



ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO

ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa, tel. 22 459 41 00, faks. 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

ZTM.NZ.2610.811.2017.ADA

Warszawa, dnia 30.10.2017r.

Wykonawcy

Dotyczy: przetargu nieograniczonego nr 82/2017 na System Wspierający Obsługę w POP ('Kasy+').

Zamawiający, Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie, działając na podstawie rozdziału III pkt 4 Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej: „SIWZ”), udziela odpowiedzi na pytania, które wpłynęły do treści SIWZ:

Pytanie 1:

W Załączniku nr 5 do OPZ (punkty 4.2, 5.2) wyszczególniony jest system Simple, jako jeden z element do integracji.

Z racji tego, iż w dokumentacji widnieje informacja, iż wytworzenie integracji jest zadaniem Wykonawcy, a ewentualna realizacji usług integracyjnych uzależniona jest od strony trzeciej, co de facto może doprowadzić do braku możliwości złożenia oferty, w związku z powyższym, prosimy o potwierdzenie, iż:

- a. Pozyskanie i bezkosztowe udostępnienie wykonawcy interfejsów komunikacyjnych od firmy Simple, będzie w całości odpowiedzialnością Zamawiającego. W związku z tym prosimy o zmianę zapisów punktów nr 4.2 i 5.2 na następujące:

4.2. Interfejs, sposób dostępu

Moduł magazynowy opisany w dokumencie „Załącznik nr 4 do SIWZ - Opis modułów funkcjonalnych” zawiera opisy funkcjonalne dostępu do systemu Simple w zakresie prowadzenia gospodarki magazynu ZTM. Opis algorytmów dostępu do systemu SIMPLE będzie zawarty w dokumentacji producenta systemu - firmy SIMPLE S.A.

Zadaniem wykonawcy systemu K+ będzie integracja rozwiązania K+ z systemem SIMPLE na podstawie dokumentacji i z wykorzystaniem interfejsów, które zostaną zapewnione przez Zamawiającego.

5.2. Interfejs, sposób dostępu

Moduł magazynowy opisany w dokumencie „Załącznik nr 4 do SIWZ - Opis modułów funkcjonalnych” zawiera opisy funkcjonalne dostępu do systemu Simple w zakresie raportów kasowych generowanych przez Kasjerów ZTM. Opis algorytmów dostępu do systemu SIMPLE będzie zawarty w dokumentacji producenta systemu - firmy SIMPLE S.A.

Zadaniem wykonawcy systemu K+ będzie integracja rozwiązania K+ z systemem SIMPLE na podstawie dokumentacji i z wykorzystaniem interfejsów, które zostaną zapewnione przez Zamawiającego.

- b. Pozyskane interfejsy komunikacyjne pozwolą wykonawcy wykonać pełen zakres prac wyszczególnionych w SIWZ, a który jest uzależniony od usług sieciowych udostępnionych przez system SIMPLE.

Odpowiedź:

- a) Zamawiający potwierdza, iż „Zadaniem wykonawcy systemu Kasy+ będzie integracja rozwiązania Kas+ z systemem SIMPLE na podstawie dokumentacji i z wykorzystaniem interfejsów, które zostaną zapewnione przez Zamawiającego (i drugostronnie wytworzone w Kasach+ przez Wykonawcę Systemu Kasy+).
- b) Zamawiający potwierdza, iż interfejsy komunikacyjne pozwolą wykonawcy wykonać pełen zakres prac wyszczególnionych w SIWZ. Wykonawca w przypadku wykrycia niezgodności z przekazaną dokumentacją przekaże na piśmie zastrzeżenia, stanowiące niezgodność pomiędzy

wymaganiami określonymi w SIWZ a dokumentacją przekazaną przez firmę Simple. Zamawiający przekaze firmie Simple uwagi Wykonawcy w celu usunięcia niezgodności. Niezgodności zostaną usunięte w ustalonym z Wykonawcą terminie. Jeśli zajdzie potrzeba zostanie wydłużony czas realizacji zamówienia o czas usunięcia niezgodności.

Pytanie 2:

Dotyczy zapisów załącznika nr 5 do OPZ (punkt 4.1).

