

Dyrektor Generalny
Magdalena Maciejewska

Warszawa, 24.12.2019 r.

Dot. postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn. „Usługi utrzymania i rozwoju systemów BackOffice, Soprano, Phoenix z aplikacją Madras oraz Modułu Publikacji.”, sygnatura postępowania: BG-II.211.24.2019

Wyjaśnienie i zmiana treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zmian.), zwanej dalej „ustawą”, Zamawiający udziela wyjaśnień na pytania wykonawców dotyczące treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) oraz na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy dokonuje zmian w specyfikacji (dot. pytania nr 2 i 10):

Pytanie nr 1

Dotyczy: Załącznika nr 1 OPZ Wsparcie Systemow.pdf

W zakresie 1.2. Utrzymanie funkcjonalności Systemu.

„Dostosowywanie Systemów do bieżącej infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego w zakresie systemów operacyjnych na stacjach klienckich, systemów operacyjnych na serwerach hostujących w ramach aktualnie eksploatowanej dystrybucji, przeglądarek internetowych, współpracy z drukarkami oraz usługami katalogowymi Zamawiającego. Zamawiający będzie informował drogą elektroniczną Wykonawcę o planowanych zmianach mających wpływ na systemy objęte przedmiotem umowy z 5-dniowym wyprzedzeniem.”
Prosimy o doprecyzowanie, że zmiana systemu operacyjnego na inny nie jest przedmiotem tego zapisu i że w szczególności informacja o zmianie systemu operacyjnego na inny nie będzie komunikowana Wykonawcy jedynie z 5 dniowym wyprzedzeniem. Dostosowanie systemu w tak krótkim czasie nie jest możliwe w tym przypadku.

Odpowiedź na pytanie nr 1

Zapis, o którym mowa odnosi się do sytuacji, w której po wcześniejszym wykonaniu testów i potwierdzeniu zgodności nowszej wersji systemu operacyjnego, Zamawiający decyduje o aktualizacji stacji klienckich lub serwerów i o tym fakcie informuje Wykonawcę z 5 dniowym wyprzedzeniem.

W przypadku negatywnych testów zgodności z nowszymi wersjami systemów operacyjnych, nowszych przeglądarek internetowych, współpracy z drukarkami oraz usługami katalogowymi Zamawiającego, prowadzonych równoległe z produkcyjną wersją systemu, Zamawiający w ramach usług utrzymania, będzie zlecał Wykonawcy dostosowanie testowanej wersji systemu zgłaszając problem/y o odpowiedniej kategorii.

W przypadku pozytywnych testów zgodności z nowszymi wersjami systemów operacyjnych, nowszych przeglądarek internetowych, współpracy z drukarkami oraz usługami katalogowymi Zamawiającego i wdrożeniu wersji systemu do pracy produkcyjnej, Zamawiający w ramach usług utrzymania, będzie zlecał Wykonawcy rozwiązywanie występujących problemów zgłaszając je ze wskazaniem odpowiedniej kategorii.

Pytanie nr 2

Ile czasu od momentu podpisania Umowy Zamawiający jest w stanie przeznaczyć Wykonawcy na:

- a. zapoznanie się z dokumentacją Systemu
- b. zapoznanie się z kodem źródłowym
- c. zapoznanie się z api programistycznym i z interfejsem użytkownika systemu
- d. nadanie dostępów i uprawnień do infrastruktury, środowisk i systemu w zakresie umożliwiającym prowadzenie prac wynikających z OPZ przy założeniu, że dopiero od momentu upływu tego czasu zaczynają obowiązywać warunki SLA określone w SIWZ (np. czasy naprawy błędów).

Jeśli Zamawiający nie jest w stanie podać jednej daty dla ww. pozycji, wtedy prosimy o podanie odrębnych wartości dla każdej pozycji (np. pkt. 1 - 20 dni, pkt. 2 - 18 dni, itp.).

Odpowiedź na pytanie nr 2

Zamawiający nie wskazuje odrębnego czasu jaki przeznacza dla Wykonawcy na zapoznanie się z elementami określonymi w pytaniu. Zamawiający oczekuje zgłoszenia gotowości przez Wykonawcę do świadczenia usług określonych w umowie zgodnie z terminem wskazanym w pkt 4.5 Gotowość do wykonywania usługi w Załączniku nr 1 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia.

