



Urząd Miasta Stołecznego Warszawy

Biuro Kontroli

ul. Niecała 2, 00-098 Warszawa, tel. 22 443 32 35, 22 443 32 36, faks 22 443 32 37
adres do korespondencji: Aleje Jerozolimskie 44, 00-024 Warszawa
Sekretariat.BKW@um.warszawa.pl, um.warszawa.pl

Warszawa, 19 grudnia 2024 r.

Znak sprawy: KW-ZSS.1712.53.2024.TTR

**Pani Małgorzata Gawęcka
Dyrektor
Zakładu Gospodarowania
Nieruchomościami
w Dzielnicy Śródmieście
m.st. Warszawy
ul. Szwoleżerów 5, 00-464 Warszawa**

Wystąpienie pokontrolne

Na podstawie § 22 ust. 10 Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 312/2007 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 4 kwietnia 2007 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy (ze zm.), w związku z kontrolą przeprowadzoną przez Biuro Kontroli Urzędu m.st. Warszawy w Zakładzie Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy, (dalej: ZGN), od 16 września 2024 r. do 25 października 2024 r., dotyczącą realizacji wybranych elementów umów serwisowych systemów informatycznych w latach 2022 – 2024, której wyniki zostały przedstawione w protokole kontroli podpisanym 30 października 2024 r., stosownie do § 39 ust. 1 i 4 w zw. z § 35 Zarządzenia Nr 1837/2019 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 12 grudnia 2019 r. w sprawie zasad i trybu postępowania kontrolnego (dalej Zarządzenie), przekazuję Pani niniejsze Wystąpienie pokontrolne.

Kontrolą objęto działania podejmowane przez ZGN w ramach nadzoru nad realizacją, odbiorem oraz rozliczaniem 7 umów serwisowych systemów informatycznych zawartych w imieniu Miasta Stołecznego Warszawy przez Dyrektora ZGN, tj. 3 umów obejmujących serwis, konserwację i aktualizację modułów ZSI Papirus SQL (dalej także: Papirus)¹ oraz 4 umów obejmujących usługę serwisu, aktualizacji, modernizacji i rozbudowy aplikacji bazodanowej opartej na systemie Microsoft SQL, mającej za zadanie umożliwienie realizacji zadań i usprawnienie pracy pracownikom ZGN Śródmieście (dalej także: Baza SQL)², w okresie od 1 stycznia 2022 r. do 30 czerwca 2024 r., w zakresie usuwania awarii systemów, realizacji zgłoszeń Użytkowników oraz rozbudowy lub modyfikacji systemów na wniosek ZGN.

Poleceniem służbowym nr 79/2021 z 28 grudnia 2021 r. Dyrektor ZGN określiła sposób zgłaszania problemów w funkcjonowaniu systemów informatycznych Papirus i Baza SQL oraz potrzeb ich modernizacji, wyznaczyła Koordynatora działań związanych z rozwojem systemu Bazy SQL oraz określiła jej zakres obowiązków.

W przypadku wystąpienia awarii krytycznych systemu Papirus, tj. uniemożliwiających funkcjonowanie oprogramowania, Wykonawca, zgodnie z postanowieniami umów, zobowiązany był do ich usunięcia w terminie 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia. Pozostałe awarie i wszelkie zgłaszane przez Użytkowników nieprawidłowości systemu Papirus należało usunąć w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze (termin ten mógł być przedłużony).³ Umowy przewidywały kary za niedotrzymanie tych terminów.

W przypadku wystąpienia awarii krytycznej systemu Baza SQL Wykonawca był zobowiązany do jej usunięcia w terminie nie dłuższym niż 4 godziny od momentu zgłoszenia, a w przypadku niedotrzymania tego terminu Umowy przewidywały stosowne kary. W umowach nie ustalono jednak terminu na wyeliminowanie ewentualnych innych błędów systemu Bazy SQL (nie będących awariami krytycznymi) oraz rozwiązania pozostałych zgłoszeń Użytkowników.

