



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

Znak pisma:

DO.WAL.261.ZP.30.22.JT.2023

Warszawa, dnia 16.01.2023 r.

Wszyscy Wykonawcy

dotyczy: postępowania na „Usługa asysty technicznej i konserwacji oraz rozwój Systemu Obsługi Wsparcia finansowego ze środków PFRON” – numer sprawy ZP/30/22.

Uprzejmie informujemy, że do Zamawiającego wpłynęły wnioski o wyjaśnienie treści Specyfikacji Warunków Zamówienia w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na usługę asysty technicznej i konserwacji oraz rozwój Systemu Obsługi Wsparcia finansowego ze środków PFRON.

Poniżej Zamawiający zamieszcza wyjaśnienia.

Pytanie 1

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie ATK-12 określono potrzebę realizacji zgłoszeń dotyczących Mikroraportów. W celu ustalenia, jaki personel Wykonawcy (programista / analityk) potrzebny będzie do realizacji tego typu zadań prosimy o przesłanie treści przykładowych zgłoszeń tego typu o różnym poziomie skomplikowania zleczanych w aktualnej umowie.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że zgodnie z definicją Mikroraport to raport z bazy danych Systemu lub logów Systemu. Zamawiający prezentuje 3 przykładowe zgłoszenia:

1. Proszę o podanie ilości wywołań usługi weryfikacji Wnioskodawcy w rejestrze PESEL w zadanym okresie.
2. Proszę o podanie aktualnej ilości otwartych naborów na zadania Rehabilitacji Zawodowej w systemie.
3. Proszę o przesłanie zrzutu bazy danych, na podstawie których został wygenerowany raport sprawozdawczy dla powiatu X.

Pytanie 2

Prosimy o podanie liczby zleczanych tego typu raportów w ramach dotychczasowej umowy z ostatnich 6 miesięcy.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że liczba zleczanych tego typu raportów w ramach dotychczasowej umowy z ostatnich 6 miesięcy wynosi poniżej 10.

Pytanie 3

W celu rzetelnego oszacowania możliwych do spełnienia parametrów Czasu naprawy oraz związanych z nimi kosztów personelu, prosimy o udostępnienie informacji na temat liczby zgłoszeń za ostatnie 12 miesięcy dla każdego typu (awaria, błąd, usterka, pytanie).

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że dla poszczególnych typów zgłoszeń w okresie ostatnich 12 miesięcy, zostało zarejestrowanych:

- awaria – 67
- błąd - 881
- usterka – 623
- pytanie - 38

Pytanie 4

Prosimy o podanie liczby roboczogodzin dla zadań rozwojowych w aktualnej umowie, a także okresu, w którym były/są one realizowane.

Odpowiedź:

Pytanie nie dotyczy wyjaśnienia treści SWZ.

Pytanie 5

Czy bazując na dotychczasowych doświadczeniach związanych z realizacją umowy w ostatnich kilku latach można wskazać okresy, kiedy występują zintensyfikowane prace rozwojowe wynikające ze zmian legislacyjnych, organizacyjnych (np. nowe typy wniosków na przełomie roku, nowe raporty sprawozdawcze). Odpowiedź na pytanie potrzebna jest do właściwego przygotowania zespołów i oszacowania kosztów.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że bazując na dotychczasowych doświadczeniach związanych z realizacją umów z ostatnich kilku lat można wskazać okresy, kiedy występują zintensyfikowane prace rozwojowe. Jest to koniec i początek roku kalendarzowego tj. miesiące od listopada do marca. Nie zmienia to jednak wymagania UMR-06 o treści: „Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przy realizacji prac w ramach Rozwoju dysponował zespołem projektowo-programowym, który może wykonać prace o zakresie nie mniejszym niż 3000 Roboczogodzin w trakcie jednego miesiąca.”

Pytanie 6

Zgodnie z zastosowanymi definicjami w rozdziale 1 OPZ w przypadku Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego, do którego włączone są również biblioteki programistyczne, Wykonawca powinien uzyskać zgodę Zamawiającego na użycie nowego Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego. W związku z tym, że wprowadzanie nowych bibliotek programistycznych może być konieczne w przypadku realizacji prac objętych reżimem SLA i/lub harmonogramem realizacji zleceń ustalonym pomiędzy Stronami, prosimy o zdefiniowanie ile wynosi maksymalny czas odrzucenia lub uzyskania zgody Zamawiającego

oraz potwierdzenie, że czas oczekiwania na decyzję Zamawiającego wydłuża czas SLA i/lub harmonogramu.

