



Nr post. 151/520/MN/2017

Gdańsk, dnia 26.04.2017 r.

WYJAŚNIENIA TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Dot. przetargu nieograniczonego na „Dostawę, zainstalowanie, uruchomienie i wdrożenie Systemu zarządzania zadaniami przewozowymi realizowanymi przez GAIT”.

Gdańskie Autobusy i Tramwaje Sp. z o. o. jako Zamawiający w niniejszym postępowaniu, działając na podstawie §17 ust. 7 Regulaminu Zamówień Publicznych Zakładu Komunikacji Miejskiej Sp. z o.o. w Gdańsku, w odpowiedzi na wnioski Wykonawców o wyjaśnienie treści SIWZ, udziela następujących odpowiedzi:

Pytanie 1:

Zagadnienie 1. SIWZ, rozdz. III. „Sposób rozliczenia zamówienia”, ust.1, 2 i 3.

- „1. Ostateczne rozliczenie wykonania zamówienia nastąpi w oparciu o podpisany bezusterkowy protokół odbioru dostawy, zainstalowania, uruchomienia i wdrożenia Systemu zarządzania zadaniami przewozowymi we wszystkich lokalizacjach wraz z implementacją automatycznej wymiany danych pomiędzy systemem BUSMAN oraz systemami ERP-EGERIA, MUNICOM, który będzie stanowił podstawę do wystawienia przez Wykonawcę Zamawiającemu Faktury VAT.*
- 2. Zapłata zostanie dokonana przelewem, w złotych polskich, na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę Faktury VAT, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Faktury VAT przez Zamawiającego.*
- 3. Rozliczenie Asysty technicznej odbywać się będzie na podstawie co miesięcznych, prawidłowo wystawionych Faktur VAT, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Faktury VAT przez Zamawiającego.”*

Wdrożenie systemu wymaga dostarczenia licencji Oprogramowania, które jest przedmiotem Umowy. Wiąże się to z koniecznością wniesienia opłaty licencyjnej od razu po podpisaniu Umowy. Jest to standardowa praktyka przy tego typu kontraktach. Przy dużych przedsięwzięciach praktykuje się podzielenie tej opłaty na dwie transze, pierwszą, najczęściej w wysokości ok. 60% płatną po podpisaniu Umowy i drugą płatną po odbiorze wdrożenia przy „Ostatecznym rozliczeniu”.

Podobnie rzecz ma się z kosztami wdrożenia, które najczęściej są wnoszone w trakcie wdrożenia miesięcznie na łączną kwotę ok. 70% całkowitych kosztów wdrożenia, a pozostała kwota ceny wdrożenia jest również regulowana po zakończeniu prac w ramach „Ostatecznego rozliczenia”.

Przy tak dużym kontrakcie wstrzymywanie wszystkich płatności do ostatecznego rozliczenia z punktu widzenia Wykonawcy jest niemożliwe.

Pytanie 1. Proszę o zapewnienie częściowego finansowania realizacji umowy przez dodanie płatności cząstkowych i dodanie przed ustępem dotyczącym „Ostatecznego rozliczenia dwóch ustępów dotyczących wcześniejszego wniesienia opłaty licencyjnej z podziałem na 2 transze – pierwszą, ok. 60% ceny licencji po podpisaniu umowy i drugą po zakończeniu wdrożenia oraz rozliczenia opłat wdrożeniowych w cyklu miesięcznym do wysokości ok. 70% kosztów wdrożenia i pozostałej części po odbiorze wdrożenia.

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe zmienia zapisy w SIWZ w Rozdziale III, które przyjmują brzmienie:

