

W związku z otrzymanymi pytaniami Zamawiający udziela poniższym wyjaśnień:

I. Architektura środowiska i rozwiązania dedykowane

Pytanie 1.

Prosimy o wskazanie aktualnie eksploatowanej wersji systemu enova365, wykorzystywanej architektury rozwiązania, wersji silnika bazy danych oraz sposobu udostępniania systemu użytkownikom.

Odp. Aktualnie wykorzystywana jest wersja 2512.11.13 z silnikiem Ms SQL Sever oraz „grubym” klientem.

Pytanie 2.

W odniesieniu do wskazanych w zapytaniu rozwiązań dedykowanych o szacunkowej objętości około 200 tys. linii kodu prosimy o udostępnienie ich wykazu wraz z opisem realizowanych funkcjonalności, zastosowanych technologii oraz powiązań ze standardowymi modułami systemu enova365.

Odp. Zamawiający nie udostępni na tym etapie wykazu wszystkich dodatkowych funkcjonalności. Obejmują one w szczególności dostosowanie systemu do ustawy Służbie Cywilnej, obsługę specyficznych, wewnętrznych procesów księgowych.

Pytanie 3.

Prosimy o potwierdzenie, czy Zamawiający dysponuje kompletnymi i aktualnymi kodami źródłowymi rozwiązań dedykowanych, dokumentacją techniczną, projektami programistycznymi oraz informacjami umożliwiającymi ich kompilację, uruchomienie i dalszą modyfikację.

Odp. Zamawiający dysponuje kompletnymi i aktualnymi kodami źródłowymi. Zamawiający nie posiada szczegółowej dokumentacji technicznej wdrożonych dodatków poza komentarzami w kodzie źródłowym.

Pytanie 4.

Czy Zamawiający przewiduje udostępnienie dokumentacji technicznej i kodów źródłowych rozwiązań dedykowanych na etapie szacowania wartości zamówienia, w zakresie niezbędnym do oceny stopnia złożoności oraz pracochłonności ich utrzymania?

Odp. Zamawiający nie udostępni na tym etapie posiadanych kodów źródłowych.

Pytanie 5.

Czy w ramach rozpoczęcia świadczenia usług przewiduje się formalny proces przejęcia utrzymania systemu od dotychczasowego wykonawcy, obejmujący transfer wiedzy, przekazanie dokumentacji oraz weryfikację stanu technicznego i funkcjonalnego

rozwiązań dedykowanych? Jeżeli tak, prosimy o wskazanie przewidywanego czasu trwania oraz zasad realizacji tego procesu.

Odp. Zamawiający nie przewiduje takiego procesu. Pozyskanie niezbędnej wiedzy jest zadaniem Wykonawcy.

II. Zakres odpowiedzialności za utrzymanie systemu

Pytanie 6.

W nawiązaniu do pkt 2 lit. c zapytania prosimy o jednoznaczne potwierdzenie, czy kwartalne wynagrodzenie ryczałtowe ma obejmować nieograniczoną liczbę zgłoszeń dotyczących błędów, awarii oraz nieprawidłowości działania systemu, niezależnie od ich przyczyny, stopnia złożoności i czasochłonności usunięcia.

Odp. Wynagrodzenie kwartalne obejmuje nieograniczoną liczbę zgłoszeń błędów, awarii i nieprawidłowości.

Pytanie 7.

Czy obowiązek usuwania błędów i awarii obejmuje również wszystkie rozwiązania dedykowane dostarczone przez dotychczasowego wykonawcę, w tym konieczność analizy, modyfikacji i naprawy ich kodu źródłowego, bez względu na charakter oraz przyczynę wystąpienia nieprawidłowości?

Odp. Tak.

Pytanie 8.

Prosimy o wskazanie czy odpowiedzialność wykonawcy będzie obejmowała również nieprawidłowości wynikające z działania infrastruktury serwerowej, baz danych, systemów operacyjnych, sieci teleinformatycznej lub zewnętrznych systemów zintegrowanych z enova365.

Odp. Odpowiedzialność Wykonawcy nie obejmuje zewnętrznej infrastruktury informatycznej.

Pytanie 9.

Czy Zamawiający dopuszcza odrębne rozliczanie prac wykraczających poza standardowe czynności utrzymaniowe, w szczególności w przypadkach wymagających istotnej przebudowy istniejących rozwiązań dedykowanych lub usunięcia wad o charakterze architektonicznym?

Odp. Zamawiający nie przewiduje dodatkowego finansowania prac związanych ze zmianą istniejących rozwiązań.

III. Obsługa zgłoszeń i wymagania SLA

Pytanie 10.

