

Warszawa, dnia 26 marca 2021

Strona WWW

Dotyczy: „Świadczenie usług opieki serwisowej oraz realizację zmian rozwojowych ITSM w ramach systemu ITSM” - COI-ZAK.262.3.2021

Zamawiający, działając na podstawie art. 284 ust. 2 i art. 286 ust. 1 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019 r., poz. 2019 późn. zm.) – dalej: ustawa Pzp, przedstawia poniżej treść wyjaśnień oraz zmianę SWZ w odpowiedzi na wniosek Wykonawcy.

Pytanie 1

W opublikowanej propozycji umowy w postępowaniu na „świadczenie usług opieki serwisowej oraz realizację zmian rozwojowych ITSM w ramach systemu ITSM”, w dokumencie: „Rozdział II - Opis przedmiotu zamówienia”, zdefiniowana została Awaria Krytyczna Wydajnościowa, zdefiniowana jako "zawieszenie wykonywania funkcji Aplikacji ITSM powodujące przekroczenie maksymalnego czasu odpowiedzi Systemu ITSM przy wykonywaniu transakcji zapisu lub odczytu pojedynczego obiektu powyżej 15 sekund dla co najmniej 20 Użytkowników lub co najmniej 10 Operatorów, lub zakończenie wykonywania operacji komunikatem błędu (z ang. tzw. timeoutem), spowodowanym przekroczeniem zdefiniowanych w Systemie ITSM czasów odpowiedzi, dla której nie ma możliwości zastosowania Obejścia".

Zwracamy się z prośbą o wykreślenie Awarii Krytycznej Wydajnościowej z opisu przedmiotu zamówienia.

Nasza prośba wynika z następujących przesłanek:

- 1. Spełnienie podanych w definicji Awarii Krytycznej Wydajnościowej parametrów wydajnościowych zależy od wielu czynników, z których liczne są niezależne od poprawności działania objętego umową systemu. Potencjalne opóźnienie odpowiedzi systemu może być spowodowane między innymi niską jakością łącza pomiędzy stanowiskiem pracy użytkownika a serwerem systemu, parametrami technicznymi urządzenia użytkownika, korzystaniem przez użytkownika z oprogramowania opóźniającego działanie jego komputera (np. oprogramowanie antywirusowe) i wieloma innymi czynnikami. Nawet jeśli przyjąć, że Wykonawca nie będzie obciążony odpowiedzialnością za skutki Awarii Krytycznej Wydajnościowej jeśli wykáže, że była ona spowodowana przez czynniki nie objęte umową, wykonawca jest zobowiązany zareagować na każde takie zgłoszenie i przeprowadzić proces diagnostyczny, który potwierdzi lub wykluczy podjęcie działań naprawczych w oparciu o*

umowę utrzymaniową. Takie działania diagnostyczne wiążą się z kosztami, których pokrycia Zamawiający nie przewidział w umowie.

2. *Interesy Zamawiającego w zakresie obsługi Awarii i zdarzeń utrudniających lub uniemożliwiających prace systemu ITSM są zabezpieczone w ramach obsługi innych zdefiniowanych rodzajów Awarii:*
 - *Awarii Krytycznej - (oznaczającej zawieszenie wykonywania funkcji Aplikacji ITSM, błędne prezentowanie lub zapisywanie danych, które powodują niesprawność co najmniej jednego Modułu, lub brak możliwości rejestracji i obsługi Zgłoszeń skutkujący utrudnieniami dla co najmniej 20 Użytkowników lub co najmniej 10 Operatorów, dla której nie ma możliwości zastosowania Obejścia,)*
 - *Awarii Pilnej (Awariapowodująca utratę lub zmniejszenie funkcjonalności Aplikacji ITSM lub jej działanie niezgodne z Dokumentacją powykonawczą, dla której nie ma możliwości zastosowania Obejścia,)*
 - *Awarii Standardowej*
3. *W oczywisty sposób zapisane w pkt 8.4 OPZ planowane prace modernizacyjne Systemu ITSM nie będą miały wpływu na działanie systemu ITSM przed ich wdrożeniem produkcyjnym. Zaś proponowane kryterium SLA oparte o nieznaną w umowach z lat ubiegłych Awarię Krytyczną Wydajnościową ma obowiązywać już od pierwszego dnia od zlecenia prac wdrożeniowych. Oznacza to, że intencją Zamawiającego jest wprowadzenie dodatkowego warunku SLA dla niezmienionego systemu, który dodatkowo jest w trakcie istotnych prac wdrożeniowych (modernizacyjnych). Oznacza to konieczność zapewnienia dodatkowych zasobów na obsługę tego rodzaju zdarzeń co w oczywisty sposób wpływa na koszty po stronie Wykonawcy, które będą musiały być doliczone do wartości wdrożenia.*

