

KKU.261.77.2023

Kraków, 08.09.2023 r.

zainteresowani wykonawcy

dot.: negocjacji z ogłoszeniem nr 697/NO-61/2023 pn. „ Wykonanie, dostawa i wdrożenie aplikacji mobilnej eBOK i www eBOK”.

Zamawiający – Wodociągi Miasta Krakowa Spółka Akcyjna, 30-106 Kraków, ul. Senatorska 1 działając na podstawie rozdziału V ust.3 ogłoszenia o zamówieniu przekazuje otrzymane od wykonawcy pytania oraz udzielone odpowiedzi.

**Pytanie 1:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*4. Harmonogram Ramowy realizacji zamówienia*

*Przeprowadzenie Analizy Przedwdrożeniowej: do 3 miesięcy od podpisania Umowy*

Mając na uwadze nasze doświadczenie w realizacji tego typu zamówień oraz z uwagi na zakres przedmiotu zamówienia, zwracamy uwagę, że założony przez Zamawiającego okres 3 miesięcy na wykonanie Analizy Przedwdrożeniowej jest zbyt krótki. Analiza stanu i potrzeb to najważniejszy etap wdrożenia systemu informatycznego, dlatego należy poświęcić mu odpowiednią ilość czasu i zasobów po obu stronach (Wykonawca / Zamawiający). W związku z powyższym wnioskujemy o wydłużenie okresu wykonania Analizy Przedwdrożeniowej **do 4 miesięcy** od podpisania Umowy.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający wyraża zgodę na powyższy wniosek.**

**Pytanie 2:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*4. Harmonogram Ramowy realizacji zamówienia*

- *Uruchomienie produkcyjne Systemu: do 11 miesięcy od podpisania Umowy*
- *Stabilizacja Systemu oraz Usługi Wsparcia stabilizacyjnego: do 13 miesięcy od podpisania Umowy (nie mniej niż przez 2 miesiące)*
- *Dostarczenie dokumentacji powdrożeniowej: do 13 miesięcy od podpisania Umowy*

Opierając się na naszym doświadczeniu w realizacji tego typu zamówień oraz z uwagi na zakres przedmiotu zamówienia, zwracamy uwagę, że założony przez Zamawiającego termin 11 miesięcy na wdrożenie (uruchomienie produkcyjne) Systemu jest zbyt krótki. Przedstawiony przez Zamawiającego termin wdrożenia w naszej ocenie jest zbyt krótki do realizacji, nawet w przypadku zastosowania rozwiązania prekonfigurowanego. Elementem kluczowym procesu wdrożeniowego jest Analiza Przedwdrożeniowa, w tym uzgodnienie specyfiki procesów Zamawiającego, uzgodnienie danych podstawowych oraz ich konfiguracja w Systemie. Do powyższych prac należy dodać pracochłonność związaną z integracją, testami oraz szkoleniami użytkowników końcowych i administratorów. Przy tak znaczącej ilości zadań wdrożeniowych niezbędnych do realizacji projektu po obu stronach,

Administratorem danych osobowych są WMK S.A.

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie: <https://wodociagi.krakow.pl/strefa-klienta/rodo.html>

**Wodociągi Miasta Krakowa Spółka Akcyjna**

Prezes Zarządu: Piotr Ziętara, Wiceprezysi Zarządu: Paweł Senderek, Janusz Wesołowski, Członkowie Zarządu: Katarzyna Jachymska, Wojciech Szczepanik, Mariusz Szubra  
Krajowy Rejestr Sądowy, Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia, Wydział XI Gospodarczy, Nr KRS: 0000057956, NIP: 6750000065, Regon: 350720714  
Kapitał zakładowy: 232 117 000,00 zł w całości opłacony, Bank Pekao S.A. I O/Kraków, konto: 43 1240 1431 1111 0000 1045 3324, BDO: 000007387

Wykonawcy i Zamawiającego, w naszej ocenie termin określony przez Zamawiającego jest zbyt krótki.