III. Sposób rozliczenia zamówienia

1. Zamawiający przewiduje możliwość przekazania Wykonawcy zaliczki, do wysokości 40% wartości netto za dostawę, zainstalowanie, uruchomienie, wdrożenie i licencję oprogramowania. Zaliczka będzie płatna, przez Zamawiającego, w terminie 30 dni od dnia podpisania Umowy, na podstawie Faktury pro-forma wystawionej przez Wykonawcę, na konto wskazane na Fakturze pro-forma.
2. Należność będąca różnicą pomiędzy ustaloną ceną za dostawę, zainstalowanie, uruchomienie, wdrożenie i licencję oprogramowania a zaliczką będzie płatna, przez Zamawiającego, w terminie 30 dni od dnia podpisania bezusterkowego protokołu odbioru, na podstawie Faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę.
3. Warunkiem wypłaty zaliczki jest uprzednie złożenie Zamawiającemu zabezpieczenia w formie gwarancji bankowej/ubezpieczeniowej lub weksła własnego, w wysokości przewidywanej do przekazania zaliczki, bezwarunkowego zwrotu zaliczki na pierwsze żądanie Zamawiającego oraz wystawienie Faktury pro-forma.
4. Dla udokumentowania wpłynięcia zaliczki Wykonawca zobowiązany jest wystawić Fakturę VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Rozliczenie wykonania zamówienia nastąpi w oparciu o podpisany przez Strony Umowy bezusterkowy protokół odbioru dostawy, zainstalowania, uruchomienia i wdrożenia Systemu zarządzania zadaniami przewozowymi we wszystkich lokalizacjach wraz z implementacją automatycznej wymiany danych pomiędzy systemem BUSMAN oraz systemami ERP-EGERIA, MUNICOM, który będzie stanowić podstawę do wystawienia przez Wykonawcę Zamawiającemu Faktury VAT.

6. Zapłata zostanie dokonana przelewem, w złotych polskich, na podstawie prawidłowo wystawionych przez Wykonawcę Faktur VAT, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Faktury VAT przez Zamawiającego.
7. Rozliczenie Asysty technicznej odbywać się będzie na podstawie co miesięcznych, prawidłowo wystawionych Faktur VAT, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Faktury VAT przez Zamawiającego.
8. Należność będzie płatna w formie przelewu z konta Zamawiającego, na konto Wykonawcy, wskazane na Fakturze VAT.
9. Za datę zapłaty uznaje się datę obciążenia konta Zamawiającego.
10. Wynagrodzenie za wykonanie zamówienia jest wynagrodzeniem ryczałtowym. Oznacza to, że Wykonawca nie jest upoważniony do żądania za wykonanie przedmiotu zamówienia wynagrodzenia przekraczającego cenę wynikającą z oferty i umowy nawet wtedy gdy nakład pracy i inne nakłady, które okażą się niezbędne do wykonania zamówienia będzie wyższy od pierwotnie zakładanych. Dlatego przed podjęciem decyzji o złożeniu oferty na realizację będącą przedmiotem zamówienia Wykonawca powinien dokładnie zapoznać się z przedmiotem prac, dokonać szczegółowej wizji lokalnej, wziąć pod uwagę wszelkie uwarunkowania towarzyszące tym pracom (wykonywane w obiekcie czynnym) - stopień skomplikowania prac pod względem technologicznym, organizacyjnym i innym. Wykonawca powinien także dokonać wszelkich niezbędnych uzgodnień z podmiotami wskazanymi w Rozdziale I. ust. 1. pkt 6) i pkt 7) w SWIZ.
11. Przyjmuje się, że cena ryczałtowa podana za całość zamówienia jest podana prawidłowo bez względu na sposób jej obliczenia. Podana cena ryczałtowa jest ceną ostateczną i nie podlega zmianom. Ewentualne pomyłki w wyliczeniu cen za poszczególne roboty w kosztorysie ofertowym nie będą skutkować odrzuceniem oferty.

Pytanie 2:

Zagadnienie 2. SIWZ, rozdz. IV. Termin wykonania zamówienia.

Dostawa, instalacja, uruchomienie i wdrożenie Systemu zarządzania zadaniami przewozowymi w terminie do 31.12.2018 r.

Biorąc pod uwagę termin składania ofert, potencjalne protesty i procedury sprawdzające należy liczyć się ze startem wdrożenia najwcześniej od 1 czerwca. Wdrożenie w ciągu 7 miesięcy tak rozległego systemu, szczególnie biorąc pod uwagę start wdrożenia w okresie wakacyjnym jest bardzo trudne, obarczone dużym ryzykiem opóźnienia i nie dotrzymania terminu końcowego. Wdrożenia takich systemów w terminach półrocznych są możliwe w mniejszych jednostkach, jedno zajezdniowych i jedno taborowych. W przypadku tego projektu termin zakończenia wdrożenia powinien być na 31 maja 2019 r.

