



## 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.2610.818.2017.ADA

Warszawa, dnia 03.10.2017r.

### 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:**

Wysokość kary umownej przedstawionej w § 11 ust. 1.4.1 załączonego wzoru umowy jest niewspółmierna do wysokości Zamówienia. Proszę o obniżenie wysokości kary umownej odpowiednio do szacowanego przez Zamawiającego budżetu przewidzianego do realizacji przedmiotu Zamówienia.

#### **Odpowiedź:**

Tak ZTM szacuje potencjalne straty wynikające z ujawnienia informacji poufnej.

#### **Pytanie 2:**

Czy Zamawiający przewiduje możliwość realizacji przedmiotu Zamówienia w sposób uniemożliwiający przedstawicielom Wykonawcy dostęp do informacji, o których mowa w § 11 ust. 1.4.1 załączonego wzoru umowy?

#### **Odpowiedź:**

W interesie Zamawiającego jest maksymalne ograniczenie zakresu przekazywanych informacji poufnych.

#### **Pytanie 3:**

Proszę o uszczegółowienie jaki jest charakter informacji poufnych, o których mowa w § 11 ust. 1.4.1. Przewidziana w umowie kara jest bardzo wysoka, a w dokumentacji przetargu nie jest szczegółowo opisany charakter informacji objęty rygiorem. W szczególności proszę o informację, czy informacje poufne dotyczą algorytmów, parametrów algorytmów? Jeżeli parametrów to proszę o potwierdzenie, iż Wykonawca nie będzie miał dostępu do produkcyjnych wartości parametrów wykorzystywanych przez Zamawiającego.

#### **Odpowiedź:**

Są to wszelkie informacje, które zapewniają sprawne i bezpieczne działanie systemu poboru opłat.

#### **Pytanie 4:**

Proszę o podanie informacji w jaki sposób Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do środowiska projektowego w celu świadczenia usług utrzymania przez okres objęty umową? Czy Zamawiający przewiduje dostęp zdalny dla Wykonawcy zarówno do części serwerowej jak i do wszystkich POP?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający przewiduje dostęp zdalny do części serwerowej, natomiast nie przewidujemy dostępu wykonawcy do poszczególnych POP – klientów końcowych.

#### **Pytanie 5:**

Proszę o podanie informacji w jaki sposób Zamawiający przewiduje proces aktualizacji oprogramowania w części serwerowej oraz w POP?

**Odpowiedź:**

Proces aktualizacji ma być procesem automatycznym na wszystkich stacjach klienckich uruchamiany w momencie dostępnej aktualizacji na serwerze. Ze strony serwera aktualizacja powinna być przeprowadzana potwierdzeniem administratora Zamawiającego.

**Pytanie 6:**

Proszę o podanie informacji jaki zakres administrowania systemem oraz jego utrzymania Zamawiający przewiduje dla zespołu IT po stronie Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Instalacja klienta końcowego, zarządzanie użytkownikami, nadawanie uprawnień, inicjowanie aktualizacji po stronie serwera, monitorowanie skonfigurowanych wcześniej przez wykonawcę backupów.

**Pytanie 7:**

Czy Zamawiający wystawi usługę (lub usługi) sieciowe udostępniającą dane z bazy danych DB „Bilety” w celu realizacji operacji w modułach operacja na DB?

**Odpowiedź:**

Nie. Odczyt następuje bezpośrednio z BD ‘Bilety’.

**Pytanie 8:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Użytkownik Systemu w zależności od wykonywanej operacji nie powinien czekać na reakcję Systemu dłużej niż:

Odczyt informacji z Bazy ‘Bilety’ - do 3 sek”

Prosimy o potwierdzenie, że czas wykonania odczytu informacji z Bazy danych „Bilety” oznacza czas liczony od momentu odebrania danych z usługi wystawionej przez Zamawiającego (Wykonawca, jako podmiot zewnętrzny nie ma wpływu na czas trwania obsługi zapytań po stronie bazy DB „Bilety” oraz działanie usług udostępniających dane z bazy DB „Bilety”).

**Odpowiedź:**

Nie, czas dotyczy całości operacji. Zamawiający przeprowadził testy, z których wynika że czas odpowiedzi BD (na przykładowe zapytania do BD zawarte w SIWZ) jest nie większy niż 1 sekunda.

**Pytanie 9:**

„Parametry komponentów powinny być wystarczające do działania Systemu. Wykonawca musi przewidzieć przyrost danych w ciągu 2 lat i zaproponować takie rozwiązanie by przez ten okres Zamawiający nie potrzebował rozbudowywać konfiguracji sprzętowej.”

Czy informacja o przyroście 1 GB miesięcznie dotyczy danych gromadzonych w Bazie DB „Bilety” – czy w bazie systemu Kasy+? Prosimy o szerszą informację w tym zakresie.

