**UNIWERSYTET KAZIMIERZA WIELKIEGO**

**W BYDGOSZCZY**

ul. Chodkiewicza 30, 85 – 064 Bydgoszcz, tel. 052 341 91 00 fax. 052 360 82 06

NIP 5542647568 REGON 340057695

www.ukw.edu.pl

Bydgoszcz, 03.06.2024r.

**ODPOWIEDZI NA PYTANIA**

Działając na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2023r. poz. 1605) Zamawiający przekazuje treść zapytań wraz z udzielonymi odpowiedziami w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego

Przedmiot zamówienia: *„Opieka serwisowa i powdrożeniowa na oprogramowanie SIMPLE.ERP”*– znak sprawy: UKW/DZP-281-U-19/2024

**Pytanie 1.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 5) o treści: zapewnienia Zamawiającemu bezpośredniego kontaktu telefonicznego z helpdeskiem Wykonawcy,

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 11).

Odpowiedź 1

Zamawiający potwierdza, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 11).

**Pytanie 2.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 3) o treści: wykonywania niezbędnych zmian w Oprogramowaniu w terminie umożliwiającym Zamawiającemu przetestowanie i zastosowanie zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający,

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że powyższy przepis stanowi zobowiązanie do dostarczenia pliku aktualizacyjnego – jednolitego dla wszystkich użytkowników systemu, w związku ze zmianą przepisów prawa, celem jego dostosowania do aktualnego stanu prawnego. Instalacji pliku lub ewentualne zmiany w ustawieniach indywidualnych systemu związane z implementacja zmian będą natomiast rozliczane w ramach Opieki powdrożeniowej.

Odpowiedź 2

Zamawiający potwierdza, że powyższy przepis stanowi zobowiązanie do dostarczenia pliku aktualizacyjnego – jednolitego dla wszystkich użytkowników systemu, w związku ze zmianą przepisów prawa, celem jego dostosowania do aktualnego stanu prawnego. Instalacji pliku lub ewentualne zmiany w ustawieniach indywidualnych systemu związane z implementacja zmian będą natomiast rozliczane w ramach Opieki powdrożeniowej.

**Pytanie 3.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 10) o treści: usuwania Usterek z zapewnieniem jak najkrótszych Czasów reakcji i Czasów naprawy na zgłoszenie, nie dłuższych, niż określone w § 3 ust. 5,

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 6 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.

Odpowiedź 3

Zamawiający potwierdza, że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 6 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.

**Pytanie 4.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §3 ust. 7 o treści: Po usunięciu Usterki Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość systemu do odbioru. Zgłoszenie gotowości do odbioru oraz zgłoszenie zastrzeżeń, co do sposobu naprawy i gotowości do odbioru odbywa się za pośrednictwem aplikacji internetowej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, a w przypadku jej niedostępności mailowo na adres e-mail: [.............................................]. Zamawiający weryfikuje poprawność dokonanej naprawy i w ciągu 7 Dni roboczych może zgłosić swoje zastrzeżenia, jeśli Usterka nie została usunięta. Za pierwszy dzień wymienionego 7-dniowego okresu, w czasie którego Zamawiający może zgłosić zastrzeżenia uznaje się pierwszy Dzień roboczy po dniu zgłoszeniu przez Wykonawcę gotowości systemu. Zamawiający potwierdza, że w poczet zwłoki, o której mowa w §8 nie jest wliczany czas oczekiwania na wynik weryfikacji prac co do których Wykonawca oświadczył, że zostały one wykonane po stronie użytkownika.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.

Odpowiedź 4

Zamawiający potwierdza, że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.

**Pytanie 5.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §3 ust. 12 o treści: W przypadku, gdy Problem nie zostanie zakwalifikowany jako Usterka, Wykonawca bezzwłocznie zawiadomi o tym Zamawiającego dając mu pełne wyjaśnienie. Czas poświęcony na analizę i rozwiązanie takiego Problemu Wykonawca ma prawo zakwalifikować w poczet limitu konsultacji (pakietu porad). Rozwiązanie Problemu może nastąpić wyłącznie po otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia akceptującego warunki rozwiązania Problemu.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowanie na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowania pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.

Odpowiedź 5

Zamawiający potwierdza, że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowanie na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowania pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.

**Pytanie 6.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §4 ust. 1 o treści: W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest do realizacji usług wymienionych w § 2 ust. 6 w wymiarze nie większym, niż 210 godzin konsultacyjnych (30 dniówek) rocznie, z czasem reakcji do 5 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.

Pytanie: Odnośnie wymiaru świadczeń określonego rocznie, wykonawca wnosi o potwierdzenie, że pakiet ten dotyczy jednego roku obowiązywania umowy, ponieważ jest ona zawierana na okres 12 miesięcy, w związku z tym wielkość świadczenia określona w tym przepisie wyczerpuje pełne zakres przedmiotu umowy.

Odpowiedź 6

Zamawiający potwierdza, że pakiet ten dotyczy jednego roku obowiązywania umowy, ponieważ jest ona zawierana na okres 12 miesięcy, w związku z tym wielkość świadczenia określona w tym przepisie wyczerpuje pełne zakres przedmiotu umowy.

**Pytanie 7.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §8 ust. 2 o treści: Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 0,05 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust.1 Umowy, za każdy dzień roboczy zwłoki w wykonaniu obowiązków wskazanych w § 2 ust. 5 pkt. 11) Umowy.