Pytanie 1. Proszę o wydłużenie okresu wdrożenia do 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia wdrożenia.

Odpowiedź:

Zamawiający zgadza się na wydłużenie okresu wdrożenia Systemu do 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia wdrożenia.

Pytanie 3:

Zagadnienie 3. Dostawa sprzętu i oprogramowania bazodanowego.

Zamawiający wymaga dostawy wraz z systemem informatycznym dodatkowych elementów:

- Serwera bazy danych SQL,
- Alkomatów,
- Czytników UNIQE,
- Czytników kodów kreskowych,
- Urządzeń RFID do rejestracji zjazdów i wyjazdów na bramach,
- Bramki SMS,

Suma kosztów wymaganego sprzętu i oprogramowania zewnętrznego znacząco podnosi koszt systemu. Tymczasem formularz ofertowy zawiera tylko dwie pozycje do wyceny:

- Wartość dostawy, zainstalowania, uruchomienia i wdrożenia systemu,
- Wartość asysty technicznej.

Brak osobnej pozycji do wyceny sprzętu i oprogramowania zewnętrznego oraz wyceny jego utrzymania powoduje konieczność dodania tych kosztów do kosztów ogólnych, co w konsekwencji zaciemnia wycenę zasadniczego systemu, który jest przedmiotem oferty, a Zamawiającemu utrudni porównanie ofert od różnych wykonawców.

Pytanie 3. Proszę o modyfikację Załącznika 1 do SIWZ „Oferta cenowa” w taki sposób aby wydzielić odrębnie:

1. Koszty licencji systemu zarządzania zadaniami przewozowymi.
2. Koszt wdrożenia systemu.
3. Koszt sprzętu i oprogramowania zewnętrznego wymaganego do dostarczenia wraz z systemem.
4. Koszt asysty technicznej systemu.
5. Koszt asysty technicznej i utrzymania sprzętu i oprogramowania zewnętrznych dostawców.

Odpowiedź:

Zamawiający zgodnie z zapisami Rozdziału I. ust. 1. pkt. 3) SIWZ wymaga dostarczenia silnika bazy danych który musi pracować w środowisku Windows 2008/2012/2016. Zamawiający żąda podania minimalnych parametrów serwera fizycznego, które zapewnią odpowiednią wydajność dla projektowanego systemu. Na tej podstawie Zamawiający dokona zakupu odpowiedniego sprzętu. Zakup ten nie stanowi przedmiotu niniejszego postępowania.

Zamawiający wymaga dostarczenia alkomatów wraz z czytnikiem kart zbliżeniowych jako jednego zestawu. Kontrola zgłaszania się kierowców do pracy zakłada autoryzację pracownika na alkomacie i po badaniu przekazania informacji do systemu o gotowości do podjęcia pracy. Musi istnieć także możliwość ręcznego wprowadzania do systemu informacji o gotowości pracownika do pracy na wypadek awarii alkomatu lub przekazania urządzenia do atestowania. Zamawiający wymaga udzielenia gwarancji na dostarczone alkomaty min. 12 miesięcy od dnia ich uruchomienia i przekazania do użytkowania. Zgodnie z SIWZ Zamawiający żąda dostarczenia 3 szt. takich zestawów (alkomat + czytnik).

Wymagane w SIWZ czytniki kodów kreskowych muszą zostać dostarczone przez Wykonawcę w ilości 12 szt. co stanowi integralną część przedmiotu zamówienia. Czytniki muszą umożliwiać odczyt kodu umieszczonego m.in. na kartach drogowych. Zamawiający wymaga udzielenia gwarancji na czytniki na okres min. 36 miesięcy od dnia ich uruchomienia i przekazania do użytkowania.

W Rozdz. I. ust. 1. pkt. 36) (Opis funkcjonalny- Rozkład jazdy) Zamawiający informuje, iż na chwilę obecną prowadzi ręczną ewidencję wyjazdów i zjazdów pojazdów z i do zajezdni. System musi umożliwiać implementację rozwiązania automatycznego odczytu wyjazdów i zjazdów opartej np. na technologii RFID.

Rozwiązanie automatyczne nie jest przedmiotem zamówienia. Zamawiający w dalszym ciągu będzie prowadził w Systemie ręcznie ewidencję zjazdów i wyjazdów.

