



Warszawa, 14 sierpnia 2019 r.

---

Rzeczpospolita Polska  
Ministerstwo  
Spraw Zagranicznych

BDG.741.9.2019 / 21

**Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „Usługi w zakresie procesu modyfikacji oprogramowania systemów konsularnych w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych”; znak sprawy: BDG.741.009.2019.**

Na podstawie art. 38 ust. 1-2 i 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.) w odpowiedzi na pytania, które wpłynęły do Zamawiającego, udziela się następujących wyjaśnień oraz dokonuje zmian treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ):

**ZMIANA TREŚCI  
SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

**1. Zmianie ulega treść pkt 13.1 SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

Termin składania ofert upływa dnia **30 sierpnia 2019 r. , o godz. 9:00.**

**2. Zmianie ulega treść pkt 13.1 SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

Otwarcie ofert nastąpi w dniu **30 sierpnia 2019 r. , o godz. 14:00**, w siedzibie Ministerstwa Spraw Zagranicznych, 00-580 Warszawa, al. J.Ch. Szucha 23 – wejście „C”.

**3. Zmianie ulega treść pkt 12 Opisu Przedmiotu Zamówienia stanowiącego załącznik nr 1 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

12. Prace serwisowe, szkolenia oraz **inne prace zlecone w ramach świadczenia Usług Dodatkowych** będą rozliczane poprzez wyliczenie **w roboczogodzinach** czasochłonności danego zlecenia. **Czasochłonność oraz zakres prac będą uzgadniane pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą oraz muszą zostać zaakceptowane przez Zamawiającego.** Dla potrzeby **ujednoczenia formy rozliczania prac, o których mowa w zdaniu poprzednim Zamawiający ustala, że wartość jednego punktu funkcyjnego stanowi równowartość 20 roboczogodzin.**

4. Zmianie ulega treść Warunków serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ stanowiących załącznik nr 6 do OPZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:

#### Warunki serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ

Usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będą każdorazowo zamawiane odrębnie w ramach zleceń Modyfikacji, w trybie świadczenia Usług Dodatkowych.

Wymagania dla Usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ:

1. W ramach świadczenia Usługi Dodatkowej Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi na własnym środowisku utrzymaniowym. Przygotowana modyfikacja dla Systemów konsularnych przez Wykonawcę będzie przekazana Zamawiającemu. Zamawiający odpowiada za wdrożenie modyfikacji na środowisku produkcyjnym.
2. W szczególnych przypadkach Zamawiający na wniosek Wykonawcy udostępni Wykonawcy stanowisko pracy wyposażone w niezbędną infrastrukturę sprzętową i sieciową wraz z niezbędnymi uprawnieniami administracyjnymi w siedzibie Biura Informatyki i Telekomunikacji Ministerstwa Spraw Zagranicznych (ul. Karmazynowa 1A, Warszawa) w celu realizacji usługi dodatkowej.
3. Usługa Dodatkowa Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych w siedzibie Zamawiającego będzie świadczona przez Wykonawcę w terminie ustalonym z Zamawiającym. Dopuszcza się pracę Wykonawcy w godzinach innych niż godziny otwarcia placówki, uwzględniając dni ustawowo wolne od pracy.
4. Przed udzieleniem Wykonawcy dostępu do środowiska produkcyjnego Zamawiającego, opisanego w punkcie 2, jeżeli będzie wiązał się on z dostępem do danych osobowych, koniecznym będzie podpisanie przez Wykonawcę umowy dotyczącej warunków przetwarzania danych osobowych.
5. Usługa Dodatkowa Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będzie świadczona przez zespół **osób o odpowiednich kompetencjach, skierowanych do realizacji usługi przez Wykonawcę.**
6. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do Systemów konsularnych na potrzeby zdobycia wiedzy niezbędnej do świadczenia usług Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ.
7. **Usługą dodatkową Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będą objęte istniejące Systemy konsularne przed i po rozbudowie w ramach niniejszej Umowy.**
8. W zakres Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ wchodzi:
  - a. **przyjmowanie zgłoszeń incydentów, ich klasyfikacja i rozwiązanie,**
  - b. świadczenie wsparcia związanego z obsługą Systemów konsularnych,
  - c. świadczenie wsparcia w zakresie bezpośredniej obsługi, konfiguracji, optymalizacji i administracji Systemów konsularnych,
  - d. instalacja oprogramowania na środowisku testowym,
  - e. świadczenie wsparcia w zakresie instalacji oprogramowania na środowisku produkcyjnym.

Przykładowe zgłoszenia serwisowe lub utrzymaniowe stanowią Załącznik nr 1.

9. Usługa **Dodatkowa Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ** będzie mogła być świadczona w trakcie realizacji całej Umowy, licząc od momentu podpisania **pierwszego Zamówienia Modyfikacji** do zakończenia realizacji Umowy. **Zakres** świadczenia usługi oraz przeznaczona pula punktów funkcyjnych na jej realizację będzie podana **każdorazowo** na etapie Wezwania do przedstawienia Propozycji Modyfikacji.
10. Wykonawca **od momentu podpisania pierwszego Zamówienia Modyfikacji** zobowiązuje się do udostępniania Zamawiającemu Systemu do **Zgłaszania Potrzeb** serwisowych i utrzymaniowych, który będzie umożliwiał formalne dokonanie zgłoszenia serwisowego, co najmniej o zawartości merytorycznej odpowiadającej informacjom zawartym na Wzorze maila zgłoszeniowego stanowiącym Załącznik nr **3** do Załącznika nr 7 do **OPZ** obejmującego Warunki świadczenia gwarancji oraz ustalenia priorytetu zgłoszenia przez Zamawiającego zgodnie z zapisami w punkcie 12. System do zgłaszania potrzeb serwisowych i utrzymaniowych powinien być dostępny dla upoważnionych użytkowników, rejestrowanych na podstawie adresu e-mail, w trybie 24h/7dni w tygodniu poprzez sieć internetową. Narzędzie powinno wspierać podstawowe funkcjonalności takie jak:
- **przyjmowanie zgłoszeń potrzeby wsparcia Zamawiającego w zakresie wykrytych błędów, incydentów, usterek,**
  - kategoryzowanie zgłoszeń, nadawanie im priorytetów i terminów realizacji,
  - delegowanie zgłoszeń do odpowiednich osób,
  - monitorowanie statusów zgłoszeń i śledzenie historii ich realizacji,
  - raportowanie.
11. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego w jak najkrótszym czasie, przy czym maksymalne czasy stanowiące przedmiot reakcji serwisowej lub utrzymaniowej zostały przedstawione w punkcie **12**.
12. Zamawiający przy zgłoszeniu serwisowym lub utrzymaniowym będzie ustalał jego priorytet, który wskazuje maksymalny czas realizacji usługi serwisowej lub utrzymaniowej:

<b>Priorytet zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego</b>	<b>Maksymalna ilość dni na realizację zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego</b>
Priorytet 1	<b>5 dni roboczych</b>
Priorytet 2	<b>10 dni roboczych</b>
Priorytet 3	<b>20 dni roboczych</b>

13. W szczególnych przypadkach, za zgodą Zamawiającego realizacja zgłoszenia serwisowego i utrzymaniowego będzie mogła przekroczyć maksymalną ilość dni przedstawioną w punkcie 12. Decyzja o zmianie maksymalnej ilości dni na realizację zgłoszenia serwisowego lub utrzymaniowego musi być poprzedzona uzasadnieniem przygotowanym przez Wykonawcę w czasie nieprzekraczającym czasu ustalonego dla priorytetu zgłoszenia. Liczba dni roboczych zostanie uzgodniona pomiędzy Stronami.
14. Szczegóły i sposób wykonywania prac przez Wykonawcę będą uzgadniane pomiędzy Stronami i opisane w Zamówieniu.

15. Usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ muszą być świadczone zgodnie z procedurami i wytycznymi Zamawiającego.
16. Odbiór Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ zostanie przeprowadzony zgodnie z procedurą odbioru Modyfikacji zawartą w Załączniku nr 2 do OPZ.

Przykładowe kategorie zgłoszeń w ramach Usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ:

1. Analiza nieprawidłowości pojawiających się w komunikacji między systemami MSZ a systemami zewnętrznymi.  
Zdiagnozowanie przyczyny wystąpienia problemu (infrastruktura sieciowa, właściwe certyfikaty, poprawność działania serwisów itp.). **Priorytet 1** - w przypadku wystąpienia problemu na środowisku produkcyjnym.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 2 razy w miesiącu

2. Analiza nieprawidłowości zauważonych w komunikacji między systemami MSZ (Centrala, systemy na placówkach, CRKP, e-Konsulat).  
Zdiagnozowanie przyczyny wystąpienia problemu - **Priorytet 1**. Analiza może doprowadzić do zgłoszenia błędu gwarancyjnego lub zgłoszenia potrzeby naprawy serwisowej w ramach Usługi Dodatkowej.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 2 miesiące

3. Konsultacje techniczne/analytyczne dotyczące możliwości realizacji przedstawionej koncepcji/potrzeby, przed uznaniem jej jako nowe wymaganie do realizacji - Priorytet 2.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 3 miesiące

4. Tworzenie skryptów i/lub narzędzi dodatkowych wspierających procesy administrowania systemem.  
Wykonanie skryptów i/lub wytworzenie narzędzi dodatkowych w przypadku braku odpowiednich raportów w systemie, których wdrożenie jest przewidziane dopiero za kilka miesięcy. **Priorytet 1** - w przypadku raportów/skryptów, **Priorytet 2** - w przypadku przygotowania dodatkowych zewnętrznych narzędzi.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz w miesiącu

