



## WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ /PYTANIA I ODPOWIEDZI/

---

Numer referencyjny postępowania: DZP-291-4418/2021

L. dz. DZP-291-4418-65/2022

Kraków, dn. 28.01.2022 r.

### INFORMACJA

W odpowiedzi na wniosek potencjalnego Wykonawcy o wyjaśnienie treści SWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego nr DZP-291-4418/2021 pn. **„Świadczenie opieki gwarancyjnej oraz serwisowej dla Systemu informatycznego SIMPLE.ERP eksploatowanego przez Uniwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie”** Zamawiający – Uniwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie z siedzibą pod adresem: 31-120 Kraków, al. A. Mickiewicza 21, na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1129 ze zm.) udostępnia poniżej treść zapytań wraz z wyjaśnieniami.

### PYTANIA I ODPOWIEDZI

#### Pytanie nr 1:

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §2 ust. 2 pkt 4) o treści:

*4) Analizę i usunięcie zgłoszonej Usterki Oprogramowania w najkrótszym możliwym czasie, w sposób uznany za najwłaściwszy przez Zamawiającego, w tym np. poprzez udostępnienie Zamawiającemu Nowej Wersji Oprogramowania.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o zastąpienie słów: „w sposób uznany za najwłaściwszy przez Zamawiającego”, słowami: „w sposób uznany za najwłaściwszy przez Wykonawcę”. Sposób ten nie powinien być narzucany przez Zamawiającego, tym bardziej, że to Wykonawca ponosi odpowiedzialność za usunięcie Usterki.

**Odpowiedź nr 1:** Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisu, jak wskazano powyżej.



**Pytanie nr 2:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §2 ust. 2 pkt 8), 9), 10) i 15) i 22) w zw. z §2 pkt 4 o treści:

*8) Obsługę zgłoszeń oznaczonych w internetowym systemie jako indywidualna zmiana prawa, dotyczących adaptacji modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego (Użytkownika) do zmian w przepisach prawa.*

*9) Analizę problemu nie będącego Usterką.*

*10) Naprawę problemu nie będącego Usterką.*

*15) Obsługę zgłoszeń konsultacyjnych oznaczonych w internetowym systemie jako Helpdesk.*

*22) Szkolenie z obsługi Systemu.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że powyższe świadczenia obsługiwane są w ramach sumy limitu godzin, o którym mowa w punkcie 4); ewentualnie w punkcie 23).

**Odpowiedź:** Wskazane powyżej punkty: 8), 9), 10), 15) i 22) dotyczą ustępu 3, a nie jak wskazano w pytaniu - ustępu 2. Zamawiający potwierdza, że powyżej wymienione świadczenia obsługiwane są w ramach limitu godzin, o którym mowa w §2 ust. 3 pkt 4) umowy t. j. Podstawowy pakiet konsultacji Helpdesk.

**Pytanie nr 3:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §3 ust. 3 pkt 1) i 2) o treści:

*1) Zamawiający wykonuje zgłoszenie wskazując kwalifikację zgłoszenia. Wykonawca dokonuje weryfikacji poprawności kwalifikacji we wskazanym czasie reakcji. W przypadku braku informacji ze strony Wykonawcy, w terminie określonym powyżej, o błędnej kwalifikacji zgłoszenia uznaje się, że Zamawiający zakwalifikował zgłoszenie prawidłowo. Czas naprawy, liczony jest od momentu wykonania przez Zamawiającego zgłoszenia.*

*2) po wykonaniu kwalifikacji, o której mowa pkt 1) system internetowy automatycznie powiadomi Koordynatora zgłaszającego i Administratora. Zamawiający ma możliwość zmiany kwalifikacji, jeżeli nie zgadza się z tą przyjętą przez Wykonawcę, kwalifikacja jest wiążąca dla Wykonawcy.*



**Pytanie nr 3.1:** Wykonawca wnosi o usunięcie punktu 1) w zakresie w jakim przepis ten stanowi, że: *W przypadku braku informacji ze strony Wykonawcy, w terminie określonym powyżej,*

*o błędnej kwalifikacji zgłoszenia uznaje się, że Zamawiający zakwalifikował zgłoszenie prawidłowo.*

Wykonawca wskazuje, że w czasie przewidzianym na reakcje zazwyczaj nie jest możliwe dokładne określenie kwalifikacji błędu, a nawet w czasie tym niekiedy nie jest możliwe, czy zgłoszony Problem stanowi błąd – nie jest to możliwe bez ustalenia przyczyn jego wystąpienia, co może nastąpić dopiero w toku prac naprawczych.

