rękojmi.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z treścią wzoru umowy obowiązek ten jest nieograniczony w czasie.

#### Pytanie nr 39

W §12 ust.1. i ust.2 wzoru Umowy Zamawiający wskazał, że:

- „1. Wykonawca może przetwarzać powierzone mu przez Zamawiającego informacje przez okres obowiązywania Umowy oraz przez okres gwarancji i rękojmi.
2. Wykonawca zobowiązuje się po zakończeniu realizacji Umowy do zwrotu Zamawiającemu wszelkich udostępnionych oraz wytworzonych przez siebie w związku z realizacją Umowy informacji, wraz z nośnikami. W przypadku utrwalenia na nośnikach należących do Wykonawcy informacji uzyskanych w związku z realizacją Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia z nośników tych informacji, w tym również sporządzonych kopii zapasowych, oraz zniszczenia wszelkich danych, dokumentów mogących posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, informacji.”

Prosimy o potwierdzenie, że sformułowanie „po zakończeniu realizacji Umowy” w ust.2 oznacza po zakończeniu realizacji Umowy oraz okresu gwarancji i rękojmi.

#### Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że sformułowanie „po zakończeniu realizacji Umowy” w ust. 2 oznacza „po zakończeniu realizacji Umowy oraz okresu gwarancji i rękojmi”, to znaczy, iż obowiązek wynikający z powyższego ustępu powinien być wykonany najpóźniej w ostatnim dniu obowiązywania rękojmi i gwarancji. Po upływie okresu rękojmi i gwarancji Wykonawca, zgodnie z ust. 1, nie będzie uprawniony do przetwarzania informacji, a jakiegokolwiek przetwarzania po tym okresie jest zagrożone sankcją przewidzianą w § 8 ust. 10

#### Pytanie nr 40

Wg Wzoru Umowy, § 8 ust 8:

„Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł, za każde stwierdzone przez Zamawiającego uchybienie w zakresie:

- 1) przekazania Zamawiającemu Zgłoszenia przez Wykonawcę więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia;
- 2) przekazania lub zwracania Wykonawcy Zgłoszenia, więcej niż jeden raz, z powodu nierozwiązania przez Wykonawcę Zgłoszenia lub przedstawienia nieskutecznego Docelowego rozwiązania Zgłoszenia;
- 3) przekazania Zgłoszenia z opisem sposobu realizacji usługi Zamawiającemu w terminie, o którym mowa w:
  - a) Załączniku 6 do Umowy punkt 5 ppkt 2),
  - b) Załączniku 8 do Umowy punkt 5 ppkt 2),
  - c) Załączniku 9 do Umowy punkt 5 ppkt 2),

za każdy rozpoczęty 9-godzinny, zegarowy okres opóźnienia liczony w oknach 7:30-16:30 dla każdego ze wskazanych powyżej terminów odrębnie;”.

- 1) Czy ponowne przekazanie Zamawiającemu Zgłoszenia przez Wykonawcę więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia, po uprzednim udzieleniu przez Zamawiającego niewyczerpującej odpowiedzi (tzn. odpowiedzi, która nie pozwala na ustalenie przyczyny zgłoszenia), będzie traktowane jako uchybienie?
- 2) Czy Zamawiający odstąpi od naliczenia kary za uchybienie w sytuacji, gdy Wykonawca wykaże niezasadność odrzucenia rozwiązania przez Zamawiającego? Jaki będzie maksymalny czas na dokonanie weryfikacji rozwiązania przez Zamawiającego?

#### Odpowiedź:

- 1) Zgodnie z postanowieniami wzoru umowy § 8 ust. 8 pkt 1 przekazanie Zamawiającemu Zgłoszenia przez Wykonawcę więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia będzie traktowane jako uchybienie. Zgodnie z np. pkt 14 Załącznika nr 5 dopuszcza się dalszą komunikację w zakresie rozwiązywanego Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia.
- 2) Przedstawienie właściwego rozwiązania nie stanowi uchybienia, a zatem nie jest obarczone karą. Zamawiający weryfikuje przedstawione rozwiązanie bez zbędnej zwłoki.

#### Pytanie nr 41

W „Załącznikach opisujących szczegółowe zasady realizacji i odbioru usług” o numerach 4, 5, 6, 7, 8, Zamawiający wskazuje, że czas „przebywania” zgłoszenia po stronie Zamawiającego zalicza się do

czasu realizacji zgłoszenia oraz „Zamawiający dopuszcza w ramach prawidłowej realizacji Umowy jednokrotne zwrócenie Wykonawcy zgłoszenia”.

Czas realizacji zgłoszenia powinien być zatrzymywany (zamrażanie zgłoszenia) każdorazowo w okresie „przebywania” zgłoszenia po stronie Zamawiającego. Ewentualnie czas realizacji zgłoszenia powinien być wydłużony o czas „przebywania” zgłoszenia po stronie Zamawiającego. Powyższa zasada jest zgodna z wszelkimi standardami dot. eksploatacji usług oraz procedurami serwisowymi. W związku z tym prosimy o wprowadzenie proponowanych zmian w treści załączników.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 42**

Prosimy o wyjaśnienie rozbieżności czasu realizacji zgłoszeń: we Wzorze Umowy § 2 ust. 5, widnieje zapis, iż „Usługi określone w § 2 ust. 1 pkt 1) lit. b) [...] dla Błędów zwykłych i drobnych” liczone są „w trybie 9 godzin dziennie (7.30-16.30), 5 Dni roboczych w tygodniu”, podczas gdy w pkt. 18.3 SIWZ oraz w załączniku nr 5 do wzoru Umowy, czas ten „liczony jest w oknie 24x7” dla wszystkich błędów.

**Odpowiedź:**

Patrz zmiana SIWZ nr 7 poz. 3 i 4.

**Pytanie nr 43**

Czy Zamawiający umożliwi Wykonawcy świadczenie usług będących przedmiotem umowy spoza budynku Ministerstwa Sprawiedliwości w Warszawie, ul. Czerniakowska 100 (obecna siedziba Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych), za pośrednictwem zdalnego dostępu?

**Odpowiedź:**

Patrz na odpowiedź na pytanie nr 37.

**Pytanie nr 44**

Wg Wzoru Umowy, § 8 ust. 8 ppkt 9), Wykonawca zobowiązuje się do „przedkładania w terminie 7 dni Zamawiającemu, na jego pisemne żądanie, zgłoszone w każdym czasie obowiązywania Umowy, wszelkich dokumentów, materiałów i informacji w zakresie niezbędnym do realizacji procesu zarządzania usługami IT, związanych z realizacją Umowy”.

Prosimy o sprecyzowanie co Zamawiający rozumie pod określeniem „zakres niezbędny do realizacji procesu zarządzania usługami IT”.

**Odpowiedź:**

Zakres będzie każdorazowo określany przez Zamawiającego w zależności od jego potrzeb. Zakres ograniczony jest dokumentami, materiałami i informacjami posiadanymi przez Wykonawcę.

**Pytanie nr 45**

Czy Zamawiający skonfiguruje w systemie HP Service Manager Usługę rozliczania służącą do rozliczenia realizacji usług? W jakim terminie Wykonawca zostanie poinformowany o włączeniu usługi? Prosimy o wyspecyfikowanie listy funkcji, które będą realizowane w ramach niniejszej usługi.

**Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający skonfiguruje w systemie HP Service Manager Usługę rozliczania służącą do rozliczenia realizacji usług. W przypadku braku skonfigurowania usługi Zamawiający przekaze Wykonawcy zasady rozliczania usług. Zamawiający planuje wykorzystać następujące funkcje: Service Desk, Zarządzanie wiedzą, Zarządzanie incydentami, Zarządzanie wnioskami, Zarządzanie konfiguracją, Zarządzanie zmianą, Zarządzanie problemami, Zarządzanie zadaniami.

**Pytanie nr 46**

Prosimy o podanie liczby osób uprawnionych do rejestrowania zgłoszeń w Systemie HP Service Manager.

**Odpowiedź:**

Aktualnie, na dzień sporządzenia informacji uprawnionymi do rejestrowania zgłoszeń w systemie HP Service Manager są Użytkownicy wewnętrzni Systemu - ok. 250 osób.

**Pytanie nr 47**

Czy Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (spoza siedziby Zamawiającego) do Systemu HP Service Manager?

**Odpowiedź:**

Tak.

**Pytanie nr 48**

Czy Wykonawca będzie miał zapewniony dostęp do modułu raportującego w Systemie HP Service Manager umożliwiającego wygenerowanie wszelkich raportów zgłoszeń?

**Odpowiedź:**

Wykonawca będzie miał zapewniony dostęp do modułu raportującego w Systemie HP Service Manager umożliwiającego wygenerowanie raportów Zgłoszeń dotyczących realizowanej przez siebie Umowy.

**Pytanie nr 49**

Zgodnie z treścią pkt 3. ppkt 2) załącznika nr 4 do Wzoru Umowy: „W przypadku potrzeby udzielenia wsparcia Użytkownikom zewnętrznym Wykonawca udziela go telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez system HP Service Manager, zgodnie z procedurą realizacji Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.”.

Prosimy o sprecyzowanie, jaką dokładnie procedurę realizacji Zgłoszeń Zamawiający ma na myśli.

**Odpowiedź:**

Zamawiający załącza do SIWZ „Procedurę obsługi zgłoszeń w HPSM”- patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 13.**

Procedura ta może być aktualizowana.

**Pytanie nr 50**

Wnioskujemy o wycofanie poniżej cytowanych zapisów Wzoru Umowy, gdyż Wykonawca musiałby ponieść dodatkowe koszty celem ustaleniem przyczyn wystąpienia błędów w oprogramowaniu, za które nie odpowiada. Koszty te są niemożliwe do oszacowania na etapie przygotowania oferty. Wzór Umowy, § 2 ust. 16:

*„Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonywania, w tym także przez podmioty trzecie, analiz, testów, konfiguracji Oprogramowania, jak również modyfikacji lub konfiguracji Oprogramowania dedykowanego (po nabyciu autorskich praw majątkowych i praw zależnych), nie tracąc jednocześnie uprawnień wynikających z niniejszej Umowy. [...] Wykonawca nie odpowiada za Błędy spowodowane nieautoryzowanymi przez Wykonawcę, modyfikacjami lub konfiguracją wykonanymi przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu, zobowiązany jednak jest do ustalenia przyczyn wystąpienia Błędów i przedstawienia Diagnozy Zamawiającemu.”*

Wzór Umowy, § 6 ust. 5:

*„Gwarancja Wykonawcy obowiązuje w przypadku modyfikacji Systemu dokonanej przez inne podmioty lub przez Zamawiającego, jednakże Wykonawca nie odpowiada za Błędy wynikające z takich prac dodatkowych wykonanych przez podmioty trzecie bądź samodzielnie przez Zamawiającego. Wykonawca może objąć gwarancją modyfikację Systemu wykonaną przez osobę trzecią lub przez Zamawiającego.”*

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 51**

Czy Zamawiający dopuszcza zmianę zapisu § 2 ust. 4 c) Wzoru Umowy, polegającej na skróceniu czasu realizacji usługi określonej w § 2 ust. 1 pkt 1) lit. a) dla Użytkowników wewnętrznych z 9 na 8 godzin zegarowych (okno 8:00–16:00)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza skrócenia czasu realizacji ww. usług.