Prosimy zatem o zmianę zapisów OPZ na:

- *Uruchomienie produkcyjne Systemu: **do 16 miesięcy** od podpisania Umowy*
- *Stabilizacja Systemu oraz Usługi Wsparcia stabilizacyjnego: **do 18 miesięcy** od podpisania Umowy (nie mniej niż przez 2 miesiące)*
- *Dostarczenie dokumentacji powdrożeniowej: **do 18 miesięcy** od podpisania Umowy*

**Odpowiedź:**

**Zamawiający wyraża zgodę na powyższy wniosek.**

**Pytanie 3:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Prosimy o wyjaśnienie czy System będzie wykorzystywany w wielu samodzielnych podmiotach prawnych (odrębny NIP, REGON, itp.)? – a jeśli tak, prosimy o wyspecyfikowanie wszystkich podmiotów prawnych objętych wdrożeniem.

**Odpowiedź:**

**System nie będzie wykorzystywany przez inne niż Zamawiający podmioty prawne.**

**Pytanie 4:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku gdy wdrożenie będzie obejmowało wiele podmiotów/jednostek, Zamawiający zakłada pełną unifikację i centralizację wdrożenia, czyli:

- a) prowadzenie prac analitycznych i projektowych wyłącznie w Centrali Zamawiającego, a nie w poszczególnych podmiotach/oddziałach objętych projektem - czyli współpraca Wykonawcy z jednym zespołem projektowym Zamawiającego i jednym decydentem,
- b) wspólna dla wszystkich podmiotów analiza, wspólne plany szkoleń, wspólne plany testów, itd.,
- c) unifikacja konfiguracji systemu w ramach wszystkich jednostek/podmiotów (Zamawiający i oddziały/jednostki),
- d) ujednoczenie modelu wdrożenia, instalacji i konfiguracji/parametryzacji systemu w poszczególnych kategoriach jednostek/podmiotów (Zamawiający i oddziały/jednostki) - wdrożenie w modelu *roll-out*,
- e) pełna standaryzacja procesu wdrożenia we wszystkich podmiotach (Zamawiający i oddziały/jednostki),
- f) pełna centralizacja (np. organizacja spotkań projektowych dotyczących podmiotów oraz szkoleń – wyłącznie w Centrali Zamawiającego).

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza unifikację i centralizację wdrożenia.**

**Pytanie 5:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

- *System składa się z trzech zasadniczych komponentów: (...) eBOKu www, **który zastąpi obecnie dostępny dla użytkowników serwis**, umożliwi jego rozwój oraz niezależni warstwę graficzną od warstwy oprogramowania*
- *Rozwiązanie docelowe, powstałe w wyniku realizacji przedmiotowego Zamówienia, ma zapewnić Zamawiającemu nowy kanał komunikacji z odbiorcami poprzez dostarczenie im*

*aplikacji mobilnej pełniącej funkcję mobilnego EBOK, zintegrowanej z pozostałymi systemami Zamawiającego oraz przejęcie do obsługi obecnego EBOK z uwzględnieniem wymagań funkcjonalnych Zamawiającego*

Prosimy o wyjaśnienie sprzeczności w przywołanych zapisach: Zamawiający z jednej strony mówi o „zastąpieniu” obecnego serwisu eBOK, a z drugiej strony mówi o „przejęciu do obsługi” obecnego eBOK”. Prosimy zatem o jednoznaczne wskazanie oczekiwań Zamawiającego w przedmiotowym zakresie, tak aby Wykonawca miał pewność jaki jest zakres zamówienia.

**Odpowiedź:**

**Przedmiotem zamówienia jest m. in. wykonanie nowego serwisu eBOK, a w późniejszym okresie świadczenie usług serwisu i wsparcia. Sformułowanie o przejęciu do obsługi obecnego eBOK odnosi się do wsparcia powdrożeniowego, które obecnie jest świadczone przez podmiot, który wdrożył aktualne rozwiązanie.**

**Pytanie 6:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*[Oprogramowanie – licencje]*

*9) Zamawiający wymaga dostawy przez Wykonawcę licencji oprogramowania **dla nielimitowanej ilości użytkowników** aplikacji mobilnej oraz **nielimitowanej ilości administratorów**.*

Prosimy o wskazanie maksymalnej liczby użytkowników NAZWANYCH Systemu **po stronie Zamawiającego** w podziale na obszary merytoryczne:

- a) eBOK - .....
- b) Administracja - .....

**Odpowiedź:**

**a)eBOK – Zamawiający oczekuje, że liczba użytkowników nazwanych wewnętrznych nie będzie ograniczona. Potencjalna liczba użytkowników nazwanych zewnętrznych może dojść do 100 000.**  
**b)Administracja – 10 kont.**

**Pytanie 7:**

**Zamawiający zakłada, że maksymalna liczba użytkowników jednoczesnych może wynieść 20 000.**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Prosimy o wskazanie maksymalnej liczby użytkowników JEDNOCZESNYCH (równoczesnych) Systemu **po stronie Zamawiającego** (tzn. jednocześnie/równocześnie pracujących na Systemie).