5. Analiza nadsyłanych proponowanych lub realizowanych zmian w systemach zewnętrznych i ich wpływu na działanie Systemów konsularnych.  
W przeszłości pojawiały się informacje i zapytania, które często były związane wyłącznie z koniecznością wprowadzenia zmian słownikowych. Niejednokrotnie zdarzało się, że wymagały dostosowania oprogramowania - **Priorytet 2**.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 3 miesiące

6. Analiza problemów wydajnościowych dotyczących baz danych. Zidentyfikowane problemy mogły doprowadzić do wstrzymania pracy lub ograniczenia dostępności Systemów konsularnych - Priorytet 1. Analiza może doprowadzić do zgłoszenia błędu gwarancyjnego lub potrzeby naprawy serwisowej w ramach Usługi Dodatkowej.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 2 miesiące

7. Analiza problemów w ramach działań administracyjnych dotyczących baz danych i sprzętu: wymiana sprzętu, tworzenie nowej placówki, przenoszenie baz danych na nowy serwer, błędy montowania bazy w rozwiązaniach wirtualizacyjnych. **Priorytet 1**, w przypadku wystąpienia problemu na środowisku produkcyjnym.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 2 miesiące

8. Konsultacje w ramach tematów rozwojowych, przykład: w przypadku chęci aktualizacji systemów operacyjnych na stacjach i serwerach i/lub silników baz danych do wyższej wersji. Priorytet 3.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 1 raz na 6 miesięcy

9. Wsparcie w ramach przeprowadzenia aktualizacji systemów operacyjnych na stacjach i serwerach i/lub silnika baz danych do wyższej wersji. Termin przeprowadzenia aktualizacji do ustalenia z Zamawiającym. Zwykle nie jest to sprawa pilna, jakkolwiek samo zadanie może wymagać szybkiej realizacji, często w dni ustawowo wolne od pracy (konieczność zminimalizowania czasu trwania przerwy serwisowej). Powyższy temat będzie raczej dotyczył środowiska centralnego systemów konsularnych ze względu na poziom skomplikowania i wielkość baz danych. Priorytet 3.

Szacunkowa częstotliwość występowania tego typu zgłoszeń: 2 razy podczas trwania Umowy

5. **Zmianie ulega treść Warunków świadczenia gwarancji stanowiących załącznik nr 7 do OPZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

#### **Warunki świadczenia gwarancji**

##### **Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania błędów**

#### Postanowienia ogólne

##### § 1

1. Zgłoszenia błędów wykonywane będą zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej oraz z należytą starannością.
2. Listę pracowników Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń określa Załącznik nr 2 Zmiana lub rozszerzenie listy stanowisk pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.
3. W przypadku dokonywania zgłoszenia błędu za pośrednictwem e-maila, Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia z wykorzystaniem adresu e-maila określonego w Załączniku nr 2. Zgłoszenie dokonane z adresu innego niż własny lub pod innym adresem e-maila nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do reakcji.

## Zobowiązania Wykonawcy

### § 2

1. W odniesieniu do zgłoszeń błędów dot. modyfikacji Oprogramowania Systemów konsularnych, objętych Umową, Wykonawca zobowiązuje się do:
  - rozwiązywania problemów Zamawiającego, w tym poprzez merytoryczną pomoc konsultantów za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, bądź poprzez zaplanowaną asystę stanowiskową,
  - podejmowania reakcji na zgłoszone przez Zamawiającego błędy w Oprogramowaniu i błędy eksploatacyjne oraz ich naprawy w czasie zgodnym z wymogami opisanymi w Załączniku nr 4.
2. Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia Zamawiającemu Systemu Zgłaszania Błędów, który będzie umożliwiał dokonanie zgłoszenia błędu w działaniu Oprogramowania, o zawartości merytorycznej co najmniej odpowiadającej informacjom zawartym na wzorze wiadomości e-mail zgłoszenia błędu stanowiącego Załącznik nr 3. System Zgłaszania Błędów powinien być dostępny dla upoważnionych użytkowników, rejestrowanych na podstawie adresu e-mail, w trybie 24h/7dni w tygodniu poprzez sieć internetową. Narzędzie powinno wspierać podstawowe funkcjonalności, takie jak:
  - przyjmowanie zgłoszeń błędów, incydentów, usterek,
  - kategoryzowanie incydentów, nadawanie im priorytetów, terminów realizacji,
  - delegowanie zgłoszeń do odpowiednich osób,
  - monitorowanie statusów zgłoszeń i śledzenie historii ich realizacji,
  - raportowanie.
3. **Zamawiający dopuszcza, że Systemu Zgłaszania Błędów oraz Systemu do Zgłaszania Potrzeb Serwisowych i Utrzymaniowych może być tym samym Systemem.**

## Zgłoszenie Błędu

### § 3

1. W razie wystąpienia błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje zgłoszenia błędu. Zgłoszenie błędu polega na przekazaniu Systemem Zgłaszania Błędów lub e-mailem zgłoszenia zawierającego opis błędu w działaniu Systemu.
2. Zgłoszenie uznaje się za dokonane z chwilą zarejestrowania zgłoszenia w Systemie Zgłaszania Błędów lub otrzymania potwierdzenia o dostarczeniu wiadomości e-mail.

3. Strony ustalają, że w przypadku awarii Systemu Zgłaszania Błędów zgłoszenia o błędach w działaniu Systemów konsularnych MSZ będą przekazywane do Wykonawcy drogą mailową.
4. Szablon wiadomości e-mail przekazującego zgłoszenie błędu stanowi Załącznik nr 3.
5. Po wznowieniu działania Systemu Zgłoszenia Błędów wszystkie zgłoszenia o błędach przekazane Wykonawcy drogą mailową muszą być przeniesione do wyżej wymienionego systemu.
6. Zgłoszenie błędu:
  - 1) realizowane za pośrednictwem wiadomości e-mail uznaje się za dokonane z chwilą wysłania Zgłoszenia przez Zamawiającego,
  - 2) otrzymane po godz. 16.15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będzie jako powiadomienie otrzymane o godz. 8.15 następnego dnia roboczego.
7. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszona wada lub błędne działanie Systemów konsularnych nie podlega gwarancji, Wykonawca argumentuje swoją decyzję poprzez przedstawienie Zamawiającemu przeprowadzonej analizy zgłoszonego błędu. Zamawiający nie ponosi kosztów związanych z analizą zgłoszonego błędu.

#### Zakończenie naprawy Błędu

##### § 4

1. Po wykonaniu przez Wykonawcę naprawy, Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów wykonanego zlecenia. Czas trwania testów nie jest wliczany do czasu naprawy wady.
2. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów lub zgłosić uwagi, co do sposobu realizacji naprawy.
3. Jeśli Zamawiający zgłosił uwagi co do sposobu realizacji naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów wraz z odpowiednim uzasadnieniem. Po ponownej naprawie Wykonawca postąpi zgodnie z ust. 1. Czas od otrzymania uwag, co do sposobu realizacji naprawy, do ponownego zgłoszenia gotowości do testów jest wliczany do czasu naprawy.
4. Jeżeli naprawa błędów Oprogramowania wiązała się z koniecznością naniesienia poprawek do dokumentacji, wówczas Wykonawca przekaże zaktualizowaną dokumentację. Wykonawca ustali z Zamawiającym czas w jakim zaktualizowana dokumentacja zostanie przekazana Zamawiającemu. Po pozytywnej weryfikacji wprowadzonych zmian uprawniony pracownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie lub gdy wprowadzone zmiany nie spełniają jego oczekiwań przekazuje swoje uwagi. Po zamknięciu zgłoszenia przez uprawnionego pracownika Zamawiającego, realizacja zgłoszenia jest zakończona. W przypadku braku



reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte po upływie 10 dni roboczych.

**Pracownicy delegowani przez Wykonawcę do realizacji Umowy**

## Kwalifikacje pracowników Wykonawcy

## § 1

1. Pracownicy Wykonawcy realizujący przedmiot Umowy muszą spełniać wymagania dotyczące zdolności technicznej i kwalifikacji zawodowych określonych w **OPZ**.
2. W przypadku uzasadnionej konieczności zmiany osoby wskazanej do wykonania Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania innej osoby, o nie mniejszych kwalifikacjach i doświadczeniu.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zatwierdzenia osoby o której mowa w ust.2 , a w przypadku jakichkolwiek wątpliwości, do jej nie zaakceptowania. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania kolejnej osoby o nie mniejszych kwalifikacjach i doświadczeniu.
4. Na życzenie Zamawiającego, w terminie 5 dni roboczych, Wykonawca ma obowiązek przedstawienia do wglądu życiorysów zawodowych oddelegowanych pracowników.
5. Na wniosek Wykonawcy lista pracowników Wykonawcy upoważnionych do świadczenia Usług może zostać rozszerzona o dodatkowych ekspertów.
6. Zmiana listy upoważnionych pracowników nie wywołuje zmiany treści Umowy.