W kontekście powyższych wyjaśnień Zamawiający nie widzi konieczności modyfikacji Załącznika Nr 1 do SIWZ.

Pytanie 4:

Zagadnienie 4. Bramki SMS. Zamawiający pisze w SIWZ:

„System musi zapewniać możliwość udostępniania danych o harmonogramie pracy oraz komunikatów dla prowadzących pojazdy poprzez serwis WWW oraz lokalnie na dyspozytorniach Zamawiającego, oraz przekazywanie informacji poprzez komunikaty SMS. Bramki SMS oraz utrzymanie usługi po stronie Zamawiającego.”

Pytanie 4. Proszę o potwierdzenie w czyjej gestii jest zakup i uruchomienie bramki SMS, czy zapewnia ja Zamawiający, czy też wymagane jest dostarczenie bramki przez Wykonawcę.

Odpowiedź:

Uruchomienie oraz utrzymanie bramek SMS po stronie Zamawiającego.

W kontekście powyższego wyjaśnienia Zamawiający nie widzi konieczności modyfikacji Załącznika Nr 1 do SIWZ.

Pytanie 5:

Zagadnienie 5. Dostawa systemu automatycznej rejestracji wyjazdów i zjazdów na bramach zajezdni.

Pytanie 5. Proszę o podanie dokładnej liczby bram, które będą musiały być uzbrojone w taki system, jest to konieczne do wyceny kosztów sprzętu do oferty.

Odpowiedź:

Odpowiedź powyżej, zawarta w odpowiedzi na pytanie 3.

Pytanie 6:

Zagadnienie 6. Integracje z systemami zewnętrznymi. Zamawiający w SIWZ wymaga dokonania uzgodnień z dostawcami tych systemów w związku z integracjami. Dostawcy eksploatowanych w GAIT systemów informatycznych nie są stroną dla Wykonawcy w tym postępowaniu. Obowiązek zapewnienia współpracy tych dostawców przy tworzeniu integracji systemów z systemem wdrażanym przez Wykonawcę w ramach tego postępowania oraz pokrycia kosztów tej integracji po stronie dostawców tych systemów, którzy są związani umowami z Zamawiającym, leży zgodnie z PZP po stronie Zamawiającego.

Pytanie 6. Proszę o modyfikacje zapisów dotyczących integracji oferowanego systemu z systemami eksploatowanymi w GAIT poprzez usunięcie zapisów wymagających samodzielnych ustaleń Wykonawcy z ich dostawcami i dodanie zapisu o tym, że Zamawiający zapewnia wszystkie niezbędne informacje i dokumentację niezbędną do wymaganych integracji oraz zapewni współpracę dostawców integrowanych systemów podczas prac integracyjnych bez dodatkowych kosztów dla Wykonawcy, oraz zgodnie z uzgodnionym harmonogramem prac wdrożeniowych.

Odpowiedź:

Zamawiający w trakcie prac nad dokumentacją przetargową dotyczącą niniejszego postępowania otrzymał od Dostawców systemów użytkowanych w GAI T ustne zapewnienie o chęci współpracy podczas wdrażania nowego rozwiązania.

Zamawiający zapewni współpracę Dostawców systemów użytkowanych w GAI T z Wykonawcą podczas prac integracyjnych. Zamawiający nie może podjąć zobowiązania o zapewnieniu braku kosztów związanych z integracją systemów na tym etapie postępowania.

Harmonogram wdrożenia musi zostać opracowany po zapoznaniu się z zakresem integracji i opracowaniu jej rozwiązania, aby zapewnić właściwe ramy czasowe na wykonanie tego zadania.

Pytanie 7:

Zagadnienie 7. Załącznik I do SIWZ Warunki gwarancji i asysty technicznej. Zamawiający dzieli błędy na 3 rodzaje i wymaga naprawy w terminach jak poniżej.

<i>Priorytet</i>	<i>Czas rozwiązania problemu</i>	<i>Maksymalna miesięczna liczba zgłoszeń konsultacji merytorycznych z działania Systemu</i>
<i>Krytyczny</i>	<i>8 godzin</i>	<i>5</i>
<i>Ważny</i>	<i>24 godziny</i>	<i>10</i>
<i>Mniej Ważny</i>	<i>60 godzin</i>	<i>Nielimitowany</i>

Zgłoszenie priorytetu Krytycznego i Ważnego Zamawiający zgłasza w każdym czasie na podany przez Wykonawcę nr telefonu lub e-mail.