**Odpowiedź:**

**Zamawiający zakłada, że maksymalna liczba użytkowników jednoczesnych może wynieść 20 000.**

**Pytanie 8:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że wskazane w Opisach Przedmiotu Zamówienia przypisania modułów funkcjonalnych poszczególnych obszarów mają charakter poglądowy i w przypadku gdy rozwiązania zaoferowane przez Wykonawcę realizują określone funkcjonalności poszczególnych modułów wskazanych przez Zamawiającego, ale w innych aplikacjach/modułach niż wskazano w OPZ – Zamawiający wyrazi zgodę na realizację wymagań funkcjonalnych przez inne systemy niż wskazano/przypisano w OPZ.

**Odpowiedź:**

**Tak, pod warunkiem spełnienia wymagań funkcjonalnych i akceptacji Zamawiającego.**

**Pytanie 9:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*[Integracje]*

Zakres integracji nie został w sposób jednoznaczny doprecyzowany. W związku z powyższym prosimy o:

- a) uporządkowanie i przedstawienie enumeratywnej listy systemów Zamawiającego z jakimi ma się integrować zamawiane oprogramowanie,
- b) uporządkowanie i przedstawienie jednoznacznego zakresu integracji oraz potwierdzenie, że zakres wymiany informacji nie ulegnie zmianie na etapie Analizy Przedwdrożeńowej,
- c) przedstawienie informacji na temat bazy danych (nazwa, producent), na jakiej pracują obecnie wykorzystywane systemy przez Zamawiającego,
- d) przedstawienie technologii integracji udostępnianej przez systemy mające podlegać integracji, ewentualnie prosimy o wymienienie preferowanych technologii integracji (np. webservice, pliki płaskie, procedury składowane w bazie danych),
- e) przedstawienie podstawowej dokumentacji i podstawowej specyfikacji technicznej interfejsów (API) w odniesieniu do systemów wykorzystywanych przez Zamawiającego,
- f) przedstawienie sposobu komunikacji integrowanych systemów: zdolność komunikacji, sposób komunikacji, opis transakcji, konstrukcja pliku komunikatu transakcji, opisane widoki baz danych, procedury składowe i inne informacje, które są konieczne do przeprowadzenia integracji,
- g) określenie kierunków przepływu/wymiany danych [np. dwukierunkowa integracja],
- h) wprowadzenie do SWZ oraz wzoru Umowy zapewnienia, że Zamawiający pozyska (z wyłączeniem systemów/rejestrów publicznych) we własnym zakresie i na własny koszt wszelkie umożliwiające przeprowadzenie integracji informacje i dane od producentów lub autorów eksploatowanych systemów, z którymi ma nastąpić integracja, a także zapewni na własny koszt wsparcie tych producentów w przypadku problemów z przeprowadzeniem integracji, jak również zapewni wsparcie przy procesie testowania integracji,
- i) przedstawienie zakresu czynności jakie ma zrealizować Wykonawca oraz Zamawiający, aby można było uznać, że zostały spełnione wymagania w zakresie integracji.

**Odpowiedź:**

**Ze względów bezpieczeństwa Zamawiający na tak szczegółowe pytania może odpowiedzieć wyłącznie po zakończeniu postępowania i podpisaniu odpowiednich klauzul.**

**W zakresie podpunktu h) Zamawiający zobowiązuje się jedynie do wsparcia w przypadku problemów z przeprowadzeniem integracji.**

**Potencjalne koszty prac rozwojowych stron trzecich muszą być przedmiotem dodatkowych uzgodnień.**

**W zakresie podpunktu i) Zamawiający wymaga spełnienia wymagań funkcjonalnych, opisanych w dokumentach postępowania. Na tym etapie Zamawiający nie ma wystarczającej wiedzy jakie czynności będą do zrealizowania po stronie Wykonawcy.**

**Pytanie 10:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

1) Wykonawca za zgodą Zamawiającego może realizować prace wdrożeniowe **w trybie zdalnym**, stosując się do zasad opisanych w tym zakresie w procedurach wewnętrznych Zamawiającego.

