

Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu
ul. Namysłowska 8, 50-304 Wrocław

Wrocław, 30.05.2025

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „**Robotyzacja zawiadomień o zmianie w ewidencji gruntów i budynków osób fizycznych**”- **znak sprawy: CUI-ZZ.3200.11.2025**

Zamawiający, działając na podstawie art. 284 ust 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2024 r poz. 1320 ze zm.) - dalej ustawa, informuje, że do przedmiotowego postępowania wpłynęły pytania o treści:

Pytanie nr 20:

Zwracamy się z następującymi pytaniami dotyczącymi wzoru umowy:
Pytanie do § 1 - definicja HelpDesk. Biorąc pod uwagę wymagania w zakresie procedowania zgłoszeń SLA oraz usług rozwoju, o jakich mowa w § 10 ust. 7 i § 11 ust. 4 umowy, zwracamy się o zmianę sformułowania „wgląd” na sformułowanie „dostęp”.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody.

Pytanie nr 21:

Pytanie do § 1 - definicje Podatności, Podatności Krytycznej i Podatności Niekrytycznej.

Biorąc pod uwagę że przedmiotem umowy nie jest dostawa i wdrożenie systemu lecz Automatyzacji, jak również żaden System nie jest przedmiotem umowy i nie został też w niej zdefiniowany, zwracamy się o dostosowanie definicji Podatności, Podatności Krytycznej i Podatności Niekrytycznej użytych w § 1 do treści i przedmiotu umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że dokonuje, zgodnie z art. 286 ust. 1 ustawy Pzp, zmiany treści SWZ w Zał. nr 7 do SWZ – projekt umowy, w ten sposób, że wykreśla dotychczasową treść w §1 Definicje i nadaje mu nowe brzmienie:

„Określenia użyte w tej Umowie będą miały następujące znaczenia:

Analiza Systemowa - cykl prac analitycznych Wykonawcy w celu sporządzenia dokumentu Analizy Systemowej.

Automatyzacja lub **Automatyzacja procesu** - technologia opracowana na zlecenie Zamawiającego, stosowana w celu zautomatyzowania powtarzalnych zadań w ramach określonego procesu biznesowego.

Awaria - każda wada Automatyzacji, niedostępność Automatyzacji lub niezgodność Automatyzacji wyspecyfikowana Umową, Załącznikiem nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia, Analizą Systemową, Dokumentacją lub jakąkolwiek inną funkcjonalnością Automatyzacji, niezależnie od przyczyny wystąpienia takiej nieprawidłowości. Ilekroć w Umowie jest mowa o Awarii Strony będą rozumieć przez to Awarię Krytyczną, Awarię Niekrytyczną.

Awaria Krytyczna - wada powodująca całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Automatyzacji, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji w Automatyzacji, uniemożliwiająca normalne korzystanie z funkcji Automatyzacji przez Użytkowników.

Awaria Niekrytyczna - wada powodująca zakłócenie pracy Automatyzacji, która nie uniemożliwia Użytkownikom korzystanie z funkcjonalności Automatyzacji, polegająca w szczególności na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji z funkcji Automatyzacji.

CUI – Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu.

Czas Naprawy - czas liczony od momentu prawidłowego przekazania zgłoszenia Awarii do momentu naprawy; do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji.

Czas Obejścia - czas między prawidłowym przekazaniem zgłoszenia o Awarii a zastosowaniem Obejścia.

Czas Reakcji - czas liczony od momentu prawidłowego przekazania zgłoszenia Awarii do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia Awarii.

Dokument Analizy Systemowej – opracowanie zawierające uściślenia dotyczące wymagań Zamawiającego oraz szczegółowy opis sposobu ich zrealizowania w Automatyzacji;

Dokumentacja – dokument lub dokumenty zgodne z wymaganiami opisanymi w Załączniku nr 8 do Umowy – Szczegółowe wymogi dotyczące dokumentacji. Dokumentacja, w szczególności opisuje sposób wykonywania zadań w procesach biznesowych realizowanych przez Automatyzację z uwzględnieniem szczególnych wymagań Umowy.

Dokumentacja Administracyjna – dokumentacja opisująca sposób zarządzania Automatyzacją przez służby IT Zamawiającego.

Dokumentacja Użytkowa – dokumentacja opisująca sposób obsługi Automatyzacji przez Użytkownika.