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż maksymalny czas odrzucenia lub uzyskania zgody Zamawiającego będzie wynosił do 5 dni roboczych. Zamawiający informuje, że czas oczekiwania na decyzję Zamawiającego nie wlicza się do czasu SLA i/lub harmonogramu.

Zamawiający informuje, że dokonuje zmiany w SWZ w pkt 4 Wymagania funkcjonalne ppkt 4.1.1. Wymagania ogólne poz. ATK-16 Załącznika nr 1 do SWZ.

Było:

„ATK-16 - Aktualizacji warstw Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego nie później niż miesiąc po udostępnieniu przez producentów danego oprogramowania nowej, stabilnej jego wersji po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym i w terminie na jaki wyrazi zgodę Zamawiający. Wyżej wymieniony termin może zostać w szczególnych przypadkach zmieniony przez Zamawiającego na dłuższy. W przypadku krytycznych poprawek bezpieczeństwa wymaga się ich niezwłocznej instalacji. Wymóg nie dotyczy aktualizacji, do których instalacji konieczne będzie poniesienie przez Wykonawcę dodatkowych kosztów z tytułu zakupu licencji – wówczas koszty i decyzję o instalacji ponosi Zamawiający. Na czas instalacji ww. poprawek zawieszony jest ATK-01.”

Jest:

„ATK-16 - Aktualizacji warstw Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego nie później niż miesiąc po udostępnieniu przez producentów danego oprogramowania nowej, stabilnej jego wersji po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym i w terminie na jaki wyrazi zgodę Zamawiający. **Przy czym maksymalny czas odrzucenia lub uzyskania zgody Zamawiającego będzie wynosił do 5 dni roboczych.** Wyżej wymieniony termin może zostać w szczególnych przypadkach zmieniony przez Zamawiającego na dłuższy. W przypadku krytycznych poprawek bezpieczeństwa wymaga się ich niezwłocznej instalacji. Wymóg nie dotyczy aktualizacji, do których instalacji konieczne będzie poniesienie przez Wykonawcę dodatkowych kosztów z tytułu zakupu licencji – wówczas koszty i decyzję o instalacji ponosi Zamawiający. Na czas instalacji ww. poprawek zawieszony jest ATK-01.”

Pytanie 7

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie ATK-44 określono, że zamknięcie Zgłoszenia następuje dopiero po instalacji na Środowisku Produkcyjnym, Środowisku Zapasowym oraz Środowisku Demo. Prosimy o informację, czy w aktualnej umowie w ramach usług ATiK zamykanie zgłoszeń wymagało również instalacji każdorazowo na wszystkich tych środowiskach?

Odpowiedź:

Pytanie nie dotyczy wyjaśnienia treści SWZ.

Pytanie 8

W OPZ w definicji okna serwisowego podano godziny takiego okna między 21 a 7 rano bez podania dni tygodnia. Czy to oznacza, że w szczególnym przypadku instalacja nowych wersji może odbywać się codziennie w tym dni wolne i świąteczne i na taką gotowość przyszły Wykonawca powinien być przygotowany szacując koszty?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza możliwość instalacji nowych wersji również w dni ustawowo wolne od pracy i weekendy. W przypadku prac rozwojowych nowe wersje będą instalowane w terminie uzgodnionym przez Strony. W przypadku prac związanych z utrzymaniem, w szczególności łańcuch bezpieczeństwa i Pakietów Aktualizujących usuwających Wadę z systemu, instalacja nowych wersji będzie następowała w tym samym dniu co przygotowanie Pakietu Aktualizacyjnego. W szczególnych przypadkach Zamawiający może wskazać inny termin instalacji Pakietu Aktualizacyjnego.

Pytanie 9

Prosimy o podanie ile w ciągu ostatnich 12 miesięcy wykonano instalacji wersji na Środowisku Produkcyjnym.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy wykonano instalację 6 wersji głównych i 94 podwersji na Środowisku Produkcyjnym.

Pytanie 10

W rozdziale 2.7 OPZ określono, że Wykonawca zobowiązany jest do stosowania regulacji wewnętrznych PFRON w zakresie utrzymania i rozwoju systemów informatycznych PFRON. Dokumenty zawierające regulacje wewnętrzne PFRON zostaną przekazane Wykonawcy po zawarciu Umowy. W celu oszacowania ewentualnych dodatkowych kosztów wynikających z konieczności stosowania wyżej wymienionych regulacji, prosimy o udostępnienie wspomnianych dokumentów.

