

Departament Zamówień Publicznych

ZGŁOŚ
NADUŻYCIE!

Sygnalizuj nieprawidłowości w przetargu

sygnalista@zus.pl993200/271/IN - 137/2020**Informacja dla Wykonawców,
biorących udział w postępowaniu**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „**Rozwój i utrzymanie Portalu Klienta oraz Szyny Usług (ESB) w ramach Platformy Usług Elektronicznych ZUS**”, znak sprawy: TZ/271/89/19

Odpowiedzi na pytania**Szanowni Państwo,**

W ślad za pismem Zamawiającego z dnia 25.08.2020 r., skierowanym do Krajowej Izby Odwoławczej, uwzględniającym odwołanie sygn. akt: KIO 1809/20, Zamawiający przekazuje uzupełnienie odpowiedzi na Pytanie nr 2 zestawu V, przekazanej Wykonawcom pismem z dnia 23.07.2020 r. znak: 993200/271/IN-616/2020.

Uzupełnienie do odpowiedzi na Pytanie 2 zestaw V udzielonej w dniu 23 lipca 2020 r.**Pytanie 2 zestaw V**

W art. 2 ust. 1 pkt 1) wzoru umowy, Zamawiający wymienił m. in Wirtualnego Doradcę oraz Wirtualny Inspektorat jako komponenty Aplikacji portalowej, z której zbudowany jest System.

Prosimy o szczegółowe opisanie co dokładnie Zamawiający rozumie pod pojęciem Wirtualnego Doradcy oraz Wirtualnego Inspektoratu. Dodatkowo prosimy o wyjaśnienie czym różni się Wirtualny Doradca (element wymieniony w art. 2 ust. 1 pkt 1) lit. b)) od Silnika wirtualnego doradcy (komponent wymieniony w art. 2 ust. 1 pkt. 6) lit. n)).

Czy Zamawiający posiada kody źródłowe i/lub licencje dla Wirtualnego Doradcy i Wirtualnego Inspektoratu na bazie której Wykonawca będzie mógł dokonywać modyfikacji tych dwóch komponentów?

Odpowiedź udzielona w dniu 23 lipca 2020 r.:

Na portalu zus.pl dostępnych jest szereg usług dostępnych bez zalogowania, które nie dotyczą danych szczegółowych klientów. Są to głównie usługi informacyjne dla klientów ZUS opisujące ogólne zasady związane z zasadami dotyczącymi podleganiu ubezpieczeniom społecznym oraz

załatwianiu poszczególnych typów spraw w ZUS. Wirtualny Doradca i Wirtualny Inspektor są właśnie takimi zbiorami usług skierowanymi do klientów korzystających z ogólnej części portalu. Wirtualny Doradca jest to awatar, który po wpisaniu pytania przez użytkownika udziela na nie odpowiedzi w czasie rzeczywistym. Wirtualny doradca technologicznie bazuje na rozwiązaniu komercyjnym dostarczonym przez firmę Stanusch Technologies; tzw. Omni-Chatbot. Rozwiązanie (silnik wirtualnego doradcy) opiera się na sztucznej inteligencji, która rozumie pytania użytkowników zadane w języku naturalnym, a następnie (dzięki dostępnym zasobom wiedzy) udziela na nie odpowiedzi. Odpowiedzi są gromadzone w bazie wiedzy czyli zbiorze artykułów (faktów), dzięki którym awatar potrafi odpowiadać na pytania zadawane przez użytkowników. ZUS posiada licencje do obecnie wykorzystywanego Wirtualnego Doradcy.

Wirtualny Inspektorat jest to element strony internetowej ZUS, który można określić jako wydzieloną prezentację opisującą sposób organizacji bezpośredniej obsługi klientów w placówkach ZUS. Usługa umożliwia zapoznanie się z zasadami obsługi klientów, zakresem udostępnianych usług oraz stanowiskami do ich obsługi zlokalizowanymi w jednostkach ZUS.

Zamawiający ponad to co napisał w odpowiedzi z dnia 23 lipca 2020 r., dodatkowo wyjaśnia.

Wirtualny Doradca jest Oprogramowaniem standardowym do którego Zamawiający posiada licencje na jego użytkowanie. Zamawiający nie ma prawa do jego modyfikacji, a jedynie do użytkowania. Jak w przypadku każdego oprogramowania standardowego Zamawiający nie posiada do niego kodów źródłowych. W Systemie wykorzystywane jest gotowe rozwiązanie jakim jest Wirtualny Doradca. Zakres ewentualnego rozwoju Systemu w zakresie Wirtualnego Doradcy będzie się ograniczał do wprowadzania zmian w jego osadzeniu na stronie internetowej ZUS. Zastosowane rozwiązanie Wirtualnego Doradcy nie powoduje żadnych błędów; w obecnej umowie nie zgłoszono żadnego zgłoszenia serwisowego w tym obszarze do obecnego Wykonawcy. Silnik wirtualnego doradcy jako zastosowane rozwiązanie w realizacji Wirtualnego Doradcy. Nie ma różnicy między Silnikiem wirtualnego doradcy a Wirtualnym Doradcą.