ZGN w ramach realizacji umów serwisowych systemu Bazy SQL mógł zlecać Wykonawcy, do wysokości kwoty wskazanej w umowie, rozbudowę systemu, dostosowanie go do własnych potrzeb, tworzenie nowych elementów i ulepszanie już istniejących.

Umowy serwisowe systemu Papirus nie przewidywały zlecenia tego typu prac Wykonawcy.

¹ Umowa GN/SR/0065/ZGN/2022 zawarta 8 marca 2022 r., obowiązywała od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r., Umowa GN/SR/0047/ZGN/2023 zawarta 13 lutego 2023 r. obowiązywała od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r., Umowa GN/SR/0011/ZGN/2024 zawarta 11 stycznia 2024 r., obowiązująca od 1 stycznia do 31 grudnia 2024 r.

² Umowa GN/SR/0153/ZGN/2021 zawarta 21 kwietnia 2021 r., obowiązywała od 1 maja 2021 r. do 30 kwietnia 2022 r., Umowa GN/SR/0130/ZGN/2022 zawarta 15 kwietnia 2022 r., obowiązywała od 1 maja 2022 r. do 30 kwietnia 2023 r., Umowa GN/SR/0134/ZGN/2023 zawarta 12 kwietnia 2023 r., obowiązywała od 1 maja 2023 r. do 30 kwietnia 2024 r., Umowa GN/SR/0103/ZGN/2024 zawarta 28 marca 2024 r., obowiązująca od 1 maja 2024 r. do 30 kwietnia 2025 r.

³ W przypadku niemożności dochowania terminu Wykonawca miał informować Zamawiającego na piśmie o przyczynach i przewidywanym terminie realizacji zgłoszenia.

Zgodnie z Rejestrem awarii, Rejestrem zgłoszeń i sporządzanymi przez Wykonawcę Raportami dotyczącymi opieki serwisowej, w okresie objętym kontrolą wystąpiły 2 awarie krytyczne systemu Papirus oraz odnotowano 1 090 różnego rodzaju zgłoszeń dotyczących tego systemu⁴.

W przypadku systemu Baza SQL, w okresie objętym kontrolą, nie odnotowano wystąpienia awarii krytycznych. W Rejestrze zgłoszeń odnotowano 100 zgłoszeń dotyczących tego systemu.

Kontroli poddano realizację zgłoszeń 2 awarii krytycznych systemu Papirus i 76 innych zgłoszeń Użytkowników dotyczących tego systemu. Na podstawie informacji zawartych w Rejestrze awarii, Systemie zgłoszeniowym oraz comiesięcznych sprawozdaniach składanych przez Wykonawcę⁵ ustalono, iż zarówno usunięcie awarii krytycznych, jak również realizacja zgłoszeń Użytkowników odbywało się w terminach określonych w umowach.

W Systemie zgłoszeniowym oraz w Rejestrze zgłoszeń systemu Baza SQL nie był odnotowywany moment realizacji przez Wykonawcę zgłoszeń Użytkowników. Z wyjaśnień złożonych w trakcie kontroli wynika, iż wszystkie zgłoszenia dotyczyły problemów Użytkowników z obsługą systemu, które „(...) nie miały nic wspólnego z awarią bazy”. Zgłoszenia były realizowane przez Wykonawcę na bieżąco, i nie dłużej, niż zgodnie z przyjętą praktyką, w terminie do 7 dni roboczych. Wykonawca, zgodnie z umowami, prowadził prace związane z projektem w siedzibie Zamawiającego w wymiarze nie mniejszym niż 10 godzin w tygodniu, co pozwalało na bieżącą współpracę i nadzór w zakresie realizacji zgłoszeń.

W trakcie kontroli ZGN podjął działania, w efekcie których dla nowych zgłoszeń dotyczących systemu Baza SQL, w Systemie zgłoszeniowym odnotowywane są daty poszczególnych etapów ich realizacji.

W okresie objętym kontrolą Wykonawca wykonał 34 zlecenia dotyczące rozbudowy lub modyfikacji systemu Baza SQL, z czego 9 dotyczyło poprawy jakości wymiany informacji z SEiZBiL⁶.