2) Szkolenia administratorów będą realizowane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, przy czym po uzyskaniu zgody Zamawiającego mogą być one realizowane **również zdalnie**. Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację szkolenia lub spotkań warsztatowych zdalnie, w oparciu o systemy telekonferencyjne działające w infrastrukturze Wykonawcy, po zapoznaniu się z uzasadnieniem oraz proponowanymi rozwiązaniami

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca będzie mógł realizować:

- a) wdrożenie (w tym m.in. instalację i konfigurację) - w modelu pracy zdalnej (lub hybrydowo),
- b) szkolenia użytkowników i administratorów - w modelu pracy zdalnej,
- c) serwis (usługi gwarancji) - w modelu pracy zdalnej.

**Odpowiedź:**

**Na obecnym etapie Zamawiający podtrzymuje powołane zapisy SWZ.**

**Pytanie 11:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

5.8 Szkolenia i materiały szkoleniowe

5) Salę szkoleniową oraz **infrastrukturę szkoleniową** zapewni Zamawiający.

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni stacje robocze dla uczestników szkoleń.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza, że zapewni stacje robocze dla uczestników szkoleń.**

**Pytanie 12:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

2) Usługi Wsparcia obejmują:

- pomoc Administratorom na stanowiskach pracy **podczas pierwszych** – wymagana ilość godzin asysty: 10 osobogodzin,

Prosimy o korektę wymagania. W obecnym brzmieniu wymaganie jest niekompletne (w kontekście treści) i niezrozumiałe.

**Odpowiedź:**

**„pomoc Administratorom na stanowiskach pracy podczas pierwszych dwóch miesięcy po starcie produkcyjnym – wymagana ilość godzin asysty: 10 osobogodzin”**

**Pytanie 13:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

[Definicja KPI]

Opisane poniżej definicje kategorii Błędów obowiązują w okresie świadczenia usług: stabilizacji, serwisu i gwarancji.

<b>Kategor ia Błędu</b>	<b>Parame tr monitorowany</b>	<b>Poziom<sup>1</sup></b>
<i>Błąd krytyczny (B_1)</i>	<i>Czas Reakcji</i>	<i>2 h robocze</i>
	<i>Czas Usunięcia</i>	<i>8 h roboczych</i>
<i>Błąd standardowy (B_2)</i>	<i>Czas Reakcji</i>	<i>4 h robocze</i>
	<i>Czas Usunięcia</i>	<i>20 h roboczych</i>
<i>Błąd nieistotny (B_3)</i>	<i>Czas Reakcji</i>	<i>12 h roboczych</i>
	<i>Czas Usunięcia</i>	<i>80 h roboczych</i>

<sup>1</sup> Czas liczony jest od momentu Zgłoszenia. Jest to maksymalny czas przeznaczony na realizację Reakcji i Usunięcie Błędu.

Kategorię Błędu wskazuje Zamawiający w Zgłoszeniu dotyczącym Błędu.

Usługi serwisowe i gwarancyjne powinny być realizowane w Dni Robocze.

W naszej ocenie przyjęte czasy SLA są zbyt rygorystyczne w kontekście przedmiotu zamówienia i nie znajdują uzasadnienia. Prosimy zatem o zmianę SLA jak poniżej:

[Definicja KPI]

Opisane poniżej definicje kategorii Błędów obowiązują w okresie świadczenia usług: stabilizacji, serwisu i gwarancji.

<b>Kategor ia Błędu</b>	<b>Parame tr monitorowany</b>	<b>Poziom<sup>1</sup></b>
<i>Błąd krytyczny (B_1)</i>	<i>Czas Reakcji</i>	<i>4 h robocze</i>
	<i>Czas Usunięcia</i>	<i>16 h roboczych</i>
<i>Błąd standardowy (B_2)</i>	<i>Czas Reakcji</i>	<i>8 h robocze</i>
	<i>Czas Usunięcia</i>	<i>40 h roboczych</i>
<i>Błąd nieistotny (B_3)</i>	<i>Czas Reakcji</i>	<i>24 h roboczych</i>
	<i>Czas Usunięcia</i>	<i>160 h roboczych</i>

<sup>1</sup> Czas liczony jest od momentu Zgłoszenia. Jest to maksymalny czas przeznaczony na realizację Reakcji i Usunięcie Błędu.

Kategorię Błędu wskazuje Zamawiający w Zgłoszeniu dotyczącym Błędu.