Natomiast zgłoszenie z priorytetem Mniej Ważny Zamawiający zgłasza w godzinach świadczenia konsultacji telefonicznych przez Wykonawcę.

Pytanie 7. Proszę o określenie czy podane liczby godzin dotyczą godzin roboczych, czy godzin liczony w sposób ciągły od zgłoszenia błędu.

Odpowiedź:

Podane w Załączniku I do SIWZ terminy napraw błędów dotyczą godzin roboczych liczonych od momentu zgłoszenia w godz. 8-17 od poniedziałku do piątku.

Pytanie 8:

Pytanie 8. Proszę o wyjaśnienie, czy Zamawiający pisząc o zgłoszeniu błędów o priorytecie Krytycznym i Ważnym „w każdym czasie” wymaga naprawy błędu w podanej liczbie godzin liczonej od momentu zgłoszenia co w praktyce oznacza bardzo kosztowny serwis w trybie 24-7-365, czy też godziny naprawy będą liczone w czasie pracy serwisu, czyli w dni robocze w godzinach 8 – 17?

Odpowiedź:

J.w.: Podane w Załączniku I do SIWZ terminy napraw błędów dotyczą godzin roboczych liczonych od momentu zgłoszenia w godz. 8-17 od poniedziałku do piątku.

Odpowiedź:

Pytanie 9:

Zagadnienie 7. Załącznik I do SIWZ Warunki gwarancji i asysty technicznej.

<i>Priorytet</i>	<i>Czas rozwiązania problemu</i>	<i>Maksymalna miesięczna liczba zgłoszeń konsultacji merytorycznych z działania Systemu</i>
<i>Krytyczny</i>	<i>8 godzin</i>	<i>5</i>
<i>Ważny</i>	<i>24 godziny</i>	<i>10</i>
<i>Mniej Ważny</i>	<i>60 godzin</i>	<i>Nielimitowany</i>

Zamawiający wprowadza trzy kategorie błędu, nie podając ich definicji. Z doświadczeń wyniesionych z wsparcia technicznego systemów informatycznych wynika, że wprowadzanie pośrednich kategorii błędu prowadzi wyłącznie do sporów co do rodzaju błędu i nie usprawnia serwisu. Błędy jako jedno z kluczowych pojęć w kontraktach informatycznych powinny być zdefiniowane jednoznacznie i transparentnie, tak aby ich kategoryzacja i tryb naprawy nie budził żadnych wątpliwości.

Pytanie 9. Proszę zdefiniowanie błędów w jednoznaczny sposób i ograniczenie ilości ich kategorii do dwóch. Poniżej przykładowy zapis definiujący błędy:

- a. *Przez błąd Oprogramowania rozumie się niewykonanie funkcji Oprogramowania opisanych w dokumentacji systemu albo ich wykonanie niezgodnie z aktualną instrukcją użytkownika, nie spowodowane przez: działanie użytkownika, inne systemy informatyczne w tym operacyjne, niewłaściwą obsługę, awarię sprzętu lub sieci komputerowej, wirusy komputerowe.*
- b. *Błąd Krytyczny tzw. awaria – błędy oprogramowania całkowicie uniemożliwiające użytkowanie programu.*
- c. *Nie kwalifikują się jako błędy, uwagi do funkcjonalności i propozycje zmian funkcjonalnych wykraczające poza zakres określony specyfikacją funkcjonalną i dokumentacją Oprogramowania.*

Odpowiedź:

Zamawiający nie dopuszcza możliwości wprowadzenia rozwiązania zastępczego w przypadku awarii.

Jeśli awaria spowodowana jest problemami technicznymi związanymi ze sprzętem, Zamawiający podejmie odpowiednie kroki w celu przywrócenia działania systemu (zmiana środowiska, zastosowanie procedury Recovery itp.).

Jeśli awaria spowodowana jest błędem dostarczonego Systemu Wykonawca zobowiązany jest do jej usunięcia w określonych w SIWZ ramach czasowych.