Jednocześnie, w ramach odpowiedzi na pytanie nr 2, Zamawiający zmienia brzmienie punktu 4.5 Gotowość do wykonywania usługi w Załączniku nr 1 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia na następujące:

„Wykonawca w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy zgłosi osiągnięcie gotowości do wykonywania usługi zgodnie z Gwarantowanymi Czasami reakcji i naprawy.”

Pytanie nr 3

Dotyczy: Załącznika nr 1 OPZ Wsparcie Systemow.pdf

W zakresie: "1.1. Wsparcie techniczne

„Wykonawca zapewni pomoc techniczną administratorom dla Systemu oraz Środowiska Funkcjonowania Systemu, świadczoną drogą mailową i telefoniczną w zakresie:

- diagnozowania przyczyn problemów,
- rozwiązywania problemów,
- aktualizacji oprogramowania,
- konfiguracji baz danych, serwerów, skryptów.”

Prosimy o potwierdzenie, że w zakresie "Serwerów" chodzi o ewentualną konfigurację serwerów aplikacyjnych, a że konfiguracją systemów operacyjnych oraz serwerów fizycznych/sprzętowych jest po stronie Zamawiającego.

Odpowiedź na pytanie nr 3

Zamawiający nie ogranicza zakresu wsparcia dla serwerów i może one dotyczyć zarówno serwerów aplikacyjnych, systemów operacyjnych jak i konfiguracji ich warstwy sprzętowej.

Pytanie nr 4

Prosimy o potwierdzenie, że zarządzanie i rozwiązywanie problemów leżących po stronie infrastruktury teleinformatycznej leży po stronie Zamawiającego, w szczególności za zarządzanie:

- a. serwerami fizycznymi
- b. środowiskiem wirtualnym
- c. macierzami i urządzeniami SAN
- d. urządzeniami LAN
- e. środowiskiem backup-u
- f. wszelkim oprogramowaniem dotyczącym bezpieczeństwa (np. firewall, oprogramowanie antywirusowe)

g. urządzeniami i oprogramowaniem do monitorowania.

Odpowiedź na pytanie nr 4

Zarządzanie i rozwiązywanie problemów leżących po stronie infrastruktury teleinformatycznej, w szczególności wymienionymi w pytaniu leży po stronie Zamawiającego.

Pytanie nr 5

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca otrzyma dostęp do oprogramowania Mantis Zamawiającego.

Odpowiedź na pytanie nr 5

Wykonawca otrzyma dostęp do systemu Mantis Zamawiającego.

Pytanie nr 6

Dotyczy: Załącznik nr 1 OPZ Wsparcie Systemow.pdf

W zakresie:

"1.3. Pula 40 godzin (każdego miesiąca) pracy ekspertów/programistów ... Wykonawca zapewni reakcję, analizę, wycenę, Harmonogram oraz realizację zamówionych prac ..."

Prosimy o potwierdzenie, że w ramach puli 40h miesięcznie Zamawiający akceptuje ujęcie w tej puli czasu na prace zarządcze związane z przygotowywaniem harmonogramu i wyceny - czyli prace Kierownika Projektu Wykonawcy.

Odpowiedź na pytanie nr 6

40 godzin (każdego miesiąca) jest to pula pracy ekspertów/programistów. Nie wchodzi w to prace zarządcze związane z przygotowywaniem harmonogramu i wyceny.

Pytanie nr 7

Dotyczy: Załącznik nr 1 OPZ Wsparcie Systemow.pdf

W zakresie:

"1.3. Pula 40 godzin (każdego miesiąca) pracy ekspertów/programistów"

Prosimy o potwierdzenie, że pula 40h każdego miesiąca jest pulą pozostającą poza zakresem puli 6000 roboczogodzin przeznaczonej na rozwój.

Odpowiedź na pytanie nr 7

Pula 40h każdego miesiąca jest pulą pozostającą poza zakresem puli 6000 roboczogodzin przeznaczonej na rozwój.