Wykonawca zwraca uwagę, iż zapisy wyżej wymienione punktu są otwarte i nie dają możliwości realnej wyceny całości rozwiązania w związku z tym prosimy o ich modyfikację na następujące:

„System Simple (Simple) – System/Aplikacja klasy ERP służący do zarządzania zasobami w ZTM min. w obszarze:

Finanse i księgowość

Magazyn i Obrót towarowy

System ten służy min. do obsługi sprzedaży hurtowej i magazynu. W ramach rozwiązania zaplanowana jest integracja z systemem SIMPLE w zakresie wymiany dokumentów magazynowych (P, Wz). Wymiana dokumentów odbywać się będzie z wykorzystaniem interfejsów dostarczonych przez Zamawiającego.”

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapisy w załączniku nr 5 - Opis źródeł danych w punkcie 4.1. „Słownik pojęć”.

Było:

System Simple (Simple) – System/Aplikacja klasy ERP służący do zarządzania zasobami w ZTM min. w obszarze:

- *Finanse i księgowość*
- *Magazyn i Obrót towarowy*

System ten służy min. do obsługi sprzedaży hurtowej i magazynu. W ramach rozwiązania zaplanowana jest integracja z systemem SIMPLE w zakresie wymiany dokumentów magazynowych (P, Wz, itp.).

Jest:

Zamawiający zmienia zapisy w załączniku nr 5 - Opis źródeł danych w punkcie 4.1. „Słownik pojęć”.

Jest:

System Simple (Simple) – System/Aplikacja klasy ERP służący do zarządzania zasobami w ZTM min. w obszarze:

- *Finanse i księgowość*
- *Magazyn i Obrót towarowy*

System ten służy min. do obsługi sprzedaży hurtowej i magazynu. W ramach rozwiązania zaplanowana jest integracja z systemem SIMPLE w zakresie wymiany dokumentów magazynowych (P, Wz, itp.).

Wymiana dokumentów odbywać się będzie z wykorzystaniem interfejsów dostarczonych przez Zamawiającego i drugostronnie stworzonych w Kasie+ przez Wykonawcę Systemu Kasy+.

Pytanie 3:

Dotyczy zapisów załącznika nr 5 do SIWZ (punkt 5.1)

5.1. W ramach rozwiązania zaplanowana jest integracja z systemem SIMPLE w zakresie raportów kasowych.

- a) Prosimy o potwierdzenie, że zadaniem wykonawcy w ramach realizacji wymagań tego punktu jest wysyłka raportów kasowych o wielkości sprzedaży danego dnia i wykonawca nie jest zobligowany do importu żadnych danych.
- b) Czy dane z terminali płatniczych są elementem raportów kasowych, jeśli tak to, w jaki sposób będą one obsługiwane?

Odpowiedź:

- a) Zamawiający oświadcza w ramach realizacji jest wysyłka raportów kasowych stanowiących m.in. o wielkości sprzedaży. Zwrotna informacja polega na obsłudze błędów.
- b) Tak są, w trakcie wyboru płatności (karta/gotówka)

Pytanie 4:

Prosimy o potwierdzenie, iż w ramach zamówienia wykonawca nie będzie zobligowany do dostarczenia żadnych urządzeń peryferyjnych typu czytnika kart, skanerów.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami z załącznika nr 2 do SIWZ – „Architektura i opis modułów infrastruktury rozwiązania” punktem 3.4. „Infrastruktura Zamawiającego”: „Dostawca Rozwiązania wykorzysta infrastrukturę Zamawiającego bez konieczności jej zmiany.” Zamawiający wskazuje Wykonawcy, iż wszelkie peryferia posiada, ponadto wskazuje, iż System ma działać na tych peryferiach. Jeśli jednak Wykonawca nie będzie w stanie wykorzystać infrastruktury zamawiającego zakup i wymiana potrzebnych peryferii będzie w gestii Wykonawcy.