**Pytanie nr 52**

W związku z zapisami § 2 ust. 1 pkt. 1b) Wzoru Umowy oraz Załącznika nr 5 do ww. Umowy, dot. usuwania skutków Błędów Systemu oraz rozpoznawania skutków awarii sprzętu dla Systemu, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni aktualny backup baz danych oraz środowisk dla Systemu, oraz że Wykonawca nie będzie odpowiedzialny za naprawy baz danych i środowisk w przypadku niezapewnienia aktualnego ich backupu, a także na skutek awarii sprzętu niezawinionych przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że zapewni aktualny backup baz danych oraz środowisk dla Systemu. Do zadań Wykonawcy należy rozpoznawanie przyczyn i usuwanie Błędów Systemu oraz skutków Błędów Systemu, rozpoznawanie skutków awarii sprzętu dla Systemu, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu we wszystkich lokalizacjach, w których funkcjonuje System, mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności i wydajności Systemu. Jednocześnie zwraca uwagę na obowiązki wykonawcy wynikające z Załącznika 7 ust. 1 pkt 1 i 4. Zamawiający będzie wykonywał backup zgodnie z procedurą przygotowaną przez Wykonawcę zgodnie z Załącznikiem nr 7.

Zamawiający zmodyfikował Załącznik nr 7 do wzoru umowy – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 14**.

**Pytanie nr 53**

Wg Załącznika nr 5, 6, 7, 8:

„Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie HP Service Manager do Wykonawcy do momentu przekazania [...] rozwiązane Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.”

Co do zasady w trakcie realizacji zgłoszenia od przyjęcia go do realizacji przez Wykonawcę do czasu przekazania jego rozwiązania końcowego akceptowalnego dla Zamawiającego, w pewnych okresach (np. zgłaszanie przez Zamawiającego uwag do projektu, testy oraz zgłaszanie uwag do oprogramowania) zgłoszenie pozostaje po stronie Zamawiającego. Wykonawca nie ma wpływu na czas realizacji weryfikacji wykonywanych przez Zamawiającego. Zatem niemożliwe byłoby określenie ostatecznego terminu realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę. W związku z tym prosimy o usunięcie fragmentu zdania „pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego”.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 54**

Zgodnie z treścią Załącznika nr 4 i 5 do Wzoru Umowy, „Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę danego Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu”, ponadto treść § 8 ust. 8 Wzoru Umowy definiuje kary dla Wykonawcy w tym zakresie. Wobec powyższego, prosimy o informację, czy, a jeśli tak to w jakich przypadkach zapisy o karach będą miały zastosowanie, gdy Zamawiający nie przekaże do Wykonawcy zgłoszenia uzupełnionego o informacje niezbędne do prawidłowej realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę? Z charakteru problemu może wynikać konieczność wielokrotnego, uzasadnionego występowania o dane. (analogicznie pytanie dot. pozostałych załączników do Umowy).

**Odpowiedź:**

Zapis odnosi się do kary umownej naliczanej w przypadku, gdy Wykonawca więcej niż jednokrotnie zwróci Zgłoszenie do Zamawiającego w celu uzupełnienia informacji. Zgodnie z postanowieniami Umowy, np. Załącznik nr 5 pkt 5 ppkt 14), dopuszcza się dalszą komunikację w zakresie rozwiązywanego Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, nie powoduje to jednak wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia.

**Pytanie nr 55**

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy pkt. 1 ppkt 3) oraz pkt. 2.3 dot. konieczności udzielania wsparcia przez Wykonawcę Użytkownikom Zewnętrznym, prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca będzie pełnił rolę tzw. pierwszej linii wsparcia.

**Pytanie nr 56**

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy pkt. 1 ppkt 3) oraz pkt. 2.3, czy Zamawiający przewiduje zorganizowanie pierwszej linii wsparcia dla Użytkowników Zewnętrznych we własnym zakresie?

**Odpowiedź na pytanie nr 55 i 56:**

Patrz na odpowiedź na pytanie nr 9 oraz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 15.**

**Pytanie nr 57**

Wg Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy, pkt. 2.3. zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia, w przypadku Użytkowników zewnętrznych będzie realizowane:

„1) Za pośrednictwem telefonu IP (podłączonego do systemu IVR Zamawiającego, który zapewnia i utrzymuje Wykonawca) lub adresu e-mail. Zgłoszenia muszą być następnie zarejestrowane w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie HP Service Manager, zgodnie z procedurą rejestracji Zgłoszeń za pośrednictwem telefonu lub adresu e-mail określoną przez Zamawiającego.

2) Zgłoszenia przesłane za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie - w sytuacji braku dostępności Systemu HP Service Manager - Wykonawca rejestruje w systemie HP Service Manager w pierwszym możliwym terminie, wpisując pierwotny termin Zgłoszenia, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia innym kanałem komunikacji.

Wykonawca zapewni, że koszt połączenia telefonicznego wykonywanego przez Administratorów Systemu, Użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych nie będzie zwiększany przez żadne dodatkowe opłaty między innymi: specjalne numery telefonów dodatkowo płatne lub roaming.”

Zapisy Załącznika nr 4 pkt. 2.3 nie precyzują jasno podziału odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, w szczególności odnośnie udostępnienia telefonu IP i podłączenia do systemu IVR Zamawiającego. W związku z tym prosimy o przedstawienie precyzyjnego podziału odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym przy organizacji wsparcia dla Użytkowników Zewnętrznych opisanego w pkt. 2.3.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z Załącznikiem nr 4 pkt 2.3 ppkt 1) telefon IP zapewnia i utrzymuje Wykonawca, ponadto jest odpowiedzialny za podłączenie go do systemu IVR Zamawiającego.

**Pytanie nr 58**

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy, pkt. 2.3, prosimy o informację, z jakiego systemu IVR będzie korzystał Zamawiający?

**Odpowiedź:**

Aktualnie Zamawiający wykorzystuje system Cisco Contact Center Express (CUCCE 9.0.2).

**Pytanie nr 59**

Wg Załącznika nr 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12 do Wzoru Umowy:

„Zamawiający i Wykonawca udostępniają:

- a) numer telefonu,
- b) adres poczty elektronicznej „e-mail”

Ponadto Załącznik nr 4 do Wzoru Umowy pkt. 2.4. ppkt 2) mówi, iż „Wykonawca udostępnia min. 2 numery telefonów cyfrowych, na które będą przekazywane połączenia od Użytkowników zewnętrznych”

Prosimy o sprecyzowanie niniejszych zapisów. Kto udostępnia numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej „e-mail” – Zamawiający czy Wykonawca?

**Odpowiedź:**

Obowiązki zostały sprecyzowane np. w Załączniku nr 4 pkt 2.4 ppkt 1) i 2), w myśl którego:

- 1) Zamawiający i Wykonawca udostępniają:
  - a) numer telefonu,
  - b) adres poczty elektronicznej „e-mail”.
- 2) Wykonawca udostępnia min. 2 numery telefonów cyfrowych, na które będą przekazywane połączenia od Użytkowników zewnętrznych wskazanych zgodnie z zasadami opisanymi w § 3 wzoru umowy.

**Pytanie nr 60**

Czy w związku z zapisami Załączników nr 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12 do Wzoru Umowy:

„Zamawiający i Wykonawca udostępniają:

a) numer telefonu,

b) adres poczty elektronicznej „e-mail”

Wykonawca będzie miał dostęp do poczty elektronicznej „e-mail” Zamawiającego spoza jego siedziby?

**Odpowiedź:**

Zapisy dotyczą dostępnych kanałów komunikacji pomiędzy stronami. Strony nie są ograniczone lokalizacjami w przypadku używania wskazanych w pytaniu kanałów komunikacji.

**Pytanie nr 61**

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy, pkt. 2.3, czy Zamawiający dopuszcza możliwość uruchomienia przez Wykonawcę, na potrzeby usługi wsparcia administratorów i użytkowników, własnej linii telefonicznej niepodłączonej do systemu IVR Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Nie.

**Pytanie nr 62**

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy, pkt. 2.4, czy Zamawiający podtrzymuje konieczność udostępnienia przez Wykonawcę „min. 2 numerów telefonów cyfrowych, na które będą przekazywane połączenia od Użytkowników zewnętrznych”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający podtrzymuje konieczność udostępnienia przez Wykonawcę „min. 2 numerów telefonów cyfrowych, na które będą przekazywane połączenia od Użytkowników zewnętrznych”.

**Pytanie nr 63**

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy, czy wsparcie dla administratorów systemu i Użytkowników Wewnętrznych oraz Użytkowników Zewnętrznych będzie mogło być realizowane spoza siedziby/lokalizacji Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z postanowieniami § 3 ust. 3 pkt 5) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług będących przedmiotem umowy w budynku Ministerstwa Sprawiedliwości w Warszawie, ul. Czerniakowska 100 (obecna siedziba Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych), chyba że konieczne jest wykonanie usługi w budynku Odbiorcy usług; zdalny dostęp możliwy jest tylko z siedziby Zamawiającego; świadczenie usług dla Użytkowników zewnętrznych, z uwagi na możliwość zdalnego dostępu Wykonawcy do systemu HP Service Manager spoza siedziby Zamawiającego, może być realizowane spoza siedziby/lokalizacji Zamawiającego.

Patrz zmiana SIWZ nr 7 poz. 12.

**Pytanie nr 64**

Prosimy o wycofanie zapisu pkt. 6, ppkt 1) Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy dot. obowiązku wykonywania przez Wykonawcę raportu dziennego zgłoszeń od Użytkowników Zewnętrznych, gdyż biorąc pod uwagę, że zgłoszenia od Użytkowników Zewnętrznych będą odnotowane w Systemie HP Service Manager, raport ten Zamawiający będzie mógł uzyskać w każdej chwili z systemu HP Service Manager.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 65**

W celu zapewnienia rzetelnej diagnozy zgłaszanych problemów, wnioskujemy o wydłużenie terminów podanych w pkt. 5 ppkt 4) Załącznik nr 5 do Wzoru Umowy:

„W terminie do 2 godzin od przyjęcia przez Wykonawcę Zgłoszenia w kategorii Awaria lub Błąd krytyczny oraz w terminie do 4 godzin w przypadku pozostałych kategorii Błędów, Wykonawca

zobowiązany jest uzupełnić w Zgłoszeniu informację z bieżącej Diagnozy i podać szacunkowy czas naprawy.”

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 66**

Prosimy o wyjaśnienie odnośnie zapisu Załącznika nr 4, 5, 6, 7, 8 do Wzoru Umowy:

„Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy Zamawiający potraktuje jako uchybienie”.

Czy Zamawiający odstąpi od naliczenia kary za uchybienie w sytuacji, gdy Wykonawca wykaże niezasadność odrzucenia rozwiązania przez Zamawiającego? Ponadto w kolejnym pkt jest informacja, iż „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”. Ten zapis przy jednoczesnym braku określenia czasu na weryfikacje dokonywane przez Zamawiającego powoduje, że na czas skutecznej realizacji zgłoszenia Wykonawca praktycznie nie będzie miał wpływu. Zapisy te powodują dodatkowo możliwość naliczenia kar dwukrotnie w tym samym przypadku, za przekroczone SLA i za uchybienie. Prosimy o usunięcie zapisów pkt. 4.1 ppkt 8) i pkt. 4.1 ppkt 9) Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy oraz analogicznych zapisów w pozostałych załącznikach do Wzoru Umowy.