## Lista upoważnionych pracowników Wykonawcy

## § 2

1. Wzór listy upoważnionych pracowników Wykonawcy świadczących Usługę.

L.p	Imię i nazwisko	Nr telefonu	Email	Kwalifikacje zawodowe (Wykształcenie i doświadczenie zawodowe zgodnie z SIWZ)	Zakres wykonywanych czynności – rola w projekcie

## Pracownicy delegowani przez Zamawiającego do realizacji Umowy

### Zakres upoważnień pracowników MSZ

#### §1

1. Zamawiający upoważni swoich pracowników do wykonywania czynności związanych z realizacją niniejszej Umowy. Możliwe są następujące rodzaje zakresów upoważnień:
  - a. akceptacja dokumentacji dot. planowanych zmian w Oprogramowaniu,
  - b. akceptacja kalkulacji kosztów realizacji zamówienia,
  - c. zgłaszanie błędów, podgląd stanu zgłoszonych przez siebie błędów,
  - d. podgląd stanu realizacji wszystkich błędów,
  - e. potwierdzenie prawidłowości realizacji poprawy błędów pod względem zakresu jakości i terminowości,
  - f. potwierdzanie prawidłowości realizacji modyfikacji oraz pod względem zakresu jakości i terminowości,
  - g. zlecenie prac o których mowa w Załączniku nr 6 do **OPZ** Warunki Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych,
  - h. akceptacja pracochłonności i terminu wykonania prac o których mowa w Załączniku nr 6 do **OPZ** Warunki Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych.
2. Zamawiający wskaże kierownika zespołu Systemów konsularnych ze strony Zamawiającego.
  - 1.

#### Dane teleadresowe

#### §2

1. Adres poczty elektronicznej pod jakim Zamawiający może składać zlecenia:  
.....
2. Dane adresowe siedziby Wykonawcy:  
.....
3. Dane adresowe oddziału warszawskiego Wykonawcy:  
.....
4. Dane adresowe Zamawiającego:

Biuro Informatyki i Telekomunikacji  
Ministerstwo Spraw Zagranicznych  
al. J Ch. Szucha 22  
00-580 Warszawa

Upoważnieni pracownicy MSZ

#### §3

1. Wzór listy pracowników Zamawiającego upoważnionych do realizacji przedmiotu Umowy.

Lp	Imię i Nazwisko	Stanowisko / Departament	Nr telefonu	e-mail	Zakres upoważnienia
1					
2					2.
3					

**Wzór wiadomości e-mail zgłoszenia błędu**

Data wystąpienia błędu: [data]

System: [nazwa systemu/ modułu dla którego wystąpił błąd]

Środowisko: [nazwa środowiska dla którego wystąpił błąd]

Wersja: [wersja systemu dla której wystąpił błąd]

Osoba zgłaszająca: [ imię i nazwisko osoby zgłaszającej błąd]

Lokalizacja: [Centrala/ nazwa placówki zagranicznej]

Numer telefonu: [ numer kontaktowy do osoby zgłaszającej błąd]

Opis błędu: [opis błędu]

Opis czynności wykonywanych przez użytkownika do momentu wystąpienia błędu: [opis czynności]

Inne okoliczności / informacje dodatkowe: [dodatkowe informacje]

## Zasady świadczenia gwarancji

### § 1

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć gwarancję zgodnie z zapisami dotyczącymi gwarancji w Umowie.
2. Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1 ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe działanie Oprogramowania Systemów konsularnych MSZ w związku ze świadczonymi Usługami oraz za kompletność Dokumentacji. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Systemów konsularnych MSZ lub nieprawidłowości Dokumentacji, Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia w terminach i na zasadach określonych w niniejszym Załączniku.

### Zgłoszenie błędu

### § 2

3. W razie wystąpienia błędu upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje zgłoszenia błędu na warunkach i zasadach określonych w Załączniku nr 1 Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania błędów. Zmiana lub rozszerzenie listy pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń błędów wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.

### Naprawa błędu

### § 3

1. Wykonawca zobowiązuje się do naprawy wady w jak najkrótszym czasie, przy czym maksymalne czasy do naprawy wady zostały przedstawione w ust. 5.
2. Wykonawca zobowiązuje się należyście zabezpieczyć wprowadzone dane do Systemów konsularnych przy wystąpieniu usterki, a następnie przywrócić je po zakończeniu naprawy błędu.
3. Dopuszcza się możliwość dokonania naprawy błędu przywracającej pełną sprawność funkcjonalną Systemów konsularnych środkami zastępczymi, gdyby miało to być konieczne dla dotrzymania terminów dokonania naprawy wymienionych w ust. 5.

4. W celu klasyfikacji zgłoszeń i wskazania sposobu usunięcia wad wprowadza się następujące pojęcia:
- a. błąd – stan Systemu, spowodowany wadami Oprogramowania, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją, mogący skutkować lub skutkujący ograniczeniem bądź brakiem realizacji dowolnej funkcji Systemu;
    - i) Kategoria zgłoszenia A (sytuacja awaryjna) – wystąpił błąd, którego skutki spowodowały zatrzymanie Systemu lub systemu składowego;
    - ii) Kategoria zgłoszenia B – wystąpił błąd, stwarzający istotne ograniczenie w działaniu Systemu lub systemu składowego, uniemożliwiający realizację funkcji biznesowych Systemu lub systemu składowego;
    - iii) Kategoria zgłoszenia C – działanie Systemu lub systemu składowego w sposób niezgodny z Dokumentacją;
  - b. rozwiązanie – zmiana wykonana, dostarczona lub zalecona w dostarczonym przez Wykonawcę Oprogramowaniu, której skutkiem jest eliminacja błędu poprzez przywrócenie Systemowi funkcjonalności w pełni zgodnej z Dokumentacją. W szczególności zmiana wykonana w kodzie Oprogramowania, zmiana parametrów lub porada usuwająca przyczynę zgłoszenia błędu i powodująca prawidłowe działanie Systemu;
  - c. środek zastępczy – tymczasowe Rozwiązanie błędu, nieeliminujące całkowicie przyczynę jego powstania, ale zmniejszające Kategorię błędu;
5. Maksymalny czas do naprawy wady:

Kategoria błędu	Maksymalna ilość dni na poprawę błędu od daty/godziny przekazania zgłoszenia błędu
A	1 dni robocze
B	3 dni roboczych
C	10 dni roboczych

#### Zakończenie naprawy błędu

#### § 4

1. Po wykonaniu przez Wykonawcę naprawy, Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów wykonanego zlecenia. Czas trwania testów nie jest wliczony do czasu naprawy wady.
2. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów lub zgłosić uwagi, co do sposobu realizacji naprawy.

3. Wszelka komunikacja Zamawiającego z Wykonawcą dotycząca naprawy błędu powinna się odbywać za pośrednictwem Systemu Zgłaszania Błędów. Jeśli Zamawiający zgłosił uwagi co do sposobu realizacji naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag oraz do ponownego zgłoszenia gotowości do testów wraz z odpowiednim uzasadnieniem. Po ponownej naprawie następuje ponowienie procedury zgodnie z ust. 1 i 2. Czas od otrzymania uwag, co do sposobu realizacji naprawy, do ponownego zgłoszenia gotowości do testów jest wliczany do czasu naprawy.
4. Po dokonaniu naprawy Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia ponownych testów dotyczących poprawności działania systemu. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie nie może przekroczyć 15 dni. Zamawiający może następnie przedstawić uwagi co do sposobu i rezultatów realizacji usługi, które powinny zostać odnotowane w rejestrze interwencji naprawczych.
5. Wykonawca prowadzić będzie rejestr interwencji naprawczych i dostarczać Zamawiającemu miesięczne raporty w formie pisemnej, zawierające liczbę interwencji, czas naprawy oraz specyfikację naprawionych elementów.
6. Zaakceptowane przez Zamawiającego miesięczne raporty interwencji naprawczych stanowią podstawę do odbioru usług gwarancyjnych.

**6. Zmianie ulega treść pkt 12 Skróconego opisu obecnie funkcjonujących Systemów Konsularnych, stanowiącego załącznik nr 8 do Opisu Przedmiotu Zamówienia. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

12. W ramach systemów konsularnych stosowane są biblioteki zewnętrzne, w szczególności:

- aktualny NSIS + pluginy LockedList.dll, nsSCM.dll
- Infragistics 17.2.20172 **lub wersja wyższa**
- Crystal Reports 13.0.2 **lub wersja wyższa**
- NLog 2.0.0 **lub wersja wyższa**
- Dynamic PDF 5.1.7 **lub wersja wyższa**
- Microsoft WSE 2.0 SP3
- DevExpressComponents-15.2.4 **lub wersja wyższa**
- PostSharp-4.2.18 **lub wersja wyższa**
- Microsoft.VisualStudio.QualityTools.WebTestFramework
- BotDetect 3.0.16 **lub wersja wyższa**
- Entity Framework 6.1.3 **lub wersja wyższa**
- NUnit 2.0.50727 **lub wersja wyższa**

**7. Zmianie ulega § 1 Istotnych Postanowień Umowy, stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Definicje pojęć - zostaje dodana nowa definicja – Oprogramowanie Standardowe:**

Oprogramowanie Standardowe - komercyjne i niekomercyjne oprogramowanie zewnętrzne, tj. biblioteki i programy zewnętrzne, które dostarcza Wykonawca jako uzupełnienie własnego kodu.



**8. Zmianie ulega treść § 3 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

1. Przedmiot Umowy będzie wykonywany w lokalizacjach Zamawiającego ~~na terenie m.st. Warszawy przy al. J.Ch. Szucha 23, ul. Karłowicza 1A oraz ul. Krywulka 2~~, Wykonawcy z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Strony ustalają, iż na wskazanie Zamawiającego, usługi - z wyłączeniem prac wdrożeniowych - muszą być wykonywane w lokalizacjach Zamawiającego na terenie m. st. Warszawy. W takim przypadku Zamawiający zapewni odpowiednie warunki pracy zespołowi Wykonawcy, gdzie „odpowiednie warunki” oznaczają zgodne z Kodeksem Pracy.