Pytanie 5:

Dotyczy zapisów załącznika 5 do SIWZ punkt 3.4. Prosimy o potwierdzenie, iż jeżeli po przeprowadzonej analizie wydajności infrastruktury dostępnej do uruchomienia systemu w POP, wykonawca stwierdzi, iż do prawidłowego i wydajnego działania rozwiązania w POP niezbędne jest zwiększenie zasobów sprzętowych w szczególności zakup wydajniejszej jednostki obsługującej lokalnie dany POP, zakup dodatkowej infrastruktury lub doposażenie aktualnie używanej nie będzie obowiązkiem wykonawcy.

Odpowiedź:

W załączniku nr 5 - Opis źródeł danych nie ma punktu 3.4.; Wykonawca podtrzymuje wyjaśnienia z punktu 4.

Pytanie 6:

Prosimy o potwierdzenie, iż wraz z podpisaniem umowy Wykonawca otrzyma pełne możliwości w zakresie dostępu do kart (klucze dostępowe i/lub urządzenia pozwalające na dostęp do poszczególnych sektorów kart, biblioteki DLL pozwalające na dostęp do danych karty) i będzie w stanie przy pomocy wytworzonego oprogramowania zrealizować funkcjonalności wyspecyfikowane w SIWZ.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż po podpisaniu umowy poufności, Zamawiający udostępni Wykonawcy informacje niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia.

Pytanie 7:

Dotyczy zapisów załącznika nr 2 do OPZ: „Zmiana (modyfikacja) danych już zapisanych w Systemie jest traktowane przez dopisanie nowej (aktualnej) obowiązującej danej, opatrzonej znacznikiem (opisanym wcześniej) w celu zachowania wartości historycznej – modyfikacja danych (przez zmianę wartości danych) w Systemie jest niedopuszczalna. Celem takiego podejścia jest możliwość prześledzenia zmiany przez administratora Systemu”

Prosimy o wykreślenie powyższych zapisów, gdyż nie przystają one do realiów aktualnie budowanych systemów. Oferowane przez wykonawcę rozwiązanie posiada moduł historii, który dla każdego obiektu zapisuje operację zmianę danych i informację o czasie zmiany, osobie wykonującej zmianę oraz danych, których dotyczyła zmiana przechowuje w dedykowanych strukturach bazy danych.

Odpowiedź:

Zamawiający dodaje zapis w pkt. 4.3. „Niezbędny zakres i struktury notowanych danych” w postaci:
„Dopuszczalne jest inne rozwiązanie od zaproponowane przez Wykonawcę spełniające oczekiwania Zamawiającego w zakresie opisanym powyżej”

Pytanie 8:

Dotyczy zapisów SIWZ.

Czy w zakresie realizacji Systemu Zamawiający dopuści rozwiązanie, które zakładać będzie lokalną obsługę POP w zakresie sprzedaży, zwrotów itp. oraz synchronizację z serwerem centralnym w uzgodnionych interwałach czasowych tak, aby zapewnić optymalną wydajność całości rozwiązania?

Odpowiedź:

Zamawiający nie dopuszcza takiego rozwiązania. Praca lokalna przewidziana tylko w czasie awarii połączenia z serwerem centralnym.

Pytanie 9:

Dotyczy zapisów SIWZ:

Rozdział IV. Termin wykonania zamówienia

Termin wykonania zamówienia rozumiany jako podpisanie Protokołu Odbioru Końcowego – **404 dni** od podpisania umowy, ale nie później niż do 02.04.2018r. Natomiast terminy świadczenia Usług Rozwojowych będą sukcesywnie ustalane i wykorzystywane według potrzeb Zamawiającego w okresie gwarancyjnym lub jeśli zaistnieje taka konieczność - w trakcie realizowania przedmiotu zamówienia, zgodnie ze złożoną ofertą wykonawcy, który wygra przedmiotowe postępowanie.

Prosimy o modyfikację zapisów SIWZ. W związku z informacją o konieczności realizacji przedmiotu zamówienia w przeciągu 404 dni wnoskujemy o zmianę ostatecznej daty realizacji aktualnie widniejącej, jako 02.04.2018r.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż korekta zapisów nastąpiła w odpowiedzi w dniu 25.10.2017 i jest dostępna pod adresem:

<http://www.ztm.waw.pl/zamowieniapubliczne.php?c=92&i=875&l=1>

Pytanie 10:

Dotyczy zapisów załącznika nr 3 do SIWZ.