**Odpowiedź:**

Odpowiedź jak na pytanie nr 40.

Zamawiający nie naliczy kary umownej gdy przedstawione rozwiązanie jest prawidłowe. Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisów ppkt 8) i ppkt 9) pkt. 4 Załącznika nr 4 do Umowy oraz analogicznych zapisów w pozostałych załącznikach do Umowy.

**Pytanie nr 67**

Załączniki nr 4 i 5 do Wzoru Umowy zawiera informację mówiącą o tym, iż w przypadku braku dostępności Systemu HP Service Manager, zgłoszenie może zostać zrealizowane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Prosimy o przedstawienie procedury, wg której Wykonawca zostanie powiadomiony o braku dostępności Systemu HP Service Manager.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zgłosi Zgłoszenie za pośrednictwem dodatkowych kanałów komunikacji – telefon, e-mail określonych we wzorze umowy, w przypadku braku dostępności systemu HP Service Manager. Zamawiający nie ma obowiązku informowania o braku dostępności systemu HP Service Manager.

**Pytanie nr 68**

Załącznik nr 5 do Wzoru Umowy, Tabela nr 1. W przypadku Błędu zwykłego mowa jest o „powolnej pracy Systemu”, natomiast w przypadku Błędu drobnego o „nieergonomicznej pracy”, co wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Odbiorców usług.

- 1) Prosimy Zamawiającego o zdefiniowanie parametrów wydajnościowych jakie System powinien spełniać i jednocześnie jakie Zamawiający będzie weryfikował.
- 2) Jakie są wartości tych parametrów na obecnym etapie działania Systemu?
- 3) Czy wartości tych parametrów na obecnym etapie działania Systemu spełniają oczekiwania Zamawiającego?
- 4) Prosimy Zamawiającego o określenie wymagań w zakresie ergonomii Systemu.
- 5) Czy na obecnym etapie działania Systemu, wszystkie wymagania Zamawiającego w zakresie ergonomii są przez System spełnione w stopniu zadowalającym?

**Odpowiedź:**

System normalnie pracuje jeśli czas odpowiedzi Systemu (tzn. użytkownik może skorzystać z kolejnej funkcjonalności Systemu) jest nie dłuższy niż 2 sekundy.

Wartość tego parametru na obecnym etapie działania Systemu spełnia oczekiwania Zamawiającego. W związku z brakiem definicji „ergonomia Systemu” Zamawiający nie jest w stanie udzielić odpowiedzi na ppkt 4 i 5.

**Pytanie nr 69**

Załącznik nr 7 do Wzoru Umowy, pkt. 5 ppkt 9b), prosimy o zmianę tego zapisu w przypadku



Oprogramowania gotowego/narzędziowego, gdyż Wykonawca nie ma wpływu ani możliwości poprawy tych produktów o czym mowa w niniejszym pkt.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 70**

Załącznik nr 7 do Wzoru Umowy, pkt. 5 ppkt 14) Prosimy o uzupełnienie treści niniejszego zapisu: „Jeżeli do realizacji Zgłoszenia niezbędne jest wykonanie modyfikacji Systemu Wykonawca dostarczy Nową wersję Systemu, która zostanie odebrana na zasadach określonych w Załączniku nr 8 do Umowy, z zachowaniem terminów realizacji Zgłoszenia określonych w pkt 7. W wyjątkowych sytuacjach, na uzasadniony wniosek Wykonawcy termin realizacji Zgłoszenia może zostać wydłużony po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego. Rozliczenie wykonania Nowej wersji Systemu wynikającej z podniesienia wersji Systemu, wykonania zmian konfiguracji Systemu oraz wdrażania rekomendowanych zmian na wszystkich środowiskach wskazanych przez Zamawiającego będzie rozliczane na zasadach realizacji usług określonych w § 2 ust. 1 pkt 1).”, **o ile pracochłonność wytworzenia Nowej Wersji Systemu nie przekroczy jednorazowo 80 roboczogodzin.**

Brak tego ograniczenia nie pozwala Wykonawcy należycie oszacować kosztów tej usługi.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 71**

Wzór Umowy § 3, ust. 15. Prosimy o wskazanie maksymalnej liczby osób, które powinny być przeszkolone przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wskazuje maksymalnej liczby osób, której wykonawca będzie transferował wiedzę. Ograniczenie stanowią elementy wskazane w § 3, ust. 15 wzoru umowy, np. liczba godzin.

**Pytanie nr 72**

Prosimy o przedstawienie maksymalnej oraz średniej liczby jednocześnie pracujących Użytkowników wewnętrznych, Użytkowników zewnętrznych oraz Administratorów Systemu KRS, Biurowość i S24.

**Odpowiedź:**

	KRS	Biurowość	S24
Użytkownicy wewnętrzni	1100	1100	50
Użytkownicy zewnętrzni	brak	brak (system wewnętrzny)	potencjalnie każdy obywatel, przy czym liczba zarejestrowanych na dzień udzielania informacji
Administratorzy	30 (w tym ok. 27 administratorów w sądach)	30 (w tym ok. 27 administratorów w sądach)	do 5

**Pytanie nr 73**

Załącznik nr 1a do Wzoru Umowy, prezentuje Wybrane Parametry Utrzymaniowe dla Systemu KRS oraz jego podsystemów, niemniej prosimy o przedstawienie szczegółowej liczby dotychczas obsługiwanych zgłoszeń dla Systemu KRS oraz jego podsystemów z uwzględnieniem:

a) kategorii zgłoszenia (dot. Załącznika nr 5 do Wzoru Umowy):

- liczba awarii,
- liczba błędów krytycznych,
- liczba błędów zwykłych,
- liczba błędów drobnych,

b) zgłaszającego (dot. Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy):

- liczba zgłoszeń dot. wsparcia dla Użytkowników Wewnętrznych
- liczba zgłoszeń dot. wsparcia dla Użytkowników Zewnętrznych
- liczba zgłoszeń dot. wsparcia dla Administratorów Systemu

**Odpowiedź:**

Odpowiedź w załączniku „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 74**

Załącznik nr 1b do Wzoru Umowy, prezentuje Wybrane Parametry Utrzymaniowe dla Systemu Biurowość oraz jego podsystemów, niemniej prosimy o przedstawienie szczegółowej liczby dotychczas obsługiwanych zgłoszeń dla Systemu Biurowość oraz jego podsystemów (w tym PDI i S24) z uwzględnieniem:

a) kategorii zgłoszenia (dot. Załącznika nr 5 do Wzoru Umowy):

- liczba awarii,
- liczba błędów krytycznych,
- liczba błędów zwykłych,
- liczba błędów drobnych,

b) zgłaszającego (dot. Załącznika nr 4 do Wzoru Umowy):

- liczba zgłoszeń dot. wsparcia dla Użytkowników Wewnętrznych
- liczba zgłoszeń dot. wsparcia dla Użytkowników Zewnętrznych
- liczba zgłoszeń dot. wsparcia dla Administratorów Systemu

**Odpowiedź:**

Odpowiedź w załączniku „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 75**

Załącznik nr 4 do Umowy, punkt 1, podpunkt 1, a):

*Pytanie:*

Wykaz oprogramowania gotowego/narzędziowego występującego w systemach objętych zapytaniem ofertowym zawiera również oprogramowanie, które nie jest już objęte wsparciem producenta. Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku takiego oprogramowania pomoc dotycząca Oprogramowania gotowego/narzędziowego i wykorzystywanych funkcji oprogramowania nie obejmuje pomocy w rozwiązywaniu problemów z nieprawidłowym funkcjonowaniem oprogramowania wynikającym z błędów w oprogramowaniu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie potwierdza powyższej tezy.

**Pytanie nr 76**

Punkt 7.2.1 podpunkt a) SIWZ

Wykonawca spełni warunek jeżeli:

wykaże, iż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, łącznie wykonał (tj. świadczył, zrealizował, zakończył), a także w przypadku wykonywanych (świadczonych, realizowanych) świadczeń okresowych lub ciągłych również aktualnie wykonuje (świadczy, realizuje) następujące usługi:

a) co najmniej 1 usługę polegającą na zaprojektowaniu i zbudowaniu lub zmodyfikowaniu systemu informatycznego utrzymującego i obsługującego rejestr publiczny w rozumieniu ustawy o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne, o zasięgu ogólnokrajowym, z wykorzystaniem następujących rozwiązań architektonicznych i technologicznych:

- zbudowany w oparciu o model warstwowy,
- oparty o architekturę SOA, z wydzieleniem usług sieciowych dostępnych dla podsystemów, modułów oraz systemów zewnętrznych za pośrednictwem szyny usług (ESB), działającej w układzie wysokiej dostępności (HA),
- oparty na bazie danych IBM DB2 for z/OS oraz systemie kolejkowym IBM MQ Series 6.x, zlokalizowany na serwerze klasy Mainframe z systemem operacyjnym z/OS lub na platformie Windows,
- oparty na bazie danych IBM DB2 9.x wraz z IBM Websphere Application Server 6.x oraz IBM Websphere MQ Series 6.x, na platformie z Windows,
- oparty na bazie IBM Domino/Notes i PostgreSQL oraz skryptach PHP WebSphere MQ Server z systemem operacyjnym Windows;
- oparty o środowisko Liferay i język programowania JAVA;

Czy Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeśli Oferent wykaże, że zaprojektował i zbudował lub zmodyfikował system informatyczny utrzymujący i obsługujący rejestr publiczny, przy czym usługę tę

wykonał i/lub wykonuje w ramach więcej niż jednej umowy? Zaznaczyć przy tym należy, że przedmiotem każdej z tych umów były usługi ściśle związane z tym samym rejestrem publicznym i realizowane dla tego samego Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści warunku- patrz zmiana SIWZ nr 2 poz. 1. z dnia 24.04.2017 r.

**Pytanie nr 77**

Czy mając na uwadze treść § 6 ust. 1 Wzoru Umowy Zamawiający zgodzi się na zapis o następującej treści: „**Strony niniejszym wyłączają odpowiedzialność z tytułu rękojmi**”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 78**

Czy mając na uwadze treść § 8 ust. 16 Wzoru Umowy Zamawiający zgodzi się na dodanie kolejnego zdania w tymże ustępie o następującej treści: „**Jednakże uprzednio Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej o zamiarze dokonania takiego pomniejszenia (potrącenia) z wyznaczeniem 7-dniowego terminu na udzielenie pisemnej odpowiedzi. ustosunkowanie się do takiego zamiaru Zamawiającego**”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie 79**

Czy Zamawiający wyraża zgodę na dodanie w § 8 Wzoru Umowy kolejnego ustępu nr 18 o treści: **Strony niniejszym wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści**”?

**Odpowiedź:**

Tak.

Patrz zmiana SIWZ nr 7 poz. 16.

