

Katowice, dnia 20 grudnia 2023 r.
ZP.261.1.28.2023.ŁZ.5

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia sektorowego w trybie przetargu na **przygotowanie, wdrożenie i utrzymanie systemu do zarządzania kontrolą jakości usług przewozowych** (znak sprawy: ZR/4/ZP/28/23).

Na podstawie § 37 ust. 3 Regulaminu udzielania zamówień publicznych, zwanego dalej „Regulaminem”, Zamawiający Zarząd Transportu Metropolitalnego z siedzibą w Katowicach informuje, że w wyżej wymienionym postępowaniu wpłynęły wnioski o wyjaśnienie treści specyfikacji zamówienia (SZ). Treść zapytań (pisownia oryginalna) wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego zamieszczono poniżej.

Pytanie 1:

Czy Zamawiający dopuszcza, aby mechanizm wyliczania dostępności zgodnie z SLA był wyliczany i prezentowany w osobnym serwisie internetowym udostępnionym przez Wykonawcę? Innymi słowy czy Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie, że monitorowanie dostępności SLA nie będzie integralną częścią aplikacji dyspozytorskiej? Doświadczenie Wykonawcy jest takie, że monitorowanie dostępności w miarę możliwości powinno odbywać się niejako "z zewnątrz" monitorowanego systemu.

Odpowiedź:

Wykonawca może przedstawić inną organizację funkcjonalności realizowanych przez System, w tym mechanizmu wyliczania dostępności zgodnie z SLA. Wykonawca ma dostarczyć informacje w zakresie dostępności Systemu, a informacje te muszą być dostępne dla Zamawiającego w dowolnym momencie.

Pytanie 2:

Czy zapis z SZ „System ma być utrzymywany na serwerach Wykonawcy” oznacza możliwość wykorzystania infrastruktury chmurowej?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza wykorzystanie infrastruktury chmurowej, jednakże wszystkie dane muszą być przechowywane w sposób uniemożliwiający nieautoryzowany dostęp. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych spoczywa na Wykonawcy.

Pytanie 3:

Co to znaczy że aplikacja dyspozytorska ma umożliwiać weryfikowanie kar umownych?

Odpowiedź:

Aplikacja dyspozytorska musi mieć zaimplementowane narzędzia służące Zamawiającemu do określenia, czy za stwierdzone nieprawidłowości (tj. niespełnienie wymagań umownych) powinny być naliczone kary umowne. Aplikacja dyspozytorska musi spełniać wymagania określone w części I „Wymagania funkcjonalne” pkt 1.8.2. SOPZ.

Pytanie 4:

Czy na potrzeby aplikacji kontrolerskiej Wykonawca ma dostarczyć jakieś, jeśli tak to jakie, urządzenia mobilne?

Odpowiedź:

Wykonawca nie dostarcza urządzeń mobilnych na potrzeby aplikacji kontrolerskiej.

Pytanie 5:

Czy na Szkolenie o których mowa w par.3 ust.1 pkt b Wzoru Umowy Wykonawca ma zapewnić wyłącznie Trenera a wszelkie pozostałe kwestie (sala, wyżywienie uczestników, urządzenia do szkoleń, wydruk materiałów szkoleniowych itd.) pozostają w gestii Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, aby w celu realizacji szkoleń wskazanych w § 3 ust. 1 lit. b wzoru umowy Wykonawca skierował do siedziby Zamawiającego Trenera oraz przygotował stosowne materiały szkoleniowe dla każdego pracownika objętego szkoleniem. Zabezpieczenie miejsca szkolenia oraz ewentualnego wyżywienia uczestników pozostaje w gestii Zamawiającego.

Pytanie 6:

Czy na Szkolenie o których mowa w par.3 ust.1 pkt b Wzoru Umowy jest przewidziany limit czasu dla każdej 20 osobowej grupy?

Odpowiedź:

Zamawiający przewiduje, że czas szkolenia każdej grupy składającej się z 20 osób będzie wynosił między 4 a 8 godzin.

Pytanie 7:

Czy Zamawiający będzie zgłaszał problemy dotyczące samego urządzenia mobilnego a nie tylko występowania błędu w aplikacji dostarczonej przez Wykonawcę?

Odpowiedź:

Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy problemy związane z działaniem Systemu uruchamianego na urządzeniach posiadanych przez Zamawiającego, ale nie będzie zgłaszał Wykonawcy usterek samych urządzeń.