Usługi serwisowe i gwarancyjne powinny być realizowane w Dni Robocze.

**Odpowiedź:**

**Na obecnym etapie Zamawiający nie wyraża zgody na wydłużenie czasów SLA.**

**Pytanie 14:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

5.12 Wymagania architektoniczne

[Wymagania ogólne]

4) System musi być zbudowany i rozwijany wyłącznie w oparciu o technologie **objęte wsparciem producenta**. Wykorzystane technologie i narzędzia nie mogą być przeznaczone przez producentów do wycofania.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający dopuszcza technologie „open source”?

**Odpowiedź:**

**Zamawiający może dopuścić moduły oprogramowania na licencjach open source pod warunkiem wcześniejszego przedstawienia specyfikacji rozwiązania i jej akceptacji przez Zamawiającego.**

**Pytanie 15:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

17) Na etapie testów Systemu (Etap V) Zamawiający przeprowadzi **audyt/testy bezpieczeństwa** dostarczonego rozwiązania. Na potrzeby realizacji testów i retestów bezpieczeństwa **Zamawiający może wykorzystać specjalizowany podmiot trzeci (eksperta ds. bezpieczeństwa)**, który zrealizuje na jego zlecenie stosowne testy dostarczonego rozwiązania

W przypadku, gdyby podczas kontroli Zamawiający korzystał z audytora zewnętrznego, audytor taki będzie miał dostęp do informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy. W związku z powyższym, prosimy o:

- a) potwierdzenie, że Audytorem nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Wykonawcy, ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy,
- b) potwierdzenie, że audytor zawrze z Wykonawcą umowę o zachowaniu poufności,
- c) potwierdzenie, że zakres i częstotliwość czynności podejmowanych przez Audytora nie będą zakłócać procesu wdrożeniowego realizowanego przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza powyższe.**

**Pytanie 16:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

[Środowisko serwerowe]

1) Środowisko serwerowe zapewnione zostanie przez Zamawiającego. Wszelkie **prace instalacyjne i konfiguracyjne** zrealizuje Wykonawca w asyście Zamawiającego. Wykonawca dostarczy w ramach Projektu Technicznego szczegółowe instrukcje dot. instalacji i konfiguracji środowiska serwerowego.

Prosimy o jednoznaczne potwierdzenie, że „prace instalacyjne i konfiguracyjne”, które ma zrealizować Wykonawca nie dotyczą infrastruktury Zamawiającego, ale Systemu będącego przedmiotem zamówienia na infrastrukturze Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza powyższe.**

**Pytanie 17:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Zamawiający oczekuje wdrożenia w oparciu o własną infrastrukturę. Systemy operacyjne i inne standardowe oprogramowanie zazwyczaj licencjonowane jest w oparciu o środowisko fizyczne.

Mając na uwadze powyższe prosimy o informację:

- a) z ilu fizycznych serwerów składa się platforma oraz w ile i jakich procesorów wyposażony jest każdy serwer?
- b) o rozbiciu na ilość i typ serwerów tworzących dany klaster (np. aplikacyjny, bazodanowy)?
- c) czy i jakiego wirtualizatora używa Zamawiający?
- d) czy Zamawiający dopuszcza dedykowane rozwiązanie wirtualizacyjne zgodne z oferowaną bazą danych i serwerem aplikacji?
- e) czy Zamawiający dopuszcza wydzielenie serwerów fizycznych z klastra obliczeniowego na potrzeby bazy danych i serwera aplikacji?
- f) jakie licencje serwerowego systemu operacyjnego posiada Zamawiający, oraz które z nich mogą być wykorzystane przez Wykonawcę do przedmiotowego projektu?
- g) jakie licencje dostępowe serwerowego systemu operacyjnego posiada Zamawiający, oraz które z nich mogą być wykorzystane przez Wykonawcę do przedmiotowego projektu)?
  - a. Microsoft Windows Server CAL? (w jakiej liczbie?)
  - b. Microsoft Windows Server RDS CAL? (w jakiej liczbie?)
- h) jakie licencje systemu zarządzania bazą danych posiada Zamawiający oraz które z nich mogą być wykorzystane przez Wykonawcę do przedmiotowego projektu?
- i) jakie inne licencje posiada Zamawiający oraz które z nich mogą być wykorzystane przez Wykonawcę do przedmiotowego projektu?

