



## ZARZĄD DRÓG MIEJSKICH

ul. Chmielna 120, 00-801 Warszawa, tel. 22 55 89 000, faks 22 620 06 08  
kancelaria@zdm.waw.pl, www.zdm.waw.pl, www.facebook.pl/zdm.warszawa

Warszawa, dnia 14 PAŹ. 2016

ZDM/DPZ/1814/16/ZZ  
ZDM-DZP.3411.804.2016.MSZ

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na:  
**Budowa systemu wspierającego zarządzanie wszystkimi procesami związanymi z funkcjonowaniem Strefy Płatnego Parkowania Niestrzeżonego w m.st. Warszawie wraz z niezbędną infrastrukturą serwerową i sieciową**  
Nr postępowania DPZ/96/PN/82/16.

Miasto Stołeczne Warszawa - Zarząd Dróg Miejskich zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 późn. zm.) odpowiada na pytania zadane przez Wykonawcę oraz na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Pzp zmienia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 1**

SIWZ Pkt 5.1.2

Zgodnie z zapisem całość umowy to 69 miesięcy, wdrożenie wersji podstawowej to 9 miesięcy, a uruchomienie usług utrzymania następuje na 1 miesiąc przed wdrożeniem wersji podstawowej. Wg wyliczeń oznacza to czas trwanie utrzymania 61 miesięcy a nie jak napisano 66 miesięcy. Prosimy o potwierdzenie że chodziło o 61 miesięcy.

### **Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że czas trwania usługi utrzymania wynosi 61 miesięcy.

W związku z powyższym Zamawiający dokonuje zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

- **pkt 5.1.2. SIWZ (rozdział I)** otrzymuje brzmienie:

„zakończenie: 69 miesięcy od dnia zawarcia umowy – w tym 9 m-cy na wdrożenie wersji podstawowej, 12 m-cy na wdrożenie wersji rozszerzonej, 61 miesięcy usługi utrzymania i rozwoju (licząc od okresu miesiąca przed wdrożeniem wersji podstawowej zgodnie z harmonogramem – zał. do OPZ).”

- **w formularzu ofertowym w pkt 3 ppkt b** zamiast:

„co daje w całym okresie świadczenia Usług Utrzymania, tj. 60 miesięcy (60 x ryczałt miesięczny):”

wpisuje się:

„co daje w całym okresie świadczenia Usług Utrzymania, tj. 61 miesięcy (61 x ryczałt miesięczny):”

4

**Pytanie nr 2**

Harmonogram

Zgodnie z harmonogramem obie wersje systemu realizowane są równolegle. Prosimy o zmianę, aby realizacja wersji rozszerzonej była rozpoczynała się dopiero po wdrożeniu wersji podstawowej. Równoległa realizacja, uwzględniając krótki czas na zbudowanie systemu, a także fakt że termin wersji rozszerzonej jest elementem stanowiącym składową kryterium oceny oferty, może skutkować brakiem czasu na rzetelne przeprowadzenie pełnego cyklu wytwórczego co wpłynie na jakość produktu. Rozłożenie budowy w czasie pozwoli na skupienie się w pierwszej kolejności nad wersją podstawową.

Ponadto prosimy o zmianę terminu na realizację wersji podstawowej na 12 miesięcy od podpisania Umowy.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza możliwość prac nad systemem przez dwa równolegle pracujące zespoły wytwórcze, tak by każdy z zespołów miał możliwość skupienia się nad swoją wersją, jednocześnie przekazując sobie informacje i doświadczenia oraz wiedzę z realizowanych prac i obszarów. Z tego powodu Zamawiający nie zmienia terminu realizacji Wersji Podstawowej.

**Pytanie nr 3**

Umowa par.8 ust. 1

Proszę o wskazanie które z punktów 1-15 mają być realizowane w ramach Usług Utrzymania a które w ramach Usług Rozwoju.

**Odpowiedź:**

W ramach Usług Utrzymania mają być realizowane punkty 1-9 oraz 11-15, punkt 10 będzie realizowany w ramach Usług Rozwoju.

**Pytanie nr 4**

Umowa par.8 ust. 4

Czy zgłoszenie błędów będą następowały tylko w godzinach pracy urzędu? Jakie są godziny pracy urzędu?