Odpowiedź:

Zamawiający ujął w dokumentach zamówienia wytyczne zawarte w dokumentach regulacji wewnętrznych PFRON w zakresie utrzymania i rozwoju systemów informatycznych PFRON. Poszczególne dokumenty Zamawiający udostępni wykonawcy z którym będzie zawarta umowa.

Pytanie 11

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie ATK-06 określono, że Wykonawca zobowiązany jest do instalowania poprawek bezpieczeństwa dla Systemu, w tym do Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego w terminie 3 Dni Roboczych od dnia wydania ich przez producenta, a jednocześnie w tym samym rozdziale w punkcie ATK-22 określono, że w Dni Świąteczne i Ustawowo Wolne Od Pracy Wykonawca musi realizować usługi ATK-01, ATK-02, ATK-03, ATK-04, ATK-05, ATK-06.

Prosimy o zmianę punktu ATK-22 i potwierdzenie, że punkt ATK-06 ma być realizowany wyłącznie w Dni Robocze.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że dokonuje zmiany w SWZ w pkt 4 „Wymagania funkcjonalne” ppkt 4.1.1 „Wymagania ogólne” w pozycji ATK-06 Załącznika nr 1 do SWZ.

Było:

„ATK-06. Zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa Systemu i danych w nim przetwarzanych, między innymi poprzez instalowanie poprawek bezpieczeństwa dla Systemu, w tym do Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego w terminie 3 Dni Roboczych od dnia wydania ich przez producenta, wprowadzanie zmian konfiguracyjnych w Systemie, mających na celu zwiększenie poziomu bezpieczeństwa, zapewnienia zgodności z wymaganiami ujętymi w rozporządzeniu KRI, oraz dokumentach wewnętrznych Funduszu - Polityce Bezpieczeństwa Teleinformatycznego, Polityce Przetwarzania Danych Osobowych i Polityce Bezpieczeństwa Informacji. W szczególnych przypadkach, Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia terminu wskazanego w zdaniu poprzednim, pod warunkiem przedstawienia przez Wykonawcę uzasadnienia. Na zmianę terminu musi wyrazić zgodę Zamawiający. Jeżeli realizacja ww. dostosowania Systemu będzie wymagała jego czasowego wyłączenia, wówczas na ten czas zawieszany jest ATK-01”

Jest:

„ATK-06 Zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa Systemu i danych w nim przetwarzanych, między innymi poprzez instalowanie poprawek bezpieczeństwa dla Systemu, w tym do Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego w terminie **3 Dni** od dnia wydania ich przez producenta, wprowadzanie zmian konfiguracyjnych w Systemie, mających na celu zwiększenie poziomu bezpieczeństwa, zapewnienia zgodności z wymaganiami ujętymi w rozporządzeniu KRI, oraz dokumentach wewnętrznych Funduszu - Polityce Bezpieczeństwa Teleinformatycznego, Polityce Przetwarzania Danych Osobowych i Polityce Bezpieczeństwa Informacji. W szczególnych przypadkach, Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia terminu wskazanego w zdaniu poprzednim, pod warunkiem przedstawienia przez Wykonawcę uzasadnienia. Na zmianę terminu musi wyrazić zgodę Zamawiający. Jeżeli realizacja ww. dostosowania Systemu będzie wymagała jego czasowego wyłączenia, wówczas na ten czas zawieszany jest **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania..**”

Jednocześnie Zamawiający informuje, że zapis w Załączniku nr 1 do SWZ pkt 4 „Wymagania funkcjonalne” ppkt 4.1.1 „Wymagania ogólne” pozycji ATK-22 nie ulega zmianie.

Pytanie 12

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie ATK-11 określono, że Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia stałej opieki co najmniej jednego konsultanta do wsparcia przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem Systemu. Nie doprecyzowano jednak w żadnym innym miejscu co oznacza “stała opieka”, jaką rolę ma pełnić ten konsultant i jakie

kompetencje posiadać. W myśl innych zapisów SWZ, OPZ oraz PPU Wykonawca zobowiązany jest do obsługi zgłoszeń zgodnie z zadeklarowanym Czasem Naprawy, a "stała opieka" jest zadaniem niemożliwym do zwymiarowania i rozliczenia. W związku z powyższym prosimy o usunięcie punktu ATK-11 lub precyzyjne określenie tego pojęcia.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że wymaganie ATK-11 wynika z konieczności zapewniania zasobów Wykonawcy do realizacji konsultacji opisanych w punkcie 4.1.3. Załącznika nr 1 do SWZ.