Dokumentacja Przetwarzania Danych Osobowych – dokumentacja zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi regulującymi przetwarzanie danych osobowych oraz warunki techniczne i organizacyjne, jakim powinny odpowiadać urządzenia, automatyzacje i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.

Dzień Roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Godziny Robocze – czas pomiędzy godz. 8 a godz. 16 w Dni Robocze.

HelpDesk (HD)– system informatyczny działający u Zamawiającego, za pośrednictwem którego Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy wszystkie Awarie Automatyзации. Wykonawca będzie miał wgląd do systemu Helpdesk i będzie realizował zadania w nim zgłoszone.

Infrastruktura Techniczna – infrastruktura informatyczna Zamawiającego, na której zostanie zainstalowana Automatyзация.

Naprawa – usunięcie przez Wykonawcę Awarii, w tym w szczególności poprzez dokonanie trwałych zmian w konfiguracji, kodzie lub architekturze Automatyзации skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Automatyзации, w tym również zakończenie innych działań naprawczych przewidzianych w Umowie.

Obejście - przywrócenie funkcjonowania Automatyзации poprzez zminimalizowanie uciążliwości Awarii i doprowadzenie Automatyзации do działania zgodnego z wymaganiami wynikającymi z Umowy bez usuwania przyczyny wystąpienia Awarii. Obejście nie stanowi Naprawy jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich funkcjonalności Automatyзации.

Odbiór - potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania przedmiotu Umowy lub jego elementów.

Okres Rozliczeniowy - okres trzech kolejnych miesięcy kalendarzowych, w którym są świadczone Usługi Utrzymania.

Robot automatyzujący proces – *to oprogramowanie, które wykonuje określone czynności w systemach informatycznych w sposób automatyczny, zgodnie z wcześniej zdefiniowanymi regułami i logiką, naśladując działania użytkownika.*

Podatność – *to błąd lub słabość w działaniu, konfiguracji lub zabezpieczeniach robota automatyzującego proces, która może prowadzić do nieprawidłowego działania, błędnego przetwarzania danych albo nieautoryzowanego dostępu do informacji oraz systemów. Zakres definicji nie obejmuje podatności w oprogramowaniu udostępnionym przez Zamawiającego.*

Podatność krytyczna – *to taka podatność, która może spowodować poważne zagrożenia, np. umożliwić dostęp do poufnych danych osobom nieuprawnionym, błędnie zatwierdzić ważne dokumenty bez wymaganej kontroli, albo doprowadzić do trwałych błędów w systemie, które zakłóca pracę organizacji oraz systemu. Zakres definicji nie obejmuje podatności w oprogramowaniu udostępnionym przez Zamawiającego.*

Podatność niekrytyczna – *to słabość, która nie powoduje bezpośredniego zagrożenia dla bezpieczeństwa, działania organizacji oraz systemu, ale może powodować drobne błędy, nieprawidłowości lub utrudniać korzystanie z robota automatyzującego proces. Może też utrudniać diagnozowanie problemów albo powodować, że robot automatyzujący proces nie zadziała prawidłowo. Zakres definicji nie obejmuje podatności w oprogramowaniu udostępnionym przez Zamawiającego.*

Protokół Odbioru – dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru.

Raport – dokument stanowiący podstawę dla dokonania przez Zamawiającego odbioru Usług Utrzymania w Okresie Rozliczeniowym.

Roboczogodzina - praca wykonana przez jednego pracownika Wykonawcy w ciągu jednej godziny.

Robot RPA - komponent wykonawczy, odpowiedzialny za uruchamianie i wykonywanie automatyzacji procesu, dostarczony przez Zamawiającego.

RPA (Robotic Process Automation) - klasa oprogramowania do automatyzacji rutynowych zadań w procesach biznesowych. Technologia RPA działa na poziomie interfejsu użytkownika (GUI), symulując działania operatora, co pozwala na jej zastosowanie bez konieczności modyfikacji istniejących systemów informatycznych.

SLA - zasady dotyczące usuwania Awarii, określone w Załączniku nr 2 do Umowy – Warunki SLA.

Standard WCAG - wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych i aplikacji mobilnych dla podmiotów publicznych zgodnie z poziomem co najmniej A oraz takie, które musi spełniać System ze względu na wymagania prawne.

Umowa - niniejsza umowa wraz z załącznikami, które stanowią jej integralną część.

Usługi Rozwoju - usługi mające na celu zapewnienie modyfikacji i rozbudowy Automatyzacji zgodnie z potrzebami Zamawiającego, które nie zostały określone w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 1.