Pytanie nr 8

Dotyczy: Załącznik nr 1 OPZ Wsparcie Systemow.pdf

W zakresie:

"1.3. Pula 40 godzin (każdego miesiąca) pracy ekspertów/programistów"

Prosimy o potwierdzenie, że pula 40h każdego miesiąca musi być zapewniona w trakcie okresu 36 miesięcy. Jeśli nie to proszę o podanie dla jakiego okresu jest to oczekiwane.

Odpowiedź na pytanie nr 8

Pula 40h każdego miesiąca musi być zapewniona w trakcie całego trwania umowy tj. okresu 36 miesięcy oraz w trakcie dodatkowych 12 miesięcy świadczenia usługi w ramach prawa opcji.

Pytanie nr 9

Dotyczy: Załącznik nr 1 OPZ Wsparcie Systemow.pdf

W kontekście:

"4.2. Dostarczenie Rozwiązania Wykonawca dostarcza Rozwiązanie w postaci plików źródłowych, plików wykonywalnych, skryptów, plików konfiguracyjnych oraz dokumentacji zawierającej procedurę instalacji we wskazany przez Zamawiającego sposób. Dostarczone pliki

powinny zostać opatrzone stosowną adnotacją z referencją do odpowiedniego zgłoszenia, bądź opisem zmian jakie wprowadza. Wykonawca powinien katalogować dostarczone pliki w sposób pozwalający jednoznacznie określić relację opisu i poprawki. Wraz z Rozwiązaniem dostarczona będzie procedura instalacyjna. Wykonawca udostępni kody źródłowe w systemie kontroli wersji Zamawiającego. Zamawiający może zlecić Wykonawcy instalację Rozwiązania na środowisku testowym, a po wykonaniu Testów Akceptacyjnych przez Zamawiającego wdrożyć Rozwiązanie na środowisku produkcyjnym."

Czy Zamawiający posiada i czy udostępni Wykonawcy posiadaną (utworzoną przez poprzedni podmiot świadczący usługi utrzymania) procedurę instalacyjną dla każdego systemu?

Odpowiedź na pytanie nr 9

Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadaną (utworzoną przez poprzedni podmiot świadczący usługi utrzymania) procedurę instalacyjną dla każdego systemu.

Pytanie nr 10

Dotyczy: Załącznik nr 6 Umowa na wsparcie Systemów.pdf

W zakresie:

"1.3. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Usług Utrzymania w miejscu aktualnej lokalizacji Systemu/Systemów."

Czy Zamawiający umożliwi Wykonawcy świadczenie usług zdalnie (poprzez VPN). Jeśli tak to prosimy o zmianę zapisów SIWZ.

Odpowiedź na pytanie nr 10

W związku z pytaniem nr 10 Zamawiający modyfikuje Załącznik nr 1 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia i dodaje pkt 4.7. w następującym brzmieniu:

4.7. Na wniosek Wykonawcy Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu/Systemów (VPN) umożliwiający realizację usług wynikających z przedmiotu Umowy.

Pytanie nr 11

Czy istnieje środowisko testowe i developerskie dla systemu Soprano?

Odpowiedź na pytanie nr 11

Istnieje środowisko testowe i developerskie dla systemu Soprano.

Pytanie nr 12

Czy istnieje środowisko testowe i developerskie dla systemu Phoenix?

Odpowiedź na pytanie nr 12

Istnieje środowisko testowe i developerskie dla systemu Phoenix.

Pytanie nr 13

Na potrzeby obsługi zgłoszeń przez Wykonawcę, Zamawiający zakłada wykorzystanie systemu Mantis, który jest aktualnie eksploatowany przez Zamawiającego. Czy Zamawiający wyrazi zgodę na konfigurację systemu Mantris w sposób zapewniający wysyłanie powiadomień na dedykowany adres e-mail Wykonawcy w przypadku, kiedy Zamawiający zarejestruje zgłoszenie?

Odpowiedź na pytanie nr 13

Zamawiający wyrazi zgodę na konfigurację systemu Mantis w sposób zapewniający wysyłanie powiadomień na dedykowany adres e-mail Wykonawcy.

Pytanie nr 14

OPZ pkt. 4.2 str. 8. Prosimy o jednoznaczne stwierdzenie, że każdorazowo przetestowane poprawki będą instalowane na środowisku produkcyjnym przez Zamawiającego? Czy Zamawiający zakłada, zlecenie Wykonawcy instalacji poprawek na środowisku produkcyjnych?