**Pytanie nr 80**

Czy Zamawiający wyraża zgodę na dodanie w § 8 Wzoru Umowy kolejnego ustępu nr 19 w brzmieniu: „**Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości \_\_ % wartości brutto Umowy, gdy Zamawiający odstąpi od umowy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy oraz pokryje udokumentowane koszty poniesione z tytułu zawarcia i wykonywania Umowy**”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 81**

Czy mając na uwadze treść § 8 ust. 2 pkt 1, 2, 3, ust. 3 Zamawiający wyraża zgodę na zastąpienie słowa „opóźnienie” na słowo „zwłoka”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 82**

Czy mając na uwadze treść § 10 pkt. 2 Wzoru Umowy Zamawiający rozważy zmianę sformułowania: „**nieodpłatnie**” na sformułowanie „**za dodatkowym wynagrodzeniem**”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 83**

Czy mając na uwadze treść § 9 ust. 1 pkt. 3 – 5 Wzoru Umowy Zamawiający zgodzi się na dodanie kolejnego zdania w tymże ustępie o następującej treści: „**Zamawiający skorzysta z prawa do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia wraz z prawem do zachowania prawa**”

**do naliczania kar umownych po bezskutecznym upływie wyznaczonego dodatkowego 5 dniowego terminu”**

**Odpowiedź:**

Patrz zmiana SIWZ nr 7 poz. 17.

**Pytanie nr 84**

Zamawiający w SIWZ zapisał, iż, aby spełnić warunki udziału w postępowaniu odnośnie zdolności technicznej i zawodowej - osób, Wykonawca musi wykazać się posiadaniem zespołu dedykowanego do realizacji umowy, składającego się z: 3 analityków, 2 projektantów, 2 programistów IBM Domino/Notes, 2 inżynierów ds. baz danych.

Jednak do dokumentacji przetargowej został dołączony Załącznik nr 10 do Umowy "Wymagania w zakresie Zespołu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy oraz skład Zespołu" - w którym Zamawiający opisał zespół składający się z większej liczby specjalistów.

W związku z powyższym prosimy o informację - którym zespołem specjalistów musi wykazać się Wykonawca na dzień składania ofert, aby spełnić wymagania Zamawiającego odnośnie zdolności technicznej i zawodowej - posiadanych osób?

**Odpowiedź:**

W celu wykazania spełnienia warunku udziału w postępowaniu Wykonawca ma wykazać, że będzie dysponował zespołem składającym się co najmniej z osób spełniających wymagania określone w punkcie 7.2.2 SIWZ. Natomiast zgodnie z §3 ust. 5 wzoru umowy, stanowiącego tom II SIWZ:

„5. Wykonawca zapewni Zespół specjalistów dedykowanych do realizacji Umowy. Wymagania w zakresie Zespołu Wykonawcy oraz skład zespołu określone są w Załączniku nr 10 do Umowy. Wykonawca przed zawarciem Umowy przekaze Zamawiającemu listę osób wyznaczonych do wykonania Umowy, posiadających kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie zgodne z warunkami określonymi w Załączniku nr 10 do Umowy.”

Oznacza to, że przed podpisaniem umowy Wykonawca ma przedstawić, oprócz osób wskazanych w ofercie, dodatkowe osoby spełniające wymagania określone w Załączniku nr 10 do umowy.

**Pytanie nr 85**

Prosimy o informację, czy Zamawiający przekaze Wykonawcy wszystkie kody źródłowe do każdego z trzech systemów: S24, KRS, Biurowość wymagane do wykonania przedmiotu umowy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający przekaze wszystkie posiadane kody źródłowe – patrz również na odpowiedź na pytanie nr 98.

**Pytanie nr 86**

Czy Wykonawca może otrzymać dostęp do każdego z trzech systemów: S24, KRS, Biurowość do konta testowego lub konta demo do systemów?

**Odpowiedź:**

Na etapie realizacji Wykonawca otrzyma dostęp do środowisk testowych ww. systemów wraz z kontami dostępowymi, po złożeniu wniosku o dostęp do zasobów infrastruktury techniczno-systemowej (Załącznik 11, Formularz 5).

**Pytanie nr 87**

Czy Zamawiający posiada aktualne kody źródłowe wraz z komentarzami i opisami do każdego z trzech systemów: S24, KRS, Biurowość?

**Odpowiedź:**

Zamawiający posiada aktualne kody źródłowe które w większości posiadają nazwy metod i zmiennych wskazujących na realizowane funkcje.

**Pytanie nr 88**

Prosimy o podanie ilości (liczby) zgłoszeń, które zostały zgłoszone za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz systemu HP Service Manager przez okres ostatnich 3 m-cy w ramach usługi

wsparcia (z podziałem na zgłoszenia Administratorów Systemu, Użytkowników Zewnętrznych i Wewnętrznych) do wszystkich trzech systemów.

Informacja ta jest konieczna do przygotowania rzetelnej oceny pracochłonności zadań, a tym samym przygotowania rzetelnego, ale konkurencyjnego kosztorysu realizacji prac.

**Odpowiedź:**

Wszystkie zgłoszenia realizowane są na podstawie zgłoszeń w HPSM, patrz załącznik „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 89**

Prosimy o informację, jaki procent zgłoszeń, o które Wykonawca pyta w pyt. 88 było realizowane w miejscu wskazanym przez Zamawiającego (poza siedzibą Wykonawcy)?

**Odpowiedź:**

Mniej niż 10%.

**Pytanie nr 90**

Prosimy o podanie ilości (liczby) zgłoszeń w przypadku awarii lub błędnego działania systemów (każdego z trzech) z okresu ostatnich 3 m-cy, z podziałem na:

- a) Awarię,
- b) Błędy krytyczne,
- c) Błędy zwykłe,
- d) Błędy drobne.

Informacja ta jest konieczna do przygotowania rzetelnej oceny pracochłonności zadań, a tym samym przygotowania rzetelnego, ale konkurencyjnego kosztorysu realizacji prac.

**Odpowiedź:**

Odpowiedź w załączniku „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 91**

Wg. Wzoru Umowy § 2 ust. 9 środowisko deweloperskie, które ma dostarczyć Wykonawca, ma służyć do wytworzenia i kompilowania przez Zamawiającego kodów źródłowych, a wg. załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf i załącznik-nr-1b-opis-si-biurowosc-v.3.pdf Zamawiający nie przewiduje możliwości wytwarzania oprogramowania na środowisku deweloperskim Zamawiającego. Prosimy o poprawienie Wzoru Umowy.

**Odpowiedź:**

Załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf i Załącznik-nr-1b-opis-si-biurowosc-v.3.pdf pozostają bez zmian. Patrz na odpowiedź na pytanie nr 35.

**Pytanie nr 92**

Prosimy o precyzyjne określenie jaki jest zakres środowiska deweloperskiego, które ma dostarczyć Wykonawca.

**Odpowiedź:**

Środowisko deweloperskie ma umożliwiać wytworzenie elementów składowych systemu. Zgodnie z §2 ust. 9 Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć jedynie oprogramowanie narzędziowe, nie jest zobowiązany do dostawy sprzętu do środowiska deweloperskiego.

**Pytanie nr 93**

Wg Wzoru Umowy § 2 ust. 6 Zamawiający dokona akceptacji zmiany osób wskazanych do realizacji Umowy w ciągu 30 dni od zgłoszenia jej przez Wykonawcę. Prosimy o skrócenie tego terminu do 5 dni.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie dokonuje zmiany.

**Pytanie nr 94**

Opis systemu jest niejasny i niespójny, w szczególności:

- a. W opisie systemu KRS (załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf rozdziały 3.1, 3.2) pojawiają się zapisy dot. rejestru zastawów oraz Centralnej Informacji o Zastawach Rejestrowych. W opisie systemu Biurowość (załącznik-nr-1b-opis-si-biurowosc-v.3.pdf) również są informacje dotyczące Rejestru Zastawów, w szczególności Biurowość RZ jest zaznaczona na diagramie jako wchodząca w zakres objęty usługami Wykonawcy, a System wpisów RZ wg. opisu nie jest objęty tymi usługami. Prosimy o wyjaśnienie, czy są to pomyłki, a jeżeli nie, to czy w skład systemu KRS wchodzi Rejestr Zastawów i w jakim zakresie?
- b. Na diagramie systemu KRS (załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf rozdziały 3.1, 3.2) zaprezentowany jest system Biurowość KRS jako system zewnętrzny z którym jest interfejs z Systemem Wpisów KRS, natomiast w opisie brak informacji o integracji i jej sposobie z systemem Biurowość KRS. W opisie systemu Biurowość (załącznik-nr-1b-opis-si-biurowosc-v.3.pdf) też brak takiej informacji. Prosimy o wyjaśnienie czy i jak jest realizowana integracja obu systemów?
- c. Z opisu podsystemu KRS.SW (załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf rozdział 4.1 „Komunikacja z innymi systemami”) wynika, że komunikuje się za pośrednictwem magistrali usług (Fuse ESB) z Systemem Rejestrów Państwowych (PESEL), Centralnym Rejestrem Podmiotów Krajowej Ewidencji Podatników (NIP) oraz Krajowym Rejestrem Urzędowym Podmiotów Gospodarki Narodowej (REGON). Nie jest to uwidocznione na diagramie. Z kolei w rozdziale 4.8 jest zapis, że podsystem KRS.Integracja-z CRP KEP REGON, SRP komunikuje się poprzez Websphere MQ 6.x z lokalnym systemem Wpisów w wydziałach. Prosimy o doprecyzowanie, czy należy to rozumieć w następujący sposób: każdy z lokalnych podsystemów KRS.SW komunikuje się z podsystemem centralnym KRS.Integracja-z CRP KEP REGON, SRP za pomocą Websphere MQ 6.x, który z kolei komunikuje się poprzez szynę FUSE ESB (tę samą, co do komunikacji z KRK?) z systemami zewnętrznymi za pomocą Webservice?
- d. Diagram systemu KRS (załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf rozdziały 3.1) nie jest spójny z opisem np. nie ma uwidocznionych podsystemów KRS.PYT, KRS.EKSPORT i nie jest również uwidoczniony podsystem MSiG. Prosimy o uzupełnienie/ doprecyzowanie diagramu i opisu.
- e. Z opisu podsystemu KRS.Integracja –z KRK (załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf rozdział 4.6 „Komunikacja z innymi systemami”) wynika, że komunikuje się on za pośrednictwem Fuse ESB z systemem Biurowość. Nie jest to uwidocznione na diagramie. Prosimy o wyjaśnienie, czemu służy komunikacja KRS.Integracja –z KRK z systemem Biurowość?
- f. Z opisu podsystemu KRS.Integracja –z CRP KEP REGON, SRP (załącznik-nr-1a-opis-si-krs-v.2.pdf rozdział 4.8 „Komunikacja z innymi systemami”) wynika, że komunikuje się on za pośrednictwem Fuse ESB z systemem Biurowość. Nie jest to uwidocznione na diagramie. Prosimy o wyjaśnienie, czemu służy komunikacja KRS.Integracja –z CRP KEP REGON, SRPz systemem Biurowość?
- g. Czy w ramach modyfikacji Zamawiający planuje migrację bazy DB2.9x for Windows do bazy MS SQL 2012, a jeżeli tak to czy te plany dotyczą wszystkich podsystemów, które obecnie korzystają z DB2.9x for Windows?
- h. Na diagramie systemu Biurowość (załącznik-nr-1b-opis-si-biurowosc-v.3.pdf) rozdział 3.1) są przedstawione 2 podsystemy Biurowość RZ i Biurowość KRS, a opis dotyczy jednego podsystemu Biurowość. Prosimy o wyjaśnienie, czy są to różne funkcjonalnie podsystemy?