Usługi Utrzymania – usługi mające na celu zapewnienie Zamawiającemu korzystania z Automatyzacji.

Użytkownik – pracownik Zamawiającego lub osoba wykonująca na rzecz Zamawiającego czynności na podstawie innego stosunku prawnego.

Wdrożenie – wszelkie czynności, których efektem będzie udostępnienie Zamawiającemu do korzystania Automatyzacji zgodnej z jego wymaganiami; w tym dostarczenie Dokumentacji i przeprowadzenie szkoleń.”

Pozostałe zapisy zostają bez zmian.

Pytanie nr 22:

Pytanie do § 2 ust. 3 umowy.

Prosimy o wskazanie przepisów prawa z jakimi ma zostać zapewniona zgodność.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wskaże ich enumeratywnie z uwagi na fakt, iż system prawa się zmienia nieustająco.

Pytanie nr 23:

Pytanie do § 13 ust. 3 umowy. Zamawiający wymaga udzielenia Licencji o bardzo szerokich polach eksploatacji, w tym odwołuje się do pól wskazanych w art. 74 ust. 4 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, który to przepis w pkt.

2) obejmuje prawo do przystosowania i wprowadzania zmian przez Zamawiającego w dostarczonej Automatyzacji. Biorąc pod uwagę iż Wykonawca

zobowiązany jest zagwarantować poprawne działanie Automatyizacji przez okres 2 lat w ramach udzielonej gwarancji oraz realizować SLA pod rygorem zapłaty kar umownych, zwracamy się o wyłączenie z pól eksploatacji art. 74 ust. 4 pkt 2 ww. Ustawy, gdyż Wykonawca nie może gwarantować prawidłowego działania procesu, w zakresie którego Zamawiający będzie posiadał nieograniczone prawo ingerencji, realizowane nawet bez powiadomienia Wykonawcy.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że odmawia wyłączenia pól eksploatacji art. 74 ust. 4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych argumentując to, iż Zamawiający nie będzie dokonywał zmian bez wiedzy Wykonawcy, a jeżeli będzie musiał podjąć takowe działania prowadzące do wykonania zmiany zostanie ona skonsultowana z Wykonawcą.

Pytanie nr 24:

Pytanie do § 13 ust. 5 umowy. Zwracamy się o ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy do odszkodowań i kosztów wyłącznie prawomocnie zasądzonych. Wykonawca nie może być zobowiązany do zapłaty niczym nieograniczonych kosztów, ani każdego, dowolnie zgłoszonego żądania zapłaty odszkodowania, w sytuacji gdy wina Wykonawcy nie została potwierdzona wyrokiem sądu. Ponadto zwracamy się o ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy z tego tytułu do wysokości szkody rzeczywistej, z wyłączeniem utraconych korzyści.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody.

Pytanie nr 25:

Pytanie do § 13 ust. 11 umowy. Zwracamy się o zmianę okresu gwarancji poprzez ograniczenie jej do 24 miesięcy od daty odbioru Automatyizacji, a w przypadku wykonania modyfikacji, do ustalenia biegu okresu gwarancji na nowy okres 24 miesięcy wyłącznie dla tej modyfikacji, a nie całej Automatyizacji.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody.

Pytanie nr 26:

Pytanie do § 15 ust. 5 umowy.

Zwracamy się o zmianę treści ust. 5 w taki sposób aby kara liczona była za brak wykonania Usług Rozwoju, zgodnie ze zleceniem, odpowiedzią Wykonawcy na zlecenie oraz ustaleniami podjętymi w toku negocjacji Stron, tj. z uwzględnieniem treści § 11 ust. 2 i 3 umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody.

Pytanie nr 27:

Pytanie do § 15 ust. 7 umowy.

Niezależnie od ustalonego umową limitu kar umownych, wnosimy o ustalenie limitu całkowitej odpowiedzialności z umowy, do wysokości wynagrodzenia umownego, z wyłączeniem utraconych korzyści.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody.

Pytanie nr 28:

Czy przewidują Państwo możliwość modyfikacji zapisów umowy ?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że rodzaj i zakres zmian umowy zostały określone w projekcie umowy.

**Dyrektor
Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu
Tymoteusz Przybylski**

Dokument podpisano podpisem elektronicznym

sporządziła: Agnieszka Puzio

Informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez CUI znajdują się na stronie BIP CUI