Pytanie 8:

Nawiązując do zapisów dot. Klasyfikacji błędu klasa 0 – „brak dostępu do systemu centralnego (chmury),” jak Zamawiający będzie weryfikował czy błąd jest spowodowany przez aplikację a nie np. przez urządzenie mobilne, system operacyjny na urządzeniu mobilnym, awarię sprzętową urządzenia mobilnego, niską jakość połączenia GSM, lub przez zainstalowanie na urządzeniu innego oprogramowania które wpłynie na poprawność działania aplikacji dostarczonej przez Wykonawcę etc?

Odpowiedź:

Wykonawca, w ramach wdrażanego Systemu jest zobowiązany przygotować narzędzie, które będzie w trybie ciągłym monitorowało poprawność wszystkich interfejsów oraz innych kluczowych komponentów Systemu udostępnionego przez Wykonawcę, tak by można było jednoznacznie stwierdzić awarię któregoś z komponentów oraz dodatkowo stale monitorowany (co 60 s) czas dostępu do usług liczony w ms i prezentowany na wykresie z opcją przeglądu danych historycznych na 30 dni wstecz. Przy pomocy takiego narzędzia, w przypadku, gdy błędy byłyby spowodowane przez

np. inne oprogramowanie zainstalowane na urządzeniach Zamawiającego, Wykonawca w sposób jednoznaczny może wykazać, że w danym okresie System był dostępny dla urządzeń mobilnych (poprzez weryfikację poprawności działania interfejsów wykorzystywanych przez urządzenia mobilne). Ponadto jeśli informacje o braku dostępu do Systemu będą zgłaszane masowo przez różnych użytkowników, wówczas należy spodziewać się, że nastąpiła awaria na poziomie dostępu do Systemu. Dopuszczalne jest zainstalowanie agenta systemu monitorowania Zabbix, które zostało wdrożone u Zamawiającego.

Pytanie 9:

W odniesieniu do „Za 3 do Umowy” punkt III Podpunkt 6 „W ramach asysty i wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego udzielania na wnioszek Zamawiającego, nie później jednak niż w terminie pięciu dni roboczych, niezbędnych konsultacji technicznych w zakresie Oprogramowania dotyczących w szczególności eksploatacji, usuwania Błędów, dokonywania niezbędnych adaptacji lub modyfikacji...” proszę o potwierdzenie że asysta i wsparcie technicznie nie będzie dotyczyć systemu operacyjnego na urządzeniu mobilnym i innych aplikacji nie wytworzonych przez Wykonawcę.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że asysta będzie związana z działaniem Systemu.

Pytanie 10:

W odniesieniu do „Za 3 do Umowy” punkt IV Poziom Dostępności proszę o potwierdzenie że do czasu niedostępności nie będzie wliczany czas niedostępności wynikający z nieprawidłowego działania urządzenia mobilnego, systemu operacyjnego na urządzeniu mobilnym, awarii sprzętowej urządzenia mobilnego, niskiej jakości połączenia GSM lub jego braku, z nieprawidłowości w działaniu Systemu wynikającej z zainstalowania na urządzeniu innego oprogramowania które wpłynie na poprawność działania aplikacji dostarczonej przez Wykonawcę.

Odpowiedź:

Wykonawca ma obowiązek udostępnić narzędzie mierzące w sposób automatyczny czas dostępności do Systemu, które będzie traktowane jako źródło informacji o dostępności Systemu. Do czasu niedostępności Systemu nie będą wliczały się wymienione w pytaniu czynniki.

Pytanie 11:

Z czego ma składać się Dokumentacja Użytkowa Systemu – jakie produkty wchodzi w jej skład?

Odpowiedź:

W ramach Dokumentacji Użytkowej Systemu Zamawiający oczekuje podręczników/instrukcji:

- użytkownika (aplikacji dyspozytorskiej i kontrolerskiej),
- administratora (obejmujący zakres funkcjonalności związanej z administrowaniem Systemem, który będzie realizował Zamawiający, np. dodawanie użytkowników, nadawanie uprawnień użytkownikom itp.).

Pytanie 12:

Czy Zamawiający może przedstawić opis produktów dla produktów wchodzących w skład dokumentacji użytkowej Systemu?

Odpowiedź:

Podręczniki/instrukcje mają zawierać następujące informacje:

- opis ogólny Systemu: nazwa Systemu, wersja, cel Systemu, zakres funkcjonalności, wymagania sprzętowe i oprogramowania,
- opis ról dostępnych w Systemie,
- opis interfejsu użytkownika: elementy interfejsu, ich funkcje i zastosowanie,
- opis poszczególnych funkcji Systemu: szczegółowe informacje dotyczące sposobu obsługi poszczególnych funkcji Systemu.