**Odpowiedź:**

Zgłoszenia błędów będą następowały w godzinach funkcjonowania Strefy Płatnego Parkowania Niestrzeżonego oraz dodatkowo godzinę przed i godzinę po, tj. aktualnie w godzinach: 7:00 – 19:00. Zamawiający zastrzega, że godziny, o których mowa powyżej mogą ulec zmianie.

**Pytanie nr 5**

Umowa par.8 ust. 4

Zapis definiuje błąd krytyczny jako każdy błąd powodujący przestój w pracy więcej niż jednego pracownika Zamawiającego. Których funkcjonalności to dotyczy? Czy jeśli w pracownik może korzystać z innej funkcjonalności systemu, która wspiera czynności będące w zakresie jego działania, to jest to jednoznaczne z brakiem przestoju?

**Odpowiedź:**

Błąd krytyczny dotyczy wszystkich funkcji systemu, których błędne działanie skutkuje przestojem w pracy więcej niż jednego pracownika Zamawiającego. Obojętnym dla tego faktu jest niezakłócona dostępność pozostałych funkcji systemu. Należy przyjąć, że Zamawiający nie dopuszcza zamknięcia incydentu lub obejścia polegającego na propozycji skierowania danego pracownika do realizacji innych czynności w oparciu o działające funkcjonalności.

**Pytanie nr 6**

Umowa par.8 ust. 4

Czy zastosowanie obejścia oznacza rozwiązanie zgłoszenia i można je zamknąć? Jeśli nie to prosimy o określenie jak się mają obejście do rozwiązania zgłoszenia oraz jakie są zależności czasowe między obejściem a rozwiązaniem, np. w przypadku zastosowania obejścia czas obsługi zostaje wstrzymany.

**Odpowiedź:**

Zastosowanie obejścia nie oznacza zamknięcia problemu i nie wstrzymuje czasu naprawy. Jeśli zastosowano obejście w przypadku błędu poważnego i krytycznego, czas naprawy wydłuża się o 5h.

**Pytanie nr 7**

Umowa par.8 ust. 4

Prosimy o zdefiniowanie incydentu pilnego.

**Odpowiedź:**

Umowa nie posługuje się pojęciem incydentu pilnego (poważnego), niemniej jako taki należy traktować błąd poważny, powodujący przestój lub utrudnienia w korzystaniu z dowolnej funkcjonalności w pracy jednego pracownika.

**Pytanie nr 8**

Umowa par.8 ust. 4

Ze względu na fakt, że incydent niski nie powoduje przestojów prosimy o zmianę czasów naprawy na 120h.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian.

**Pytanie nr 9**

Umowa par.8 ust. 8

Prosimy o zmianę, a czas w przypadku zgłoszenia po godzinach pracy urzędu był liczony od początku najbliższego dnia roboczego.

**Odpowiedź:**

Czas w przypadku zgłoszenia po godzinach, o których mowa w odpowiedzi na pytanie 4, będzie liczony od początku najbliższego dnia roboczego.

W związku z powyższym Zamawiający dokonuje zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

**§ 8 ust. 8 wzoru umowy** otrzymuje brzmienie:

„Czasy określone w OPZ i Umowie liczone są od chwili dokonania Zgłoszenia w sposób ciągły. Zgłoszenia błędów będą następowały w godzinach funkcjonowania Strefy Płatnego Parkowania Niestrzeżonego oraz dodatkowo godzinę przed i godzinę po, tj. aktualnie w godzinach: 7:00 – 19:00. Zamawiający zastrzega, że godziny, o których mowa powyżej mogą ulec zmianie.

Czas w przypadku zgłoszenia po godzinach, o których mowa powyżej, będzie liczony od początku najbliższego dnia roboczego.”

**Pytanie nr 10**

Umowa par.8 ust. 8

Prosimy o zmianę, a czas w przypadku zgłoszenia gdy czas na rozwiązanie wypadł w czasie wolnym od pracy urzędu był od wydłużony do początku najbliższego dnia roboczego. W praktyce nie wydłuża to w żaden sposób przestoju dla pracownika.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian.