**9. Zmianie ulega treść § 9 ust. 2 Istotnych postanowień umowy stanowiących załącznik nr 2 do SIWZ. Po wprowadzeniu zmiany, treść otrzymuje brzmienie:**

Wykonawca zapewnia poprawne funkcjonowanie Oprogramowania Systemów konsularnych, , także w środowisku testowym i szkoleniowym Zamawiającego oraz zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad ukrytych powstałych czy ujawnionych w wyniku Modyfikacji.”

Serwis i utrzymanie istniejących Systemów konsularnych jest realizowany przez Zamawiającego, w ramach umowy zakłada się możliwość zlecenia wybranych czynności jako Usług Dodatkowych, w ramach realizacji danej Modyfikacji, stosownie do potrzeb Zamawiającego.

**Pytanie 1:**

W punkcie 7.3 i 7.4 SIWZ Zamawiający na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu wymaga doświadczenia w metodyce wymiarowania za pomocą punktów funkcyjnych, zgodnej z normą ISO/IEC 14143-6. Jednocześnie w OPZ i jego załącznikach mowa jest o metodzie COSMIC (ISO/IEC 19761).

Czy Zamawiający potwierdza, że warunek zostanie spełniony jeżeli Wykonawca wykaże się doświadczeniem w zakresie realizacji usług i doświadczeniem osób w stosowaniu metodyki COSMIC?

**Odpowiedź:**

Norma ISO/IEC 14143-6 uwzględnia również metodykę COSMIC, jako jedną z kilku stosowanych metod szacowania rozmiaru oprogramowania (Functional Size Measurement Methods).

**Pytanie 2:**

Dotyczy Załącznik nr 1 do SIWZ Opis przedmiotu zamówienia

Pkt. 15. Zamawiający ponosi tak wyliczone koszty (ilość punktów funkcyjnych CFP pomnożona przez zaoferowaną przez Wykonawcę cenę jednego punktu) danej modyfikacji, ale nie więcej niż 120% wartości z szacowania wstępnego.

Zamawiający ogranicza wartość zamówienia danej modyfikacji po wymiarowaniu pełnym do 120% szacowania wstępnego. Co w przypadku, gdy dane do wymiarowania wstępnego, co zostanie ujawnione po pełnym wymiarowaniu, nie pozwalały Wykonawcy na wykonanie precyzyjnego szacowania wstępnego a wartość wymiarowania pełnego przekroczy 120% szacowania wstępnego?

Wniosek Wykonawcy:

Wykonawca wnosi o wykreślenie ograniczenia dot. wartości maksymalnej wymiarowania pełnego dla danej Modyfikacji.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zakłada konieczność dokonywania precyzyjnego definiowania wymagań (właściwa gradacja wymagań) i realnego szacowania wstępnego rozmiaru planowanej modyfikacji. Wyszacowana wielkość modyfikacji, a zarazem jej przybliżony koszt będzie jednym z czynników decydujących o ostatecznym zakresie zamówienia zleconego Wykonawcy. Zamawiający zakłada, że Wykonawca będzie dysponował odpowiednią wiedzą i doświadczeniem, umożliwiającym dokonywanie precyzyjnego szacowania wstępnego.

**Pytanie 3:**

Dotyczy Załącznik nr 2 do SIWZ Istotne Postanowienia Umowy

§ 3. Miejsce świadczenia pkt. 1. Przedmiot Umowy będzie wykonywany w lokalizacjach Zamawiającego na terenie m. st. Warszawy z zastrzeżeniem ust. 2.

Proszę o udostępnienie listy placówek, które będą podlegały pod realizację niniejszego zamówienia.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści SIWZ w tym zakresie.

**Pytanie 4:**

Dotyczy § 7. Warunki ogólne wykonania umowy pkt. 3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zażądania wymiany oddelegowanego pracownika Wykonawcy bądź innej osoby będącej w dyspozycji Wykonawcy zaangażowanej w realizację Umowy, jeżeli kwalifikacje takiej osoby okażą się lub staną się niezgodne z zapisami Umowy lub jeżeli jego kandydatura zostanie zakwestionowana przez służby ochrony Zamawiającego. Korzystając z uprawnienia określonego w niniejszym przepisie Zamawiający jest zobowiązany zwrócić się na piśmie do Wykonawcy z wnioskiem o wymianę oddelegowanego pracownika.

Co Zamawiający rozumie poprzez stwierdzenie „... lub jeżeli jego kandydatura zostanie zakwestionowana przez służby ochrony Zamawiającego. ...”, gdyż jeżeli kandydatura potwierdza kwalifikacje nie mniejsze niż wymagane na dane stanowisko taka kandydatura powinna być zaakceptowana przez Zamawiającego.

Wykonawca wnosi o wykreślenie ww. zapisu i / lub określenie mierzalnych warunków braku akceptacji danej kandydatury.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści SIWZ w tym zakresie.

**Pytanie 5:**

Dotyczy: § 7. Warunki ogólne wykonania umowy pkt. 6. Z chwilą rozpoczęcia realizacji Umowy Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość kontaktów serwisowych za pomocą następujących kanałów zgłoszeniowych:

W jakim celu Zamawiający wymaga zapewnienia kontaktów serwisowych w przypadku gdzie Wykonawca nie wykonał jeszcze żadnych prac w zakresie Modyfikacji?

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści SIWZ w tym zakresie.

**Pytanie 6:**

Dotyczy § 7. Warunki ogólne wykonania umowy pkt. 7 ... Wykonawca zobowiązuje się zapewnić pełną zgodność Systemu z przepisami prawa i zasadami obowiązującymi w Polsce, w zakresie w jakim ww. przepisy prawa i zasady będą odnosić się do Systemu...

Proszę o doprecyzowanie zapisu o wskazanie przepisów prawa które dotyczą System. Ogólne stwierdzenie zastosowane ww. punkcie uniemożliwia Wykonawcy oszacowania pracochłonności a tym samym złożenia oferty zawierającej wszystkie koszty.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą przekazując mu informacje o wskazanych wyżej przepisach i zasadach na wszystkich etapach realizacji Umowy.

**Pytanie 7:**

Dotyczy § 7. Warunki ogólne wykonania umowy pkt. 7 ... Wykonawca, uwzględnia środki techniczne mające na celu skuteczną realizację zasad ochrony danych, zapewniające adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych...

Proszę o doprecyzowanie co Zamawiający rozumie poprzez środki techniczne w ramach realizacji Umowy. Środki techniczne można podzielić na:

- środki ochrony fizycznej,
- środki dotyczące sprzętu infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej oraz

- środki w ramach stosowanych programów i baz.

Czy w rozumieniu Zamawiającego w ramach realizacji modyfikacji Wykonawca ma zapewnić ww. środki techniczne?

**Odpowiedź:**

Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić środki techniczne w ramach stosowanych programów i baz danych.

**Pytanie 8:**

Dotyczy § 9. Obowiązki Wykonawcy pkt. 2. Wykonawca zapewnia poprawne funkcjonowanie Systemów konsularnych, w tym również po jego modyfikacjach wykonanych w ramach niniejszej Umowy, także w środowisku testowym i szkoleniowym Zamawiającego oraz zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad ukrytych powstałych czy ujawnionych w wyniku wyżej wymienionych modyfikacji.

Zamawiający wymaga poprawnego funkcjonowania Systemów konsularnych w ramach niniejszej Umowy. Zamawiający nie określił ani w Umowie ani w formularzu ofertowym możliwości określenia kosztów związanych z utrzymaniem, o którym mowa w pkt. Powyżej.

oraz § 12. Gwarancja pkt. 5. W ramach gwarancji, o której mowa w ust. 1-3, wszystkie błędy w funkcjonowaniu Systemów konsularnych, w zakresie modyfikacji wprowadzonych w ramach realizacji przedmiotu umowy będą usuwane przez Wykonawcę w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie. Wszelkie koszty związane z usunięciem ww. błędów pokrywać będzie Wykonawca.

Ze względu na niejasne i zbyt ogólne zapisy w Umowie jak i w Załączniku nr 7 do OPZ Warunki świadczenia gwarancji, proszę o potwierdzenie, że gwarancja o której mowa w umowie dotyczyć będzie tylko i wyłącznie tych Systemów / modułów / komponentów zmodyfikowanych przez Wykonawcę a serwis i utrzymanie istniejących Systemów konsularnych przed modyfikacjami realizowany będzie poprzez Zamówienie usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści SIWZ w tym zakresie dot. gwarancji (Załącznik nr 4 do załącznika nr 7 do OPZ w par. 1 ust. 2) oraz w§ 9 ust. 2 IPU.

**Pytanie 9:**

Dotyczy Załącznik nr 6 do OPZ Warunki serwisu i utrzymania systemów konsularnych

Pkt. 7. Usługa dodatkowa Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ będzie mogła być świadczona w trakcie realizacji całej Umowy, licząc od momentu podpisania Umowy do zakończenia realizacji Umowy. Okres świadczenia usługi oraz przeznaczona pula punktów funkcyjnych na jej realizację będzie podana na etapie Wezwania do przedstawienia Propozycji Modyfikacji.

Czy pula punktów funkcyjnych świadczenia Usługi Dodatkowej usługi Serwisu i utrzymania Systemów konsularnych MSZ zawiera się w puli punktów funkcyjnych określonej w formularzu ofertowym?

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści SIWZ w tym zakresie.