**Odpowiedź:**

Przyrost o którym mowa dotyczy tylko BD ‘Bilety’.

**Pytanie 10:**

W celu zapewnienia wydajnej pracy, zaleca się by stacje robocze do obsługi systemu na stanowiskach w POP posiadały co najmniej 4GB RAM. Jest to w szczególności podyktowane wymaganą w SIWZ koniecznością zapewnienia dostępu do najważniejszych funkcji systemu w przypadku utraty połączenia z centralą. Czy Zamawiający zapewni komputery PC na stanowiskach POP o parametrze 4GB RAM pamięci RAM?

**Odpowiedź:**

TAK, Zamawiający zapewni.

**Pytanie 11:**

Dotyczy załącznika 2 do SIWZ, zapisu:

„Sesja pracy może być zawieszona (przerwana) z jakiegokolwiek powodu (inicjatywa kasjera, błąd sprzętu, błąd oprogramowania itp.), a potem wznowiona z inicjatywy kasjera, na jego własnym lub innym stanowisku.

Jeżeli przerwa nastąpiła w trakcie wykonywania funkcji, to taka funkcja jest oznaczona jako zakończona niepowodzeniem, Kasjer może wznowić pracę od miejsca przerwania w tym sensie, że na podstawie logu musi mieć możliwość:

- zacydowania, o podjęciu kolejnych funkcji w procesie
- zacydowania i podjęcia operacji anulujących wybrane funkcje procesu , które były wykonane dotychczas w sesji”

Wykonawca pragnie wskazać, bazując na doświadczeniach i najlepszych praktykach, że **wskazane wymaganie generuje bardzo duże obciążenie ze względu na konieczność zapisywania lokalnie każdej najmniejszej zmiany w ramach systemu Kasa+**. W związku z powyższym proponujemy usunięcie powyższego wymagania oraz wprowadzenie wymagania na zapewnienie funkcji parkowania dokumentów ( dokumenty są parkowane (zapisywane) w trakcie wypełniania w stanie „Niezatwierdzonym” np. poprzez przyciśnięcie przycisku „parkuj dokument” (tzw. zapis do bufora), a system zapewnia możliwość powrotu do dalszej pracy nad dokumentem z dowolnego stanowiska i w dowolnym momencie).

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza możliwość hybrydowego podejścia do zagadnienia tj:

Na hoście klienta sesja pracy może być zawieszona z jakiegokolwiek powodu (j.w.). Jeżeli przerwa nastąpiła w trakcie wykonywania funkcji, (a potem wznowiona lokalnie z inicjatywy Kasjera) to taka funkcja jest oznaczona jako zakończona niepowodzeniem, Kasjer może wznowić (lokalnie) pracę od miejsca przerwania w tym sensie, że na podstawie logu musi mieć możliwość:

- zacydowania, o podjęciu kolejnych funkcji w procesie
- zacydowania i podjęcia operacji anulujących wybrane funkcje procesu , które były wykonane dotychczas w sesji.

W przypadku wznowienia sesji pracy Kasjera, na innym stanowisku Zamawiający dopuszcza zapewnienie funkcji parkowania. W takim przypadku sesja Kasjera może zostać wznowiona od punktu ostatniego zaparkowania sesji pracy Kasjera na innym stanowisku.

W tym przypadku parkowanie dotyczy całości sesji pracy Kasjera.

#### **Pytanie 12:**

Dotyczy załącznika 2 do SIWZ, zapisu:

„6.8. Środowisko testowe

Wykonawca przygotowuje środowisko testowe w siedzibie Zamawiającego, w którym będą przeprowadzane testy integracyjne (odbywające się w siedzibie Zamawiającego), szkolenia oraz przyszłe testy modyfikacyjne.”

Prosimy o informację, czy środowisko testowe ma zostać przygotowane na infrastrukturze udostępnionej przez Zamawiającego? Prosimy o szersze informacje dot. wymaganej lub udostępnionej infrastruktury pod środowisko testowe.

Jakie elementy mają zostać dostarczone przez Wykonawcę w celu realizacji powyższego wymagania?

#### **Odpowiedź:**

Zgodnie z zapisami załącznika nr. 2 do SIWZ „Architektura i opis modułów infrastruktury rozwiązania” z punktem 3.2. „Wymierzenie i zaferowanie infrastruktury” infrastrukturę sprzętowo systemową dostarczy Wykonawca Systemu. Środowisko testowe (musi być analogiczne do środowiska produkcyjnego) jak i produkcyjne powinno być oparte o tą infrastrukturę.

Oba środowiska przygotowuje wykonawca systemu.