**Pytanie nr 11**

Umowa par.8 ust. 8

Prosimy o potwierdzenie że incydent uznaje się za rozwiązany w momencie jego gotowości do wdrożenia, a jego wdrożenie może nastąpić w okienku serwisowym.

**Odpowiedź:**

Zamawiający uznaje, że incydent uznaje się za rozwiązany, dopiero po potwierdzeniu przez Zamawiającego usunięcia błędu w środowisku produkcyjnym.

**Pytanie nr 12**

Umowa par.8 ust. 8

Prosimy o potwierdzenie, że w ramach „ciągłego sposobu” liczenia czasów nie są uwzględniane czasy realizacji czynności, które nie są po stronie Wykonawcy, a dot. np. czynności realizowanych przez Zamawiającego, czynności realizowane przez podmioty trzecie dotyczące elementów rozwiązania nie będących w odpowiedzialności Wykonawcy, których realizacja jest wymagana w ramach realizacji zgłoszenia.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie potwierdza zaproponowanego sposobu. System powinien zostać skonstruowany w sposób zapewniający ciągłą kontrolę Wykonawcy nad dostarczonym rozwiązaniem, stąd też nie zakłada się konieczności udziału Zamawiającego w procesie naprawy Błędu. Wykonawca ma również dowolność w doborze i konfiguracji elementów będących produktami podmiotów trzecich, przez co zakłada się, że Wykonawca ponosi odpowiedzialność za sprawność wszystkich elementów rozwiązania.

**Pytanie nr 13**

Umowa par.9

Czy intencją Zamawiającego jest karanie Wykonawcy za opóźnienia nie wynikające wyłącznie z winy Wykonawcy? Prosimy o zmianę z opóźnienia na zwłokę, bądź zmianę zapisu że opóźnienie wynika z wyłącznej winy Wykonawcy.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian.

**Pytanie nr 14**

Umowa par.9 ust 1 pkt 1-3

Prosimy o zmianę aby kara była liczona jak wartość procentowa od wynagrodzenia za dany etap a nie od wynagrodzenia łącznego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian.

**Pytanie nr 15**

Umowa par.9 ust 1 pkt 3

Prosimy o potwierdzenie że kary odnoszą się do harmonogramu uzgodnionego między stronami o którym mowa w par 16, a nie w załączonym do SIWZ harmonogramie gdzie przedstawiono bardzo szczegółowo poszczególne zadania wraz z konkretnymi datami.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza z zastrzeżeniem, że zgodnie z par.9 ust 1 pkt 1 harmonogram uzgodniony między stronami musi uwzględniać terminy przewidziane w harmonogramie przewidzianym w OPZ. Jeśli więc np. do podpisania umowy dojdzie do dnia 16.11.2016, Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania poszczególnych prac związanych z realizacją Przedmiotu Zamówienia w terminach przewidzianych w harmonogramie będącym załącznikiem do OPZ.

**Pytanie nr 16**

Umowa par.9 ust 1 pkt 4

Zamawiający w zakresie niedochowania czasów Reakcji, Obejścia i Naprawy określił w Umowie bardzo wysokie kary umowne, całkowicie oderwane od wysokości wynagrodzenia. Wysokość kary umownej nie jest uzależniona od wysokości wynagrodzenia, ale jest kwotą stałą, niezależną od wysokości wynagrodzenia za usługę usuwania błędów. Tym samym – wykonawcy, którzy zaoferują niższą cenę ofertową, w tym niższą cenę za świadczenie usług utrzymania zostaną przez Zamawiającego ukarani proporcjonalnie znacznie bardziej odczuwalnie, niż ci wykonawcy, którzy zaoferują tutaj cenę wyższą. Tym samym Zamawiający tak sformułował postanowienia SIWZ, że lepiej traktuje wykonawców oferujących wyższą cenę – gdyż dla nich kara taka będzie mniej dotkliwa, mniej odczuwalna. Przedmiotowa kara umowna powinna zostać uzależniona od wysokości wynagrodzenia z tytułu świadczenia usług utrzymania, w wielkościach procentowych występujących standardowo na rynku usług informatycznych.