Wirtualny Inspektorat (w przeciwieństwie do Wirtualnego Doradcy) nie jest odrębnym oprogramowaniem, jest to element składowy strony internetowej, będący wizualizacją modelowej sali obsługi klientów, po której użytkownik może się poruszać i uzyskiwać ogólne informacje związane z funkcjonowaniem ZUS. Mechanizm ten dedykowany jest klientom do lepszego przygotowania się do rzeczywistej wizyty w jednostce ZUS. Zakres ewentualnego rozwoju Systemu w zakresie Wirtualnego Inspektoratu może dotyczyć wszelkich jego zmian i modyfikacji na takiej samej zasadzie jak innych elementów strony internetowej ZUS. Wirtualny Inspektorat został wytworzony wraz z Systemem i od tego czasu nie był modyfikowany. Kody źródłowe Wirtualnego Inspektoratu nie są specjalnie wydzielone, czy oznaczone, w Repozytorium Kodów Źródłowych; są częścią kodów źródłowych strony internetowej ZUS. Kody te zostały dostarczone wraz z innymi kodami źródłowymi Systemu po jego wytworzeniu i od tego czasu nie były weryfikowane/zmieniane ani dostosowywane do obecnie stosowanych u Zamawiającego Standardów IT. Również obecny Wykonawca realizujący prace związane z rozwojem i utrzymaniem Systemu nie zgłaszał do tej pory problemów związanych z brakiem kodów źródłowych do tego elementu Systemu mimo, że realizował na zlecenie Zamawiającego prace związane z analizą kodów źródłowych. Zamawiający nie jest w stanie potwierdzić, czy posiada komplet kodów źródłowych do elementu Wirtualny Inspektorat. Obecnie Wirtualny Inspektorat nie powoduje żadnych błędów; w obecnej umowie nie zgłoszono żadnego zgłoszenia serwisowego w tym obszarze do obecnego Wykonawcy.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że sytuację zaistnienia w trakcie realizacji Umowy braku lub niekompletności Kodów Źródłowych opisano w procedurach do SIWZ:

- W zakresie realizacji usług serwisu – w procedurze obsługi Incydentów opisanej w Załączniku nr. 9 *Zakres oraz poziom świadczenia Usług serwisowych* przewidziano możliwość wstrzymania czasu obsługi zgłoszenia z powodu braku kodów źródłowych. W takiej sytuacji należy zastosować komunikat ZN - Zalecenia naprawcze (Rozwiązanie).
- W zakresie usług modyfikacji Systemu - w sytuacji niekompletnych kodów źródłowych dla zmienianego obszaru Systemu. Opisana w Umowie w Art. 4 ust. 4 – 7 procedura zlecenia Modyfikacji wskazuje, że strony wspólnie prowadzą negocjacje, w wyniku których Wykonawca przedkłada do akceptacji Zamawiającego Uzgodnienie projektowe (UP). Następnie, na podstawie wspólnie uzgodnionego UP, Wykonawca składa Zamawiającemu Ofertę, która powinna zawierać między innymi szczegółowy opis zakresu Modyfikacji lub Usługi dodatkowej wraz z pracochłonnością. Katalog zagadnień objętych ofertą ma charakter otwarty, a zatem szczegółowy opis może zawierać również informację o potrzebie odtworzenia Kodów źródłowych na potrzeby realizacji danej Modyfikacji, wraz z wyceną tych prac. Natomiast jeżeli braki w zakresie kodów źródłowych ujawnią się w toku realizacji Modyfikacji wykonawca zawsze może wystąpić z Wnioskiem o Zmianę Modyfikacji, w której zaproponuje sposób podejścia do problemu braków lub niezgodności kodów z wersją wynikową oprogramowania.

Kwestie tzw. „Brak w Umowie postanowień dotyczących postępowania z niekompletnymi Kodami źródłowymi” była już przedmiotem Odwołania złożonego przez jednego z potencjalnych wykonawców w dniu 03 maja 2020 r. Ostatecznie, Odwołujący cofnął swoje zarzuty na posiedzeniu KIO w dniu 8 lipca 2020 roku.

Informacja o zmianie terminu składania ofert

Zamawiający informuje, że nie dokonuje przedłużenia terminu składania ofert i wnoszenia wadium.

Miejsce składania ofert nie ulega zmianie.

Otwarcie ofert nastąpi w dniu upływu terminu składania ofert w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5, skrzydło C, piętro I, Departament Zamówień Publicznych, pok. 135, o godz. 12:00.

Z poważaniem,

Włodziśmierz Dworczyk
CZŁONEK ZARZĄDU

Osoba prowadząca sprawę:
Mariola Twarowska
Główna Specjalistka, Departament Zamówień Publicznych
T: +48 22 667 15 43
E: mariola.twarowska@zus.pl