ODPOWIEDŹ: Zamawiający wykreśla z OPZ kryterium SLA w postaci Awarii krytycznej wydajnościowej i pozostawia kategorie Awarii krytycznej, Pilnej i Standardowej z przypisanymi do nich gwarantowanymi parametrami SLA w okresie trwania umowy, obejmującymi prowadzenie prac modernizacyjnych. Tym samym, Zamawiający dokonuje w OPZ następujących zmian:

1. Punkt 2.3) uzyskuje brzmienie: „Awaria - Awaria Krytyczna, Awaria Pilna i Awaria Standardowa”
2. Usuwa pkt. 2.5) tj. definicję „Awaria Krytyczna Wydajnościowa”
3. Punkt 2.6) uzyskuje brzmienie: „Awaria Pilna – Awaria inna niż Awaria Krytyczna, powodująca utratę lub zmniejszenie funkcjonalności Aplikacji ITSM lub jej działanie niezgodne z Dokumentacją powykonawczą, dla której nie ma możliwości zastosowania Obejścia”

4. W tabeli w pkt. 7.4. usuwa punkt 1a

W konsekwencji Zamawiający dokonuje w roz. III SWZ następujących zmian:

1. usuwa §11 ust. 2 pkt 4);
2. usuwa §12 ust. 1 pkt 14).

Pytanie 2

W związku z § 3 ust. 9 oraz § 13 ust. 3 wzoru umowy zapisano zobowiązanie do zapewnienia przez Wykonawcę oświadczenia od właściciela praw autorskich majątkowych do Oprogramowania, że Wykonawca jest upoważniony do wprowadzania zmian w Systemie ITSM. Czy wobec tego Zamawiający na podstawie samej umowy nie zapewnia Wykonawcy prawa do modyfikacji Systemu będącego przedmiotem zamówienia, w tym wprowadzania do niego zmian, które mogą powodować powstanie utworów zależnych w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych?

ODPOWIEDŹ: Zgodnie z §3 ust. 9 oraz §13 ust. 3 roz. III SWZ Wykonawca zobowiązany jest do wykazania, że posiada prawo do wprowadzania w Oprogramowaniu zmian wynikających z realizowanych usług Opieki serwisowej oraz Zmian rozwojowych ITSM. Wykonawca dokonując wspomnianych zmian nie może naruszać jakichkolwiek praw, w szczególności należących do twórców oprogramowania. Przedmiotowe oświadczenia ma na celu zagwarantowanie, że do takich naruszeń nie dojdzie. Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Pytanie 3

W związku z § 9 ust. 3 Umowy - czy Zamawiający przewiduje termin dla Zamawiającego na dokonanie procedury odbiorczej Zlecenia (podpisanie protokołu lub zgłoszenie uwag)?

ODPOWIEDŹ: Zamawiający wyjaśnia, że nie przewiduje ww. terminu natomiast czynności odbiorcze będą przeprowadzane bez zbędnej zwłoki.

Pytanie 4

W związku z § 18 ust. 5 Umowy - czy istnieje zamknięty katalog przesłanek umożliwiających przejście praw do Umowy przez organ założycielski dla Zamawiającego (Ministerstwo Cyfryzacji) lub inną wskazaną w tym zapisie Umowy jednostkę?

ODPOWIEDŹ: Zamawiający wyjaśnia, że brak jest ww. katalogu, natomiast Zamawiający zwraca uwagę, że ewentualne przeniesienie praw i obowiązków nastąpi wyłącznie na rzecz jednostki nadzorującej, Ministra Cyfryzacji, bądź inną jednostkę rządową, która sprawować będzie funkcję jednostki nadzorującej wobec Zamawiającego.

ZMIANA TREŚCI SWZ

1. Pkt. 16.1. Rozdziału I SWZ uzyskuje brzmienie: Ofertę należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie:

do dnia	2021-03-30 r.	do godz.	11:00
---------	----------------------	----------	--------------

2. Pkt. 16.1. Rozdziału SWZ uzyskuje brzmienie: Otwarcie ofert nastąpi:

W dniu	2021-03-30 r.	o godz.	13:00
--------	----------------------	---------	--------------

3. Pkt. 18.1. Rozdziału I SWZ uzyskuje brzmienie: „Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą do dnia 28 kwietnia 2021”

Katarzyna Wasilewska
Dyrektor Generalny
/-/