**Odpowiedź:**

- a. Biurowość KRS i RZ jest objęta usługami wykonawcy ponieważ jest to system wykorzystywany zarówno przez wydziały KRS jak i RZ. System Wpisów RZ nie jest objęty usługami wykonawcy. Na diagramie pokazano schemat połączenia w którym tylko do komunikacji wykorzystywane są elementy infrastruktury RZ.
- b. Integracja jest na poziomie plików (projekt postanowienia, odpis postanowienia), każdy system wpisów musi mieć swoją biurowość.
- c. Tak należy to rozumieć.
- d. KRS.PYT i KRS.EKSPORT są elementami IBM Transaction Server CICS for z/OS a komunikacja z MSiG odbywa się poprzez Serwer Komunikacyjny IBM MQ 6.x do Podsystemu Aplikacyjnego KRS.Monitor - SIM.KRS
- e. Przekazywanie informacji z KRS.Integracja służy do przekazywania do Biurowości KRS informacji o skazanych osobach.
- f. Komunikacja KRS.Integracja –z CRP KEP REGON, SRP z systemem Biurowość służy do przekazywania do Biurowości KRS informacji o numerze REGON, NIP.
- g. Zamawiający na chwilę obecną nie ma sprecyzowanych planów dotyczących migracji.

- h. Z drobnymi różnicami nie są to różne funkcjonalnie systemy. Biurowość KRS zawiera więcej funkcjonalności niż Biurowość RZ - w Biurowości RZ jest brak spraw w trybie S24, brak modułu SKANMEN, brak modułu EKDS, statystyki są mniej rozbudowane.

Zamawiający koryguje Załącznik nr 1A Opis SI KRS i Załącznik nr 1B Opis SI Biurowość w zakresie wersji oprogramowania DB2 na systemie z/OS- patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 18**.

**Pytanie nr 95**

Prosimy o opisanie funkcjonalności poszczególnych podsystemów systemu Biurowość.

**Odpowiedź:**

**Biurowość**- system biurowy w wydziałach KRS i RZ, odpowiadający za zarządzanie obiegiem spraw rozpatrywanych przez wydziały KRS i RZ.

**PDI**- portal pdi.ms.gov.pl, odpowiadający za dostarczanie korespondencji elektronicznej w trybie zwykłym dla wydziałów KRS i RZ jak również za wnioski składane drogą elektroniczną do ekspozytury CI KRS i RZ w centrali Ministerstwa Sprawiedliwości. System umożliwia również odsyłanie korespondencji elektronicznej do nadawcy.

**S-24 1.0 (wyszukiwarka KRS i przeglądarka MSiG)** – portal ems.ms.gov.pl umożliwiający pobranie odpisu aktualnego z rejestru KRS, rejestru dłużników niewypłacalnych jak również pobranie aktualnego (również wcześniejszych) numeru Monitora Sądowego i Gospodarczego.

**S24 2.0**- portal ekrs.ms.gov.pl, umożliwiający rejestrację podmiotu gospodarczego przez internet.

**SkaniMEN**- moduł w systemie Biurowość odpowiadający za skanowanie i udostępnianie dokumentów w formie pliku pdf do Centralnego Zbioru Dokumentów.

**CZD**- Centralny Zbiór Dokumentów, baza danych zawierająca dokumenty podmiotów zarejestrowanych w KRS.

Patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 19**.

**Pytanie nr 96**

Zamawiający wymaga w Załączniku nr 10 do Umowy aby jeden z profili tj.:

Architekt bezpieczeństwa (Security Architect)/ Architektka IT 1 os. legitymował się :

- a. Certyfikatem CISSP: Certified Information System Security Professional (<http://www.isc2.org>), lub certyfikatem CISA: Certified Information System Auditor (<http://www.isaca.org>).
- b. Uprawnieniami audytora systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji według normy bezpieczeństwa ISO27001 lub ISO17799 oraz uprawnieniami audytora systemu zarządzania ciągłością działania i planów odtwarzania awaryjnego według normy BS25999, wydane przez akredytowaną instytucję, nie powiązaną kapitałowo z Wykonawcą.

Zdaniem Wykonawcy takie określenie wymagań w szczególności w zakresie uprawnień audytora bez podania równoważności wymagania w istotny sposób narusza zasadę określoną w art. 7 ustawy Pzp. Wnioskujemy o stosowną zmianę tego wymogu z „uprawnień audytora” do „znajomości systemu zarządzania(...)” oraz określenie wymogów równoważności. Wg wiedzy Wykonawcy osoby posiadające opisane wymagania łącznie są praktycznie nieuchwytnie na rynku co powoduje niemożność złożenia ważnych ofert i istotnie ogranicza potencjalne grono wykonawców ubiegających się o przedmiotowe zamówienie. Prosimy o wyjaśnienie czym podyktowany jest przedmiotowy wymóg i zmianę treści SIWZ w tym zakresie.

**Odpowiedź:**

Patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 20**.

**Pytanie nr 97**

Czy usługa wsparcia opisana w § 2 ust 1 pkt 1) obejmuje zadania typowego HelpDesku dla użytkowników końcowych, w tym między innymi obsługę pytań typu "Jak zrobić w Systemie, aby ..... ?" lub "W mojej przeglądarce nie widzę / nie działa ..... co mam zrobić?".

Jeżeli tak, to prosimy o podanie statystyk dotyczących liczby zgłoszeń w okresie ostatnich 4 lat w podziale na system SI KRS, SI Biurowość i S24.

**Odpowiedź:**

Zakres zadań określonych w § 2 ust 1 pkt 1) został szczegółowo wskazany m.in. w Załącznikach nr 4 i 5. Obejmuje także świadczenie usług dla użytkowników, w tym obsługę wskazanych w pytaniu zapytań.

Zamawiający przekazuje posiadane statystyki obejmujące lata 2016 i I kwartał 2017 w pozostałym zakresie brak jest statystyk. Patrz załącznik „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 98**

Czy Zamawiający jest w posiadaniu kompletnych kodów źródłowych Systemu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie posiada wiedzy czy posiadane przez niego kody źródłowe są kompletne.

Zamawiający nie ma listy niezgodności i braków, z szacunków zamawiającego wynika że problem braku konkretnych kodów źródłowych dotyczy podsystemu PDI w zakresie około 3% całego podsystemu PDI.

**Pytanie nr 99**

Czy Zamawiający jest w posiadaniu pełnego środowiska programistycznego niezbędnego do wygenerowania kodu wynikowego Systemu i wszystkich jego elementów?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie posiada takiego środowiska.

**Pytanie nr 100**

Czy Zamawiający udostępni Wykonawcy środowisko technologiczne do wykonania środowiska rozwojowego oraz przedprodukcyjnego?

**Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający udostępni w/w środowiska – patrz **zmiana SIWZ nr 7 poz. 21**.

*ZMIANA SIWZ § 2 ust 11*

*Zamawiający udostępni Wykonawcy środowisko technologiczne (macierze, serwery, urządzenia aktywne) do wykonania środowiska developerskiego służącego do wytwarzania kodów źródłowych oraz do środowiska rozwojowego, testowego i przedprodukcyjnego.*

**Pytanie nr 101**

Prosimy o krótki opis grup Użytkowników zewnętrznych oraz lokalizację tych grup.

**Odpowiedź:**

Użytkownicy zewnętrzni to obywatele i instytucje, którzy korzystają funkcjonalności Systemu udostępnionych w sieci Internet, np. podsystemu S-24 czy PDI.

**Pytanie nr 102**

Prosimy o informacje jakie Zamawiający posiada licencje i oprogramowanie do wykonywania backup'u Systemu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający jest na etapie przygotowań do wdrożenia centralnego systemu backup-ów opartego na EMC NetWorker 9.1. Obecnie posiadane oprogramowanie backup-owe to: EMC Avamar 7.2.0-401 i EMC NetWorker 8.2.2.0 build 926.

Od strony mainframe backup wykonywany jest za pomocą mechanizmów DB2 (Image Copy) oraz narzędzi z/OS – DFSMS HSM oraz DFSMS RMM w celu zapisu białku na taśmy.



**Pytanie nr 103**

Czy Zamawiający oczekuje od Wykonawcy dostaw licencji i/lub elementów infrastruktury, urządzeń lub nośników do wykonywania backupu Systemu?

**Odpowiedź:**

Nie.

**Pytanie nr 104**

Czy Zamawiający posiada kompletną dokumentację Systemu i wszystkich jego elementów zgodną z opisem dokumentacji Systemu w Załączniku 12 pkt 6?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie posiada wiedzy czy posiadana przez niego dokumentacja jest kompletna. Zamawiający nie ma listy niezgodności i braków.

**Pytanie nr 105**

Prosimy po podanie:

- liczby problemów zgłaszanych przez użytkowników
  - liczby problemów zgłaszanych przez Administratorów
  - liczby błędów systemu
  - liczby niestandardowych zapytań do bazy danych
- odnośnie elementów Systemu: S-24 2.0 oraz KRS.ODPISY.

**Odpowiedź:**

Zamawiający przekazuje posiadane przez siebie statystyki- patrz załącznik „Statystyki zgłoszeń”.

**Pytanie nr 106**

Czy w przypadku konieczności powtórzenia szkolenia, Wykonawca, organizując szkolenia na własny koszt, będzie obciążony kosztami wynajmu sali szkoleniowej, jeżeli szkolenia będą organizowane w siedzibie Sądu. Jeżeli tak, to jakiego poziomu kosztów należy się spodziewać w przypadku szkolenia całodziennego?

**Odpowiedź:**

Wykonawca będzie zobowiązany do powtórzenia szkolenia na własny koszt w tym zapewnienia sali szkoleniowej. Zgodnie z treścią Załącznika nr 10 pkt 6 ppkt 10):

„W przypadku stwierdzenia niskiej jakości szkolenia szkolenia/warsztatu usługa będzie uznana za nieprawidłowo wykonaną. Wykonawca w takim przypadku musi na własny koszt zorganizować szkolenie/warsztat w warunkach nie gorszych niż było wykonane szkolnie, w którym uczestnicy zdobędą stosowną wiedzę. Procedura jest powtarzana od punktu 8.)”.

**Pytanie nr 107**

Czy w przypadku konieczności powtórzenia szkolenia, Wykonawca będzie obciążony kosztami "dniówek" pracowników, którzy brali udział w powtarzonym szkoleniu?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z treścią § 8 ust 7 wzoru umowy Wykonawca zostanie obciążony wszystkimi poniesionymi przez Zamawiającego kosztami.

**Pytanie nr 108**

Prosimy o krótki opis przykładowej sytuacji, kiedy może nastąpić konieczność wizyty Wykonawcy w siedzibie Odbiorcy usług poza obszarem Warszawy.

**Odpowiedź:**

Wyjazd do wydziału KRS w celu szkolenia pracowników wydziału KRS.

**Pytanie nr 109**

W załączniku nr 10 do projektu Umowy zawierającym wymagania w zakresie Zespołu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy oraz skład Zespołu, Zamawiający określił minimalne doświadczenie dla roli 2-go Inżyniera Systemowego jako: „*W ciągu ostatnich 5 lat, przez okres co*

*najmniej 3 miesięcy, pełnił rolę Inżyniera systemowego w co najmniej 2 projektach IT obejmujących, utrzymanie lub serwis lub budowę lub modyfikację systemów informatycznych dla których wykonywała zadania obejmujące administrowanie szyną integracyjną JBoss FUSE ESB oraz środowiskiem Liferay;”.*

Czy Zamawiający dopuszcza wskazanie do tej roli osoby, która pełniła rolę Inżyniera systemowego w co najmniej dwóch projektach IT o wskazanym charakterze i zakresie realizacji, gdzie w jednym z projektów zadania administracyjne były wykonywane w zakresie JBoss FUSE ESB i Liferay, a w drugim wykorzystano rozwiązania równoważne, zawierające szynę integracyjną (ESB) współpracującą z portalem CMS?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje przedstawienia listy personelu posiadającego kwalifikacje i doświadczenie określone w Załączniku Nr 10 do Umowy.

