



Łódź, dnia 20 czerwca 2024 r.

Nr sprawy: WZ-091-30/24

WYJAŚNIENIE I ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne – Łódź Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, przy ul. Tramwajowej 6 - Zamawiający w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego pn.: „Zakup, wdrożenie i serwis Zintegrowanego Systemu Informatycznego”, WZ-091-30/24 udziela odpowiedzi na pytanie, zgodnie z art. 135 ust. 2 ustawy z dnia 11 stycznia 2019 r. Prawo zamówień publicznych /tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 1605, ze zm./ - w skr. Pzp. oraz na podstawie art. 137 ust. 1 Pzp., dokonuje zmiany treści SWZ w zakresie wskazanym poniżej.

PYTANIE NR 1:

Zagadnienie nr 1. Referencje - SWZ str. 4-5 Rozdział VIII. INFORMACJA O WARUNKACH UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA. Ustęp 2.a)

Zamawiający zapisał w ww. ustępie:

- a) Wykonawcy są zobligowani do wykazania, że wykonali, w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują co najmniej jedną dostawę, wraz z wdrożeniem, Zintegrowanego Systemu Informatycznego w zakresie planowania rozkładów jazdy, planowania harmonogramów pracy prowadzących autobusy/tramwaje, dyspozycją dobową pojazdów i rozliczeniem czasu pracy, eksploatowanego przez minimum 12 miesięcy przez wykonawcę usług przewozowych miejskiej komunikacji publicznej w zakresie minimum 400 pojazdów, na podstawie jednego kontraktu, z tym, że warunek zostanie uznany za spełniony, gdy wykazane przez Wykonawcę usługi objęte są kontraktem(...):

Zacytowany powyżej zapis jest niejednoznaczny. Zamawiający prowadzi komunikację miejską dwoma trakcjami, autobusową i tramwajową. W zapisie jest wskazane, że wymagane jest udokumentowanie dostawy systemu w zakresie „planowania harmonogramów pracy prowadzących autobusy/tramwaje”. Taki zapis wskazuje na wymaganie planowania pracy różnych grup prowadzących pojazdy, jednak nie wynika z niego, że ta referencja musi być łączna, nie wynika z niej również wymaganie doświadczenia we wdrożeniach wielotrakcyjnych dla pozostałych elementów systemu. Ponieważ Zamawiający operuje autobusami i tramwajami ten opis wymagania powinien jednoznacznie wskazywać na doświadczenia Wykonawcy w taki samy zakresie.

Pytanie / wniosek nr 1.

Proszę o modyfikację ust 2.a) Rozdziału VIII SWZ i nadanie mu następującego brzmienia:

„Wykonawcy są zobligowani do wykazania, że wykonali, w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują co najmniej jedną dostawę, wraz z wdrożeniem, Zintegrowanego Systemu Informatycznego w zakresie: planowania rozkładów jazdy, planowania harmonogramów pracy prowadzących autobusy/tramwaje, dyspozycją dobową pojazdów i rozliczeniem czasu pracy, eksploatowanego przez minimum 12 miesięcy przez wykonawcę usług przewozowych

miejskiej komunikacji publicznej prowadzącego przewozy równocześnie trakcją autobusową i tramwajową w zakresie łącznie minimum 400 pojazdów, na podstawie jednego kontraktu, z tym, że warunek zostanie uznany za spełniony, gdy wykazane przez Wykonawcę usługi objęte są kontraktem: (..)”.

ODPOWIEDŹ NR 1:

W odpowiedzi na powyższe Zamawiający wyjaśnia, iż zapis w rozdz. VIII SWZ, ust. 1 pkt 2) lit. a): „autobusy/tramwaje” należy czytać ze spójnikiem „lub”, co oznacza, że dopuszczalne jest wykazanie dostaw wraz z wdrożeniem, Zintegrowanego Systemu Informatycznego w zakresie planowania rozkładów jazdy, planowania harmonogramów pracy prowadzących autobusy albo tramwaje albo autobusy i tramwaje.