Pytanie 13

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie ATK-14 określono potrzebę przeprowadzania przez Wykonawcę raz na kwartał przeglądu Kodów Źródłowych i Dokumentacji Systemu zgodnie z wymaganiami opisanymi w załączniku nr 5 do Opisu Przedmiotu Zamówienia. Wymagania dotyczące Kodów Źródłowych opisane w załączniku nr 5 do Opisu Przedmiotu Zamówienia odwołują się do wielu aspektów, kodów źródłowych, których zmiana może prowadzić do destabilizacji systemu oraz procedur wdrożeniowych (np. Konwencja nazewnictwa, strategia tworzenia gałęzi) albo być niemożliwa lub trudna do zmiany (np. Informacje zawarte w poszczególnych commitach) dla modyfikacji już zrealizowanych. W związku z powyższym prosimy o potwierdzenie, że:

1. Kwartalny przegląd Kodów Źródłowych ma dotyczyć wyłącznie zmian wprowadzonych w kodach źródłowych przez Wykonawcę na przestrzenie danego kwartału.
2. Efektem przeglądu jest przekazanie Zamawiającemu raportu i ma charakter wyłącznie informacyjny, a decyzje o ewentualnych zmianach w zakresie kodów źródłowych będą ustalane wspólnie przez Strony już po zakończeniu przeglądu.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że:

Ad.1 Kwartalny przegląd Kodów Źródłowych dotyczy całego repozytorium Kodów Źródłowych, a nie wydzielonego podzbioru.

Ad.2 Efektem przeglądu jest raport na podstawie którego zostaną podjęte decyzje o dalszych zmianach w zakresie Kodów Źródłowych. Wykonawca jest zobowiązany od początku trwania umowy do prowadzenia Repozytorium Kodu Źródłowego zgodnie z wymaganiami Załącznika nr 5 do Opisu Przedmiotu Zamówienia. Ewentualne decyzje dotyczące refaktoryzacji kodu źródłowego wytworzonego przed dniem podpisania Umowy zostaną podjęte wspólnie przez Strony.

Pytanie 14

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie ATK-61 określono, że Wykonawca będzie realizował prace związane z okresowym przeglądem kopii zapasowych i w cyklach 6 miesięcznych będzie przeprowadzał przegląd kopii zapasowych Systemu polegający na testowym odtworzeniu Systemu z kopii zapasowych na środowisko wskazane przez Zamawiającego. Prosimy o potwierdzenie, że każdorazowo Zamawiający we własnym zakresie będzie udostępniał na potrzeby testowego odtworzenia Systemu niepodlegające reżimowi SLA dedykowane

środowisko całkowicie odseparowane fizycznie i logicznie od standardowych środowisk Systemu, na którym prace będą mogły być prowadzone niezależnie od Okna Serwisowego.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że na potrzeby odtworzenia Systemu z kopii zapasowych zostanie przygotowane osobne środowisko, na podstawie specyfikacji jednego ze środowisk Systemu oraz wymagań Wykonawcy, zaakceptowanych przez Zamawiającego.

Pytanie 15

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie UMR-19 określono, że Zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji Etapu II, a realizacja Etapu I nie powoduje skutków finansowych dla Zamawiającego. Wobec powyższego zapisu, w związku z potrzebą należytego oszacowania dodatkowych potencjalnych kosztów po stronie Wykonawcy, prosimy o przekazanie informacji o liczbie przypadków oraz sumie nierozliczonych roboczogodzin z tytułu rezygnacji z realizacji Etapu II dla Zleceń w aktualnej umowie.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że zrezygnował z realizacji Etapu II w 12 przypadkach, które zostały oszacowane na sumaryczną liczbę 432 roboczogodzin.

Pytanie 16

Nawiązując do pytania poprzedniego proponujemy zmianę zapisu przy wymaganiach dla usług modyfikacji i rozwoju w Etapie I

„UMR-19 Zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji Etapu II. Realizacja Etapu I nie powoduje **co do zasady** skutków finansowych dla Zamawiającego. **W szczególnych przypadkach Zamawiający jednak może podjąć decyzję o rozliczeniu wyłącznie prac analitycznych**”

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmieni zapisów SWZ w tym zakresie.