**Zmiana SIWZ nr 7**

Ministerstwo Sprawiedliwości jako zamawiający w ww. postępowaniu zgodnie z art. 38 ust. 4 dokonuje zmiany treści SIWZ:

**Poz. 1. Załącznik nr 4 do Umowy pkt 6 ppkt 2)**

Zamawiający koryguje numerację pkt 6 ppkt 2) w Załączniku nr 4 do Umowy, który otrzymuje brzmienie:

**„2) Podpisany Miesięczny raport Zgłoszeń zawierający minimum:**

- 1) nazwę raportu,
- 2) nazwę modułu,
- 3) identyfikator Zgłoszenia,
- 4) status Zgłoszenia,
- 5) Typ zgłoszenia,
- 6) w przypadku Zgłoszeń za pomocą HP Service Manager: datę i godzinę wskazania Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia w formacie (yyyy-mm-dd-hh:mm),
- 7) w przypadku Zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej: datę i godzinę potwierdzenia otrzymania Zgłoszenia przez Wykonawcę (w formacie yyyy-mm-dd-hh:mm),
- 8) opis Zgłoszenia (treść merytoryczna Zgłoszenia),
- 9) imię i nazwisko osoby rozwiązującej Zgłoszenie,
- 10) datę i godzinę przekazania rozwiązania Zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-ddhh:mm),
- 11) liczba rozpoczętych 9-godzinnych, zegarowych okresów opóźnienia, (jeśli dotyczy) liczonych w oknach 7:30-16:30, po upływie terminu udzielenia wsparcia wskazanego w punkcie 6,
- 12) sposób rozwiązania Zgłoszenia i informację o aktualizacji Dokumentacji,
- 13) wnioski dotyczące sposobów i działań podjętych lub planowanych do podjęcia, zmierzających do ostatecznego uniknięcia bądź zmniejszenia ilości Zgłoszeń w przyszłości,
- 14) ewentualne uwagi.”

W załączeniu ujednoczony wzór dokumentu.

**Poz. 2. Załącznik nr 5 do Umowy – Tabela nr 1**

W Tabeli nr 1 Opis dla kategorii „Awaria” o treści:

„Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do systemu EKW”

Otrzymuje brzmienie:

„Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub

brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do Systemu”

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 3. Załącznik nr 5 do Umowy – Tabela nr 1**

W Załączniku nr 5 do Umowy Zamawiający dodaje punkt 8. „Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń” przed Tabelą nr 1, oraz zmienia w Tabeli nr 1 zapisy w kolumnie „Czas realizacji”, która otrzymuje brzmienie:

**„8. Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń**

<b>Tabela numer 1 Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń</b>			
<b>Kategoria</b>	<b>Opis</b>	<b>Priorytet w systemie HPService Menager</b>	<b>Czas realizacji</b>
Awaria	Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do Systemu	krytyczny	<i>(zgodnie z ofertą przetargową) do .....godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7</i>
Błąd krytyczny	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.</p> <p><b>Jako błąd krytyczny należy rozumieć również błąd mogący powodować lub powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością systemu i danych.</b></p> <p>Po udostępnieniu Obejścia Błąd krytyczny staje się Błędem zwykłym.</p>	wysoki	<i>(zgodnie z ofertą przetargową) do .....godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7</i>

<p>Błąd zwykły</p>	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, który prowadzi do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-braku możliwości przetwarzania lub rejestracji danych w Systemie, lub</li> <li>- błędnego działania funkcjonalności Systemu lub</li> <li>- powolnej pracy Systemu lub</li> <li>- innego błędu,</li> </ul> <p>co wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Odbiorców usług.</p>	<p>średni</p>	<p>(zgodnie z ofertą przetargową) do ..... godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu</p>
<p>Błąd drobny</p>	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu skutkiem czego zostały ujawnione błędy, które prowadzą do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nieergonomicznej pracy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć”), utrudniające uzyskanie pożądanego przez Odbiorcę usług rezultatu, itp., lub</li> <li>- inne błędy nieujęte w niniejszej tabeli.</li> </ul>	<p>niski</p>	<p>(zgodnie z ofertą przetargową) do ..... godzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu</p>
<p>Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowane awarią Infrastruktury technicznej, tj. awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu. Czas realizacji Zgłoszeń naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu. Każde takie zdarzenie zostanie udokumentowane poprzez sporządzenie notatki zawierającej informację o momencie rozpoczęcia i zakończenia jego występowania.</p>			

„

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 4.Tabela w pkt 18.3 SIWZ**

Dotychczasowe brzmienie:

	zestaw 1	zestaw 2	zestaw 3
Kategoria	Czas usunięcia	Czas usunięcia	Czas usunięcia

<b>Awaria</b>	<b>8 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	<b>6 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	<b>4 godziny zegarowe</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczone w oknie 24x7
<b>Błąd krytyczny</b>	<b>16 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	<b>12 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	<b>8 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7
<b>Błąd zwykły</b>	<b>168 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	<b>144 godziny zegarowe</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczone w oknie 24x7	<b>120 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7
<b>Błąd drobny/ uwaga</b>	<b>336 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	<b>288 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	<b>240 godziny zegarowe</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczone w oknie 24x7

Otrzymuje brzmienie:

	<b>zestaw 1</b>	<b>zestaw 2</b>	<b>zestaw 3</b>
<b>Kategoria</b>	<b>Czas usunięcia</b>	<b>Czas usunięcia</b>	<b>Czas usunięcia</b>
<b>Awaria</b>	<b>8 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	<b>6 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	<b>4 godziny zegarowe</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę liczone w oknie 24x7
<b>Błąd krytyczny</b>	<b>16 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	<b>12 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	<b>8 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7

<b>Błąd zwykły</b>	<b>168 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	<b>144 godziny zegarowe</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego liczone w oknie 24x7 albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	<b>120 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu
<b>Błąd drobny/ uwaga</b>	<b>336 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	<b>288 godzin zegarowych</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	<b>240 godziny zegarowe</b> od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu

**Poz. 5. W Załączniku nr 5 do Umowy pkt 5 ppkt 11), o treści:**

„W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania z zastosowaniem Obejścia, Zamawiający lub Użytkownik kluczowy rejestruje kolejne Zgłoszenie wskazując:

- kategorię Błędu zgodnie z opisem w Tabeli 1;
- numer zamkniętego Zgłoszenia Błędu, w którym Wykonawca przekazał Zgłoszenie z rozwiązaniem poprzez zastosowanie Obejścia.”

Otrzymuje brzmienie:

„W przypadku pozytywnej weryfikacji przez Zamawiającego rozwiązania z zastosowaniem Obejścia, Zamawiający lub Użytkownik wewnętrzny rejestruje kolejne Zgłoszenie wskazując:

- kategorię Błędu zgodnie z opisem w Tabeli 1;
- numer zamkniętego Zgłoszenia Błędu, w którym Wykonawca przekazał Zgłoszenie z rozwiązaniem poprzez zastosowanie Obejścia.”

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 6. W Załączniku nr 5 do Umowy, pkt 5 ppkt 8), o treści:**

„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.”

Otrzymuje brzmienie:

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

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 7. W Załączniku nr 8 do Umowy pkt 1, o treści:**

**„1. Zakres realizowanych usług**

- 1) Modyfikacja oprogramowania Systemu opisanego w **Załączniku nr 1** do Umowy wraz z modyfikacjami wykonywanymi w ramach Umowy.
- 2) Przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie.

Wykonawca przyjmuje od Zamawiającego zgłoszenie modyfikacji/przygotowania dokumentów i projektów zmian w Dni robocze, w godzinach 7:30-16:30.

Modyfikacja oprogramowania Systemu powoduje zmianę wartości major lub minor Numeru wersji Systemu. Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie przekazywać Zamawiającemu postulaty modyfikacji oprogramowania Systemu zgłaszane przez Odbiorców Usług oraz Użytkowników Zewnętrznych.

Wykonawca zobowiązany jest do przechowywania/dostarczania kodu źródłowego oraz kodu wynikowego wersji Systemu w narzędziu Zamawiającego do zarządzania kontrolą wersji (np. SVN).”

Otrzymuje brzmienie:

**„1. Zakres realizowanych usług**

- 1) Modyfikacja oprogramowania Systemu opisanego w **Załączniku nr 1** do Umowy wraz z modyfikacjami wykonywanymi w ramach Umowy.
- 2) Przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie.

Wykonawca przyjmuje od Zamawiającego zgłoszenie modyfikacji/przygotowania dokumentów i projektów zmian w Dni robocze, w godzinach 7:30-16:30.

Modyfikacja oprogramowania Systemu powoduje zmianę wartości major lub minor Numeru wersji Systemu. Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie przekazywać Zamawiającemu postulaty modyfikacji oprogramowania Systemu zgłaszane przez Odbiorców Usług oraz Użytkowników Zewnętrznych.

Wykonawca zobowiązany jest do przechowywania/dostarczania kodu źródłowego oraz kodu wynikowego wersji Systemu w narzędziu Zamawiającego do zarządzania kontrolą wersji (np. SVN).”

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 8. Załącznik nr 12 do Umowy pkt 6 ppkt 2) lit g., o treści:**

„g. Kody źródłowe do skompilowania w dostarczonym przez Wykonawcę środowisku developerskim wraz z:

- a.) Instrukcją instalacji i konfiguracji środowiska developerskiego do kompilacji kodów źródłowych Systemu;
- b.) listą oprogramowania/ komponentów/ bibliotek programistycznych (m. in. programy .exe, \* dll ) osób trzecich, wraz z określeniem numeru wersji tego oprogramowania, niezbędnych do prawidłowego wytworzenia kodów wynikowych lub działania Systemu, do których Wykonawca nie posiada praw autorskich a przekazuje Zamawiającemu do prawidłowego kompilowania/konsolidowania oraz działania Systemu.”

Otrzymuje treść:

„g. Kody źródłowe do skompilowania w dostarczonym przez Wykonawcę środowisku developerskim oraz kod wynikowy wraz z:

- a.) Instrukcją instalacji i konfiguracji środowiska developerskiego do kompilacji kodów źródłowych Systemu;
- b.) listą oprogramowania/ komponentów/ bibliotek programistycznych (m. in. programy .exe, \* dll ) osób trzecich, wraz z określeniem numeru wersji tego oprogramowania, niezbędnych do prawidłowego wytworzenia kodów wynikowych lub działania Systemu, do których Wykonawca nie posiada praw autorskich a przekazuje Zamawiającemu do prawidłowego kompilowania/konsolidowania oraz działania Systemu.”