PYTANIE NR 2:

Zagadnienie nr 2. Zespół Projektowy - SWZ str. 4-5 Rozdział VIII. INFORMACJA O WARUNKACH UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA. Ustęp 2.c)

W ww. ustępie Zamawiający zapisał wymagania co do kwalifikacji i doświadczenia dla 6 pracowników zaangażowanych we wdrożenie. Dla różnych stanowisk zapisano okresy od 2 do 5 lat doświadczenia, ale tylko dla Programisty zapisano „doświadczenie w rozwoju kodu źródłowego oprogramowania do zarządzania transportem miejskim przynajmniej jednego modułu systemu spośród modułów określonych w SWZ”. Biorąc pod uwagę skalę i zakres oraz specyfikę wdrożenia dla komunikacji miejskiej należałoby przyjąć:

- 1) Większy zespół projektowy – w pozycji c)4 Konsultant Wdrożeniowy co najmniej 4 osoby, w pozycji c)5 Programista również co najmniej 4 osoby.
- 2) Doświadczenie zawodowe z pracy u Wykonawcy dla wiodących stanowisk powinno wynosić minimum 5 lat, dla szeregowych minimum 3 lata.
- 3) Doświadczenie dla wszystkich stanowisk powinno być nabyte z udziałem „w przynajmniej jednym projekcie polegającym na wdrożeniu systemu informatycznego do zarządzania transportem zbiorowym w przedsiębiorstwie komunikacji miejskiej”

Pytanie / wniosek nr 2.

Proszę o uzupełnienie wymagań dla zespołu wdrożeniowego wg powyższych uwag, tj.:

- 1) powiększenie liczby Konsultantów Wdrożeniowych do minimum 4 osób i Programistów do co najmniej 4 osób,
- 2) wymaganie stażu dla członków zespołu projektowego:
 - c)1 Kierownik Projektu – 5-cio letnie doświadczenie w pracy u Wykonawcy + udział w projektach wdrożeniowych,
 - c)2 Architekt Systemu – 5-cio letnie doświadczenie w pracy u Wykonawcy + udział w projektach wdrożeniowych,
 - c)3 Konsultant Wiodący – 5-cio letnie doświadczenie w pracy u Wykonawcy + udział w projektach wdrożeniowych,
 - c)4 Konsultant Wdrożeniowy – 3 letnie doświadczenie w pracy u Wykonawcy + udział w projektach wdrożeniowych,

ODPOWIEDŹ NR 2:

Zamawiający wyjaśnia, iż w rozdz. VIII SWZ, ust. 1 pkt 2) lit. c) określono minimalne wymagania w zakresie dysponowania odpowiednim potencjałem ludzkim przez Wykonawcę, o czym świadczy użycie przez Zamawiającego zwrotu „dysponuje zespołem projektowym złożonym co najmniej z 6 osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia”. Mając możliwość zapoznania się z opisem przedmiotu zamówienia, zgłoszenia uwag do niego, czy wyjaśnienia wszelkich wątpliwości na etapie postępowania, to Wykonawca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za dobór właściwego zespołu, który zdolny będzie do wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z dokumentacją przetargową oraz w wyznaczonym terminie.

W związku z powyższym Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe zapisy.

PYTANIE NR 3:

Zagadnienie nr 3. Oprogramowanie wspomagające - Załącznik nr 9 do SWZ PROJEKT UMOWY, § 9. „Ogólne zasady udzielania licencji” ust. 3.

W ww. ustępie Zamawiający zapisał:

„Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę, także nie wymienionych wprost w dokumentacji, a niezbędnych do eksploatacji ZSI - nieograniczonych czasowo licencji, które będą wymagane do optymalnej pracy dostarczanego ZSI. Licencje i ich liczba na poszczególnych polach działaniach/eksploatacji Oprogramowania muszą zapewniać równoległą pracę (tj. w tym samym czasie – licencje per działająca sesja) dowolnych użytkowników z dowolnych stanowisk komputerowych.”

Jednocześnie w Załączniku nr 9 do SWZ PROJEKT UMOWY, § 2. „Zakres i sposób realizacji prac” w ust. 1. 2) Zamawiający zapisał zobowiązanie dla Wykonawcy w postaci: „dostawy, instalacji i skonfigurowania u Zamawiającego oprogramowania ZSI przy wykorzystaniu Platform Sprzętowych Zamawiającego i Platform Systemowych (zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia)”;

Z zapisu w § 2. Wynika, że ZSI ma być zainstalowane na platformach systemowych Zamawiającego, jednak zapis w § 9 budzi wątpliwości co do kompleksowości platformy systemowej Zamawiającego. Ze względu na skalę wdrożenia i koszty ewentualnego uzupełnienia oprogramowania konieczne jest doprecyzowanie stanu posiadania Zamawiającego w zakresie platformy systemowej i oprogramowania koniecznego do prawidłowej instalacji i eksploatacji ZSI.