Pytanie 17

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie UMR-33 określono, że wykonawca nie później niż na 2 Dni Robocze przed Instalacją Pakietu Aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym i Środowisku Demo zobowiązany jest każdorazowo przeprowadzić warsztaty szkoleniowe on-line z nowych funkcjonalności dla Użytkowników i przedstawicieli Zamawiającego. Prosimy o potwierdzenie, że warsztaty szkoleniowe nie są częścią procedury Odbioru opisanej w Paragrafie 7 Projektowanych postanowień Umowy, a co za tym idzie, ewentualne uwagi i zgłoszenia zebrane w trakcie warsztatów nie są podstawą do Zgłoszenia Wykonawcy uwag do przedmiotu Odbioru .

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że warsztaty szkoleniowe nie są częścią procedury Odbioru opisanej w Paragrafie 7 Projektowanych postanowień Umowy, a co za tym idzie, ewentualne uwagi i

zgłoszenia zebrane w trakcie warsztatów nie są podstawą do zgłoszenia Wykonawcy uwag do przedmiotu Odbioru.

Pytanie 18

W rozdziale 4.1 OPZ w punkcie WSC-04 przedstawiono oczekiwanie, że Wykonawca będzie prowadził działania prewencyjne mające na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu, w tym będzie wykonywał optymalizacje Systemu oraz przeglądy nie rzadziej niż raz na kwartał, a także na żądanie Zamawiającego. Prosimy o przekazanie informacji czy na dzień dzisiejszy Zamawiający potwierdza, że system w aktualnej postaci działa optymalnie i prowadzone w kolejnych kwartałach przeglądy i optymalizacje powinny dotyczyć wyłącznie obszarów systemu objętych zmianami w tym okresie.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że Przeglądy kwartalne Systemu dotyczące wydajności i optymalizacji działania Systemu dotyczą całego Systemu a nie tylko obszarów systemu objętych zmianami w tym okresie. Do tematów związanych z bezpieczeństwem i wydajnością Systemu należy podchodzić zgodnie z cyklem Deminga i założeniem, że zawsze znajdują się elementy do optymalizacji.

Pytanie 19

W Załączniku nr 4: Wymagania WCAG 2.1 zamieszczono treści sugerujące, że nie dotyczy on Systemu SOW, np.:

- Punkt 3.4 Strona główna serwisu/systemu powinna mieć tytuł — „Serwis informacyjny iPFRON+” - nazwa systemu będącego przedmiotem postępowania to Systemu Obsługi Wsparcia finansowego ze środków PFRON, a nie iPFRON+.
- Zgodnie z Wymaganiami dla Systemu Zarządzania treścią (CMS), opis dodatkowych modułów i funkcjonalności CMS oraz CMS serwisu - Redaktor musi mieć możliwość indywidualnego definiowania zawartości atrybutu metatagu title, niezależnie od tytułu redakcyjnego - Rozdział 3.1 Dziedzina Systemu w ramach OPZ nie zawiera żadnych informacji odnośnie modułu CMS.

W związku z powyższym, prosimy o weryfikację i ewentualną korektę zapisów we wspomnianym załączniku.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że załącznik nr 4 do Opisu Przedmiotu Zamówienia stanowi zbiór wytycznych WCAG dla wszystkich Systemów zarządzanych przez PFRON i może zawierać ogólne stwierdzenie, które nie znajdują zastosowania w przypadku Systemu SOW.

Pytanie 20

W Załączniku nr 6: Wymagania dotyczące testów w punkcie WT1 określono, że Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia testów jednostkowych na Środowisku Developerskim. Po zakończeniu testów Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia raportu z testów wraz z logiem z narzędzia, za pomocą którego były przeprowadzane testy, potwierdzającym

wykonanie i liczbę poprawnie i błędnie przeprowadzonych testów. Prosimy o informację czy na dzień dzisiejszy system objęty jest testami jednostkowymi, a jeśli tak to jaki jest procentowy stopień pokrycia kodu źródłowego tymi testami i jakie narzędzie jest używane do uruchamiania tych testów i generacji raportów.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że na dzień dzisiejszy system nie jest objęty testami jednostkowymi.