Pytanie 10:

Zagadnienie 7. Załącznik I do SIWZ Warunki gwarancji i asysty technicznej - cd.

Zamawiający pomija w ogóle możliwość wprowadzenia tymczasowego rozwiązania zastępczego w przypadku awarii.

Zamawiający pomija również czasy reakcji na zgłoszenie w ramach serwisu technicznego.

Zamawiający podaje terminy naprawy błędów zbyt restrykcyjne dla tego typu umowy. Prawdłowo skonstruowane wymagania co do terminów realizacji naprawy błędów powinny zawierać wszystkie podane powyżej elementy, a czasy naprawy powinny być dopasowane do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.

Pytanie 10. Proszę o modyfikację zapisów dotyczących czasów reakcji i czasów naprawy błędów z uwzględnieniem możliwości udostępnienia rozwiązania zastępczego. Poniżej podaje przykładowy zapis z podobnego Projektu.

„Licencjodawca gwarantuje czasy reakcji na zgłoszenia błędów Oprogramowania w terminie:

- 1. Dla błędów krytycznych, reakcja będzie następowała w czasie nie dłuższym niż 4 godziny robocze od chwili prawidłowego zgłoszenia.*
- 2. Dla błędów zwykłych wg reakcja będzie następowała w czasie nie dłuższym niż 12 godzin roboczych od prawidłowego zgłoszenia.*

Naprawa zgłoszonych błędów Systemu będzie realizowana przez Licencjodawcę w następujących terminach:

- 1. Dla Błędów krytycznych terminie nie dłuższym niż 48 godzin, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.*
- 2. Dla pozostałych Błędów w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych, licząc od dnia zgłoszenia błędu.*
- 3. W przypadku awarii uniemożliwiającej:*
 - 3.1. wygenerowanie harmonogramów pracy w okresie od 21 do 26 dnia każdego miesiąca,*
 - 3.2. wyekspediowanie pojazdów na linie,*
 - 3.3. rozliczenie czasu pracy lub eksport do systemu płacowego w okresie od 25 do 5 dnia każdego miesiąca,*

Licencjodawca zobowiązany jest dokonać usunięcia błędu Oprogramowania lub dostarczyć rozwiązanie zastępcze (bez dodatkowych opłat) nie później niż w ciągu 24

godzin, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, od momentu prawidłowego zgłoszenia awarii.

Przez rozwiązanie zastępcze, określa się tymczasową funkcjonalność Systemu lub inne tymczasowe działania Licencjodawcy, zapewniające możliwość realizacji zadań przez Licencjobiorcę, w przypadku ujawnienia awarii;

Przez czas reakcji na zgłoszenie błędu, określa się okres od momentu poprawnego zgłoszenia błędu do wystąpienia jednego z następujących zdarzeń:

- *informacji o sposobie i terminie jego usunięcia oraz przedstawienia zastępczej metody pracy w Oprogramowaniu jeżeli taka jest wymagana;*
- *poinformowanie zgłaszającego o działaniach podjętych dla rozwiązania zgłoszenia;*
- *rozpoczęcie działań naprawczych lub diagnostycznych przez pracownika Licencjodawcy;*
- *udzielenia odpowiedzi na zapytanie lub informacji o krokach podjętych celem wypracowania rozwiązania zgłoszenia.*

Z czasu naprawy zgłoszonych błędów wyłącza się:

- *Czas, w którym zgłoszenie jest zawieszono ze względu na fakt, że przekazane zostało do zewnętrznego poddostawcy Licencjobiorcy;*
- *Czas, w którym Licencjodawca oczekuje na uzupełnienie/dostarczenie przez Licencjobiorcę dodatkowych informacji, wskazanych przez Licencjodawcę i niezbędnych do realizacji zgłoszenia;*
- *Czas uzgodnionego planowanego przestoju dla danego zgłoszenia;*
- *Przestój, za który Licencjodawca nie jest odpowiedzialny;*
- *Przestój wynikający z działań po stronie Licencjobiorcy;*
- *Przestój wynikający z działań stron trzecich;*
- *Czasów przywracania funkcjonalności w przypadku awarii spowodowanych działaniem lub zaniechaniem przez Licencjobiorcę;*
- *Czas niedostępności innych elementów środowiska informatycznego mających wpływ na działanie Oprogramowania Licencjodawcy. „*