Ponadto w załączniku nr 10 do SWZ „Opis przedmiotu zamówienia”, w pkt 1 (Wymagania ogólne), Zamawiający zapisał, że oprogramowanie ma być zainstalowane „w obrębie poszczególnych Zajezdni i Centrali MPK na obecnie istniejących infrastrukturach serwerowych i sieciowych MPK. Oprogramowania powinny działać w oparciu o systemy operacyjne Windows Serwer w wirtualnym środowisku Vmware 6.5”. Zgodnie z zapisami wymagane jest też dostarczenie „nieograniczone czasowo licencje Microsoft Windows Serwer z uwzględnieniem istniejącego na każdej Zajezdni klastra HA składającego się z 2 Hostów, który każdy posiada 2 CPU x 8 Core”. Zamawiający nie określił, czy wymaga dostarczenia licencji na silnik bazodanowy oraz ewentualnie licencje RDS.

Ponadto Zamawiający opisał, że posiada infrastrukturę serwerową, lecz nie wspominał o stacjach roboczych, które również są istotne do realizacji projektu.

Pytanie / wniosek nr 3.

Czy Zamawiający potwierdza, że posiada zasoby IT niezbędne do realizacji projektu, które będą zgodne z wymaganiami dostarczanych produktów w tym:

- Stacje robocze dla każdego ze stanowisk (z systemem operacyjnym MS Windows 10 lub wyższy);
- Oprogramowanie bazodanowe (MS SQL Server 2019 Standard lub wyższe) wraz z licencjami typu CAL (zgodnie z ilością podana w OPZ);
- Licencje RDS dla użytkowników korzystających z połączeń terminalowych do serwerów aplikacji.

Jeżeli Zamawiający nie posiada ww. zasobów, proszę dla każdej z powyższych pozycji o informację o planowanym zakupie tych elementów w związku z realizacją Projektu Wdrożeniowego lub o potwierdzenie wymagania dostarczenia go wraz z systemem ZSI.

ODPOWIEDŹ NR 3:

Zamawiający posiada własne stacje robocze. Tym samym, nie są one przedmiotem niniejszego postępowania.

Zamawiający posiada infrastrukturę serwerową do wykorzystania w niniejszym projekcie, tj. udostępni wirtualną moc obliczeniową na potrzeby serwerów dla ZSI. Wykonawca musi natomiast zapewnić całe niezbędne do optymalnej pracy oprogramowanie/licencje tych serwerów, czyli systemy operacyjne (w odpowiedniej ilości, uwzględniając istnienie na poszczególnych czterech lokalizacjach zajezdniowych klastrów HA, każdy złożony z dwóch hostów).

W lokalizacji centralnej Zamawiający dysponuje własną licencją typu Microsoft Windows Serwer 2019 Datacenter – którą udostępni na potrzeby serwera ZSI, oraz licencjami typu Device CAL dla wszystkich swoich stacji roboczych. Oprogramowanie/licencje bazodanowe, terminalowe i inne (o ile takie będzie potrzebne w zaproponowanym modelu pracy, także pracy zdalnej) musi zapewnić i dostarczyć Wykonawca.

Zamawiający przypomina, że użytkownikiem systemu ZSI będzie także Zarząd Dróg i Transportu w Łodzi, będący odrębnym podmiotem. O ile do takiego użytkownika będą wymagane odpowiednie licencje dostępowe, Wykonawca musi je zapewnić i dostarczyć w ramach swojego rozwiązania.

PYTANIE NR 4:

Zagadnienie nr 4.

Załączniki do Umowy, Załącznik 1 rozdział „Zasady Ogólne”, punkt 2.

Zamawiający w opisie sposobu porozumiewania się wymaga użycia korespondencji faxowej, która od kilku lat została zaniechana i w całości zastąpiona pocztą elektroniczną.

Pytanie / wniosek nr 4.

Proszę o usunięcie z tekstu dokumentacji wymagania korespondencji faxowej.

ODPOWIEDŹ NR 4

Zamawiający wyraża zgodę na powyższe i dokonuje zmiany w treści załącznika nr 1 do umowy, „Zasady ogólne”, ust. 2 lit. a) i b).