**Pytanie 10:**

Dotyczy: Załącznik nr 8 do OPZ Skrócony opis obecnie funkcjonujących Systemów Konsularnych  
Pkt. 15. Systemy konsularne, poprzez komponent komunikacji, wymieniają dane z 8-mioma systemami zewnętrznymi, w tym z: Paszportowym Systemem Obsługi Obywatela (PS2O), Wizowym Systemem Informacyjnym (VIS), Systemem Informacyjnym Schengen drugiej generacji (SIS II), Krajowym Systemem Konsultacyjnym (KSK), systemem POBYT v.2, Centralnym Rejestrem Wizowym (CRW).

Proszę o przekazanie jaki / jakie w obecnie działającym Systemie są zaimplementowane standardy wymiany danych z każdym z ww. systemów zewnętrznych.

**Odpowiedź:**

Komunikacja odbywa się z poprzez Web Serwisy, które wymieniają się komunikatami w formacie XML.

**Pytanie 11:**

Dotyczy: Załącznik nr 8 do OPZ Skrócony opis obecnie funkcjonujących Systemów Konsularnych  
Pkt. UWAGI (na końcu dokumentu): Zamawiający nie wyklucza możliwości przepisania od nowa programu lub jego części w celu efektywniejszego wykorzystania dostępnych technologii informatycznych, o ile Wykonawca wyrazi taką potrzebę. Zakłada się, że w takim wypadku konieczny byłby stosowany aneks do istniejącej Umowy, przy czym Zamawiający nie przewiduje ponoszenia dodatkowych wydatków związanych z takimi pracami.

Czy ww. zapis należy rozumieć, że ewentualne przepisanie całego komponentu na nową technologię np. celem spełnienia wymagań, o których mowa w Umowie w zakresie min. opisanym w § 7. Warunki ogólne wykonania umowy, zmiana technologii będzie zawierała się w wycenie modyfikacji zleconej przez Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie przewiduje z tytułu ewentualnego przepisania części lub całego komponentu na nową technologię ponoszenia dodatkowych wydatków, chyba, że wynikają one z dodatkowych wymagań pozafunkcjonalnych zdefiniowanych w ramach Modyfikacji. Zamawiający zakłada, że ze względu na rozwój technologii i narzędzi programistycznych realizacja części wymagań w ramach zleconych Modyfikacji może być łatwiejsza dla Wykonawcy po wprowadzeniu zmiany technologicznej.

**Pytanie 12:**

Pytanie ogólne do Załącznik nr 8 do OPZ Skrócony opis obecnie funkcjonujących Systemów Konsularnych

Wykonawca wnosi o dołączenie do dokumentacji przetargowej informacji na poziomie komponentów Sytemu, Architektury logicznej wraz z informacją o przepływach komunikatów pomiędzy komponentami.

**Odpowiedź:**

Metoda wymiarowania systemów informatycznych w punktach funkcyjnych jest niezależna od stosowanych języków programowania, technologii, metodologii projektowej czy zdolności i możliwości zespołu zaangażowanego w proces wytwórczy systemu. Przekazanie szczegółowych informacji dotyczących architektury systemu będzie możliwe po zawarciu umowy.

**Pytanie 13:**

Czy Zmawiający przewiduje możliwość rozwoju systemów/podsystemów w innych technologiach niż C#, np. przy zastosowaniu JAVA?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyklucza możliwości rozwoju systemu /podsystemów w innych technologiach niż obecnie wykorzystywane, aczkolwiek naturalnym wydaje się wprowadzanie modyfikacji w obecnie wykorzystywanym środowisku programowania (Visual Studio 2015 i język C#).

**Pytanie 14:**

Czy zapis "w przypadku opóźnienia Wykonawcy w wykonywaniu obowiązków gwarancyjnych – w wysokości 0,01 % (słownie: jedna setna procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;" dotyczy kar umownych zakresu Usług dodatkowych?

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmodyfikował zapisy Załącznika nr 2 do SIWZ Istotne Postanowienia Umowy.

**Pytanie 15:**

Czy wszystkie modyfikację systemu będą objęte usługą serwisowania lub gwarancji?

**Odpowiedź:**

Gwarancją będą objęte wszystkie Modyfikacje zrealizowane przez Wykonawcę. Usługa serwisowa dotyczy sporadycznych zleceń dla rozwiązania określonych problemów. Nie będzie to usługa świadczona stale.

**Pytanie 16:**

Dotyczy próbki.

Czy próbka, składana wraz ofertą ma być opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy?

**Odpowiedź:**

Tak, Formularz oferty wraz z załącznikami i dokumentami sporządzanymi przez Wykonawcę powinien być podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy; w przypadku, gdy ofertę podpisują osoby, których upoważnienie do reprezentacji nie wynika z dokumentów rejestrowych, wymaga się aby Wykonawca dołączył do oferty pełnomocnictwo w postaci dokumentu elektronicznego, opatrzonemu kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

**Pytanie 17:**

Dotyczy: par. 1 ust. 1 IPU (Załącznik nr 2 do SIWZ) - Protokół Odbioru Końcowego Modyfikacji  
Prosimy o podanie definicji „okresu stabilizacji”, po którym będzie podpisany przez Strony Protokół Odbioru Końcowego Modyfikacji. Na ile Zamawiający określa czas trwania okresu stabilizacji? Informacja ta jest istotna, biorąc pod uwagę, że, zgodnie z par. 5 ust. 2 umowy, wynagrodzenie Wykonawcy będzie płatne po każdorazowym odbiorze Modyfikacji, potwierdzonym podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego Modyfikacji.

**Odpowiedź:**

Przez okres stabilizacji rozumiemy okres do trzech miesięcy, licząc od dnia wdrożenia oprogramowania na produkcyjnym środowisku Zamawiającego. Czas trwania okresu stabilizacji jest każdorazowo określany w zamówieniu Modyfikacji.

**Pytanie 18:**

Dotyczy: par. 12 ust. 1 IPU (Załącznik nr 2 do SIWZ)

Prosimy o zmianę zapisu na następujący: „ Wykonawca udziela gwarancji na okres 24 miesięcy na każdy Produkt Modyfikacji od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego Modyfikacji.” Przy obecnym zapisie, na Modyfikacje zrealizowane na początku trwania umowy Wykonawca będzie musiał udzielić nawet 5- letniej, lub dłuższej gwarancji.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z ww. wymogiem gwarancja dla wszystkich zrealizowanych modyfikacji w ramach umowy wygasa w tym samym momencie. Należy podkreślić, że mówimy tutaj o modyfikacjach realizowanych w ramach tego samego oprogramowania, a nie o tworzeniu całych nowych wydzielonych systemów.

**Pytanie 19:**

Załącznik nr 1 do SIWZ, ustęp 10 cyt. „W przypadku znaczących rozbieżności co do wartości, wyrażonego w punktach funkcyjnych CFP, szacowania wstępnego danej modyfikacji, mogą być przywoływane opinie i wyliczenia biegłych, certyfikowanych dla metodyki Cosmic”.

oraz Załącznik nr 1 do SIWZ, ustęp 14, cyt. „Złożoność danej modyfikacji jest szczegółowo dokumentowana i wyliczana w punktach funkcyjnych CFP wg metodyki Cosmic (tak zwane: wymiarowanie pełne) w trakcie jej realizacji. Wyliczenie to może być przedstawiane biegłym do oceny.”

Jeżeli Zamawiający podpisze umowę z Wykonawcą, to znaczy, że przyjął jego ofertę i zgadza się na daną wycenę jednego punktu funkcyjnego. W ślad za tym, jeżeli zgodnie ze sztuką szacowania metodyką Cosmic dana modyfikacja zostanie oszacowana na X PF, to na jakiej podstawie w przywołanym zapisie Zamawiający chce „podważać jej wartość wyrażoną w PF”? Przykładowe 100 PF wyliczone po 1 pln czy po 100 pln za PF to nadal 100 PF. Czy Zamawiającemu co do intencji w cytowanym zapisie chodziło może o liczbę PF?

Jeżeli tak to prosimy o zmianę zapisu, aby wyraźnie wskazywał na rozbieżności co do „liczby punktów funkcyjnych” a nie ich „wartości wyrażonej w punktach funkcyjnych”.

Przyjmując, że chodzi o liczbę punktów: Czy Zamawiający posiada doświadczenie i zasoby, aby oszacować „znaczące rozbieżności”, co zgodnie z zapisem byłoby dopiero podstawą i wyzwalaczem do powołania biegłych? Co w takiej sytuacji oznacza, że będą powoływani biegli? Kto będzie ponosił koszt jego/ich powołania? Jak będzie zapewniona niezależność biegłego?

**Odpowiedź:**

W obu wymienionych ustępach jest mowa o liczbie punktów funkcyjnych CFP, a nie o wartości kwotowej. Zamawiający nie ma zamiaru w żadnym przypadku podważać ceny punktu funkcyjnego określonej w podpisanej umowie. Cytowane zapisy mają za zadanie ochronić Zamawiającego przed nieświadomym bądź świadomym zawyżaniem wyliczeń ilości punktów funkcyjnych CFP przez Wykonawcę. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji przez biegłych, przedstawionych przez Wykonawcę wycen i prawidłowości ich sporządzenia. Koszty ww. weryfikacji ponosi Zamawiający. Zamawiający zakłada, że w przypadku wystąpienia istotnych rozbieżności będą one wyjaśniane wspólnie z Wykonawcą. Opinie biegłych nie będą wiążące dla Wykonawcy, jakkolwiek zgodnie z zapisami zawartymi w SIWZ Zamawiający może zrezygnować ze zlecenia realizacji danej modyfikacji

**Pytanie 20:**

Załącznik nr 1 do SIWZ, w ustęp 12 cyt. „Do momentu formalnego podpisania Szablону Zamówienia, Zamawiający może zrezygnować, bez ponoszenia konsekwencji finansowych, ze zlecenia danej modyfikacji.”