**Odpowiedź:**

**Ze względów bezpieczeństwa Zamawiający na tak szczegółowe pytania może odpowiedzieć wyłącznie po zakończeniu postępowania i podpisaniu odpowiednich klauzul.**

**Pytanie 18:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Prosimy o wskazanie jaką infrastrukturę sprzętową na potrzeby realizacji projektu (w podziale na środowisko aplikacyjne i środowisko bazy danych) zapewni Zamawiający - prosimy o szczegółowe wyspecyfikowanie parametrów przedmiotowej infrastruktury sprzętowej:

- a) liczbę udostępnionych procesorów fizycznych lub jeżeli będzie to środowisko zwirtualizowane liczbę vCPU,
- b) udostępnioną ilość pamięci RAM,



- c) wielkość przestrzeni dyskowej w rozbiciu na typy dysków (HDD, SSD, SAS 10k,NL-SAS) w serwerach oraz macierzy,
- d) informację o prędkości/przepustowości połączenia pomiędzy serwerami a macierzą.

**Odpowiedź:**

**Będzie to środowisko wirtualne; na późniejszym etapie Wykonawca powinien określić minimalne wymagane parametry.**

**Pytanie 19:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Zamawiający oczekuje wdrożenia w oparciu o własną infrastrukturę.

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający będzie administrował platformą we własnym zakresie, a odpowiedzialność Wykonawcy dotyczy dostarczanych elementów?

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza powyższe.**

**Pytanie 20:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Zamawiający oczekuje wdrożenia w oparciu o własną infrastrukturę.

Prosimy o potwierdzenie, że prace wdrożeniowe i utrzymaniowe mogą być realizowane przez połączenie zdalne?

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza powyższe.**

**Pytanie 21:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Zamawiający oczekuje wdrożenia w oparciu o własną infrastrukturę.

Prosimy o potwierdzenie, że System nie musi zapewniać wysokiej dostępności.

**Odpowiedź:**

**Wykonawca musi zapewnić System wysokiej dostępności.**

**Pytanie 22:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Zamawiający oczekuje wdrożenia w oparciu o własną infrastrukturę.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający dopuszcza w całości lub w części dostawę platformy sprzętowo-programowej przez Wykonawcę (na koszt Wykonawcy)?

**Odpowiedź:**

**Zamawiający na późniejszym etapie podejmie decyzje o ewentualnej rozbudowie platformy sprzętowo-programowej i w razie potrzeby zrealizuje powyższe we własnym zakresie.**

**Pytanie 23:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

Prosimy o potwierdzenie, że standardowa zmiana i/lub rozbudowa Oprogramowania Standardowego lub aktualizacje z tytułu dostosowania Oprogramowania Standardowego (np. do zmian przepisów prawa) wykonane przez Wykonawcę (również w kontekście innych Zamawiających) i dostarczone Zamawiającemu w okresie obowiązywania umowy z Zamawiającym nie będą traktowane przez Zamawiającego jako Oprogramowanie Dedykowane i do tych elementów zastosowanie znajdą postanowienia umowy dotyczące Oprogramowania Standardowego i model licencyjny, tj. Wykonawca udzieli na te utwory Zamawiającemu licencji jak na Oprogramowanie Standardowe.

**Odpowiedź:**

**Pytanie nie jest zrozumiałe dla Zamawiającego i wymaga dodatkowych wyjaśnień na etapie konsultacji.**

**Pytanie 24:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*[Oprogramowanie – licencje]*

*10) Aplikacja mobilna musi działać na systemach iOS oraz Android. Aplikacja mobilna nie będzie budowana dla systemu mobilnego Windows.*

Prosimy o zgodę na alternatywne rozwiązanie: tzn. prosimy o potwierdzenie, że jeżeli użytkownik będzie miał zapewniony dostęp do aplikacji/Systemu z poziomu przeglądarki internetowej dostępnej na urządzeniu mobilnym, przy czym interfejs tej aplikacji w przeglądarce WWW będzie responsywny i czytelny, to jest dostosowany do różnego rodzaju urządzeń (monitorów, laptopów, tabletów, smartfonów) i różnych rozdzielczości ekranów tych urządzeń - to Zamawiający uzna wymaganie za spełnione.