Prosimy o udostępnienie danych dotyczących liczby zgłoszeń serwisowych z ostatnich 12 miesięcy, z podziałem na awarie krytyczne, błędy funkcjonalne, zgłoszenia konsultacyjne, problemy wynikające z działań użytkowników oraz zgłoszenia dotyczące rozwiązań dedykowanych.

Odp. W ostatnich 12 miesiącach dokonano ok. 300 zgłoszeń z czego ok. 250 dotyczyło błędów funkcjonalnych, ok. 10 błędów krytycznych.

Pytanie 11.

Czy Zamawiający przewiduje określenie poziomów świadczenia usług (SLA), obejmujących klasyfikację zgłoszeń według priorytetów, maksymalne czasy reakcji oraz wymagane czasy przywrócenia prawidłowego działania systemu? Jeżeli tak, prosimy o przedstawienie planowanych parametrów.

Odp. Dla usług utrzymania przyjmuje się następujące kategorie błędów:

- a) Kategoria 1-Błąd krytyczny – nastąpiło przerwanie pracy Systemu enova365, przejawiające się całkowitym brakiem możliwości korzystania z funkcjonalności; operator nie ma możliwości zastosowania środków zastępczych w celu obejścia błędu.
- b) Kategoria 2-Błąd ważny – istnieją poważne problemy z funkcjonowaniem Systemu enova365. System funkcjonuje w bardzo ograniczonym zakresie.
- c) Kategoria 3-Błąd niskiej kategorii – ograniczona jest możliwość prowadzenia mniej ważnych funkcji, które nie są kluczowe dla normalnego funkcjonowania Systemu enova365.

Odpowiadające im czasy reakcji oraz usunięcia błędów:

- a) dla Kategorii 1 - czas reakcji nie może przekroczyć 3 godzin – rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 1 dzień roboczy.
- b) dla Kategorii 2 - czas reakcji nie może przekroczyć 12 godzin - rozwiązanie końcowe nie może trwać dłużej jak 3 dni robocze.
- c) dla Kategorii 3 - czas reakcji nie może przekroczyć 24 godzin - rozwiązanie końcowe lub obejście problemu nie może trwać dłużej jak 5 dni roboczych.

Pytanie 12.

Czy wskazana w pkt 2 lit. b zapytania pomoc telefoniczna w godzinach 8:00–16:00 ma być świadczona bezpośrednio na rzecz wszystkich użytkowników systemu, czy za pośrednictwem wyznaczonej grupy administratorów lub użytkowników kluczowych Zamawiającego?

Odp. Pomoc ma być świadczona dla wszystkich użytkowników Systemu.

Pytanie 13.

Czy Zamawiający dysponuje systemem rejestracji i obsługi zgłoszeń, który będzie wykorzystywany w ramach realizacji zamówienia, czy zapewnienie takiego narzędzia będzie obowiązkiem wykonawcy?

Odp. System zgłaszania dostarcza Wykonawca.

IV. Aktualizacje systemu i dostosowania do zmian prawnych**Pytanie 14.**

Prosimy o potwierdzenie czy obowiązek aktualizacji systemu, określony w pkt 2 lit. d zapytania, obejmuje również zapewnienie kompatybilności wszystkich rozwiązań dedykowanych z nowymi wersjami enova365, w tym wykonanie niezbędnych modyfikacji kodu źródłowego.

Odp. Tak, Wykonawca ma obowiązek dostosowania rozwiązań dodatkowych do zmian Systemu.

Pytanie 15.

W przypadku gdy aktualizacja standardowego systemu enova365 spowoduje konieczność dostosowania rozwiązań dedykowanych, prosimy o wskazanie, czy związane z tym prace mają zostać uwzględnione w kwartalnym wynagrodzeniu ryczałtowym, czy będą podlegały odrębnemu rozliczeniu według stawki godzinowej.

Odp. Tak, dostosowanie rozwiązań dodatkowych jest częścią utrzymania Systemu objętego wynagrodzeniem ryczałtowym.

Pytanie 16.

Czy obowiązek dostosowania systemu do zmian obowiązujących przepisów prawa, określony w pkt 2 lit. e zapytania, dotyczy zarówno standardowych funkcjonalności enova365, jak i rozwiązań dedykowanych opracowanych w ramach wcześniejszego wdrożenia?

Odp. Tak, Obowiązek dostosowania systemu do zmian prawa obejmuje także rozwiązania dodatkowe.

Pytanie 17.

Czy wszelkie prace związane z dostosowaniem rozwiązań dedykowanych do zmian legislacyjnych będą rozliczane według rzeczywistego nakładu pracy, na podstawie stawki za roboczogodzinę wskazanej w wycenie, po uprzednim uzgodnieniu zakresu prac z Zamawiającym?

Odp. Nie, patrz pytanie 17.

Pytanie 18.