BYŁO:

2. Zawiadomienia mogą być przesyłane pocztą elektroniczną, telefaksem, doręczane osobiście, przesyłane kurierem lub listem poleconym z uiszczoną opłatą pocztową lub kurierską, na adresy Stron wymienione powyżej.

Zawiadomienie musi w każdym przypadku jednoznacznie identyfikować odbiorcę (nie dotyczy poczty elektronicznej przesyłanej na imienne adresy pocztowe wymienione w tabelach powyżej). Wszelkie zawiadomienia przekazane w wyżej opisany sposób będą uznane za doręczone odpowiednio:

- a) w przypadku osobistego doręczenia - w momencie doręczenia;
- b) w przypadku przesłania pocztą elektroniczną, telefaksem - w momencie otrzymania potwierdzenia prawidłowego odbioru; Odbiorca ma obowiązek niezwłocznego potwierdzenia odbioru korespondencji e-mail.

ZMIENIA SIĘ NA:

2. Zawiadomienia mogą być przesyłane pocztą elektroniczną, doręczane osobiście, przesyłane kurierem lub listem poleconym z uiszczoną opłatą pocztową lub kurierską, na adresy Stron wymienione powyżej. Zawiadomienie musi w każdym przypadku jednoznacznie identyfikować odbiorcę (nie dotyczy poczty elektronicznej przesyłanej na imienne adresy pocztowe wymienione w tabelach powyżej). Wszelkie zawiadomienia przekazane w wyżej opisany sposób będą uznane za doręczone odpowiednio:
 - a) w przypadku osobistego doręczenia - w momencie doręczenia;
 - b) w przypadku przesłania pocztą elektroniczną - w momencie otrzymania potwierdzenia prawidłowego odbioru; Odbiorca ma obowiązek niezwłocznego potwierdzenia odbioru korespondencji e-mail.

PYTANIE NR 5:

Załączniki do Umowy, Załącznik 2 „Procedury odbioru”

Procedury odbioru

1. Wykonawca zgłasza zakończenie realizacji Etapu.
2. Odbioru Etapu dokonuje powołana przez Zamawiającego Komisja Odbioru.
3. Komisja Odbioru zostaje powołana przez Zamawiającego w ciągu 7 dni od zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości odbioru.
4. Zamawiający wyznacza termin rozpoczęcia prac Komisji Odbioru – nie później niż 14 dni od zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości odbioru.
5. Komisja Odbioru dokonuje Odbioru Systemu oraz Odbioru Wprowadzonych Danych.
6. W przypadku nie spełnienia wymagań Kryteriów Odbioru zostanie spisany Protokół Rozbieżności i zostanie wyznaczony kolejny termin Odbioru Etapu.

Odbiorom podlegają:

- 1) Odbiór poszczególnych elementów Oprogramowania w miejscu instalacji
- 2) Odbiór funkcjonalny ZSI zgodnie z wymaganiami w OPZ
- 3) Odbiór Dokumentacji
- 4) Przeprowadzenie szkoleń.

Opisane w załączniku procedury odbioru zawierają opis czynności Wykonawcy i Zamawiającego związane z odbiorami etapów / projektu. W opisie brakuje terminu, w którym Zamawiający jest zobligowany do dokonania odbioru lub zgłoszenia uwag. Wg opisanej procedury możliwa jest sytuacja obstrukcji odbioru, Wykonawca zgłosi etap lub projekt do odbioru, Zamawiający po 7 dniach wyznaczy Komisję odbiorczą, która do 14 dni rozpocznie pracę, po czym przez dowolny okres czasu nie ma obowiązku zakończenia tych prac odbiorem, odbiorem warunkowym lub odrzuceniem odbioru ze wskazaniem braków, które uniemożliwiają odbiór. Teoretycznie taka sytuacja może trwać kilka miesięcy, Zamawiający będzie miał prawo naliczać kary umowne, a Wykonawca nie będzie miał prawa do obrony przez wskazanie na beczynność Zamawiającego.

Pytanie / wniosek nr 5.

Proszę o uzupełnienie procedury odbiorczej o punkt 7, ograniczający do 30 dni termin, w którym Zamawiający po rozpoczęciu prac Komisji Odbiorczej będzie zobowiązany do wiążącej czynności, tj. odbioru etapu / projektu, lub w razie braków do zgłoszenia zastrzeżeń i uwag do realizacji przez Wykonawcę, lub dokonania odbioru warunkowego.

