

Mikołów, 26 lutego 2018r.

nr ref. 1/U/2018

Znak sprawy: ZP.262.3.2018

UCZESTNICZY POSTĘPOWANIA

Dotyczy: przetargu nieograniczonego- pisemnego na utworzenie i wdrożenie modułu Internetowego Biura Obsługi Klienta wraz z usługą hostingu dla Zakładu Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o.

Do Zamawiającego wpłynęły zapytania dotyczące przedmiotowego postępowania- treść w załączeniu. Zamawiający w załączeniu przedstawia zmieniony załącznik nr A- wprowadzone zmiany oznaczono w kolorze zielonym.

Ponadto- Zamawiający modyfikuje odpowiedź z dnia 20.02.2018r. dotyczącą pytania: „Czy system ERP Zamawiającego obsługuje generowanie faktury w formacie PDF jak i podpis elektroniczny (udostępniane przez widoki bazodanowe lub np. udział sieciowy)?” w następujący sposób:

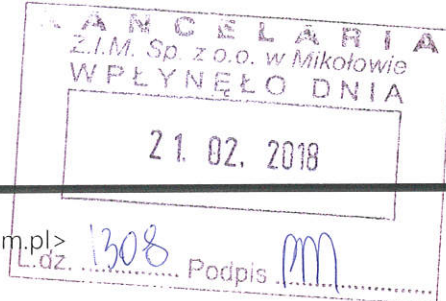
Zamawiający zapewni funkcjonalność polegającą na udostępnieniu plików PDF każdej pojawiającej się w systemie PESQL faktury w kolumnie BLOB w bazie danych w tabeli lub widoku. Na podstawie identyfikatora faktury będzie możliwe jednoznaczne znalezienie rekordu z polem BLOB zawierającego plik PDF faktury. PDF-y będą w formacie wektorowym.

SPECJALISTA
DS. ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

mgr inż. Katarzyna Włodarczyk

Zamówienia publiczne ZIM

Od: Zbigniew Sierdziński <zsierdz@kartgis.com.pl>
Wysłano: wtorek, 20 lutego 2018 14:08
Do: zamowienia@zim.com.pl
Temat: Pytania do postępowania w sprawie wdrożenia systemu IBOK.
Załączniki: Pytania_czesc2.pdf



ZP+J
21022018

Dzień dobry,

W załączniku pytanie do przedmiotowego postępowania.

Pozdrawiam

--

Zbigniew Sierdziński

Prezes Zarządu

kom.: 691 111 913
zsierdz@kartgis.com.pl

KartGIS sp. z o.o. | www.kartgis.com.pl
Aleje Jerozolimskie 81
02-001 Warszawa
NIP [9512276974](https://nip.gov.pl/9512276974), REGON 141747787
Fax 22 2139640

Zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie,

XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem
KRS: 0000517511.

Wartość Kapitału Zakładowego: 611 300,00 PLN

Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o.
43-190 Mikołów
ul. Kolejowa 4

Dotyczy Postępowania 1/U/2018 na system iBOK z dnia 2018-02-12

W Ogólnym opisie przedmiotu zamówienia (OPZ Załącznik A) pkt. 3 Zamawiający wypisał swoje wymagania co do wsparcia technicznego.

Zapisy w tym punkcie wskazują na to, iż Zamawiający rozumie pod pojęciem „wsparcia technicznego” zarówno zadania objęte zwyczajową gwarancją jak i zadaniami programistycznymi rozwojowymi zwyczajowo objętymi serwisem autorskim/rozszerzonym. W naszej opinii taki zapis jest niekorzystny dla Zamawiającego. Potencjalnie naraża go na sytuację, że w bardziej awaryjnych systemach większość godzin zostanie skonsumowanych przez zadania gwarancyjne a nie rozwojowe. W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o zmianę zapisów punktu 3 na:

3. Zakres wsparcia technicznego świadczonego przez Wykonawcę.

- 3.1. W ramach licencjonowanego oprogramowania Wykonawca świadczy na rzecz Zamawiającego wsparcie techniczne przez okres 5 lat, liczony od zakończenia prac wdrożeniowych i podpisania bezusterkowego, końcowego protokołu zdawczo odbiorczego.
- 3.2. Wszystkie zgłoszenia dot. wsparcia technicznego będą przyjmowane całodobowo poprzez: udostępniony dla Zamawiającego system wsparcia, rejestracja poprzez faks, e-mail lub telefoniczna.
- 3.3. Wsparcie techniczne jest inicjowane przez rejestrację zgłoszenia jedną z wymienionych w pkt. 3.2. metod.
- 3.4. Czas, w jakim Wykonawca podejmie działania zmierzające do rozwiązania zgłoszenia dot. wsparcia technicznego, określa się na nie dłuższy niż 4 godziny od momentu dokonania przez Zamawiającego prawidłowego zgłoszenia jedną z wymienionych w pkt. 3.2. metod. Czas ten obejmuje przyjęcie i analizę zgłoszenia oraz odpowiedź zwrotną do Zamawiającego. Każda usługa w ramach wsparcia technicznego wymagać będzie akceptacji Zamawiającego.
- 3.5. Bieg czasu przeznaczonego na podjęcie działań zmierzających do udzielenia wsparcia technicznego zostaje zawieszony na czas sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.
- 3.6. Wsparcie techniczne będzie świadczone zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego.
- 3.7. Wsparcie techniczne będzie podzielona na dwa obszary:
 - 3.7.1. Gwarancja:
 - Pomoc w rozwiązaniu problemów związanych z funkcjonalnością systemu,
 - Zdalne konsultacje i prace programistyczne w zakresie użytkowania systemu oraz jeżeli wystąpi taka potrzeba w siedzibie Zamawiającego,
 - Usuwanie błędów i usterek systemu.
 - 3.7.2. Serwis rozszerzony:

- Prowadzenie prac rozwojowych mających na celu modernizację systemu oraz usprawnienie jego funkcji,
 - Monitorowanie wydajności systemu i wprowadzanie modyfikacji zmierzających do optymalizacji pracy systemu.
- 3.8. Na zadania Serwisu rozszerzonego Zamawiający otrzymuje 13 godzin miesięcznie do realizacji w pierwszym roku obowiązywania Wsparcia technicznego.
- 3.9. Na zadania Gwarancyjne nie ma górnego limitu godzin.
- 3.10. Strony dopuszczają możliwość przeniesienia na kolejny miesiąc niewykorzystanych godzin wsparcia technicznego za dany miesiąc i ich kumulację w okresach 3 miesięcznych.
- 3.11. W przypadku konieczności zmiany dokumentacji w wyniku dokonania naprawy/modyfikacji Wykonawca zobowiązany jest doręczyć zaktualizowaną dokumentację maksymalnie w terminie 14 dni po zakończeniu naprawy/modyfikacji systemu.
- 3.12. W okresie wsparcia technicznego Wykonawca ponosi we własnym zakresie koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego w przypadku świadczenia wsparcia technicznego w siedzibie Zamawiającego.

Zbigniew Sierdziński
Prezes Zarządu