**Odpowiedź:**

**Na obecnym etapie brak zgody Zamawiającego.**

**Pytanie 25:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*5.12 Wymagania architektoniczne*

*[Wymagania ogólne]*

*1) Wdrażany System musi zapewniać możliwość w pełni funkcjonalnego działania aplikacji mobilnej (na ostatnich wczytanych do aplikacji danych), nawet przy całkowitej niedostępności aplikacji serwerowej (ze stosownym komunikatem dla użytkownika).*

*2) Aplikacja serwerowa i aplikacja mobilna muszą być architektonicznie zbudowane w sposób umożliwiający niezależne wprowadzanie zmian do każdego z nich odrębnie.*

Prosimy o usunięcie w/w wymagań i dopuszczenie architektury aplikacji/Systemu, w której użytkownik będzie miał zapewniony dostęp do aplikacji/Systemu z poziomu przeglądarki internetowej dostępnej na urządzeniu mobilnym, przy czym interfejs tej aplikacji w przeglądarce WWW będzie responsywny i czytelny, to jest dostosowany do różnego rodzaju urządzeń (monitorów, laptopów, tabletów, smartfonów) i różnych rozdzielczości ekranów tych urządzeń - to Zamawiający uzna wymaganie za spełnione.

**Odpowiedź:**

**Na obecnym etapie brak zgody Zamawiającego.**

**Pytanie 26:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*5.6 Realizacja/Implementacja pkt. 2 Prace dostosowawcze muszą obejmować w szczególności przygotowanie: integracje systemowe dla zapewnienia wymiany danych z systemami współpracującymi.*

oraz

*5.6 Realizacja/Implementacja Integracje Wykonawca musi wykonać integrację Systemu ze środowiskiem informatycznym Zamawiającego, w zakresie integracji z aktualnie funkcjonującymi u Zamawiającego systemami IT.*

Prosimy o wyspecyfikowanie wszystkich systemów z którymi dostarczone narzędzie będzie wymieniać dane, wraz z wyspecyfikowaniem zakresu wymienianych danych, kierunku wymiany i częstotliwości. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający posiada i udostępni Wykonawcy pełną dokumentację techniczną systemów, niezbędną do przygotowania API.

**Odpowiedź:**

**Dostarczone narzędzie będzie wymieniło dane z systemem bilingowym Zamawiającego. Ze względów bezpieczeństwa Zamawiający na tak szczegółowe pytania może odpowiedzieć wyłącznie po zakończeniu postępowania i podpisaniu odpowiednich klauzul.**

**Pytanie 27:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*5.8 Szkolenia i materiały szkoleniowe Filmy instruktarzowe muszą być opatrzone komentarzem profesjonalnego lektora.*

Prosimy o wyjaśnienie definicji „profesjonalny lektor”.

**Odpowiedź:**

**Jest to osoba, która posługuje się nienaganną dykcją i prawidłowo interpretuje tekst, tak aby był zrozumiały dla odbiorców.**

**Pytanie 28:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*6.2.2 Przypadki użycia: aplikacja serwerowa – strona administracyjna*

*UC\_ADM\_02 Zarządzanie powiadomieniami.*

*Ustawienie parametrów szczegółowych aktywności dla danego typu powiadomienia np. grupa użytkowników wg. geolokacji, czas ważności, powiadomienie o odczytaniu, przypomnienia o powiadomieniu, możliwość oceny powiadomienia, itp. A2. 1b. Ręczne wysłanie powiadomienia dowolnego typu do użytkowników.*

Prosimy o wyjaśnienie gdzie i w jaki sposób będą tworzone grupy użytkowników.

**Odpowiedź:**

**Grupy użytkowników będą tworzone w aplikacji serwerowej przez przyporządkowanie odpowiednich ról funkcjonalnych w systemie.**

**Pytanie 29:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*6.2.2 Przypadki użycia: aplikacja serwerowa – strona administracyjna*

*UC\_ADM\_04 Zarządzanie interfejsami*

*1.3 W razie niedostępności systemów współpracujących WMK, system musi mieć możliwość buforowania napływających danych (np. wniosków, odczytów itp.) do czasu aktywacji systemów docelowych ze stosowym komunikatem dla użytkownika*

Prosimy o potwierdzenie, że chodzi o komunikat do pracownika, a nie klienta.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający wyjaśnia, że chodzi o komunikat do klienta.**

**Pytanie 30:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*6.2.2 Przypadki użycia: aplikacja serwerowa – strona administracyjna*

*UC\_ADM\_04 Zarządzanie interfejsami*

*1.9 System powinien poinformować użytkownika o wczytaniu nowych danych.*

Prosimy o wyjaśnienie, czy chodzi o informowanie zalogowanego użytkownika, a jeśli niezalogowanego - to w jakiej formie System ma go informować?