Odpowiedź na pytanie nr 14

Zamawiający może zlecić Wykonawcy instalację poprawki na środowisku testowym, a po wykonaniu Testów Akceptacyjnych przez Zamawiającego, instalację jej przez Wykonawcę na środowisku produkcyjnym.

Pytanie nr 15

Jak często obecnie są wydawane/wdrażane nowe wersje systemów?

Odpowiedź na pytanie nr 15

Nowe wersje Systemów są wdrażane są zgodnie ze zlecanymi pracami rozwojowymi. Jeśli chodzi o systemy Soprano i BackOffice kilka razy w roku. Jeśli chodzi o Moduł Publikacji i Phoenix/Madras w ostatnim roku nie było wdrożenia nowej wersji.

Pytanie nr 16

W jaki sposób testowane są systemy przed wydaniem nowej wersji - czy zamawiający przeprowadza testy akceptacyjne własnymi siłami? Czy są testy automatyczne?

Odpowiedź na pytanie nr 16

Zamawiający przeprowadza testy akceptacyjne własnymi siłami. W zakresie systemu BackOffice na nowym stosie technologicznym istnieją testy automatyczne.

Pytanie nr 17

Czy stosowane są praktyki Continuous Delivery?

Odpowiedź na pytanie nr 17

W zakresie systemu BackOffice na nowym stosie technologicznym jest możliwość stosowania praktyk Continuous Delivery.

Pytanie nr 18

1. W jakim stopniu kod źródłowy jest pokryty testami jednostkowymi?
2. Czy w procesie wytwórczym oprogramowania, stosowane są testy statyczne kodu? Czy w ramach testów wykorzystywane są narzędzia analizujące jakość kodu (np. SonarCube, Checkmarx)?

Odpowiedź na pytanie nr 18

1. Kod źródłowy systemu BackOffice jest pokryty testami jednostkowymi w ok. 60%, system Soprano w ok. 2,3%.
2. Nie.

Pytanie nr 19

Czy Zamawiający planuje w ramach umowy migrację na wyższą wersję Javy?

Odpowiedź na pytanie nr 19

Na ten moment Zamawiający nie zdecydował o takiej zmianie.

Pytanie nr 20

Czy systemy objęte zamówieniem są zintegrowane z systemami zewnętrznymi, które nie są zarządzane przez Zamawiającego?

Odpowiedź na pytanie nr 20

Tak, systemy BackOffice i SOPRANO są zintegrowane (poprzez API) z systemami zewnętrznymi, które nie są zarządzane przez Zamawiającego. Te systemy są zarządzane odpowiednio przez Urząd Unii Europejskiej ds. Własności Intelektualnej i Europejski Urząd Patentowy.

Pytanie nr 21

Dot. Warunki udziału w postępowaniu, zdolność techniczna.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie należycie zrealizował lub realizuje, przy czym część zrealizowana obejmuje usługi odpowiadające swoim rodzajem i wartością przedmiotowi zamówienia, tj. dwie (2) usługi utrzymania systemów informatycznych realizowanych nieustannie przez okres min. 24 miesięcy, każda o łącznej wartości co najmniej 500 000 zł brutto.

Wykonawca pragnie upewnić się, że Zamawiający wymaga dwóch usług utrzymania systemów informatycznych, z których każda realizowana była nieustannie przez 24 miesiące a wartość sumaryczna obu usług będzie nie mniejsza niż 500 000,00 zł brutto?

Odpowiedź na pytanie nr 21

Zamawiający wymaga dwóch usług utrzymania systemów informatycznych, z których każda realizowana była nieustannie przez 24 miesiące a wartość sumaryczna **każdej** z usług będzie nie mniejsza niż 500 000,00 zł brutto.

Pytanie nr 22

Dot. Warunki udziału w postępowaniu, zdolność zawodowa.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca skierował do realizacji m. in. kierownika projektu (1 osobę) posiadającą 4 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie zarządzania projektami potwierdzone udziałem w realizacji dwóch projektów o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy. Ponadto Zamawiający w treści SIWZ zawarł wymóg: „Dot. osób wymienionych w pkt a, b i c powyżej: W przypadku pokrywania się okresów realizacji poszczególnych projektów, nie będą one sumowane (wymagane jest doświadczenie przez 4 lata).”