Czy Zamawiający dysponuje odrębnym środowiskiem testowym oraz scenariuszami testów regresyjnych, umożliwiającymi weryfikację poprawności działania standardowych i dedykowanych funkcjonalności po instalacji aktualizacji producenta lub wprowadzeniu zmian programistycznych?

Odp. Zamawiający dysponuje środowiskiem testowym. Za kontrolę poprawności działania Systemu po aktualizacji odpowiada Wykonawca.

V. Usługi konsultacyjne, prace rozwojowe i limit godzin**Pytanie 19.**

W odniesieniu do pkt 2 lit. f zapytania prosimy o potwierdzenie, czy wskazany wymiar nie większy niż 500 godzin stanowi maksymalny limit prac przewidzianych do realizacji w okresie obowiązywania umowy, czy też szacowany lub gwarantowany wolumen zamawianych usług.

Odp. Jest to maksymalny niegwarantowany limit prac rozwojowych.

Pytanie 20.

Czy limit 500 godzin obejmuje łącznie wszystkie czynności wymienione w pkt 2 lit. f, tj. konsultacje, szkolenia, drobne zmiany konfiguracji oraz dodatkowe prace dostosowujące system do potrzeb użytkowników?

Odp. Tak.

Pytanie 21.

Czy Zamawiający przewiduje możliwość realizacji usług wskazanych w pkt 2 lit. f w formie zdalnej, jeżeli charakter zgłoszenia nie wymaga fizycznej obecności konsultanta w siedzibie Zamawiającego?

Odp. Tak.

Pytanie 22.

Prosimy o doprecyzowanie czy wymóg zapewnienia wizyty konsultanta w terminie do 5 dni roboczych od zgłoszenia dotyczy każdej zgłoszonej potrzeby, czy wyłącznie przypadków, w których Zamawiający wyraźnie wskaże konieczność realizacji usługi w swojej siedzibie.

Odp. Dotyczy to sytuacji gdy wymaga jest obecność konsultanta w siedzibie Zamawiającego.

VI. Model wynagrodzenia i zasady przygotowania wyceny**Pytanie 23.**

Prosimy o potwierdzenie czy koszt przedłużenia gwarancji producenta systemu enova365 na okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2027 r. powinien zostać w całości uwzględniony w kwartalnym wynagrodzeniu ryczałtowym wskazanym w zapytaniu.

Odp. Koszt przedłużenia gwarancji należy uwzględnić w wynagrodzeniu kwartalnym.

Pytanie 24.

W części zapytania dotyczącej sposobu przedstawienia szacunkowych kosztów wskazano odrębnie wynagrodzenie ryczałtowe za usługi określone w pkt 2 lit. a–d oraz koszt roboczogodziny za usługi określone w pkt 2 lit. e. Nie określono natomiast odrębnego sposobu przedstawienia wyceny usług wymienionych w pkt 2 lit. f.

W związku z powyższym prosimy o wskazanie, czy dla usług określonych w pkt 2 lit. f należy przedstawić dodatkową stawkę godzinową, czy też Zamawiający oczekuje zastosowania jednej wspólnej stawki dla usług określonych w pkt 2 lit. e i f.

Odp. Jest to błąd. Prawidłowy zapis powinien brzmieć:

„W celu oszacowania wartości zamówienia proszę o podanie szacunkowego kosztu w rozbiściu na:

- ryczałtowy kwartalny koszt wsparcia obejmujący usługi określone w punkcie 2 lit. a,b,c,d,e;
- koszt roboczogodziny usługi realizowanej w ramach usługi określonej w punkcie 2 lit. f rozliczany kwartalnie za wykonane na rzecz Zamawiającego prace;”

Pytanie 25.

Czy Zamawiający przewiduje ustalenie maksymalnej wartości wynagrodzenia lub limitu roboczogodzin przeznaczonych na prace związane z dostosowaniem systemu do zmian przepisów prawa, o których mowa w pkt 2 lit. e zapytania?

Odp. Nie, dostosowanie Systemu do zmian prawa jest częścią utrzymania systemu objętym wynagrodzeniem kwartalnym

Pytanie 26.

Czy Zamawiający dopuszcza przedstawienie szacunkowej wyceny z wyszczególnieniem przyjętych założeń technicznych, organizacyjnych i kosztowych, w szczególności w zakresie utrzymania rozwiązań dedykowanych, zakresu odpowiedzialności serwisowej oraz przewidywanego wolumenu prac godzinowych?

Tak, przy założeniu, że przedstawione szacowanie pozwoli jednoznacznie określić maksymalną wartość zamówienia.

**Marcin
Marek
Koszewski** Digitally signed
by Marcin Marek
Koszewski
Date: 2026.10.12
09:48:07 +02'00'