**Odpowiedź:**

**Zamawiający wyjaśnia, że chodzi o informowanie zalogowanego użytkownika.**

**Pytanie 31:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*6.2.2 Przypadki użycia: aplikacja serwerowa – strona administracyjna*

*UC\_BIL\_02 Zacztywanie pakietu danych prywatnych*

*6. System musi zaczytywać z systemu bilingowego dane wniosków zarówno tych składanych przez aplikację mobilną, jak i przez EBOK.*

oraz

*UC\_BIL\_03 Założenie konta w EBOK.*

Prosimy o wyjaśnienie jaki będzie zakres wymiany danych między tymi systemami, poza wymienionym wprost w dokumentacji?

**Odpowiedź:**

**Ze względów bezpieczeństwa Zamawiający na tak szczegółowe pytania może odpowiedzieć**

**wyłącznie po zakończeniu postępowania i podpisaniu odpowiednich klauzul.**

**Pytanie 32:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*1. Wykaz użytych pojęć*

*Umowa - umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia pn. „Dostawa i wdrożenie aplikacji mobilnej EBOK i eBOK www”.*

*Np. 6) Wykonawca przekaze Zamawiającemu prawa (licencję) w zakresie pozwalającym na użytkowanie Systemu oraz jego samodzielny rozwój (w tym wprowadzanie zmian w dostarczonym kodzie źródłowym) przez Zamawiającego oraz podmioty działające na zlecenie Zamawiającego.*

**Szczegółowe regulacje w tym zakresie zostały opisane w Umowie**

Prosimy o przedstawienie Wzoru Umowy (treści Istotnych Postanowień Umowy).

**Odpowiedź:**

**Wzór umowy zostanie przedstawiony wraz z zaproszeniem do składania ofert oraz Specyfikacją Warunków Zamówienia po przeprowadzeniu negocjacji oraz ustaleniu szczegółowych warunków udzielenia zamówienia.**

**Pytanie 33:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*Realizacja/Implementacja*

*[Dostosowanie do wymagań Zamawiającego]*

*1) Wykonawca przygotowuje kompletne Środowisko Deweloperskie, w którym realizowane będą przez Wykonawcę prace związane z dostosowaniem rozwiązania do potrzeb Zamawiającego.*

Prosimy o wyjaśnienie, czy w związku z tym, że prace związane z dostosowaniem rozwiązania do potrzeb Zamawiającego będą realizowane przez Wykonawcę, to Wykonawca nie musi zapewnić licencji developerskich na potrzeby pracowników (administratorów) Zamawiającego. W przypadku gdy Wykonawca ma zapewnić takie licencje, prosimy o wskazanie dla ilu osób.

**Odpowiedź:**

**Pytanie nie jest zrozumiałe dla Zamawiającego i wymaga dodatkowych wyjaśnień na etapie konsultacji.**

**Pytanie 34:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ (OPZ)

*5.14 Wymagania dot. kodów źródłowych i praw autorskich*

*6) Wykonawca przekaze Zamawiającemu prawa (licencję) w zakresie pozwalającym na użytkowanie Systemu oraz jego samodzielny rozwój (w tym wprowadzanie zmian w dostarczonym kodzie źródłowym) przez Zamawiającego oraz podmioty działające na zlecenie Zamawiającego. Szczegółowe regulacje w tym zakresie zostały opisane w Umowie*

Prosimy o potwierdzenie, że obszary Systemu, do których zmiany zostaną wprowadzone samodzielnie przez Zamawiającego (oraz podmioty działające na zlecenie Zamawiającego) nie będą objęte gwarancją udzieloną przez Wykonawcę, a ewentualne zgłoszenia błędów (powstałych w

wyniku przedmiotowych zmian) w czasie okresu/serwisu będą obsługiwane przez Wykonawcę z puli roboczogodzin w ramach z „Usług rozwojowych”.

**Odpowiedź:**

**Zamawiający potwierdza powyższe.**

Z poważaniem  
Dyrektor ds. Kontraktowania  
Wioletta Kubica

Sprawę prowadzi: Ewa Musiał tel. 12 42 42 484

Otrzymują:

1. Adresat
2. aa