Taki zapis oznacza, że Wykonawca ponosi koszty koncepcji, wstępnej analizy, wstępnej wyceny i w związku z tym, iż nie ma żadnego ograniczenia takich prac, Zamawiający może zlecać analizę i wycenę dowolnych zagadnień i żadnego nie zamówić, co spowoduje tylko ponoszenie kosztów przez Wykonawcę.

Co więcej Zamawiający może zlecić wycenę kilku zmian, żeby zdecydować którą wykonać, mimo, że doświadczenie wskazuje mu, że będzie miał środki co najwyżej na jedną z nich.

Zakładając, że nie taka jest intencja Zamawiającego i że Zamawiający ma świadomość, że wykonanie prac, z których czerpie korzyści kosztuje Wykonawcę i należy się za to wynagrodzenie, prosimy, o doprecyzowanie zapisu, tak aby formalnie nie był jedynie nieograniczonym ryzykiem dla Wykonawcy np. poprzez ustalenie, procentowej wartości danego wyszacowania (np. 2 czy 5 %), ewentualnie doprecyzowanie, że liczba zleceń realizacji modyfikacji nie będzie mniejsza niż 80% liczby zamawianych wycen.

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający poprzez wszczęcie procedury przetargowej deklaruje faktyczną potrzebę i chęć wprowadzania zmian do systemów konsularnych. Założenie, że intencją Zamawiającego jest zlecenie wycen modyfikacji i ich późniejsze nierealizowanie jest podnoszeniem kwestii teoretycznego ryzyka, które nigdy w rzeczywistości nie wystąpi. Może się oczywiście zdarzyć, że jakaś wyceniona modyfikacja nie będzie realizowana, lub zmieni się jej zakres jeszcze przed podpisaniem zamówienia, ale Zamawiający oczekuje, że będą to sytuacje wyjątkowe, mające swoje uzasadnienie. Odwrotnie, propozycja opłacania wycen czy formalnego zadeklarowania stosunku zlecanych wycen do wycen realizowanych rodzi rzeczywiste ryzyko wyspecjalizowania się Wykonawcy w realizacji nierzetelnych, niemożliwych do przyjęcia wycen zleceń, za które Zamawiający będzie musiał zapłacić albo nawet wymuszona zostanie realizacja modyfikacji zbędnej lub absurdalnej. W odróżnieniu od Zamawiającego, Wykonawca w kontekście realizacji modyfikacji do systemów konsularnych nie jest związany faktycznymi potrzebami oraz wymogiem kierowania się celowością i racjonalnością przy wprowadzaniu zmian.

#### **Pytanie 21:**

Umowa, paragraf 2 ustęp 5 cyt. „Wytworzone oprogramowanie musi być zgodne ze standardami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 AA.”

Prosimy o potwierdzenie, że obecne oprogramowanie jest w pełni zgodne z wymienionymi standardami.

Jeśli obecne oprogramowanie w jakimś aspekcie nie jest zgodne z tym i standardami, to kto ponosi koszty dostosowania do tego standardu?

Np. Istnieje jakaś funkcjonalność, którą w ramach zlecenia należy zmodyfikować i sam koszt modyfikacji będzie niewielki, natomiast koszt dostosowania do wymienionego standardu bardzo duży. W takim wypadku wycena w PF nie pokryje kosztów dostosowania i Wykonawca czytając literalnie ww. zapis nie ma możliwości oszacowania takich kosztów dostosowania do standardów.

W jaki sposób Zamawiający zaplanował, aby Wykonawca mógł rozliczyć koszty dostosowania obecnego oprogramowania do wymienionych standardów?

#### **Odpowiedź:**

Cytowany zapis odnosi się do wprowadzanych przez Wykonawcę modyfikacji. Jeśli w konkretnym przypadku prace programistyczne powinny zostać rozszerzone i nie można ich wprost wycenić w punktach funkcyjnych CFP, to takie potrzeby mogą zostać wyszczególnione w ramach szacowania wstępnego jako wymagania pozafunkcjonalne, a ich pracochłonność podana w roboczogodzinach.



**Pytanie 22:**

Umowa, paragraf 3 „Miejsce świadczenia”, cyt.

„1. Przedmiot Umowy będzie wykonywany w lokalizacjach Zamawiającego na terenie m. st. Warszawy z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Strony ustalają, iż za zgodą Zamawiającego usługi mogą być wykonywane w siedzibie

Wykonawcy, z wyłączeniem prac wdrożeniowych”.

W związku z tym, iż Przedmiot Umowy ma być wykonywany w lokalizacji Zamawiającego to Zamawiający powinien zadeklarować, iż zapewni odpowiednie warunki pracy dla zespołu Wykonawcy (np. przy realizacji dużej modyfikacji bierze udział 2 analityków, 5 programistów, 3 testerów). Czy rzeczywiście Zamawiający ma takie intencje, aby programiści i inni specjaliści wykonywali prace w jego siedzibie? Czy może choćby ze względu na charakter zadań jakim są modyfikacje Zamawiający może odwrócić założenia z cytowanych punktów tj.

„1. Przedmiot Umowy będzie wykonywany w lokalizacjach Wykonawcy z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Strony ustalają, iż na wskazanie Zamawiającego, usługi - z wyłączeniem prac wdrożeniowych - muszą być wykonywane w lokalizacjach Zamawiającego na terenie m. st. Warszawy. W takim przypadku Zamawiający zapewni odpowiednie warunki pracy zespołowi Wykonawcy, gdzie „odpowiednie warunki” oznaczają zgodne z Kodeksem Pracy”.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści SIWZ w tym zakresie.

**Pytanie 23:**

Umowa, paragraf 7 ustęp 10 cyt. „Strony ustalają, że wszelkie prace i czynności związane z wykonywaniem Umowy będą prowadzone w miarę możliwości (szczegóły w załącznikach do OPZ) w sposób, który nie będzie powodował przestoju w środowisku. W szczególności, na życzenie Zamawiającego, będą się one odbywały poza godzinami pracy Zamawiającego, w tym także w weekendy.”

Prosimy o informację w jaki sposób przewidując prace w weekendy i poza standardowymi godzinami Zamawiający planował rozliczenie takiej pracy? Oczywiście jest, że taka praca jest inaczej wyceniana. Przy obecnej konstrukcji jedyną wyceną jest punkt funkcyjny, a nawet na okoliczność wprowadzenia przez Zamawiającego innego miernika rozliczeń, Wykonawcy, aby oszacować koszty oferty w tym zakresie, muszą uzyskać choćby ramowe informacje, na jaką skalę Zamawiający planuje ww „żądania”. Prosimy o doprecyzowanie zapisów.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści SIWZ w tym zakresie.

**Pytanie 24:**

Załącznik nr 1 do OPZ, rozdział 4, punkt 4.2,

Prosimy o informację czy na chwilę obecną, dla każdego systemu konsularnego będącego przedmiotem umowy, Zamawiający posiada kompletne poniżej wymienione elementy:

- model wymagań,
- model przypadków użycia zgodny ze specyfikacją UML 2.5 (zbiór diagramów przypadków użycia) zawierający nowe, modyfikowane, usuwane przypadki użycia (w tym przypadki użycia zidentyfikowane w dokumentacji istniejących Systemów),
- model dziedziny systemu (logiczny model danych),
- specyfikację poszczególnych przypadków użycia (scenariusze główne i alternatywne uwzględniające wszystkie możliwe przebiegi, opis reguł i powiązane przypadki użycia),
- Wzory i zakresy informacyjne dokumentów i raportów,

- model parametryzacji systemu -specyfikację słowników oraz parametrów systemowych,
- prototyp funkcjonalny Modyfikacji w zakresie co najmniej mapy nawigacyjnej oraz projektów interfejsu użytkownika,

Jeśli Zamawiający nie ma np. kompletnych modeli, to jest to o tyle istotne, że w sytuacji, gdy Zamawiający zleci realizację choćby prostej modyfikacji dla istniejącej już funkcjonalności, ale „dotykającej” znacznej części systemu, to i tak na Wykonawcy spocznie obowiązek przygotowania kompletnych modeli zarówno w zakresie danej modyfikacji, ale również dla pozostałej powiązanej z tą zmianą części systemu. W jaki sposób Wykonawca będzie mógł rozliczyć poniesione koszty na wytworzenie brakujących modeli?

**Pytanie 25:**

Czy Zamawiający posiada modele klas dla wyceny w punktach funkcyjnych? Jeżeli tak to prosimy o jego udostępnienie.

**Odpowiedź na pytanie 24 i 25:**

Zamawiający nie posiada dokumentacji technicznej zgodnej z wymogami metodyki wymiarowania oprogramowania metodą punktów funkcyjnych COSMIC. Taka dokumentacja będzie dopiero tworzona w ramach niniejszej umowy, w odniesieniu do poszczególnych modyfikacji oraz w wersji ujednocionej. Problem braku zgodnej z wymogami analitycznymi dokumentacji został uwzględniony w „Podręczniku wymiarowania metoda COSMIC – Systemy Konsularne” w pkt. 6.2 „Opis Szacowania wstępnego”. W ramach szacowania wstępnego stosuje się wtedy odpowiednio wyższe ilości punktów CFP dla danej złożoności zmiany.

**Pytanie 26:**

Prosimy o podanie pełnej listy oprogramowania standardowego wykorzystywanego przez systemy konsularne, z wersją i liczbą licencji oraz rodzajem licencji.