„System musi dawać możliwość zapisu wielu kontrahentów pod jednym nr NIP.” Prosimy o informację czy w tym wymaganiu nie zaszła pomyłka, gdyż w opinii Wykonawcy z jednym kontrahentem powinien być związany jeden numer NIP.

Odpowiedź:

W załączniku nr 3 brak takiego zapisu, zapis ten znajduje się w załączniku nr 4 w punkcie nr 2.2.3. „Logiczne operacje modułu” w tabeli „Zapisz kontrahenta”.

Zamawiający informuje o zmianie we wspomnianym wyżej miejscu

Było:

System musi dawać możliwość zapisu wielu kontrahentów pod jednym nr NIP

Jest:

Jeden nr NIP musi być przypisany jednemu kontrahentowi i dane muszą być zgodne z danymi rejestrowymi firmy, z możliwością edycji nazwy i adresu (zmiany zgłaszane przez kontrahenta).

W trakcie wyboru kontrahenta będzie możliwość dokonania wpisu pole edytowalne pod danymi kontrahenta, bez zapisu w bazie, w celu ewentualnego dopisania np. Oddziału.

Pytanie 11:

Dotyczy zapisów projektu Umowy.

„11. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług wsparcia.

12. Usługi wsparcia są zobowiązaniem Wykonawcy do świadczenia nieodpłatnych konsultacji telefonicznych oraz mailowych dla wskazanych nie mniej niż dwudziestu użytkowników Zamawiającego, przez cały okres gwarancji, w zakresie obsługi przez użytkownika wszystkich składników i funkcji dostarczonego Systemu.

13. Usługi wsparcia świadczone będą 7 dni w tygodniu w godzinach 6:00 – 22:00.”

Wykonawca wnosi o rezygnację z powyższych zapisów, gdyż uważa, iż są one bardzo dużym czynnikiem kosztowym oferty.

Prosimy o ograniczenie liczby godzi wsparcia telefonicznego do wartości możliwej do wyceny, np. 300 godzin roboczych.

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje modyfikacji zapisów w Załącznik nr 11 do SIWZ - Wzór umowy w §7 Gwarancja jakości w tym Usługi wsparcia w punkcie 13

Było:

Usługi wsparcia świadczone będą 7 dni w tygodniu w godzinach 6:00 – 22:00

Jest:

Usługi wsparcia świadczone będą 7 dni w tygodniu w godzinach 10:00 – 18:00

Pytanie 12:

Dotyczy zapisów projektu Umowy.

Prosimy wykreślenie zapisów obligujących do restrykcyjnych czasów reakcji na zgłoszenie, gdyż zdaniem wykonawcy nie jest zasadne wymaganie w tak krótkim czasie podanie określonych możliwości naprawy błędów. Po to w projekcie umowy określone są czasy naprawy błędów, aby wykonawca się do nich stosował i ewentualnie od ich przekroczenia naliczane były kary umowne. W związku z tym prosimy o wykreślenie zapisów:

6. Określa się czas i formę reakcji na zgłoszenie zależnie od pilności oznaczonej przez Zamawiającego Błędy:

6.1. Krytyczne – kontakt telefoniczny od konsultanta w ciągu 20 min od momentu zgłoszenia. Podczas rozmowy skonkretyzowane są: możliwość i sposób bezpośredniego zaradzenia problemowi będącemu przedmiotem zgłoszenia oraz podjęcie planu sprawdzeń i usunięcia ew. nieprawidłowości.

6.2. Poważne – kontakt telefoniczny od konsultanta w ciągu 2 godzin od momentu zgłoszenia. Podczas rozmowy uzgodniony zostaje sposób bezpośredniego zaradzenia problemowi będącemu przedmiotem zgłoszenia, oraz plan sprawdzeń i usunięcia ew. nieprawidłowości. Uzgodnienia są potwierdzane drogą poczty elektronicznej.