**Poz. 9. Załącznik nr 5 do Umowy pkt 5 ppkt 19)**

Zamawiający zmienia sformułowanie „nowy Numer wersji Systemu” użyte w pkt 5, ppkt 19) w Załączniku nr 5 do Umowy na „kolejnej wersji Systemu z nowym Numerem wersji Systemu”.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 10. Załącznik nr 7 do Umowy**

Zamawiający dodaje pkt 9 na końcu Załącznika nr 7 do wzoru umowy, o następującej treści:

**„9. Procedura autoryzacji modyfikacji lub konfiguracji wykonanych na postawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu**

- 1) Zamawiający przedstawia Wykonawcy propozycję wykonania modyfikacji lub konfiguracji przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
- 2) Wykonawca ma prawo w terminie 7 dni zgłosić uwagi do przedstawionej propozycji modyfikacji lub konfiguracji oraz sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
- 3) Zamawiający może uwzględnić lub odrzucić uwagi Wykonawcy i zaproponowany sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
- 4) Zamawiający lub osoby trzecie wykonuje/ją modyfikację lub konfigurację.
- 5) Wykonawca instaluje modyfikację lub wykonuje konfigurację na środowisku testowym w terminie do 3 Dni roboczych.
- 6) Zamawiający przeprowadza testy odbiorowe.
- 7) Jeśli Wykonawca uzna, iż przeprowadzone testy nie są wystarczające, wówczas przeprowadza własne testy weryfikujące w terminie do 3 Dni roboczych.
- 8) Pozytywny wynik weryfikacji jest równoznaczny z autoryzacją przez Wykonawcę modyfikacji lub konfiguracji wykonanej na postawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
- 9) Jeśli wynik weryfikacji jest negatywny Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wszystkie istotne powody, które składają się na ten wynik. Zamawiający ma prawo zdecydować czy modyfikacja lub konfiguracja będzie wdrożona czy poprawiona. Zamawiający przekazuje Wykonawcy informację o podjętej decyzji w formie pisemnej. Polecenie wdrożenia modyfikacji lub konfiguracji jest równoznaczne z autoryzacją przez Wykonawcę przedmiotowej modyfikacji lub konfiguracji.”

W załączeniu ujednolicony dokument.

**Poz. 11. Załącznik nr 8 do Umowy**

Zamawiający dodaje pkt 8 na końcu Załącznika nr 8 do wzoru umowy, o następującej treści:

**„8. Procedura autoryzacji modyfikacji lub konfiguracji wykonanych na postawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu**

- 10) Zamawiający przedstawia Wykonawcy propozycję wykonania modyfikacji lub konfiguracji przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
- 11) Wykonawca ma prawo w terminie 7 dni zgłosić uwagi do przedstawionej propozycji modyfikacji lub konfiguracji oraz sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
- 12) Zamawiający może uwzględnić lub odrzucić uwagi Wykonawcy i zaproponowany sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
- 13) Zamawiający lub osoby trzecie wykonuje/ją modyfikację lub konfigurację.
- 14) Wykonawca instaluje modyfikację lub wykonuje konfigurację na środowisku testowym w terminie do 3 Dni roboczych.
- 15) Zamawiający przeprowadza testy odbiorowe.
- 16) Jeśli Wykonawca uzna, iż przeprowadzone testy nie są wystarczające, wówczas przeprowadza własne testy weryfikujące w terminie do 3 Dni roboczych.
- 17) Pozytywny wynik weryfikacji jest równoznaczny z autoryzacją przez Wykonawcę modyfikacji lub konfiguracji wykonanej na postawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
- 18) Jeśli wynik weryfikacji jest negatywny Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wszystkie istotne powody, które składają się na ten wynik. Zamawiający ma prawo zdecydować czy modyfikacja



lub konfiguracja będzie wdrożona czy poprawiona. Zamawiający przekazuje Wykonawcy informację o podjętej decyzji w formie pisemnej. Polecenie wdrożenia modyfikacji lub konfiguracji jest równoznaczne z autoryzacją przez Wykonawcę przedmiotowej modyfikacji lub konfiguracji."

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 12. Tom II wzór umowy § 3 ust.3 pkt 5), o treści:**

„świadczenia usług będących przedmiotem umowy w budynku Ministerstwa Sprawiedliwości w Warszawie, ul. Czerniakowska 100 (obecna siedziba Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych), chyba że konieczne jest wykonanie usługi w budynku Odbiorcy usług;"

Otrzymuje brzmienie:

„świadczenia usług będących przedmiotem umowy w budynku Ministerstwa Sprawiedliwości w Warszawie, ul. Czerniakowska 100 (obecna siedziba Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych), chyba że konieczne jest wykonanie usługi w budynku Odbiorcy usług; zdalny dostęp możliwy jest tylko z siedziby Zamawiającego; świadczenie usług dla Użytkowników zewnętrznych, z uwagi na możliwość zdalnego dostępu Wykonawcy do systemu HP Service Manager spoza siedziby Zamawiającego, może być realizowane spoza siedziby/lokalizacji Zamawiającego."

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

**Poz. 13. Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia**

Zamawiający załącza do SIWZ „Procedurę obsługi zgłoszeń w HPSM”.

**Poz. 14. Załącznik nr 7 do Umowy ust. 1 pkt 1) i 4)**

W Załączniku nr 7 do Umowy ust. 1 pkt 1), o treści:

- „1) Monitorowanie Zamawiającemu konieczności zainstalowania poprawek i nowych wersji na potrzeby Systemu, na poszczególnych elementach Systemu opisanego w **Załączniku nr 1** do Umowy, dla wszystkich środowisk technologicznych Zamawiającego, takich jak oprogramowania:
- a) sieciowych systemów operacyjnych,
  - b) oprogramowań aplikacyjnych,
  - c) oprogramowań bazodanowych,
  - d) oprogramowań komunikacyjnych (o ile system zawiera tego typu oprogramowanie),
  - e) oprogramowań do prezentacji treści,
  - f) oprogramowań wirtualizacyjnych (w tym w zakresie Disaster Recovery SRM, High Availability w VMware)

oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego będącego w posiadaniu Zamawiającego, a niezbędnego do bezpiecznego działania Systemu opisanego w **Załączniku nr 1** do Umowy.

Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego, dokonywać instalacji poprawek bezpieczeństwa.

Wykonawca zobowiązany jest do wskazania czy rekomenduje konieczność zainstalowania poprawek i nowych wersji."

otrzymuje brzmienie:

„1) Monitorowanie Zamawiającemu konieczności zainstalowania poprawek i nowych wersji na potrzeby Systemu, na poszczególnych elementach Systemu opisanego **Załącznikami** do Umowy, dla wszystkich środowisk technologicznych Zamawiającego, takich jak:

- a) oprogramowanie sieciowych systemów operacyjnych,
- b) oprogramowanie aplikacyjne,
- c) oprogramowanie bazodanowe,
- d) oprogramowanie komunikacyjne (o ile system zawiera tego typu oprogramowanie),
- e) oprogramowanie do prezentacji treści,

- f) oprogramowanie wirtualizacyjne (w tym w zakresie Disaster Recovery SRM, High Availability w VMware)
- g) oprogramowanie do backupu
- h) oprogramowanie do monitorowania działania Systemu, np. SCOM oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego będącego w posiadaniu Zamawiającego, a niezbędnego do bezpiecznego działania Systemu opisanego w **Załącznikach** do Umowy.

Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego, dokonywać instalacji poprawek bezpieczeństwa.

Wykonawca zobowiązany jest do wskazania czy rekomenduje konieczność zainstalowania poprawek i nowych wersji."

W Załączniku nr 7 do Umowy ust. 1 pkt 4), o treści:

„4) Wykonanie i dostarczenie Zamawiającemu usług związanych z backupem Systemu w ciągu 90 dni od daty zawarcia umowy:

- a) opracowanie i wdrożenie mechanizmu backupu dla Systemu,
- b) opisanie, testowanie i wdrożenie w postaci procedury mechanizmu wykonania backupu Systemu,"

Otrzymuje brzmienie:

„4) Wykonanie i dostarczenie Zamawiającemu usług związanych z backupem Systemu w ciągu 90 dni od daty zawarcia umowy:

- a) opracowanie i wdrożenie mechanizmu backupu dla Systemu,
- b) opisanie, testowanie i wdrożenie w postaci procedury mechanizmu wykonania backupu Systemu,
- c) opisanie w postaci procedury mechanizmu przywracania Systemu z backupu."

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

#### **Poz. 15. Załącznik nr 1A do Umowy – Opis systemu KRS**

Zamawiający dodaje w Załączniku nr 1A do Umowy w rozdziale 2 pkt 2.1 o treści:

##### „2.1. Użytkownicy systemu

Z Systemu korzystają użytkownicy wewnętrzni i zewnętrzni. Aktualnie w organizacji Zamawiającego funkcjonuje I linia wsparcia Systemu zlokalizowana w Ośrodku Wsparcia Informatyki w Elblągu. Pierwsza linia wsparcia obsługiwana jest przez 3 osoby w godzinach 7.30 – 15.30. Ponadto zadaniem Wykonawcy jest zapewnienie I linii wsparcia na zasadach określonych w Załączniku nr 4 do Umowy. Zamawiający nie wyklucza zmian w organizacji I linii wsparcia, w tym pełnego przejęcia I linii wsparcia przez Wykonawcę."

oraz porządkuje numerację następujących po nim podpunktów.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

#### **Poz. 16. Tom II wzór umowy § 8 ust. 18**

W § 8 wzoru umowy Zamawiający dodaje ust. 18 o treści:

„Strony niniejszym wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści."

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

#### **Poz. 17. Tom II wzór umowy § 9 ust. 1**

Zamawiający dodaje kolejne zdanie w § 9 ust. 1 wzoru umowy, o następującej treści: „Zamawiający skorzysta z prawa do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia wraz z prawem do zachowania prawa do naliczania kar umownych po bezskutecznym upływie wyznaczonego dodatkowego 5-dniowego terminu."

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

**Poz. 18. Załącznik nr 1A Opis SI KRS i Załącznik nr 1B Opis SI Biurowość**

Zamawiający koryguje Załącznik nr 1A Opis SI KRS i Załącznik nr 1B Opis SI Biurowość w zakresie wersji oprogramowania DB2 na systemie z/OS.

W załączeniu ujednolicone wzory dokumentów.

**Poz. 19. Załącznik nr 1B Opis SI Biurowość, pkt 4.1, 4.2, 4.3.1, 4.3.2, 4.4, 4.5**

Uzupełniono Załącznik nr 1B Opis SI Biurowość pkt 4.1, 4.2, 4.3.1, 4.3.2, 4.4, 4.5 dodając opisy poszczególnych podsystemów.

**Biurowość**- system biurowy w wydziałach KRS i RZ, odpowiadający za zarządzanie obiegiem spraw rozpatrywanych przez wydziały KRS i RZ.

**PDI**- portal pdi.ms.gov.pl, odpowiadający za dostarczanie korespondencji elektronicznej w trybie zwykłym dla wydziałów KRS i RZ jak również za wnioski składane drogą elektroniczną do ekspozytury CI KRS i RZ w centrali Ministerstwa Sprawiedliwości. System umożliwia również odsyłanie korespondencji elektronicznej do nadawcy.

**S-24 1.0 (wyszukiwarka KRS i przeglądarka MSiG)** – portal ems.ms.gov.pl umożliwiający pobranie odpisu aktualnego z rejestru KRS, rejestru dłużników niewypłacalnych jak również pobranie aktualnego (również wcześniejszych) numeru Monitora Sądowego i Gospodarczego.