ODPOWIEDŹ NR 5:

Zamawiający wyraża zgodę na powyższe i dokonuje zmiany w treści załącznika nr 2 do umowy, „Procedury odbioru”, ust. 5.

BYŁO:

Komisja Odbioru dokonuje Odbioru Systemu oraz Odbioru Wprowadzonych Danych.

ZMIENIA SIĘ NA:

Komisja, w ciągu maksymalnie 30 dni, podejmuje decyzję:

- a) Komisja Odbioru dokonuje Odbioru Systemu oraz Odbioru Wprowadzonych Danych – Protokół Odbioru Etapu lub Protokół odbioru Końcowego;
- b) W przypadku nie spełnienia wymagań Kryteriów Odbioru zostanie spisany Protokół Rozbieżności i zostanie wyznaczony kolejny termin Odbioru Etapu.

PYTANIE NR 6:

Załączniki do Umowy, Załącznik 2 „Procedury odbioru”

Pytanie / wniosek nr 6.

Proszę o uzupełnienie procedury odbiorczej punkt 8, wprowadzający pojęcie odbioru warunkowego. W przypadku niewielkich braków lub błędów, które nie uniemożliwiają rozpoczęcia kolejnego Etapu wdrożenia powinno być możliwe dokonanie takiego częściowego odbioru, który pozwoli na dalsze prowadzenie wdrożenia w kolejnym etapie, co zapobiegnie kumulacji opóźnienia. Uwagi zgłoszone w Protokole odbioru warunkowego powinny być zrealizowane w wyznaczonym również w tym protokole terminie równoległe z realizacją dalszej części wdrożenia.

ODPOWIEDŹ NR 6:

Zamawiający nie przewiduje możliwości odbioru warunkowego. W przypadku nie spełnienia wymagań spisany zostanie Protokół Rozbieżności z wyznaczonym kolejnym termin Odbioru Etapu.

PYTANIE NR 7:

Integracja z systemami informatycznymi MPK i ZDiT.

W różnych częściach dokumentacji postępowania Zamawiający zapisał konieczność integracji z systemami IFS9 i Municom/ITS, innymi systemami za jezdniowymi, np. z systemem na stacjach paliw, ładowarkami, bramkami na zajezdniach itp. itd. Ponieważ integracja z każdym systemem wymaga współpracy dostawców integrowanego systemu, którzy nie są stronami umowy dla Wykonawcy, konieczne jest zapewnienie, że koszty prac integracyjnych po stronie tych dostawców nie będą obciążały Wykonawcy.

Pytanie / wniosek nr 7.

Proszę o uzupełnienie SWZ i Projektu Umowy o zapewnienie, że Wykonawca nie będzie ponosił kosztów integracji po stronie firm trzecich, dostawców integrowanych systemów.

ODPOWIEDŹ NR 7:

Wskazane przez Zamawiającego w Opisie Przedmiotu Zamówienia integracje muszą być wykonane przez Wykonawcę, a koszt ich wykonania musi być skalkulowany i poniesiony przez Wykonawcę.

PYTANIE NR 8:

Umowa, „Definicje”

Załącznik do Umowy nr 4 „Procedura serwisowa”

Zamawiający w projekcie Umowy, w pierwszej części pt. „Definicje” zapisał następujące definicje błędów:

Błąd – Niezgodne z Dokumentacją działanie ZSI lub całkowity brak działania ZSI,

Błąd Krytyczny – Błąd, który uniemożliwia Zamawiającemu świadczenie przynajmniej jednej z Funkcji Podstawowych,

Błąd Niekrytyczny – Błąd, który obniża wydajność, lub funkcjonalność ZSI, lecz nie uniemożliwia wykonywania przez Zamawiającego Podstawowych Funkcji,

Usterka – Zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element ZSI, nie powodujące jednocześnie utraty żadnej Funkcji Podstawowej ZSI.

Definicja Błędu Niekrytycznego i Usterki jest praktycznie tożsama. Używanie dwóch różnych pojęć dla zdarzenia o podobnej charakterystyce może być przyczyną nieporozumień i zbędnych problemów formalnych. W załączniku nr 4 do Umowy opisującym procedury serwisowe Zamawiający operuje zamiennie pojęciami Błędu i Usterki przez co te zapisy są niejednoznaczne.

Pytanie / wniosek nr 8.