1) Czy Zamawiający wymaga jedynie potwierdzenia w formie oświadczenia własnego Wykonawcy, że skierowana osoba posiada 4 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie zarządzania projektami czy też wskazania takiej ilości projektów dokumentujących 4 letnie doświadczenie w zakresie zarządzania projektami, w tym udział w realizacji dwóch projektów o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy?

2) Wykonawca rozumie, że Zamawiający nie wymaga, aby jedynie wymagane dwa projekty o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy pokrywały w całości wymagane 4 lata doświadczenia.

Pytanie nr 23

Dot. Warunki udziału w postępowaniu, zdolność zawodowa.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca skierował do realizacji m. in. Dwóch programistów (ppkt. b) posiadającą 4 letnie doświadczenie zawodowe w projektach informatycznych potwierdzone udziałem w realizacji co najmniej 2 projektów o wartości co najmniej 500.000,00 zł brutto każdy. Ponadto Zamawiający w treści SIWZ zawarł wymóg: „Dot. osób wymienionych w pkt a, b i c powyżej: W przypadku pokrywania się okresów realizacji poszczególnych projektów, nie będą one sumowane (wymagane jest doświadczenie przez 4 lata).”

1) Czy Zamawiający wymaga jedynie potwierdzenia w formie oświadczenia własnego Wykonawcy, że skierowana osoba posiada 4 letnie doświadczenie zawodowe w projektach informatycznych czy też wskazania takiej ilości projektów dokumentujących 4 letnie doświadczenie w w projektach informatycznych, w tym udział w realizacji dwóch projektów o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy?

2) Wykonawca rozumie, że Zamawiający nie wymaga, aby jedynie wymagane dwa projekty o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy pokrywały w całości wymagane 4 lata doświadczenia.

Pytanie nr 24

Dot. Warunki udziału w postępowaniu, zdolność zawodowa.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca skierował do realizacji m. in. Dwóch programistów (ppkt. c) posiadającą 4 letnie doświadczenie zawodowe w projektach informatycznych potwierdzone udziałem w realizacji co najmniej 2 projektów o wartości co najmniej 500.000,00 zł brutto każdy. Ponadto Zamawiający w treści SIWZ zawarł wymóg: „Dot. osób wymienionych w pkt a, b i c powyżej: W przypadku pokrywania się okresów realizacji poszczególnych projektów, nie będą one sumowane (wymagane jest doświadczenie przez 4 lata).”

1) Czy Zamawiający wymaga jedynie potwierdzenia w formie oświadczenia własnego Wykonawcy, że skierowana osoba posiada 4 letnie doświadczenie zawodowe w w projektach informatycznych czy też wskazania takiej ilości projektów dokumentujących 4 letnie doświadczenie w w projektach informatycznych, w tym udział w realizacji dwóch projektów o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy?

2) Wykonawca rozumie, że Zamawiający nie wymaga, aby jedynie wymagane dwa projekty o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy pokrywały w całości wymagane 4 lata doświadczenia.

Odpowiedź na pytania nr 22, 23 i 24

1) Zamawiający wymaga złożenia (na wezwanie Zamawiającego) wykazu osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami odpowiednio na temat ich kwalifikacji zawodowych i doświadczenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 5 do SIWZ. **W oświadczeniu należy podać: rolę danej osoby w każdym projekcie, nazwę każdego projektu, wartość każdego projektu, okres realizacji od (miesiąc/rok) do (miesiąc/rok), nazwę certyfikatu, instytucję wydającą certyfikat, nr certyfikatu.**

2) Zamawiający **wymaga**, aby wymagane dwa projekty o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każdy pokrywały w całości wymagane 4 lata doświadczenia.

Pytanie nr 25

Dot. Warunki udziału w postępowaniu, zdolność zawodowa.