6.3. Inny - kontakt telefoniczny od konsultanta w ciągu 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia. Podczas rozmowy, wobec przedmiotu zgłoszenia, uzgodniony zostaje plan sprawdzeń i usunięcia ew. nieprawidłowości. Uzgodnienia są potwierdzane drogą poczty elektronicznej.

7. Za brak kontaktu telefonicznego z Wykonawcą rozumie się niepodjęcie połączenia po trzech próbach połączenia w ciągu 10 minut; za kontakt telefoniczny nie uznaje się połączenia z automatyczną sekretarką;

oraz zmianę zapisów w punkcie 5 na następujące:

5. Przyjęcie każdego zgłoszenia musi zostać potwierdzone mailem na adres zgłaszającego.

Odpowiedź:

Zamawiający ze względu na specyfikę pracy punktów POP, oraz w trosce o dobro Pasażera oraz utrzymanie wysokiego poziomu świadczonych usług Zamawiający podtrzymuje powyższe zapisy

Pytanie 13:

Dotyczy zapisów OPZ:

Opis struktury eksportu do BD:	
BD Bielty	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dane będą zgrywane do pliku – a plik wgrywany do bazy mechanizmem własnym.
BD hologramy_wspolne	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dane będą zgrywane do pliku – a plik wgrywany do bazy mechanizmem własnym.

Wykonawca wyobraża sobie, iż mechanizm importu do bazy danych bilety, która jest zewnętrzną strukturą w stosunku do tworzonego systemu będzie realizowany z wykorzystaniem procedur

wypracowanych przez Zamawiającego. Wykonawca nie ma wiedzy na temat struktury tej bazy danych, nie utrzymuje jej prawidłowego działania i nie jest w stanie wziąć odpowiedzialności za jej poprawne działanie. W związku z tym:

a. Prosimy, zatem o zmianę zapisów wyżej wymienionych wymagań na następujące:

Opis struktury eksportu do BD:	
BD Bilety	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dane będą zgrywane do pliku – a plik wgrywany do bazy mechanizmem własnym (Zamawiającego).
BD hologramy_wspolne	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Dane będą zgrywane do pliku – a plik wgrywany do bazy mechanizmem własnym (Zamawiającego).

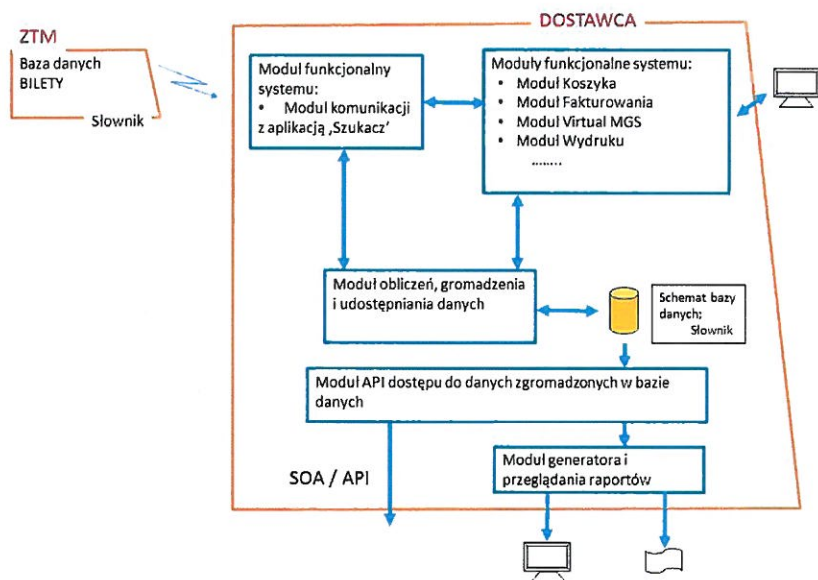
b. Prosimy o potwierdzenie, iż format danych pliku do importu zostanie opracowany przez Zamawiającego.

Odpowiedź:

- a) Zamawiający dokonuje zmiany przez dopisanie powyższej propozycji „(Zamawiającego)”.
- b) Zamawiający określił dokładnie format pliku w załączniku nr 5 - Opis źródeł danych w pkt. 3.2.2. „Zapisz zdarzenie dla biletu nr XXX XXXXXXXXX”.