Pytanie 21

W załączniku nr 6 Wymagania dotyczące testów w punkcie WT2 – „Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania testów funkcjonalnych na Środowisku Testowym. Po zakończeniu testów Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia raportu z testów wraz ze scenariuszami testowymi oraz dowodów przeprowadzenia wyżej wymienionych testów. Dowodami mogą być zrzuty ekranu, wyciąg z logów Systemu, wyciąg z informacji z bazy danych Systemu.” Czy obecny Wykonawca był zobligowany do przedstawianie takich raportów z takim poziomem szczegółowości? Prosimy o przekazanie przykładowego takiego raportu.

Odpowiedź:

Pytanie nie dotyczy wyjaśnienia treści SWZ.

Pytanie 22

Wymagania ATK-35 mówi o konieczności przeprowadzania testów wewnętrznych zgodnie z zapisami z załącznika 6. Spełnienie wymagania WT1 dla instalacji wymagających wgrwania poprawek zgłoszonych błędów w reżimie SLA oczekiwanym przez Zamawiającego może okazać się niemożliwe do spełnienia. Prosimy o usunięcie z wymagania ATK-36 zapisu „zgodnie z załącznikiem nr 6 do Opisu Przedmiotu Zamówienia.”

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmieni zapisów SWZ w tym zakresie.

Pytanie 23

Wymagania UMR-23 oraz UMR-28 mówią o konieczności przeprowadzania testów zgodnie z załącznikiem nr 6. Wymagania określone w tym załączniku znacząco wpłyną na wydłużenie czasu i zwiększenie kosztu realizacji zleceń. Ponadto w szczególnych modyfikacjach wykonanie opisanych tam czynności może być niepotrzebne. Proponujemy dodanie do każdego z tych wymagań zdania „Zamawiający w szczególnych przypadkach może odstąpić od konieczności przedstawiania dokumentów wymienionych w Załączniku nr 6.”

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmieni zapisów SWZ w tym zakresie.

Pytanie 24

W punkcie 4 paragrafu 7 Projektowanych postanowień Umowy określono, że Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia planu optymalizacji parametrów RTO i RPO, a jednocześnie Zamawiający przyjmuje, że docelowe wartości RTO i RPO powinny wynieść odpowiednio 6

godzin i 10 minut. W związku z powyższym prosimy o określenie, na jakiej podstawie Zamawiający przyjął docelowe wartości.

Odpowiedź:

Zamawiający określił docelowe wartości parametrów RPO i RTO na podstawie informacji pozyskanej od obecnego Wykonawcy usług utrzymania i rozwoju Systemu.

Pytanie 25

W punkcie 5 paragrafu 7 Projektowanych postanowień Umowy określono, że Wykonawca zobowiązuje się do codziennego wykonywania kopii zapasowych danych Systemu w trybie ciągłym. Za zapewnienie odpowiednich narzędzi do wykonywania bieżących kopii zapasowych danych Systemu w trybie ciągłym odpowiada Wykonawca. Prosimy o informację jakie czynności związane z zabezpieczeniem systemu i bazy danych są obecnie wykonywane przez hostingodawcę, a jakie po stronie Wykonawcy i czy planowane są w tym zakresie zmiany. Jeżeli tak to prosimy o ich szczegółowe określenie.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że hostingodawca wykonuje kopie bezpieczeństwa maszyn wirtualnych wchodzących w skład Systemu z całą ich zawartością. Wykonawca, w celu zapewnienia ciągłości działania musi realizować czynności związane z zapewnieniem integralności i kompletności danych przetwarzanych w Systemie. W tym celu musi wykonywać, niezależnie kopię zapasową danych Systemu.at

Pytanie 26

W punkcie 7 paragrafu 7 Projektowanych postanowień Umowy określono, że Wykonawca na każde żądanie Zamawiającego zobowiązany jest do zasilania bazy danych Środowiska Testowego i Środowiska Demo Systemu danymi z bazy danych Środowiska Produkcyjnego, przy jednoczesnym zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych osobowych i cyberbezpieczeństwa. Prosimy o informację czy Zamawiający dysponuje aktualnie procedurami wykonywania kopii danych z środowiska produkcyjnego wraz z ich pełną anonimizacją, a także zasilania takimi kopiami Środowiska Testowego i Środowiska Demo.

Odpowiedź:

Zamawiający nie dysponuje procedurami wykonywania kopii danych z środowiska produkcyjnego wraz z ich pełną anonimizacją. Zdefiniowanie takich procedur będzie częścią realizacji nowej umowy.