Instrukcja ma umożliwiać zapoznanie się ze wszystkimi funkcjonalnościami Systemu oraz rozpoczęcie pracy z Systemem w pełnym jego zakresie funkcjonalnym.

Pytanie 13:

Ile środowisk planuje Zamawiający? Czy oprócz środowiska produkcyjnego i testowo-szkoleniowego Zamawiający będzie wymagał innych?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje przygotowania środowiska testowo-szkoleniowego oraz środowiska produkcyjnego, które spełniać będą wymagania określone w części II „Wymagania niefunkcjonalne” pkt 7 SOPZ oraz § 3 ust. 2 wzoru umowy.

Pytanie 14:

W nawiązaniu do „01_Specyfikacja zamówienia SZ” pkt 3.4 a) proszę o doprecyzowanie co ma zawierać Projekt Koncepcji Realizacji Systemu?

Odpowiedź:

Koncepcja Realizacji Systemu będzie stanowiła podstawę do dalszych prac nad projektem będącym przedmiotem zamówienia, zatem musi zawierać informacje umożliwiające uruchomienie projektu. Szczegółowy zakres dokumentu został opisany w odpowiedzi na pytanie 15.

Pytanie 15:

Proszę o przekazanie opisu produktu dla dokumentu „Projekt Koncepcji Realizacji Systemu”

Odpowiedź:

W ramach Koncepcji Realizacji Systemu Zamawiający oczekuje następujących informacji:

- cel i zakres projektu,
- sposób pracy w projekcie,
- określenie niezbędnych ról do zrealizowania projektu (zarówno po stronie Wykonawcy jak i Zamawiającego),
- opis wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych Systemu,
- opis architektury Systemu,
- plan wdrożenia Systemu,
- plan testów Systemu,

- plan szkoleń,
- harmonogram.

Pytanie 16:

Czy Zamawiający dopuszcza utworzenie aplikacji mobilnej w technologii hybrydowej a nie natywnej?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza utworzenie aplikacji mobilnej (kontrolerskiej) w technologii hybrydowej i uzna ją jako równoważną natywnej, pod warunkiem spełnienia wszystkich pozostałych wymagań opisanych w SOPZ.

Pytanie 17:

Proszę o wyjaśnienie co Zamawiający rozumie jako „Walidację rozkładów”? Co należy sprawdzać w zakresie takiej walidacji?

Odpowiedź:

Walidację rozkładów należy rozumieć jako weryfikację importowanych danych pod względem kompletności i poprawności. Wykonawca powinien przewidzieć możliwie najwięcej procesów walidacyjnych gwarantujących poprawne funkcjonowanie Systemu po zaimportowaniu danych, a wśród nich należy uwzględnić weryfikację:

- zdublowanych identyfikatorów (nieprawidłowy klucz główny),
- weryfikację odwołań do nieprawidłowych identyfikatorów (nieprawidłowy klucz obcy),
- czy dane o kursach nie są puste,
- czy dane w pliku nie są na okres wygasły,
- czy wartości w pliku zawierają początkowe lub końcowe spacje,
- czy wartości zawierają znak inny niż ASCII lub niedrukowalny w polu ID,
- czy ścieżka zaczyna się i kończy w tym samym miejscu,
- czy wykorzystany jest środek transportu inny niż autobus, tramwaj lub trolejbus,
- czy trasa linii nie posiada odwołania do żadnego przystanku,
- czy występują brakujące kolumny (pola) w pliku (obowiązkowe do importu),
- czy występuje nieprawidłowy format danych lub wartość poza zakresem,
- czy źródło danych jest niekompletne (ze wskazaniem na brakujące pliki).

Pytanie 18:

Na jakie urządzenia Android jest przewidywana aplikacja? Proszę o podanie producenta, typu, modelu.

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje, że aplikacja kontrolerska będzie działała na wszystkich telefonach i tabletach z Android w wersji najnowszej dostępnej rynkowo oraz dwóch głównych poprzedzających, a także spełni pozostałe wymagania opisane w SOPZ (min. dotyczące rozdzielczości ekranu).

Pytanie 19:

Wnosimy modyfikację Specyfikacji Zamówienia poprzez:

1) Przyjęcie kryteriów oceny ofert i ich wagi (znaczenie) – punkt 12.1 Specyfikacji na poziomie:

- a) cena oferty 85 lub 90%;
- b) termin realizacji Etapu 1 – 10 lub 15 %.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści Specyfikacji Zamówienia w powyższym zakresie.