Mając powyższe na uwadze wnosimy o zmianę § 9 ust. 1 pkt 4) w następujący sposób:

„4. za niedotrzymanie czasów, przy czym kary naliczane będą:

a. przy Błędzie Krytycznym:

i. Reakcji – 0,1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;

ii. Obejścia – 0,1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;

iii. Naprawy – 0,1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;

b. przy Błędzie Poważnym:

i. Reakcji – 0,1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;

ii. Obejścia – 0,1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;

iii. Naprawy – 0,5% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia;

c. przy Błędzie Niskim:

i. Reakcji – 0,1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;

ii. Naprawy – 0,2% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia.”

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienił wysokość i rodzaje naliczanych kar umownych.

Zamawiający dokonuje zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

**§ 9 ust. 1 pkt 4 wzoru umowy otrzymuje brzmienie:**

„za niedotrzymanie czasów, przy czym kary naliczane będą za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia:

- a. przy Błędzie Krytycznym:
  - i. Reakcji – 500 zł;
  - ii. Naprawy – 2000 zł;
- b. przy Błędzie Poważnym:
  - i. Reakcji – 500 zł;
  - ii. Naprawy – 1000 zł;
- c. przy Błędzie Niskim:
  - i. Reakcji – 500 zł;
  - ii. Naprawy – 500 zł.”.

**Pytanie nr 17**

Umowa par.9 ust 5

Przedmiotowa kara umowna traci swą funkcję dyscyplinującą wykonawcę, w przypadku gdy za pojedyncze zdarzenia (np. incydent) suma kar osiągnie limit określony w tym punkcie.

Prosimy o zmianę, a limit odnosił się do poszczególnych elementów wynagrodzenia a także o zmniejszenie limitu do 25%.

Proponujemy zapis:

5. Suma naliczonych kar pieniężnych nie może przekroczyć 25% łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy, z tym:

- a) Suma naliczonych kar pieniężnych z tytułu § 9 ust 1. Pkt 1 nie może przekroczyć 25% wynagrodzenia za ten etap, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 1a Umowy
- b) Suma naliczonych kar pieniężnych z tytułu § 9 ust 1. Pkt 2 nie może przekroczyć 25% wynagrodzenia za ten etap, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 1b Umowy
- c) Suma naliczonych kar pieniężnych z tytułu § 9 ust 1. Pkt 3 nie może przekroczyć 25% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2 Umowy
- d) Suma naliczonych kar pieniężnych z tytułu § 9 ust 1. Pkt 11-14 nie może przekroczyć 25% wartości wynagrodzenia należnego za daną usługę Rozwoju.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wprowadza zmian.

**Pytanie nr 18**

OPZ

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający udostępni na czas prac na budowę Systemu co najmniej po jednym urządzeniu mobilnym każdego typu w konfiguracji używanej przez pracowników Zamawiającego.

**Odpowiedź:**

Zamawiający udostępni Wykonawcy urządzenia mobilne w konfiguracji używanej przez pracowników na czas prac nad budową systemu.

**Pytanie nr 19**

OPZ WF042, WF053, WF080, WF088

Prosimy o przekazanie specyfikacji interfejsów usług systemów zewnętrznych umożliwiających integrację z systemem zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, bądź potwierdzenie że zostaną one przekazane w ciągu tygodnia od podpisania umowy.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z treścią WF099 komunikacja między systemem a systemami zewnętrznymi będzie realizowana w oparciu o udostępnioną warstwę API lub przy pomocy innych możliwych

do zastosowanie technik (np. webscrapping, parsowanie treści wiadomości sms oraz e-mail, mechanizmy OCR, mechanizmy importu danych csv lub innych plików zawierających serie danych o dającej się przynajmniej częściowo określić strukturze. Z treści tego wymagania wynika to, że Wykonawca będzie zobowiązany do analizy dostępnych źródeł danych i do dostarczenia mechanizmu pozyskiwania danych z systemów, dla których nie są dostępne specyfikacje interfejsów wymiany danych. Wykonawca otrzyma stosowne pełnomocnictwa do występowania w imieniu Zamawiającego w stosunku do podmiotów zewnętrznych, które są właścicielami/administratorami systemów zewnętrznych, z którymi ma nastąpić integracja.