Zamawiający pod wykazem wymaganych osób zawarł zapis: „Dot. osób wymienionych w pkt a, b i c powyżej: W przypadku pokrywania się okresów realizacji poszczególnych projektów, nie będą one sumowane (wymagane jest doświadczenie przez 4 lata).” Wykonawca rozumie, że Zamawiający nie będzie sumował/uznawał jedynie tych okresów realizacji projektów, które się nakładają na siebie, tj. jeśli projekt A trwał od 01.01.2017 do 30.06.2017 a projekt B od 01.05.2017 do 31.12.2017 Zamawiający uzna, że osoba posiada 12 miesięcy doświadczenia?

Odpowiedź na pytanie nr 25

Zamawiający uzna, że osoba, o której mowa w pytaniu posiada 12 miesięcy doświadczenia.

Pytanie nr 26

Kryteria oceny ofert: „aspekty społeczne- skierowanie osoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia”

Wykonawca rozumie, że kryterium to stanowi jedynie deklarację Wykonawcy o zatrudnieniu i skierowaniu do realizacji zamówienia przez cały okres jej trwania co najmniej jednej osoby niepełnosprawnej i nie wymaga na etapie oferty wykazywania tej osoby w wykazie osób- zał. 5, jako jedna z osób potwierdzających zdolność zawodową Wykonawcy? Osoba ta zostanie dołączona do zespołu Wykonawcy (załącznik nr 3) przy podpisaniu umowy.

Odpowiedź na pytanie nr 26

Na etapie składania ofert oświadczenie o skierowaniu do realizacji zamówienia osoby niepełnosprawnej należy złożyć jedynie na Formularzu ofertowym (ust. 1 Formularza). Zasady

egzekwowania spełnienia warunku (w przypadku gdy wykonawca zadeklaruje skierowanie osoby niepełnosprawnej) zostały przedstawione we wzorze umowy, w § 4 ust. 8-10 i § 11 ust. 5

Pytanie nr 27

Treść pytania/wiadomości: W związku z określonym przez Zamawiającego Kryterium oceny ofert - Kryterium "Aspektu społecznego skierowania do realizacji zamówienia osoby niepełnosprawnej", ze wskazaniem, iż ma zostać złożone oświadczenie o skierowaniu do realizacji zamówienia osoby niepełnosprawnej przez cały okres jego realizacji w zakresie czynności wykonywanych przez osoby, o których mowa w pkt XI ust. 2 ppkt 2 SIWZ, prosimy o wyjaśnienie, czy wystarczającym będzie skierowanie osoby niepełnosprawnej do realizacji niniejszego zamówienia w całym okresie jego realizacji, która będzie realizować dowolne czynności przy realizacji zamówienia przypisane dla funkcji wskazanych w pkt XI ust. 2 ppkt 2 SIWZ?

Odpowiedź na pytanie nr 27

„Wystarczającym będzie skierowanie osoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia w całym okresie jego realizacji, która będzie realizować dowolne czynności przy realizacji zamówienia przypisane dla funkcji wskazanych w pkt XI ust. 2 ppkt 2 SIWZ.”

Pytanie nr 28

W celu właściwego oszacowania pracochłonności Usług Utrzymania zwracamy się z uprzejmą prośbą o przekazanie informacji w zakresie tego od jakiego czasu działa produkcyjnie system BackOffice w stosie technologicznym określonym w załączniku nr 1 do SIWZ.

Odpowiedź na pytanie nr 28

System BackOffice na nowym stosie technologicznym zostanie wdrożony do produkcji przed podpisaniem umowy z Wykonawcą w wyniku przeprowadzenia niniejszego postępowania.

Pytanie nr 29

Czy Zamawiający za pośrednictwem innych wykonawców lub sił własnych będzie wprowadzał zmiany w Systemach, które podlegały będą Usłudze Utrzymania w ramach przedmiotu umowy? Jeśli tak to czy Wykonawca będzie akceptował te zmiany, a prace akceptacyjne będą zlecane w ramach godzin rozwojowych? Jaka będzie procedura ich zgłaszania oraz akceptacji przez Wykonawcę?

Odpowiedź na pytanie nr 29

Istnieje możliwość, że zmiany w systemach Zamawiający będzie wykonywał własnymi siłami, po uprzedzeniu i akceptacji zmiany przez Wykonawcę, który będzie świadczył usługi wsparcia w ramach umowy. Procedura wdrażania takiej zmiany zostanie ustalona z Wykonawcą po podpisaniu umowy.