**Odpowiedź:**

Systemy konsularne są zainstalowane na komputerach/serwerach z systemem Windows. Stacje klienckie korzystają w większości z systemu Windows 7, a serwery – Windows 2008 R2. W przypadku zakończenia wsparcia dla danej wersji systemu przez Microsoft, zakładana jest jego migracja do wersji wyższej. Oprogramowanie zostało napisane z wykorzystaniem Visual Studio 2015 w większości w oparciu o .NET Framework 4.0. Lista wykorzystywanych komponentów znajduje się w załączniku nr 8 do OPZ, z tym że w związku z aktualizacją środowiska programistycznego ich wersje mogą ulegać zmianie.

**Pytanie 27:**

Wymaganie 4 – czy wysłanie decyzji do centrali odbywa się automatycznie tak jak przesłanie sprawy do centrali (wymaganie 2) czy ręcznie przez kierownika w placówce?

**Odpowiedź:**

Decyzja, po jej podjęciu przez konsula, jest automatycznie wysyłana do centrali.

W celu opracowania Próbki, w przypadku gdy Wymaganie nie precyzują danego elementu procesu, Zamawiający dopuszcza by Wykonawca zinterpretował go samodzielnie. To oznacza, że zarówno wysłanie decyzji automatycznie jak i przesłanie jej ręcznie, zostanie ocenione jako poprawne.

**Pytanie 28:**

Wymaganie 5 – czy raport powinien być generowany automatycznie (w systemie, mailowo) czy na żądanie użytkownika (jakiego, kto może generować raport)?

**Odpowiedź:**

Raporty generowane są na żądanie użytkownika, który posiada stosowne uprawnienia. W celu opracowania Próbkki, w przypadku gdy Wymagania nie precyzują danego elementu procesu, Zamawiający dopuszcza żeby Wykonawca zinterpretował go samodzielnie.

**Pytanie 29:**

Wymaganie 1-4 - Proszę o potwierdzenie czy dobrze rozumiemy proces tworzenia sprawy wynikający z wymagań z próbkki?

Krok	Użytkownik / system	Opis biznesowy
1	Pracownik placówki	Utworzenie sprawy, uzupełnienie wymaganych danych
2	Automat	Przesłanie poprawnie uzupełnionej sprawy z jednostki do centrali
3	Automat	Nadanie unikatowego identyfikatora
4	Kierownik placówki	Wydanie decyzji, wysłanie decyzji do centrali

**Odpowiedź:**

Nadesłana interpretacja jest w ocenie Zamawiającego prawidłowa.

W celu opracowania Próbkki, w przypadku gdy Wymagania nie precyzują danego elementu procesu, Zamawiający dopuszcza by Wykonawca zinterpretował go samodzielnie.

**Pytanie 30:**

Uzgodnienie projektowe – jak będzie wyglądało przygotowanie Uzgodnienia Projektowego na etapie Próbkki? Docelowo powinno być przygotowane wspólnie przez Zamawiającego i Wykonawcę. Czy przy tworzeniu próbkki można przyjąć założenia, które nie zostały wpisane wprost w wymaganiach a będą kluczowe do szacowania lub definicji przypadków użycia lub modelu?

**Odpowiedź:**

W celu opracowania Próbkki, w przypadku gdy Wymagania nie precyzują danego elementu procesu, Zamawiający dopuszcza by Wykonawca zinterpretował go samodzielnie.

**Pytanie 31:**

Dotyczy: Rozdziału 7 Warunki udziału w postępowaniu, pkt. 7.4 lit. b i c.

Zamawiający dla ról: Analityk oraz Architekt IT wymaga, aby dedykowana osoba posiadała doświadczenie, związane z udziałem w co najmniej dwóch projektach informatycznych polegających na budowie lub modyfikacji systemów informatycznych (...), w każdym każdorazowo stosowano metodykę wymiarowania za pomocą punktów funkcyjnych, zgodną z normą ISO/IEC 14143-6.

Wnosimy o zmianę warunku w zakresie wymagania, aby w każdym z 2-óch projektów stosowano metodykę wymiarowania za pomocą punktów funkcyjnych, zgodną z normą ISO/IEC 14143-6, na wymaganie „... metodykę wymiarowania za pomocą punktów funkcyjnych, zgodną z normą ISO/IEC 14143-6 stosowano co najmniej w jednym z projektów” dla obu ról.

Uwzględniając, że próg wartościowy projektów, jakimi należy wykazać się dla danej osoby jest postawiony wysoko oraz fakt, że tylko część z projektów realizowanych na rynku opiera się o wymiarowania za pomocą punktów funkcyjnych, obecne wymaganie znacznie zawęży ilość oferentów. Doświadczenie w zakresie stosowania metodyki wymiarowania za pomocą punktów funkcyjnych, zgodną z normą ISO/IEC 14143-6 w co najmniej jednym z projektów zapewnia oraz potwierdza Zamawiającemu, iż osoba wskazana do danej roli nabyła wiedzę z ww. zakresu wymiarowania za pomocą punktów funkcyjnych oraz wykorzystywała ją w projekcie informatycznym

wymaganym przez Zamawiającego. Tym samym doświadczenie wskazanych osób zapewni należyłą realizację zadań w postępowaniu.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie przewiduje zmiany w tym zakresie.

***Ponadto, Zamawiający informuje, iż otrzymał zawarte poniżej pismo Odwołującego:***

W nawiązaniu do treści wniesionego przez Sygnity S.A. (Sygnity) odwołania złożonego w toku Postępowania oraz dokonanej przez Państwa 25 lipca 2019 r. modyfikacji treści dokumentacji przetargowej (dalej: zmiany SIWZ z 25 lipca), a także mając na uwadze zajęte przez Państwa stanowisko w toku postępowania odwoławczego przed Krajową Izbą Odwoławczą 29 lipca 2019 r., niniejszym zgodnie z ustną deklaracją, którą złożyliśmy na posiedzeniu KIO, pozwalamy sobie sformułować nasze uwagi w stosunku do dokonanej zmiany SIWZ z 25 lipca. W naszej ocenie Państwa modyfikacja nie dokonuje zmian, jakich Sygnity oczekiwało wobec uwzględnienia przez Zamawiającego odwołania w całości. Poniżej przedstawiamy nasze stanowisko w tej sprawie.

W pierwszej kolejności wskazujemy, iż konieczne jest podjęcie przez Państwa definitywnej decyzji, co do sposobu w jaki ma być Państwu świadczona usługa Serwisu i utrzymania Systemów Konsularnych, tj.:

- w sposób przewidujący stałą gotowość do świadczenia usług serwisowych, a więc co do zasady w przypadku oczekiwania gotowości w sposób ciągły, z przyjęciem oczekiwanego przez Zamawiającego SLA, co implikuje wprowadzenie wynagrodzenia o charakterze ryczałtowym,
- w sposób przewidujący zlecenie Wykonawcy podejmowania konkretnych działań, w miarę potrzeb Zamawiającego, które to zlecenia będą miały w istocie charakter konsultacji, a co za tym idzie wynagradzane będą w formie stawki godzinowej, za rzeczywisty czas realizacji danej usługi, jako usługi dodatkowej.

Sygnity wskazuje, iż w treści odwołania nie proponowała wprowadzenia konkretnych zmian w SIWZ w tym względzie, ponieważ nie były jej znane intencje Zamawiającego, co jego wyboru czy

świadczone mają być usługi konsultacji w ramach usług dodatkowych czy może jednak usługi serwisowe, o czym mowa powyżej. W tym miejscu jednak pragniemy zaznaczyć, iż wprowadzone przez Państwa w odpowiedzi na odwołanie zmiany SIWZ z 25 lipca nie usuwają tej właśnie zasadniczej wątpliwości. Zamawiający wskazuje bowiem, że *„Zamawiający nie przewiduje świadczenia przez Wykonawcę usługi Serwisu czy utrzymania dla Systemów konsularnych MSZ w trybie ciągłym. To znaczy, że Zamawiający zastrzega sobie tylko możliwość zlecenia prac serwisowych Wykonawcy w sytuacji, gdy nie będzie w stanie rozwiązać problemu we własnym zakresie.”*, jednocześnie jednak oczekując, zgodnie z treścią Załącznika nr 6 do OPZ, stałej gotowości do świadczenia tej usługi.

Wykonawca pozwala sobie wyjaśnić, iż gotowość jest - co nie budzi przecież żadnych wątpliwości w praktyce - immanentną cechą usług o charakterze ciągłym. Wymaga bowiem zaangażowania i dostępności określonych zasobów ludzkich i sprzętowych, a zatem ponoszenia w tym celu stałych kosztów. Zamówienia publiczne mają charakter umów odpłatnych, zaś proponowana cena musi uwzględniać wszystkie koszty Wykonawcy. W przypadku zaś umów o charakterze ramowym (a z taką w istocie mamy do czynienia w tym Postępowaniu), które nie przewidują gwarancji określonego

poziomu zleceń (przychodu) w okresie obowiązywania umowy, skalkulowanie wynagrodzenia dla usług o charakterze ciągłym jest po prostu niemożliwe.