Proszę o rezygnację z pojęcia „Usterki” w definicjach w Umowie na rzecz jednoznacznie zdefiniowanych błędów, krytycznych i niekrytycznych oraz o równoczesną modyfikację zapisów procedury serwisowej w Załączniku 4 z użyciem wyłącznie definicji błędów.

ODPOWIEDŹ NR 8:

Zamawiający potwierdza, iż pojęcia „Usterka” i „Błąd Niekrytyczny” w „Definicjach” zawartych w treści umowy, której wzór stanowi załącznik nr 9 do SWZ, traktuje tożsamo i są one używane zamiennie. Zamawiający dokonuje zmiany w „Definicjach”.

BYŁO:

- Błąd Niekrytyczny** - Błąd, który obniża wydajność, lub funkcjonalność ZSI, lecz nie uniemożliwia wykonywania przez Zamawiającego Podstawowych Funkcji.
- Usterka** - zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element ZSI, nie powodujące jednocześnie utraty żadnej Funkcji Podstawowej ZSI.

ZMIENIA SIĘ NA:

- Błąd Niekrytyczny** - Błąd, który obniża wydajność, lub funkcjonalność ZSI, lecz nie uniemożliwia wykonywania przez Zamawiającego Podstawowych Funkcji (POJĘCIE STOSOWANE ZAMIENNIE Z „USTERKĄ”).
- Usterka** - zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element ZSI, nie powodujące jednocześnie utraty żadnej Funkcji Podstawowej ZSI (POJĘCIE STOSOWANE ZAMIENNIE Z „BŁĘDEM NIEKRYTYCZNYM”).

PYTANIE NR 9:

Załącznik do Umowy nr 4 „Procedura serwisowa” Czas dostępności serwisu.

Zamawiający w Załączniku nr 4 „Procedura Serwisowa” w części II. „Parametry Serwisu” zapisał między innymi następujące czasy reakcji i czasy przywrócenia funkcjonalności:

1. Usługi Serwisowe realizowane będą w następujących czasach od momentu zgłoszenia:

- Dostępność Serwisu – Godziny Robocze,
- Czas Reakcji Serwisu:
 - a. dla Błędów Krytycznych do 2 godzin (także poza czasem Dostępności Serwisu),
 - b. dla Błędów Niekrytycznych do 8 godzin w czasie Dostępności Serwisu
- Czas Przywrócenia Funkcjonalności:
 - c. dla Błędów Krytycznych – do 12 godzin (także poza czasem Dostępności Serwisu),
 - d. dla Błędów Niekrytycznych – do 48 godzin w czasie Dostępności Serwisu

Wyznaczenie czasów reakcji i czasów przywrócenia funkcjonalności w podanych wartościach dla Błędów Krytycznych z uwagą o konieczności ich zachowania również poza tzw. Czasem dostępności serwisu oznacza w praktyce wymaganie dostępności serwisu w trybie 24/7/365.

Ponieważ wycena usług serwisowych jest niezbędna do złożenia przez Wykonawcę oferty należy w dokumentacji jednoznacznie określić czy Zamawiający wymaga dostępności usług serwisowych w „Godzinach Roboczych”, czy w trybie ciągłym 7/24/365.

Pytanie / wniosek nr 9.

Proszę o jednoznaczne sformułowanie w Projekcie Umowy wymagań dostępności serwisu, albo w „Godzinach Roboczych”, albo w trybie ciągłym 7/24/365.

ODPOWIEDŹ NR 9:

Zamawiający dokonuje zmiany w treści załącznika nr 4 do umowy, pkt II „Parametry Serwisu”, ust. 1.

BYŁO:

Usługi Serwisowe realizowane będą w następujących czasach od momentu zgłoszenia:

- Dostępność Serwisu – Godziny Robocze,
- Czas Reakcji Serwisu:
 - a. dla Błędów Krytycznych do 2 godzin (także poza czasem Dostępności Serwisu),
 - b. dla Błędów Niekrytycznych do 8 godzin w czasie Dostępności Serwisu
- Czas Przywrócenia Funkcjonalności:
 - c. dla Błędów Krytycznych – do 12 godzin (także poza czasem Dostępności Serwisu),
 - d. dla Błędów Niekrytycznych – do 48 godzin w czasie Dostępności Serwisu
- Czas Usunięcia Usterki – 10 Dni Roboczych.