Pytanie: Wykonawca wnosi o ograniczenie kary, o której mowa w przepisie wyłącznie do błędu krytycznego, względnie Wykonawca wnosi o zróżnicowanie wysokości kary umownej określonej w zależności od kategorii zgłoszonej wady (usterki) i zastrzeżenie kary umownej w wysokości określonej w przepisie wyłącznie dla zwłoki w usunięcia wady o najwyższej kategorii zgłoszenia – błędu krytycznego (awarii) i zastrzeżenie kar odpowiednio niższych za zwłokę w naprawie pozostałych błędów. Wykonawca wskazuje, że stopień uszczerbku w interesach Zamawiającego jest silnie uzależniony od wagi wady – jej wpływu na funkcjonowanie Systemu. Zastrzeżenie jednolitej kary dla zwłoki w usunięcia wszelkich wad, także tych o mniejszej wadze, czyni zastrzeżoną karę rażąco wygórowaną, jako nie korelującą ze stopniem naruszenia interesów Zamawiającego. W związku z tym Wykonawca wnosi o wykreślenie kar za opóźnienie w naprawie awarii ważnej lub usterki/błędu, względnie zastrzeżenie tych kar w kwocie istotnie niższej.

Pytanie: Wykonawca wnosi o ograniczenie kary wyłącznie do świadczeń opisanych w §2 ust. 5 pkt 10) i zwolnienie spod zagrożenia karą pozostałych świadczeń opisanych w przepisie. Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Zamawiającego i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.

Odpowiedź 7

a) Zamawiający nie akceptuje wprowadzenia powyższych zmian. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy usunięcia każdej Usterki, niezależnie od jej kategorii ważności i uznaje ewentualne kary umowne za odpowiednie narzędzie do egzekwowania realizacji zapisów umowy w tym zakresie. Natomiast zróżnicowanie wartości ewentualnych kar umownych w zależności od kategorii ważności błędu wynika w umowie ze zróżnicowania maksymalnych dopuszczalnych czasów reakcji i maksymalnych czasów naprawy błędów poszczególnych kategorii;

b) Zamawiający nie zwalnia z pozostałych punktów zagrożenia karą;

c) Zamawiający potwierdza, że kary zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Zamawiającego i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.

**Pytanie 8.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §8

Pytanie: Wykonawca wnosi o wprowadzenie limitu odpowiedzialności ogólnej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy do wysokości 100% wynagrodzenia netto, o którym mowa §5 ust. 1 z uwagi na potrzebę dookreślenia ryzyk związanych z wykonaniem umowy, co jest niezbędne dla potrzeb wyceny ofertowej.

Odpowiedź 8

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie zapisu w §8 umowy o treści: „Limit odpowiedzialności ogólnej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ustala się do wysokości 100% wynagrodzenia netto, o którym mowa §5 ust. 1.”

**Pytanie 9.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §9 Umowy o treści: 1. Zamawiający może odstąpić od umowy: a) w przypadkach określonych w art. 456 ustawy Prawo zamówień publicznych. b) gdy w terminie 10 od dnia zawarcia umowy Wykonawca nie przystąpi do realizacji obowiązków wynikających z umowy, c) gdy Wykonawca w sposób rażący nie wykonuje obowiązków wskazanych w umowie a w szczególności w przypadku naruszenia postanowień § 2 ust. 5 pkt. 11) Umowy, d) w przypadku wszczęcia postępowania likwidacyjnego wobec Wykonawcy, e) w przypadkach określonych w Kodeksie Cywilnym. 2. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie od umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zastąpienie konstrukcji odstąpienia wypowiedzenie. Odstąpienia od umowy nie jest zaś prawnie dopuszczalne w przypadku umów o świadczenie usług ciągłych, które są przedmiotem niniejszej umowy.

Względnie Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że odstąpienie od umowy będzie wywoływało skutki ex nunc – tj. że Zamawiający zapłaci wynagrodzenie z tytułu świadczenia usług do dnia odstąpienia.

Odpowiedź 9

Zamawiający potwierdza oraz wyraża zgodę na wprowadzenie zapisu w **§9** ust. 2 o treści: „Zamawiający zapłaci wynagrodzenie z tytułu świadczenia usług do dnia odstąpienia”

**Pytanie 10.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §3 ust. 6 Umowy;

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że czasy reakcji i naprawy ujęte w Umowie będą odpowiadały wielkościom wskazanym w punkcie 6 załącznika nr 3 do SWZ.

Odpowiedź 10

Zamawiający potwierdza, że czasy reakcji i naprawy ujęte w Umowie będą odpowiadały wielkościom wskazanym w punkcie 6 załącznika nr 3 do SWZ.

**Pytanie 11.**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §4 ust. 1 o treści: W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest do realizacji usług wymienionych w § 2 ust. 6 w wymiarze nie większym, niż 210 godzin konsultacyjnych (30 dniówek) rocznie, z czasem reakcji do 5 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego oraz odnośnie punktu 8 Załącznika nr 3 do SWZ W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji usług wymienionych w pkt. 7 w wymiarze nie większym, niż 210 godzin konsultacyjnych (30 dniówek) rocznie z czasem reakcji do 10 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.

Odpowiedź 11

Zamawiający dokona modyfikacji załącznika nr 3 do SWZ oraz potwierdza, iż „W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest do realizacji usług wymienionych w § 2 ust. 6 w wymiarze nie większym, niż 210 godzin konsultacyjnych (30 dniówek) rocznie, z czasem reakcji do 5 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego”.

Kanclerz UKW

Mgr Renata Malak