Tym samym, jeśli Państwa intencje w zakresie oczekiwanego świadczenia Państwu tzw. usług serwisowych, to w rzeczywistości oczekiwanie do rozwiązywania konkretnych problemów (takie stanowisko wyraziliście Państwo w dniu posiedzenia KIO) i intencja ta jest aktualna, wskazujemy Państwu na następujące elementy SIWZ, które powinny podlegać zmianie, tak aby dokonane przez Państwa uwzględnienie odwołania w całości faktycznie odpowiadało wątpliwościom, które przedstawił w nim Wykonawca:

- usunięty powinien zostać załącznik nr 6, ponieważ wszelkie Usługi dodatkowe będą zlecane i uruchamiane zgodnie z ustaleniami Stron; względnie usunięte z tego załącznika powinny zostać wszelkie postanowienia, które w zakresie świadczenia Państwu usług dodatkowych wprowadzają oczekiwanie pozostawania w gotowości do świadczenia usług o charakterze serwisowo- konsultacyjnym, o których mowa w Załączniku nr 6 do OPZ, w tym względzie korekty wymagają postanowienia tego załącznika; korekta ta powinna polegać także na usunięciu tabeli ustalającej poziom SLA, każdorazowo usługi te powinny być realizowane w czasie odpowiednim do zgłoszonego przez Państwa problemu wymagającego rozwiązania;
- modyfikacji podlegać powinny wszelkie postanowienia wzoru Umowy, które wskazują na zasady rozliczenia usług dodatkowych o charakterze serwisowo-konsultacyjnym oraz szkoleniowym, poprzez odwołanie do punktów funkcyjnych; w tym miejscu Wykonawca pragnie podkreślić, iż nie ma wątpliwości, iż metoda Cosmic nie jest podstawą do wyliczania pracochłonności usług takich jak oczekiwane usługi o charakterze serwisowo-konsultacyjnym czy szkoleniowym, zaś Zamawiający nie może jej w sposób sztuczny do takiego celu przeznaczać;

tytułem przykładu Sygnity pragnie przywołać rozliczenie usługi szkoleniowej - gdyby założyć, zgodnie z obecnym brzmieniem SIWZ, że wynagrodzenie za szkolenie ma być rozliczane za faktyczne godziny jego przeprowadzenia wówczas za sześciogodzinne szkolenie Wykonawcy należałoby się (przy założeniu, iż jeden punkt funkcyjny warty jest np. 2000 zł brutto), 600 złotych!; zaś w koszcie tym należy założyć co najmniej także: przygotowanie takiego dedykowanego szkolenia (takiego bowiem oczekuje Zamawiający), przygotowanie i wydrukowanie materiałów szkoleniowych, niewiadomą zaś pozostaje, czy szkolenie prowadzić będzie jeden czy większa liczba prowadzących (co rozliczając w proponowany przez Zamawiającego sposób, tj. po stawce za roboczogodzinę, pozostaje bez znaczenia dla wysokości wynagrodzenia, jakie otrzymać miałyby za to Wykonawca), dla jakiej grupy osób, w jakiej lokalizacji etc.; również w odniesieniu do świadczenia usług serwisowo- konsultacyjnych jest to równie nieprawidłowe, Wykonawca nie może przecież uczynić żadnych założeń, co do złożoności konsultacji czy kompetencji osób, jakich oczekiwał będzie Zamawiający, dla każdego konkretnego zlecenia, tym samym jedynie osobogodzina może stanowić podstawę prawidłowego skalkulowania kosztu, nie zaś roboczogodzina, która pozostawia kwestię zaangażowania liczby osób bez znaczenia;

- Wykonawca pragnie także wskazać, iż Zamawiający powinien w sposób jednoznaczny i nie budzący wątpliwości rozgraniczyć zobowiązania Wykonawcy na podstawie udzielonej gwarancji, tak aby nie było wątpliwości, jakie wady (błędy) wynikają ze zrealizowanych przez Wykonawcę Modyfikacji, a co podlegać powinno usunięciu samodzielnie przez Zamawiającego lub w ramach świadczenia przez Wykonawcę Usług dodatkowych; w zakresie gwarancji istotne jest również jasne rozgraniczenie zakresu gwarancji od pozostałych odpłatnych usług, tytułem przykładu Sygnity przywołuje koszt związany z przeprowadzeniem analizy czy dany błąd jest błędem gwarancyjnym, czy nie podlegającym gwarancji, jest to

istotne, ponieważ skoro Wykonawca nie świadczy/ł usług (żadnych usług) w ramach ryczałtu, a jedynie w ramach konkretnych zleceń to zlecenie analizy błędu a w ślad za tym jej koszt powinien być przez Wykonawcę ponoszony jedynie, gdy wynik analizy wskazuje, że jest to zgłoszenie gwarancyjne, w każdym innym przypadku koszt takiej analizy powinien być pokrywany przez Zamawiającego, który nie powinien zamawiać (przyjmować) nieodpłatnych świadczeń;

- W konsekwencji decyzji Zamawiającego przesądzającej iż nie zamierza on zamawiać usług serwisu i utrzymania w ich standardowym rynkowym rozumieniu, tj. świadczeniu ich w sposób ciągły za ryczałtowanym okresowym wynagrodzeniem i jasnego sprecyzowania, że przedmiotem zamówienia jest m.in. świadczenie przez Wykonawcę szeroko rozumianych Usług dodatkowych, Wykonawca wskazuje na potrzebę korekty w szczególności następujących postanowień wzoru Umowy (Wykonawca wskazał na konieczne minimalne zmiany w zakresie Załącznika nr 6 do OPZ powyżej), w opisany niżej sposób:
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 1 - Definicja Usługi dodatkowej: „*Usługa dodatkowa – Rodzaj Zamówienia, zatwierdzony przez Strony, którego efektem jest Produkt dodatkowy*”;
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 1 - Definicja produktu dodatkowego: „*Produkt dodatkowy -Inny rodzaj przedmiotu Zamówienia niż wskazany dla Produktu. Produktem dodatkowym mogą być np. konsultacje, szkolenia, dokumentacja czy oprogramowanie standardowe*”;
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 1 - Definicja Zamówienie: „*Zamówienie - Zatwierdzone przez Strony zapotrzebowanie na realizację Modyfikacji lub Produktu dodatkowego, stanowiące podstawę realizacji danej Usługi, bądź Usługi dodatkowej, na warunkach określonych w załączonej Propozycji Modyfikacji / Propozycji Usługi dodatkowej*”;
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 1 - Definicja Propozycji Usługi dodatkowej - „*Propozycja Usługi dodatkowej - Rekomendacje Wykonawcy dotyczące zakresu i sposobu realizacji Usługi dodatkowej zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego, wyrażonym w wezwaniu do złożenia Propozycji Usługi dodatkowej*.”;
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 5 - wprowadzenie zapisów o jednostkowych cenach za punk funkcyjny i osobogodzinę (a w konsekwencji skorygowanie formularza ofert);
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 7 ust 6: „*Najpóźniej z chwilą rozpoczęcia testów akceptacyjnych pierwszej Modyfikacji oprogramowania Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość kontaktów na potrzeby świadczenia gwarancji za pomocą następujących kanałów zgłoszeniowych*”;
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 9 ust 2: „*Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego usuwania wad Modyfikacji, na zasadach opisanych w § 12 Umowy*”;
  - o Załącznik nr 2 do SIWZ - IPU - § 12 ust 8: usunięcie postanowienia - Wykonawca wyjaśnia, że jego obowiązkiem jest świadczenie gwarancji, której efektem jest usunięcie błędu Modyfikacji - realizacja usuwania i testowania błędu w sytuacji, gdy Wykonawca jednocześnie nie świadczy usług utrzymania za wynagrodzeniem o charakterze ryczałtowym, jest w ocenie Wykonawcy nadmiarowym wymaganiem Zamawiającego; pod rozważę Wykonawca wskazuje, iż ewentualnie pozostawić należy tylko pierwsze zdanie zmienione w następujący sposób: „*Gwarancja będzie świadczona przez Wykonawcę na własnym środowisku gwarancyjnym*.”;
  - o Załącznik nr 1 do SIWZ - OPZ - ust. 9: „*Usługa Gwarancji świadczona będzie dla tych komponentów systemu, które zostały zmodyfikowane przez Wykonawcę zgodnie z zatwierdzonym AOM, chyba że wykonana zmiana nie uwzględniła zawartych w AOM powiązań między zmodyfikowanymi komponentami, a komponentami zależnymi lub z nimi współpracującymi, co zaskutkowało nieprawidłową pracą Systemów konsularnych. W takim przypadku Wykonawca będzie zobowiązany do naprawy Systemów konsularnych w ramach świadczonej Gwarancji*.”

- o Załącznik nr 7 do OPZ „Warunki świadczenia gwarancji”, w tym jego Załącznik nr 1 „Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania błędów” - § 3 ust. 7: *„W przypadku stwierdzenia, że zgłoszona wada lub błędne działanie Systemów konsularnych nie podlega gwarancji, Wykonawca argumentuje swoją decyzję poprzez przedstawienie Zamawiającemu przeprowadzonej analizy zgłoszonego błędu. Zamawiający pokryje koszty związane z analizą błędu niepodlegającego gwarancji.”*;
- o Załącznik nr 7 do OPZ „Warunki świadczenia gwarancji”, w tym Załącznik nr 5 „Zasady świadczeni gwarancji” § 1 ust. 2: *„Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1 ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe działanie Systemów konsularnych MSZ w zakresie dokonanych zmian oraz za kompletność Dokumentacji w zakresie dokonanych zmian. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w działaniu Systemów konsularnych MSZ lub nieprawidłowości Dokumentacji w zakresie wprowadzonych zmian, Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia w terminach i na zasadach określonych w niniejszym Załączniku.”*.

**Odpowiedź:**

Zamawiający w odpowiedzi na złożone odwołanie dokonał stosownych zmian w treści SIWZ – zmiany z 25 lipca 2019 r. oraz zmiany zawarte w niniejszym piśmie.

Z poważaniem

Tomasz Żuk  
Przewodniczący komisji przetargowej

/podpisano elektronicznie/