Odpowiedź:

To Zamawiający w trakcie użytkowania Systemu, w przypadku pojawienia się błędu w Systemie lub braku możliwości korzystania z jego funkcji, określa czy zgłaszany do Wykonawcy problem jest dla niego krytyczny i wymaga natychmiastowej reakcji, lub ma on mniejsze znaczenie i nie wymaga pilnego wyjaśnienia. Należy zauważyć iż Zamawiający może zgłaszać także pytania odnośnie działania funkcji Systemu i może wymagać odpowiedniego czasu odpowiedzi stosując opisane w SIWZ priorytety.

Pytanie 11:

Zagadnienie 7. Załącznik I do SIWZ Warunki gwarancji i asysty technicznej - cd.

Zamawiający proponuje niepraktyczne metody zgłaszania i obsługi błędów, które nie gwarantują właściwej ewidencji i nadzoru nad ich realizacją. Podstawą współczesnego serwisu jest dedykowany portal serwisowy udostępniany Zamawiającemu jako platforma komunikacji z serwisem i narzędzie do weryfikacji rzetelności serwisu. W swoich wymaganiach Zamawiający bardzo lakonicznie opisuje czas pracy serwisu i godziny zgłaszania błędów.

Pytanie 11. Proszę o modyfikację i aktualizację wymagań co do sposobu i czasu zgłaszania błędów. Poniżej podaję przykładowe zapisy takich wymagań.

Zgłoszenia o błędach i awariach Oprogramowania będą rejestrowane z wykorzystaniem Portalu serwisowego dedykowanego dla Zamawiającego, a w przypadku braku technicznej możliwości takiego zgłoszenia w momencie wystąpienia błędu, telefonicznie, faxem lub pocztą elektroniczną na numery i adresy podane w załącznikach do Umowy. Zgłoszenia przyjmowane są przez pracowników serwisu w dni robocze w godz. 8-17 czasu GMT+1. Za termin zgłoszenia błędu rozumie się datę i godzinę jego zgłoszenia w godzinach jw. Dla błędów zarejestrowanych poza tymi godzinami za termin zgłoszenia przyjmuje się pierwszą godzinę pracy w pierwszy dzień roboczy po zarejestrowaniu zgłoszenia. Zakres danych niezbędnych do prawidłowego zgłoszenia błędu zawiera Formularz zgłoszenia serwisowego błędu/awarii stanowiący Załącznik nr do Umowy. Zgłoszenia składane faxem lub mailem powinny uwzględniać dane wymienione w ww. formularzu i wprowadzone do Portalu Serwisowego niezwłocznie po uzyskaniu takiej możliwości

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie w Załączniku I do SIWZ ust. 2 pkt. 5 o zapis w następującym brzmieniu:

Usunąć zapisy:

„Zgłoszenie priorytetu Krytycznego i Ważnego Zamawiający zgłasza w każdym czasie na podany przez Wykonawcę nr telefonu lub e-mail.

Natomiast zgłoszenie z priorytetem Mniej Ważny Zamawiający zgłasza w godzinach świadczenia konsultacji telefonicznych przez Wykonawcę.”

A w ich miejsce dodać:

Zgłoszenia o błędach i awariach Oprogramowania będą rejestrowane z wykorzystaniem dedykowanego Portalu serwisowego a w przypadku braku technicznej możliwości takiego zgłoszenia w momencie wystąpienia błędu, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną na określone numery telefonów lub adresy e-mail. Zgłoszenia muszą być przyjmowane w dni robocze w godz. 8-17. Za termin zgłoszenia przyjmuje się datę i godzinę jego zarejestrowania w Portalu Serwisowym, datę i godzinę dostarczenia

wiadomości e-mail ze zgłoszeniem na konto pocztowe serwisu lub datę i godzinę zgłoszenia telefonicznego. Dla problemów zgłoszonych poza ww. godzinami za termin zgłoszenia uznaje się godz. 8.00 w następny dzień roboczy.
Zakres danych potrzebnych do wypełnienia zgłoszenia i ich formę określi Wykonawca.

Wykonawcy są zobowiązani uwzględnić powyższą zmianę, która stanowi integralną część SIWZ, podczas sporządzania ofert.