Pytanie 14:

Dotyczy zapisów załącznika nr 2 do SIWZ, a w szczególności podziału logicznego systemu w tym poniższego diagramu:



W związku z tym, że Moduł „Szukacz” realizuje czynności przeszukiwania zewnętrznych w stosunku do systemu struktur danych w bazy danych Bilety, za którą wykonawca nie odpowiada i nie prowadzi jej utrzymania prosimy o potwierdzenie, iż moduł „Szukacz” będzie poza zakresem realizacji projektu, a wykonawca uruchomi usługę, która dostarczy Zamawiającemu danych na podstawie, których będzie mógł przygotować właściwe zapytania pozwalające na realizację wymagań stawianych wobec modułu.

Odpowiedź:

Moduł szukacz leży w zakresie realizacji projektu. Zamawiający przekaze strukturę BD Bilety wraz z opisem konkretnych struktur danych. Ewentualne zmiany Systemu Kasy+ wynikające z przyszłych zmian struktury BD bilety będą realizowane z godzin rozwojowych lub dodatkowych umów z rozwojem Systemu.

Pytanie 15:

Dotyczy zapisów załącznika OPZ. Czy wykonawca dobrze rozumie cykl pracy pracowników POP (Kasjerów) i wykonawca może założyć, że około 50 pracowników POP (Kasjerów) pracuje na pierwszą zmianę np. od 6.00 do 14.00 i około 50 pracowników POP (Kasjerów) pracuje na drugą zmianę np. od 14.00 do 22.00? Ewentualnie prosimy o podanie liczby pracowników pracujących w POP z podziałem na zmiany.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż do wymierzenia zasobów obligatoryjna jest tabela z załącznika nr 2 - Architektura i opis modułów infrastruktury rozwiązania z punktu 2.1. „Stanowiska użytkowników”. Zamawiający ze względu na decyzje jednostek nadrzędnych nie jest w stanie wskazać sztywnego podziału na zmiany. Na dzień dzisiejszy Kasjerzy pracują w 5 różnych zmianach.

Pytanie 16:

Dotyczy wzoru umowy "Wykonawca dostarczy Zamawiającemu oprogramowanie podmiotów trzecich wraz ze standardowo oferowanymi przez te podmioty usługami, zapewniającymi (co najmniej) instalację poprawek oraz aktualizacji. Usługi te muszą być dostępne co najmniej w całym okresie gwarancji oraz następujących po nim bezpośrednio 24 miesiącach."

- c. Dla oprogramowania standardowego dla wszystkich wiodących producentów najdłuższy okres wsparcia, jaki można uzyskać wraz z zakupem oprogramowania wynosi 5 lat. W przedmiotowym postępowaniu chcąc zapewnić Zamawiającemu wsparcie producenta na (dodatkowo punktowany, najdłuższy okres) 48 miesięcy, od odbioru końcowego - Wykonawca musi zakupić dodatkowy rok wsparcia "na wdrożenie", ponieważ wsparcie staruje automatycznie z zakupem oprogramowania. Mając na uwadze powyższe prosimy o wykreślenie zapisu dotyczącego wsparcia oprogramowania w okresie 24 miesięcy po wygaśnięciu gwarancji. Zakup wsparcia na 7 lat jest niemożliwy.
- d. Prosimy o informację czy dla oprogramowania Microsoft Zamawiający oczekuje zapewnienia Software Assurance?

Odpowiedź:

- a) Zamawiający wskazuje, iż punkt ten dotyczy możliwości pobierania aktualizacji, poprawek etc. przekazanego oprogramowania podmiotów trzecich. Zapis taki obliguje Wykonawcę do zakupu najnowszej wersji danego oprogramowania.
- b) Tak

W związku z odpowiedziami na zapytania nr: 2, 10, 11 Zamawiający zmienia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia we wskazanym wyżej zakresie.

Jednocześnie Zamawiający zmienia termin składania i otwarcia ofert. Aktualny termin składania i otwarcia ofert to 03.11.2017r. godzina bez zmian.

ZASTĘPCA DYREKTORA
Zarządu Transportu Miejskiego

Katarzyna Strzegowska