Pytanie 27

Wymaganie UMR-29 w SIWZ mówi o naliczaniu kar w przypadku wystąpienia błędów w drugiej iteracji odbiorowej. Procedura odbioru nie definiuje jednak jednoznacznych kryteriów akceptacji. Punkt 11 Paragrafu 7 w dokumencie „Załącznik nr 9 do SWZ_PPU” mówi o szeroko pojętym rozumieniu wady, co może prowadzić do sytuacji, iż w trakcie procedury odbioru zostaną zgłoszone sytuacje, które stanowią błędy do obszaru systemu, który w danej modyfikacji nie jest przedmiotem odbioru i finalnie doprowadzić do naliczenia kar, w sytuacji

gdy taki przypadek powinien być obsłużony w ramach procedury obsługi zgłoszeń. Prosimy o zmianę zapisu punktu 11 na proponowany poniżej:

„11. Ilekroć w niniejszym paragrafie jest mowa o wadach, to pod tym pojęciem należy rozumieć wady w rozumieniu Kodeksu cywilnego (w tym wady prawne), jak również wady i usterki w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz nieprawidłowości i niezgodność przedmiotu Odbioru z wymaganiami określonymi w Umowie, w tym OPZ i Zamówieniu lub uzgodnionymi przez Strony po zawarciu Umowy. **W przypadku odbioru Produktów powstałych w wyniku realizacji Zlecenia w ramach Rozwoju zgłoszone wady mogą dotyczyć jedynie obszaru, który obejmowało Zlecenie.**”

Prosimy również o dodanie zapisu do procedury odbioru w Paragrafie 7:

„15. Sytuacje sporne powstałe w trakcie odbiorów będą rozstrzygane **przez Kierowników Umowy Zamawiającego i Wykonawcy, a w przypadku braku porozumienia przenoszone do rozstrzygnięcia przez nadzór projektu.**”

A także zmianę zapisu UMR-29:

„Po weryfikacji Pakietu Aktualizacji Zamawiający niezwłocznie potwierdzi wykonanie (Odbiór pozytywny) lub stwierdzi niewykonanie Zlecenia (Odbiór negatywny). W przypadku Odbioru negatywnego Produkt Zlecenia podlega dalszym pracom, do czasu jego należytego wykonania (patrz procedura odbiorowa określona w Paragrafie 7 Umowy). Kara umowna z tytułu nienależytego wykonania przedmiotu Zlecenia **może** zostać naliczona Wykonawcy po przeprowadzeniu jednej iteracji odbiorowej (patrz Paragraf 7 ust. 14 Umowy).”

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmieni zapisów SWZ w tym zakresie.

Pytanie 28

Dokument „Załącznik nr 9 do SWZ_PPU” punkt 5 Paragraf 3 brzmi „W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do zasad świadczenia zobowiązań w ramach gwarancji stosuje się odpowiednio zasady przewidziane dla świadczenia ATiKu określone w OPZ, stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy.”, co oznacza iż w okresie gwarancji obowiązują te same zapisy dotyczące SLA i kar, z tą różnicą iż w okresie gwarancji Wykonawca nie otrzymuje wynagrodzenia, za świadczone usługi. Prosimy o zmianę zapisów, tak aby usługi gwarancji nie był tożsame z usługami w okresie świadczenia usług ATiK. Tak zdefiniowane warunki zwiększają de facto koszty utrzymania, które przyszły Wykonawca musi wkalkulować w cenę.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmieni zapisów SWZ w tym zakresie.

Pytanie 29

Dokument „Załącznik nr 9 do SWZ_PPU” punkt 4 Paragraf 4 zawiera zdanie „Zamawiający przyjmuje, że docelowe wartości RTO i RPO powinny wynieść odpowiednio 6 godzin i 10 minut”. Z drugiej strony, Zamawiający w kryteriach oceny największą liczbę punktów przydzieli temu Wykonawcy, który naprawi awarię w ciągu 3h. Biorąc pod uwagę wartości liczbowe przedstawione w rozdziale 3.4 OPZ „Aktualne wykorzystanie systemu” można przypuszczać, że czas odtworzenia pełnej kopii bazy danych, który w skrajnych przypadkach może być również częścią procesu przywrócenia Systemu po Awarii, przekracza 3h. W związku z tym prosimy o potwierdzenie, że czas odtworzenia pełnej kopii bazy danych wlicza się do Czasu Naprawy Awarii z umowy hostingowej, a nie do Czasu Naprawy Awarii w ramach ATiK-u.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że czas odtworzenia pełnej kopii bazy danych przez hostingodawcę nie wlicza się do Czasu Naprawy Awarii w ramach ATiK-u