#### **Pytanie 13:**

Dotyczy zapisów:

„Kasjer w tym kroku musi wykonać (jeśli dotyczy):

- Sprawdzić b. kartonikowy (w kasowniku) Kasjer dokonuje sprawdzenia biletów kartonikowych w kasowniku. Moduł Koszyka automatycznie uruchamia moduł obsługi biletu kartonikowego. Kasownik odczytuje bilet kartonikowy i przekazuje nt. niego raport (możliwy podgląd raportu). Moduł Koszyka dołącza go do formularza zwrotu.”

W jaki sposób punkty obsługi w POP komunikują się z kasownikiem? Czy przy każdym stanowisku znajduje się kasownik?

**Odpowiedź:**

Przy każdym stanowisku znajduje się kasownik połączony ze sterownikiem i MGS (terminal do kodowania biletów na kartach zbliżeniowych wyposażony w drukarkę paragonową termiczną i modem do łączności). Kasjerzy z POP odczytują informacje o bilecie w kasowniku. Obecnie kasownik wraz ze sterownikiem jest osobnym systemem nie podłączonym z komputerami Kasjerów. Odczytane elektroniczne dane są drukowane na MGS. Wykonawca będzie musiał opracować komunikację pomiędzy kasownikiem a komputerem klienckim.

**Pytanie 14:**

W związku z odpowiedzią na pytanie nr 16, z dnia 30.10.2017. Prosimy o potwierdzenie, że na okres 24-miesiący następujący po okresie gwarancji, Zamawiający samodzielnie dokona zakupu wsparcia producenta (usług zapewniających, co najmniej, instalację poprawek oraz aktualizacji) , i zakup tej usługi nie leży po stronie Wykonawcy.

**Odpowiedź:**

Zamawiający tym zapisem chce sobie zapewnić przez okres 7 lat możliwość pobierania aktualizacji i poprawek bezpieczeństwa.

**Pytanie 15:**

Dotyczy Umowy par.8 „Prawa autorskie”

Zamawiający w par.8 ust. 14 pisze:

„14. Jeżeli Wykonawca w ramach realizacji niniejszej umowy dostarcza oprogramowanie standardowe wraz z dokumentacją, stworzone przez podmiot trzeci, Wykonawca udzieli bądź też zapewni Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia z tytułu umowy, udzielenie licencji lub sublicencji na korzystanie z nich w zakresie wystarczającym do korzystania z 'Kasy+'. W przypadku jeśli z licencją lub sublicencją związana jest usługa odpłatnego wsparcia producenta, wynagrodzenie z tytułu umowy pokrywa koszt tej usługi w okresie opisanym w § 2 ust. 3.”

Zwracamy się z pytaniem czy Wykonawca jako producent oprogramowania standardowego powszechnie może zaoferować w niniejszym postępowaniu oprogramowanie standardowe stworzone przez samego Wykonawcę ? Zwracamy się z uprzejmą prośbą o dopuszczenie możliwości zaoferowania oprogramowania standardowego stworzonego przez wykonawcę na zasadach udzielenia licencji pozwalającej na korzystanie z nich w zakresie wystarczającym do korzystania z 'Kasy+'.

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje przeniesienia całości praw majątkowych do kodów źródłowych składających się na system Kasy+. Przeniesienie to nie jest konieczne tylko w przypadku oprogramowania stworzonego przez podmioty trzecie spełniające funkcje pomocnicze w stosunku do systemu głównego Kasy+ np. bazy danych, biblioteki i sterowniki urządzeń peryferyjnych. W tym przypadku bowiem Zamawiający przewiduje możliwość korzystania z ww. elementów na podstawie zapewnionej przez Wykonawcę licencji lub sublicencji o której mowa w § 8 ust. 14 umowy.

**Pytanie 16:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

18. Proces opłaty za parking P+R”

1. Prosimy o wyjaśnienie – skąd (z jakich innych systemów) i jakie dane będą pobierane w celu realizacji procesu: „Proces opłaty za parking P+R”.
2. W jaki sposób planowane jest pobieranie danych z innych systemów i jak często te dane będą pobierane z innych systemów (jakie są w tym momencie założenia Zamawiającego)?
3. Prosimy o informacje jakie dane dot. tego procesu będą przechowywane w systemie Kasy+?

**Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

**Pytanie 17:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

Proces sprzedaży abonamentów ZDM”

1. Prosimy o wyjaśnienie – skąd (z jakich innych systemów) i jakie dane będą pobierane w celu realizacji procesu: „Proces sprzedaży abonamentów ZDM”.
2. W jaki sposób planowane jest pobieranie danych z innych systemów i jak często te dane będą pobierane z innych systemów (jakie są w tym momencie założenia Zamawiającego)?
3. Prosimy o informacje jakie dane dot. tego procesu będą przechowywane w systemie Kasy+?

**Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

**Pytanie 18:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

32. Proces anonimizacji danych”

1. Uprzejmie prosimy o wyjaśnienie anonimizacji jakich danych dotyczy ten proces?
2. Czy proces anonimizacji dotyczy danych gromadzonych w systemie Kasy+ czy innych danych?
3. Czy w celu anonimizacji dane będą pobierane z innych systemów. Jeśli tak, to z jakich systemów i w jaki sposób planowane jest pobieranie danych z innych systemów i jak często te dane będą pobierane z innych systemów (jakie są w tym momencie założenia Zamawiającego)?

**Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

**Pytanie 19:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

33. Proces przekodowania”

1. Uprzejmie prosimy o wyjaśnienie czy proces przekodowania dotyczy zmiany wgranego biletu na Karcie? Jeśli nie – prosimy o wyjaśnienie czego dotyczy proces przekodowania?

**Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

**Pytanie 20:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

#### 14. Proces wydawania klientom zewnętrznym w magazynach”

Uprzejmie prosimy o nieco szersze wyjaśnienie powyższego procesu i podanie przykładu sytuacji w jakiej ten proces ma zastosowanie?

##### **Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

##### **Pytanie 21:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

15. Proces zwrotu biletów czytelnych i nieczyt. z POP do Magazynu pośredniego”

Uprzejmie prosimy o wyjaśnienie pojęcia Magazynu pośredniego i szersze wyjaśnienie powyższego procesu (w jakim celu jest realizowany)?

##### **Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

##### **Pytanie 22:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

34. Proces zwrotu nadpłaty za parkingi ZDM”

1. Prosimy o wyjaśnienie – skąd (z jakich innych systemów) i jakie dane będą pobierane w celu realizacji procesu: „Proces zwrotu nadpłaty za parkingi ZDM”.

2. W jaki sposób planowane jest pobieranie danych z innych systemów i jak często te dane będą pobierane z innych systemów (jakie są w tym momencie założenia Zamawiającego)?

3. Prosimy o informacje jakie dane dot. tego procesu będą przechowywane w systemie Kasy+?

##### **Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

##### **Pytanie 23:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

37. Proces zwrotu opłaty dodatkowej”

1. Prosimy o wyjaśnienie – skąd (z jakich innych systemów) i jakie dane będą pobierane w celu realizacji procesu: „Proces zwrotu opłaty dodatkowej”.

2. W jaki sposób planowane jest pobieranie danych z innych systemów i jak często te dane będą pobierane z innych systemów (jakie są w tym momencie założenia Zamawiającego)?

3. Prosimy o informacje jakie dane dot. tego procesu będą przechowywane w systemie Kasy+?

##### **Odpowiedź:**

Pytanie dotyczy kwestii, której rozwiązanie, jak oczekuje Zamawiający, powinno wynikać z analizy, którą Wykonawca systemu wykona w pierwszej i drugiej fazie (FP1 i FP2) realizacji zamówienia.

##### **Pytanie 24:**

Dotyczy Załącznika nr 4 do SIWZ, zapisu:

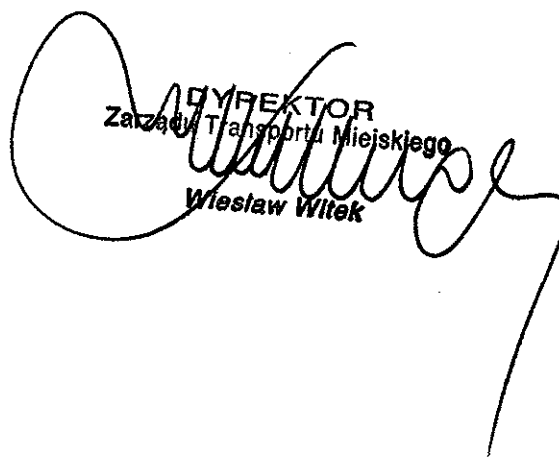
„Zamawiający posiada 38 udokumentowanych procesów działania Punktów Sprzedaży, które wspierać ma System Kasy +: (...)

Czy Zamawiający jest w posiadaniu mapy 38 procesów, które mają zostać wdrożone w ramach Zamówienia i zostały wyspecyfikowanych na str. 5-6 załącznika nr 4 do SIWZ?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z zapisami załącznika nr 4 do SIWZ - Opis modułów funkcjonalnych, Zamawiający posiada 38 procesów udokumentowanych w notacji BPMN wraz z opisami.

**Jednocześnie Zamawiający zmienia termin składania i otwarcia ofert. Aktualny termin składania i otwarcia ofert to 08.11.2017r. godzina bez zmian.**

  
DIREKTOR  
Zarządu Transportu Miejskiego  
Wiesław Witek