Pytanie nr 30

Czy Zamawiający zgodzi się na dodanie "Obejścia" w ramach procesu rozwiązywania błędów w kategorii "Awaria" w związku z tym, że praktyka realizacji usług utrzymania systemów oraz rozwiązywania błędów wskazuje, że nie zawsze jest możliwe docelowe rozwiązanie błędu w określonym przez Zamawiającego czasie dla Awarii?

Odpowiedź na pytanie nr 30

Zamawiający nie przewiduje zmian SIWZ w tym zakresie.

Pytanie nr 31

Jeśli odpowiedź na pytanie nr 4 [30] brzmi twierdząco, to prosimy o zdefiniowanie "Obejścia" jako "Tymczasowe rozwiązanie Problemu, nie eliminujące całkowicie przyczyny jej powstania, ale zmniejszające jego niedogodności dla użytkownika" z gwarantowanym czasem reakcji 2 godziny robocze, gwarantowanym czasem obejścia 8 godzin Roboczych jednocześnie zmieniając

czasu dla "Awarii" na gwarantowany czas reakcji wynoszący 2 godziny robocze, gwarantowany czas naprawy docelowej dla obejścia wynoszący 24 godziny robocze. Zmiana ta pozwoli Zamawiającemu na utrzymanie pracy systemów zapewniając jednocześnie optymalizację ceny oferty poprzez minimalizację ryzyka, które Wykonawcy kalkulują w swoich ofertach.

Odpowiedź na pytanie nr 31

Odpowiedź na wcześniejsze pytanie jest negatywna. Zamawiający nie przewiduje zmian SIWZ w tym zakresie.

Pytanie nr 32

Ile błędów w stosunku miesięcznym/rocznym generują systemy: Soprano, Phoenix, Madras, BackOffice i Moduł Publikacji?

Odpowiedź na pytanie nr 32

Zgłoszenia utrzymaniowe:

- | | |
|------------------------|--|
| a. Soprano: | 9 zgłoszeń w roku 2019, 9 zgłoszeń w roku 2018 |
| b. Phoenix z Madrasem: | 0 zgłoszeń w roku 2019, 1 zgłoszenie w roku 2018 |
| c. BackOffice: | 20 zgłoszeń w roku 2019, 5 zgłoszeń w roku 2018 |
| d. Moduł Publikacji: | 0 zgłoszeń w roku 2019, 10 zgłoszeń w roku 2018 |

Pytanie nr 33

Czy dopuszczają Państwo eksperta z certyfikatem Prince Practitioner jako równoważny w wymaganiach dla specjalisty ds. utrzymania z wymaganiem ITIL Intermediate?

Odpowiedź na pytanie nr 33

Nie, Zamawiający nie uzna równoważności wskazanych certyfikatów. Dotyczą one innych obszarów wiedzy.

Pytanie nr 34

w zakresie zdolności zawodowej Zamawiający wymaga Kierownika Projektów posiadającego certyfikat Prince2 Foundation lub równoważny. Wykonawca rozumie, że Zamawiający dopuszcza w tym zakresie osobę posiadającą certyfikat Prince2 na poziomie co najmniej Foundation lub wyższym, lub certyfikat równoważny.

Odpowiedź na pytanie nr 34

Zamawiający dopuszcza w tym zakresie osobę posiadającą certyfikat Prince2 na poziomie co najmniej Foundation lub wyższym, lub certyfikat równoważny.

Pytanie nr 35

Zamawiający w kryterium wyboru oferty punktuje „Dodatkowa nieodpłatna liczba Roboczogodzin” od 25 do 100 godzin (punktowana od 10 do 40 pkt). Czy oferowana przez Wykonawcę liczba godzin będzie do wykorzystania jednorazowo w całym okresie trwania umowy?

Odpowiedź na pytanie nr 35

Oferowana przez Wykonawcę liczba godzin jest całkowitą pulą godzin przewidzianych na cały okres trwania umowy, ale będzie wykorzystywana według rzeczywistych potrzeb Zamawiającego - nie musi być wykorzystana jednorazowo.

ZASTĘPUJĄCY DYREKTORA GENERALNEGO
Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej
Maria Sznuk-Olewczyńska /-/