#### **Pytanie nr 20**

OPZ WF042, WF053, WF080, WF088

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni gotowość odpowiednich specyfikacji, dokumentacji, interfejsów oraz współpracę/usługi podmiotów zewnętrznych (np. gestorów systemów zewnętrznych) umożliwiając Wykonawcy terminowe i zgodne z wymaganiami wywiązanie się z umowy.

#### **Odpowiedź:**

Zgodnie z treścią WF099 komunikacja między systemem a systemami zewnętrznymi będzie realizowana w oparciu o udostępnioną warstwę API lub przy pomocy innych możliwych do zastosowanie technik (np. webscrapping, parsowanie treści wiadomości sms oraz e-mail, mechanizmy OCR, mechanizmy importu danych csv lub innych plików zawierających serie danych o dającej się przynajmniej częściowo określić strukturze. Z treści tego wymagania wynika to, że Wykonawca będzie zobowiązany do analizy dostępnych źródeł danych i do dostarczenia mechanizmu pozyskiwania danych z systemów, dla których nie są dostępne specyfikacje interfejsów wymiany danych. Zakłada się, że nie będzie zachodziła konieczność parsowania danych o wysokim poziomie agregacji (powyżej 4 stopni wewnętrznych hierarchicznych zagnieżdżeń lub relacji innego rodzaju), składających się z więcej niż kilkudziesięciu pól różnego typu.

#### **Pytanie nr 21**

OPZ WF05, WF088

Prosimy o wskazanie o jakich systemach mowa.

#### **Odpowiedź:**

Zakłada się, że do realizacji wymagania WF053 oraz WF088 będą wykorzystywane m.in. systemy rejestrów publicznych (CEPIK, KRS, CEIDG, PESEL), dane z baz adresowych oraz meldunkowych, Signum oraz dane dotyczące opłat za postój w SPPN dokonywanych w parkomatach oraz przy wykorzystaniu kanałów płatności elektronicznych.

Jednocześnie Zamawiający dokonuje zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

**§ 3 ust. 13 wzoru umowy** otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca najpóźniej przed podpisaniem protokołu Odbioru Końcowego przekaze Zamawiającemu repozytorium wszystkich kodów źródłowych (w tym kodów wynikowych) powstałych lub wykorzystanych na użytek prac programistycznych, których celem była realizacja Przedmiotu Zamówienia, wszelką nie przekazaną wcześniej dokumentację projektową i techniczną w tym m.in.: szczegółowy opis dodanych lub zmodyfikowanych obiektów, instrukcję użytkownika uwzględniającą opisy wszystkich kroków w procesach realizowanych na poziomie danej roli w Oprogramowaniu, instrukcję instalacji, szczegółowy opis procedury kompilacji kodów źródłowych, instalacji oraz sposobu administrowania

nowymi lub zmodyfikowanymi obiektami oraz wszelkie inne informacje i środki potrzebne do odtworzenia środowisk testowych i produkcyjnych przy użyciu przekazanych materiałów, korzystania z przedmiotowych programów komputerowych, baz danych oraz innych niezbędnych elementów. Niezależnie od przekazania kodów źródłowych projektu Wykonawca zapewni Zamawiającemu ciągły, nieprzerwany i wydajny dostęp do repozytorium kodów źródłowych, definicji struktur danych, plików i skryptów konfiguracyjnych i dokumentacji stanowiącej produkty projektu realizowany metodą teletransmisji danych. Wykonawca zapewni, że na potrzeby wytwarzania, utrzymania i rozwoju Oprogramowania będzie wykorzystywane tylko jedno repozytorium oparte o wskazany przez Zamawiającego system kontroli wersji skonfigurowany w celu zapewnienia maksymalnej możliwej kontroli i rozliczalności realizowanych prac procesu wytwórczego.”.

W wyniku zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia Zamawiający dokona zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu zgodnie z art. 38 ust. 4a pkt 2) ustawy Pzp.

Dokonaną zmianę treści specyfikacji Zamawiający udostępnia na stronie internetowej.

Jednocześnie zgodnie z art. 12a ust 3 ustawy Pzp Zamawiający niezwłocznie po przekazaniu zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej, zamieszcza informację o zmianach na stronie internetowej.

ZASTĘPCA DYREKTORA

  
Wojciech Partyka