**S24 2.0**- portal ekrs.ms.gov.pl, umożliwiający rejestrację podmiotu gospodarczego przez internet.

**SkamMEN**- moduł w systemie Biurowość odpowiadający za skanowanie i udostępnianie dokumentów w formie pliku pdf do Centralnego Zbioru Dokumentów.

**CZD**- Centralny Zbiór Dokumentów, baza danych zawierająca dokumenty podmiotów zarejestrowanych w KRS.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

**Poz. 20. Załącznik nr 10 do Umowy**

Zamawiający zmienia w Załączniku nr 10 do Umowy opis w „Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie” dla roli „Architekt bezpieczeństwa (Security Architect)/ Architekta IT” poprzez wykreślenie wymagania nr 1) o treści „Certyfikatem CISSP: Certified Information System Security Professional (<http://www.isc2.org>), lub certyfikat CISA: Certified Information System Auditor (<http://www.isaca.org>)”

**Poz. 21. W Tomie II SIWZ we wzorze umowy § 2 ust. 11, o treści:**

„Zamawiający udostępnia Wykonawcy środowisko technologiczne (macierze, serwery, urządzenia aktywne) do wykonania środowiska developerskiego służącego do wytwarzania kodów źródłowych.”

Otrzymuje brzmienie:

„Zamawiający udostępnia Wykonawcy środowisko technologiczne (macierze, serwery, urządzenia aktywne) do wykonania środowiska developerskiego służącego do wytwarzania kodów źródłowych oraz do środowiska rozwojowego, testowego i przedprodukcyjnego.”

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

**Poz. 22. W Tomie II SIWZ we wzorze umowy § 3 ust. 6 zdanie 2, o treści:**

„Zamawiający dokona akceptacji zmiany osób wskazanych do realizacji Umowy w ciągu 30 dni od zgłoszenia jej przez Wykonawcę.”.

Otrzymuje brzmienie:

„Zamawiający dokona akceptacji zmiany osób wskazanych do realizacji Umowy w ciągu 30 dni od zgłoszenia jej przez Wykonawcę, a w przypadku gdy konieczność zmiany wynika z przyczyn losowych, Zamawiający dokona akceptacji w ciągu 7 dni.”

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 23. W Tomie II we wzorze umowy § 5 ust. 6 i 7, o treści:**

- „6. Wykonawca w terminie do 10 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania przedmiotu Umowy wymagającej dostępu i przetwarzania danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności.
7. Zamawiający w odrębnym dokumencie w formie wskazanej przez Zamawiającego upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu i przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy.”

Otrzymuje brzmienie:

- „6. Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych najpóźniej w dniu podpisania Umowy oraz w terminie do 10 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania przedmiotu Umowy wymagającej dostępu i przetwarzania danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności.
7. Wykonawca w odrębnym dokumencie w formie wskazanej przez Zamawiającego upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu i przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy.”

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 24. Tom II Wzór umowy § 6 ust. 3**

W § 6 w ust. 3 wzoru umowy zostają usunięte wyrazy „i odpowiedzialność”.

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 25. W Tomie II we wzorze umowy § 7 ust. 7, o treści:**

„Warunkiem wystawienia faktury jest protokolarne potwierdzenie przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego należytego wykonania odpowiedniej części przedmiotu Umowy poprzez odbiór poszczególnych zakresów przedmiotu Umowy wskazanych w § 2 ust. 1 w Miesięcznym protokole odbioru realizacji przedmiotu Umowy.”

Otrzymuje brzmienie:

„Warunkiem wystawienia faktury jest protokolarne potwierdzenie przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego należytego wykonania odpowiedniej części przedmiotu Umowy poprzez odbiór poszczególnych zakresów przedmiotu Umowy wskazanych w § 2 ust. 1 Umowy w Miesięcznym protokole odbioru realizacji przedmiotu Umowy. Podstawą wystawienia faktury za odebrane bez zastrzeżeń modyfikacje Systemu wskazane w §2 ust. 1 pkt 2 lit. a Umowy, jest Protokół Odbioru Nowej wersji Systemu.”

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

**Poz. 26. W Tomie II we wzorze umowy § 8 ust. 8 pkt 1) i 2), o treści:**

„8. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł, za każde stwierdzone przez Zamawiającego uchybienie w zakresie:

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

Otrzymuje brzmienie:

„8. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł, za każde stwierdzone przez Zamawiającego uchybienie w zakresie:

- 1) przekazania Zamawiającemu Zgłoszenia przez Wykonawcę więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia, z tym zastrzeżeniem, że wnioski Wykonawcy kierowane do Zamawiającego o przekazanie informacji niezbędnych do usunięcia Zgłoszenia – bez kolejnego zwrotu Zgłoszenia, nie będą traktowane jako podstawa do naliczenia kary umownej;
- 2) przekazania lub zwracania Wykonawcy Zgłoszenia, więcej niż jeden raz, z powodu nierozwiązania przez Wykonawcę Zgłoszenia lub przedstawienia nieskutecznego Docelowego rozwiązania Zgłoszenia, z tym zastrzeżeniem, że wnioski Wykonawcy kierowane do Zamawiającego o przekazanie informacji niezbędnych do usunięcia Zgłoszenia – bez kolejnego zwrotu Zgłoszenia, nie będą traktowane jako podstawa do naliczenia kary umownej;”

**Poz. 27. Tom II wzór umowy § 10 , § 3 ust. 10, § 1 pkt 19**

Wyrazy „Nowa wersja Systemu” zastępuje się użytymi w odpowiedniej liczbie i przypadkach wyrazami „Nowa wersja Systemu lub kolejna wersja Systemu z nowym Numerem wersji Systemu” w każdym miejscu występowania.

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

**Poz. 28. Tom II wzór umowy § 1 Definicje**

Na końcu § 1 wzoru umowy zostają dodane postanowienia dotyczące definicji środowisk technologicznych, o treści:

**„Rodzaje środowisk technologicznych**

Zamawiający przedstawia definicje środowisk technologicznych, jednakże nie wszystkie z tych środowisk będą wykorzystywane w niniejszej umowie. Dostęp do wymienionych środowisk, za wyjątkiem środowiska developerskiego Wykonawcy, jest możliwy jedynie z siedziby Zamawiającego, bez możliwości podłączenia sprzętu Wykonawcy. Wykonawca nie może podłączać jakichkolwiek nośników oraz sprzętu komputerowego bez zgody Zamawiającego.

Nazwa środowiska technologicznego	Rodzaj danych	Wersja aplikacji	Dla kogo i komu służy	Kto zapewnia infrastrukturę	Kto może korzystać ze środowiska
Produkcyjne	Dane produkcyjne	Wersja produkcyjna	Użytkownicy	Zamawiający	Zamawiający oraz Wykonawca na wniosek Zamawiającego
Przedprodukcyjne	Dane częściowo przeniesione z	Wersja produkcyjna	Wsparcie użytkowników (środowisko do	Zamawiający	Zamawiający i Wykonawca

	produkcji		sprawdzania błędów na produkcji)		
Testowe	Dane testowe	Wersja testowa	Wsparcie użytkowników (służy do sprawdzenia nowych wersji aplikacji, która rozwiązuje zauważone błędy)	Zamawiający	Zamawiający i Wykonawca
Rozwojowe	Dane testowe	Wersja testowa inna niż na środowisku testowym	Pracownicy Zamawiającego zajmujący się wdrażaniem nowych funkcjonalności/ projektów Systemu	Zamawiający	Zamawiający i Wykonawca
Developerskie Wykonawcy	Brak danych	Wersja implementowana (programowana) przez programistów	Pracownicy Wykonawcy	Wykonawca	Wykonawca
Developerskie do kompilacji kodów	Brak danych	Kod źródłowy gotowy do kompilacji i konsolidacji	Pracownicy Zamawiającego, którzy kompilują kod	Zamawiający	Zamawiający oraz incydentalnie kiedy Zamawiający nie może skompilować kodu - Wykonawca

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 29. Załącznik nr 7 do Umowy**

W załączniku nr 7 do Umowy na końcu pkt. 1 zostaje dodany ppkt 5) o treści:

„5) Instalowanie wersji Systemu w lokalizacji Zamawiającego na środowisku produkcyjnym na wniosek Zamawiającego.”

W załączeniu ujednoczony wzór dokumentu.

**Poz. 30. Tom II wzór umowy § 1 Definicje, definicja nr 11 „ Nowa wersja Systemu”**

Definicja nr 11 „ Nowa wersja Systemu” otrzymuje brzmienie:

„Wersja Systemu powstała w wyniku wprowadzenia zmian w Systemie w ramach realizacji Umowy, w tym gwarancji, zawierająca co najmniej kod źródłowy niezbędny do kompilacji Systemu wraz z instrukcją doprowadzenia do kodu wynikowego, kod wynikowy, Dokumentację, listę oprogramowania komponentów/bibliotek programistycznych oraz biblioteki niezbędne do działania Systemu. Za Nową wersję Systemu przyjmuje się taką, w której zmienione zostały wartości major i/lub minor Numeru wersji Systemu. W przypadku zmiany wartości path powstaje kolejna wersja Systemu z nowym Numerem wersji Systemu.”

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 31. Tom II wzór umowy § 8 ust. 6**

We wzorze umowy § 8 ust. 6 otrzymuje brzmienie:

„W trakcie obowiązywania Umowy Wykonawcy przysługiwać będzie prawo do zastępowania za zgodą Zamawiającego członków personelu Wykonawcy innymi osobami, o co najmniej takich samych odpowiednio kwalifikacjach lub doświadczeniu jak określone w **Załączniku nr 10** do Umowy. Zamawiający dokona akceptacji zmiany osób wskazanych do realizacji Umowy w ciągu 30 dni od zgłoszenia jej przez Wykonawcę, a w przypadku gdy konieczność zmiany wynikła z przyczyn losowych, Zamawiający dokona akceptacji w ciągu 7 dni. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu.”

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 32. Tom II wzór umowy § 2 ust. 5 pkt. 2)**

We wzorze umowy § 2 ust. 5 pkt. 2), otrzymuje brzmienie:

„2) dla elementów Systemu:

- a) KRS.SW
- b) KRS.CI
- c) KRS.ODPISY
- d) KRS.MONITOR (SIM.KRS)
- e) KRS.PYT
- f) KRS.PUD
- g) KRS.EKSPORTU
- h) KRS - Integracja z KRK
- i) KRS - Integracja CRP KEP REGON, SRP
- j) Biurowość,
- k) SkanMEN,
- l) CZD

realizowane są przez Wykonawcę w trybie 9 godzin dziennie (7.30-16.30), 5 Dni roboczych w tygodniu.”

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 33. Tom II wzór umowy § 9 ust. 1 pkt. 6)**

Zamawiający w § 9 ust. 1 wzoru umowy dodaje pkt. 6), o treści:

„6) Wykonawca rażąco narusza postanowienia Umowy,”

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

**Poz. 34. W Tomie II we wzorze umowy § 14 ust. 4, o treści:**

„Załączniki nr 1A– 14 do Umowy stanowią integralną część Umowy.”

Otrzymuje brzmienie:

„Załączniki nr 1A– 15 do Umowy stanowią integralną część Umowy”

W załączeniu ujednoczony wzór umowy.

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

DYREKTOR  
Biura Administracyjno-Finansowego  
*Jarosław Wyżgowski*