Pytanie 30

Dokument „Załącznik nr 9 do SWZ_PPU” punkt 14 Paragraf 4 brzmi „W toku realizacji Umowy Zamawiający przewiduje spotkania projektowo-analityczne z Wykonawcą w formule zdalnej za pośrednictwem dostępnych komunikatorów lub stacjonarnie w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego. O formie spotkania decyduje Zamawiający.”. W przypadku konieczności spotkań stacjonarnych koszt takich spotkań jest znacznie wyższy niż dla spotkań zdalnych i musi być uwzględniony w wycenie. Prosimy o doprecyzowanie zapisu o ograniczenie „**lub stacjonarnie nie więcej niż ... razy w miesiącu**”.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia zapisów SWZ w tym zakresie.

Pytanie 31

Dokument „Załącznik nr 9 do SWZ_PPU” Paragraf 11 Kary umowne. Wysokość kar w szczególności w punkcie 10 są trzykrotnie wyższe niż w poprzednio obowiązujących umowach. Prosimy o wyjaśnienie z czego wynika taki kilkukrotny wzrost?

Odpowiedź:

Wysokość kar jest adekwatna do skali przetwarzanych danych w Systemie oraz jego strategicznej pozycji w infrastrukturze teleinformatycznej Zamawiającego i ustawowych obowiązków Zamawiającego.

Pytanie 32

Dokument „Załącznik nr 9 do SWZ_PPU” Paragraf 11 Kary umowne punkt 10 i 11 prosimy o obniżenie wysokości kar do zbliżonych w poprzednio obowiązujących umów.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia zapisów SWZ w tym zakresie.

Pytanie 33

Wymaganie ATK-16 w SIWZ dotyczące aktualizacji Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego może być:

- a. niemożliwe do spełnienia ze względu na powiązania i zależności np. pomiędzy bibliotekami programistycznymi, które (szczególnie w przypadku oprogramowania na licencji typu open source) mają różne, często nieskorelowane ze sobą cykle wydawania kolejnych wersji,
- b. niezwykle kosztowne i niebezpieczne dla stabilnego działania całego systemu w przypadku wydawania nowych wersji typu MAJOR (zgodnie ze standardem wersjonowania semantycznego) wprowadzających tzw. Breaking changes.

W związku z tym prosimy o zmianę zapisu wymagania ATK-16 na proponowane poniżej:

ATK-16. Aktualizacji warstw Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego/Obcego nie później niż miesiąc po udostępnieniu przez producentów danego oprogramowania nowej, stabilnej jego wersji po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym i w terminie na jaki wyrazi zgodę Zamawiający. Wyżej wymieniony termin może zostać w szczególnych przypadkach zmieniony przez Zamawiającego na dłuższy. W przypadku krytycznych poprawek bezpieczeństwa wymaga się ich niezwłocznej instalacji. Wymóg nie dotyczy aktualizacji, do których instalacji konieczne będzie poniesienie przez Wykonawcę dodatkowych kosztów z tytułu zakupu licencji – wówczas koszty i decyzję o instalacji ponosi Zamawiający. **Wymóg nie dotyczy również aktualizacji, których wprowadzenie wymuszałoby zmiany w Kodach Źródłowych Systemu w zakresie większym niż plików konfiguracyjnych - wówczas decyzja o zasadności i sposobie realizacji jest podejmowana przez Kierowników Umowy Zamawiającego i Wykonawcy, a w przypadku braku porozumienia przenoszona do rozstrzygnięcia przez nadzór projektu.** Na czas instalacji ww. poprawek zawieszona jest ATK-01.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmieni zapisów SWZ w tym zakresie. Jednocześnie Zamawiający informuje, że każdy przypadek aktualizacji będzie rozpatrywany indywidualnie w ramach uzgodnień z Zamawiającym. Zamawiający podejmując decyzję będzie brał pod uwagę wszystkie aspekty danej aktualizacji.

Elektronicznie podpisany przez
Sebastian Maksymilian Szymonik
Data: 2023.01.16 15:31:00 +01'00'