ZMIENIA SIĘ NA:

Usługi Serwisowe realizowane będą w następujących czasach od momentu zgłoszenia:

- Czas Reakcji Serwisu:
 - a. dla Błędów Krytycznych do 2 godzin,
 - b. dla Błędów Niekrytycznych do 8 godzin;

- **Czas Przywrócenia Funkcjonalności:**
 - a. dla Błędów Krytycznych – do 12 godzin,
 - b. dla Błędów Niekrytycznych – do 96 godzin.

PYTANIE NR 10:

Załącznik do Umowy nr 4 „Procedura serwisowa”

W opisie procedury serwisowej brakuje informacji o wyłączeniu czasów czynności niezależnych od Wykonawcy z „Czasu przywrócenia funkcjonalności” i „Czasu usunięcia usterki”, (który prawidłowo powinien brzmieć „Czas naprawy błędu”). W trakcie procedury obsługi zgłoszenia błędu w niektórych wypadkach następują akcje zwrotne, Wykonawca przesyła do Zamawiającego dodatkowe pytania lub wnioski o udostępnienie dodatkowych danych i informacji, a w przypadku interakcji z systemami trzecimi przy błędach związanych z funkcjami integracyjnymi konieczna jest interwencja i udział w procesie serwisowym osób po stronie dostawców tych systemów. Brak współpracy, nie udzielenie o czasie informacji, czy opóźnienia po stronie dostawców innych systemów powodują wydłużenie czasu przywrócenia funkcjonalności i naprawy błędów przez Wykonawcę w sposób nie zawiniony przez niego.

W związku z tym w standardowych warunkach SLA stosuje się wyłączenia, poniżej przykładowy tekst z podobnej procedury dla innego Zamawiającego:

Z czasu naprawy zgłoszonych błędów wyłącza się:

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

Pytanie / wniosek nr 10.

Proszę o uzupełnienie Procedury serwisowej o opisane powyżej wyłączenia z czasu naprawy / przywrócenia funkcjonalności.

ODPOWIEDŹ NR 10:

Zamawiający wyraża zgodę na powyższe i dokonuje zmiany w treści załącznika nr 4 do umowy, pkt II „Parametry Serwisu”, ust. 1, dodając pkt 1.1. o treści:

1.1. Z powyższych czasów wyłącza się:

- a) przerwy, za który Wykonawca nie jest odpowiedzialny,
- b) czasów przywracania funkcjonalności w przypadku awarii spowodowanych działaniem lub zaniechaniem przez Zamawiającego,
- c) czas niedostępności innych elementów środowiska informatycznego, niezależnych od Wykonawcy (np. związanych z infrastrukturą Zamawiającego), a mających wpływ na działanie Oprogramowania Wykonawcy,
- d) przerwy wynikający z działań stron trzecich, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności,
- e) przerwy wynikający z działania siły wyższej,
- f) czas uzgodnionego planowanego przestoju dla danego zgłoszenia.

PYTANIE NR 11:

Załącznik nr 9 do SWZ PROJEKT UMOWY, § 8. „Zasady Odpowiedzialności” Paragraf 8 określa finansową odpowiedzialność Wykonawcy za opóźnienia i inne niekorzystne zdarzenia w trakcie realizacji umowy. Ta odpowiedzialność powinna być ponoszona jedynie w przypadku jeżeli zdarzenie jest skutkiem wyłącznej winy Wykonawcy. Np. opóźnienia wynikłe z bezczynności Zamawiającego czy serwisu firm trzecich nie mogą obciążać Wykonawcy, ponieważ byłoby to sprzeczne z logiką biznesową i prawem.

Pytanie / wniosek nr 11.

Proszę o uzupełnienie zapisów w § 8. ustępu 1 punkty 1) do 4) o zwrot „z wyłącznej winy Wykonawcy”.

ODPOWIEDŹ NR 11:

Zamawiający wyjaśnia, iż w przywoływanym paragrafie umowy użyto pojęcia „zwlóka” nie zaś opóźnienie, co z samej definicji oznacza, iż przekroczenie terminu, aby ziszcza się przesłanka do nałożenia kary umownej, musi być zawinione przez Wykonawcę.

W związku z powyższym Zamawiający nie wyraża zgody na powyższe i podtrzymuje dotychczasowe zapisy.

PROKURENT
MPK - Łódź Spółka z o.o.
(1)
Krzysztof Kamiński