Umowy serwisowe nie przewidywały dokonywania przez ZGN odbiorów prac związanych z utrzymaniem systemów informatycznych Papirus oraz Baza SQL (objętych wynagrodzeniem ryczałtowym)⁷. Za bieżący nadzór nad realizacją tego typu prac odpowiedzialni byli wskazani w umowach Pracownicy Działu Informatyki ZGN.

Zgodnie z umowami, Wykonawcy po zakończeniu miesięcznych okresów rozliczeniowych, dostarczali Zamawiającemu faktury VAT. Kontrolę merytoryczną faktur VAT dokonywali Pracownicy Działu Informatyki ZGN, którzy sprawowali nadzór nad realizacją przedmiotu umów.

⁴ Rejestr zgłoszeń systemu Papirus, zawiera wykaz 1 014 zgłoszeń Użytkowników – zgodnie z wyjaśnieniami złożonymi w trakcie kontroli „Miesięczne raporty przesyłane przez Wykonawcę uwzględniają zgłoszenia telefoniczne oraz e-mailowe, znajdują się też informacje o aktualizacjach”.

⁵ Raporty dotyczące opieki serwisowej

⁶ vide: Zarządzenie Nr 137/2020 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 5 lutego 2020 r. w sprawie systemu informatycznego, w którym prowadzona będzie elektroniczna ewidencja zasobów lokalowych m.st. Warszawy (z późn. zm.). W SEiZBiL (System Ewidencji i Zarządzania Budynkami i Lokalami) prowadzona jest elektroniczna ewidencja m.in. zasobów lokalowych m.st. Warszawy, którą prowadzi i utrzymuje ZGN w Dzielnicy Praga-Południe m.st. Warszawy.

⁷ Dokonywano odbiorów prac dotyczących rozbudowy lub modyfikacji systemu Baza SQL.

W przypadku systemu Papirus kwota wskazana na fakturach VAT była zgodna z kwotą miesięcznego wynagrodzenia ustalonego w umowach. Załącznikami do faktur VAT były sporządzone przez Wykonawcę Raporty dotyczące opieki serwisowej systemu Papirus.

Wykonawca umów serwisowych systemu Baza SQL na fakturach VAT wskazywał kwotę miesięcznego wynagrodzenia ustalonego w umowach oraz kwotę wynikającą z liczby godzin prac ze zleceń dotyczących rozbudowy lub modyfikacji systemu Baza SQL. Załącznikami do faktur VAT w takich przypadkach były Karty Zadań, tj. podpisane przez Zamawiającego i Wykonawcę dokumenty zawierające informacje dotyczące zleceń, w tym ich zakres, wycena, terminy realizacji i odbioru. W przypadku systemu Baza SQL brak było obowiązku przedstawiania przez Wykonawcę sprawozdań z realizacji umów.

Powyższe ustalenia dają podstawę do pozytywnej oceny działalności ZGN w zakresie objętym niniejszą kontrolą.⁸

Przedstawiając powyższe ustalenia i oceny nie formułuję zaleceń pokontrolnych, jednakże wnoszę, o rozważenie wprowadzenia w kolejnych umowach serwisowych systemów informatycznych zapisów dotyczących dokonywania komisyjnych odbiorów prac związanych z ich utrzymaniem (objętych wynagrodzeniem ryczałtowym) oraz w przypadku systemu Baza SQL ustalenie terminu na wyeliminowanie błędów innych niż awarie krytyczne i realizację zgłoszeń Użytkowników, wraz z określeniem stosownych kar umownych w przypadku ich niedotrzymania oraz przekazywania przez Wykonawcę Raportu dotyczącego realizacji opieki serwisowej.

DYREKTOR
BIURA KONTROLI

Ewa Graniewska

Do wiadomości:

Pan Aleksander Ferens – Burmistrz Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy

⁸ Do oceny działań ZGN w obszarze objętym kontrolą zastosowano skalę: ocena pozytywna, ocena pozytywna z zastrzeżeniami, ocena negatywna.