Pytanie 20:

Wnosimy modyfikację Specyfikacji Zamówienia poprzez:

Przyjęcie jako terminu minimalnego realizacji Etapu 1 - 150 dni, wobec czego brzmienie punktu 12.2 b) zdanie trzecie byłoby następujące: *„Jeżeli zaoferowany termin realizacji Etapu 1 będzie krótszy niż 150 dni, do ocen ofert zostanie uwzględniony termin 150 dni.”*;
Przyjęcie jako terminu maksymalnego realizacji Etapu 1 – 210 dni, wobec czego brzmienie punktu 12.2 b) zdanie drugie byłoby następujące:

„Termin realizacji Etapu 1 podany przez Wykonawcę w ofercie nie może być dłuższy niż 210 dni”.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści Specyfikacji Zamówienia w powyższym zakresie.

Pytanie 21:

Wnosimy modyfikację Specyfikacji Zamówienia poprzez:

Przyjęcie jako terminu dostarczenia projektu Koncepcji Realizacji do akceptacji przez Zamawiającego przynajmniej 20 dni roboczych, wobec czego brzmienie § 3 ust. 1 a) tiret pierwsze Umowy (Załącznik nr 5 do SZ) byłoby następujące:

„- w ciągu 20 dni roboczych (dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od zawarcia Umowy dostarczy projekt Koncepcji Realizacji do akceptacji Zamawiającego”.

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści Załącznika nr 5 do SZ w powyższym zakresie.

Pytanie 22:

Wnosimy modyfikację Specyfikacji Zamówienia poprzez:

Zmianę treści § 6 ust. 1 Umowy (Załącznik nr 5 do SZ) w następujący sposób:

- a) w § 6 ust. 1 pkt a) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 0,5% wpisanie kary umownej w wysokości 0,2 % (kara za każdy rozpoczęty dzień zwłoki);
- b) w § 6 ust. 1 pkt e) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 3% wpisanie kary umownej w wysokości 1 % (kara liczona od łącznego wynagrodzenia brutto);
- c) w § 6 ust. 1 pkt f) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 0,25% wpisanie kary umownej w wysokości 0,1 % (kara za każdy rozpoczęty dzień zwłoki);
- d) w § 6 ust. 1 pkt h) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 300 złotych wpisanie kary umownej w wysokości 100 złotych (kara za każdy rozpoczęty dzień zwłoki);
- e) w § 6 ust. 1 pkt i) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 2.000 złotych wpisanie kary umownej w wysokości 500 złotych (za każdy przypadek);
- f) w § 6 ust. 1 pkt j) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 20.000 złotych wpisanie kary umownej w wysokości 10.000 złotych (kara za każdy przypadek);

g) w § 6 ust. 1 pkt k) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 5 000 złotych wpisanie kary umownej w wysokości 500 złotych (za każdy przypadek, bez wskazania o naruszenie jakich obowiązków chodzi – „innych obowiązków”);

h) w § 6 ust. 1 pkt l) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 500 złotych wpisanie kary umownej w wysokości 200 złotych (kara za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, dla każdego przypadku osobno);

i) w § 6 ust. 1 pkt m) Umowy w miejsce kary umownej w wysokości 20% wpisanie kary umownej w wysokości 10 % (kara liczona od łącznego wynagrodzenia brutto).

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści Załącznika nr 5 do SZ w powyższym zakresie.

Pytanie 23:

Wnosimy modyfikację Specyfikacji Zamówienia poprzez:

Dodanie w § 7 ust. 10 Umowy (Załącznik nr 5 do SZ) słów: „o 10 (dziesięć) dni roboczych”, wobec czego brzmienie § 7 ust. 10 zdanie pierwsze Umowy byłoby następujące:

„W przypadku przekroczenia o 10 (dziesięć) dni roboczych maksymalnych terminów usuwania Błędów opisanych w Załączniku nr 3 do Umowy bez względu na przyczyny tego przekroczenia, Zamawiający ma prawo zlecić naprawę innemu podmiotowi na koszt Wykonawcy, bądź samodzielnie wykonać naprawę na koszt Wykonawcy bez konieczności uzyskiwania zgody Sądu (wykonanie zastępcze).”

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści Załącznika nr 5 do SZ w powyższym zakresie.

p.o. Zastępcy Dyrektora ZTM
ds. Zarządzania Operacyjnego

(-) Wojciech Trzewik