**Odpowiedź nr 3.1:** Zamawiający wprowadza modyfikację zapisu:

***„Zamawiający wykonuje zgłoszenie wskazując kwalifikację zgłoszenia. Wykonawca dokonuje weryfikacji poprawności kwalifikacji we wskazanym czasie reakcji. W przypadku braku informacji ze strony Wykonawcy, w terminie określonym powyżej, o błędnej kwalifikacji zgłoszenia uznaje się, że Zamawiający zakwalifikował zgłoszenie prawidłowo. Czas naprawy, liczony jest od momentu wykonania przez Zamawiającego zgłoszenia. Wykonawca ma możliwość zmiany kwalifikacji, jeżeli nie zgadza się z tą przyjętą przez Zamawiającego, wskazana zmiana zostanie przyjęta w uzgodnieniu z Zamawiającym.”***

**Pytanie nr 3.2:** Wykonawca prosi o potwierdzenie, że klasyfikacja przyjęta przez Zamawiającego nie jest rozstrzygająca tj. w przypadku rozbieżności pomiędzy stronami o poprawności klasyfikacji rozstrzyga sąd. Wykonawca wskazuje, że poprawność klasyfikacji ma wpływ na czas naprawy, a w konsekwencji ewentualną zasadność naliczenia kar umownych za jego naruszenie. Przyznanie Zamawiającej, (czy też którejkolwiek ze stron) prawa do arbitralnej decyzji w zakresie klasyfikacji zgłoszenia prowadziłoby faktycznie do ustalania czasów obsługi zgłoszenia mocą jednostronnej decyzji Zamawiającego, a w konsekwencji naruszałoby równowagę kontraktową pomiędzy stronami. Wykonawca wskazuje, że o tym, jak dane zgłoszenie winno być klasyfikowane decyduje jego przyporządkowanie w świetle definicji ujętych w umowie, a zatem obiektywny stan faktyczny,



nie zaś decyzja jednej ze stron. W związku z tym Wykonawca wnosi o wykreślenie zdania: *Zamawiający ma możliwość zmiany kwalifikacji, jeżeli nie zgadza się z tą przyjętą przez Wykonawcę, kwalifikacja jest wiążąca dla Wykonawcy, przyznającego Wykonawcy prawo do rozstrzygnięcia o kategorii zgłoszenia. Jeśli strony nie są zgodne, co do przyjętej wstępnie przez Zamawiającego klasyfikacji o spornych racjach w tym zakresie wiążąco może rozstrzygnąć niezależny sąd.*

**Odpowiedź nr 3.2:** Zamawiający wprowadza modyfikację zapisu:

***„po wykonaniu kwalifikacji, o której mowa pkt 1) system internetowy automatycznie powiadomi Koordynatora zgłaszającego i Administratora. Zamawiający i Wykonawca mają możliwość zmiany kwalifikacji, która zostanie zaakceptowana w porozumieniu Stron”.***

**Pytanie nr 4:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §5 ust. 8 o treści:

*Wykonawcy nie przysługuje roszczenie o zapłatę należności stanowiącej różnicę pomiędzy wynagrodzeniem określonym w ust. 1, a wynagrodzeniem obliczonym zgodnie z ust. 4.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o wyjaśnienie przez Zamawiającego sensu tego przepisu i okoliczności w jakich może on mieć zastosowania, albowiem norma z niego wynikającego jest niezrozumiała.

**Odpowiedź nr 4:** W §5 ust. 1 wzoru umowy ujęte będzie maksymalne, łączne wynagrodzenie netto z tytułu realizacji umowy (za cały okres trwania umowy). Na wysokość maksymalnego wynagrodzenia z tytułu realizacji umowy będą składały się poszczególne wynagrodzenia, o których mowa w §5 ust. 2 pkt 1)-4) wzoru umowy. Wykonawca kalkulując cenę ofertową musi wziąć pod uwagę maksymalne czynniki cenotwórcze wskazane przez Zamawiającego tj. 100 roboczogodzin dodatkowego pakietu konsultacji Helpdesk, czy też 6 dojazdów Wykonawcy w przypadku usług realizowanych w siedzibie Zamawiającego. Jednocześnie Zamawiający zwraca uwagę, że są to maksymalne, szacunkowe wartości, a faktyczna ilość roboczogodzin, czy dojazdów, w trakcie realizacji umowy może okazać się mniejsza, w tym w ogóle nie wykorzystana przez Zamawiającego (o czym mowa w zapisach SWZ). Stąd też pojawił się zapis w §5 ust. 8 wzoru umowy o treści, jak wskazano na wstępie tego pytania.



**Pytanie nr 5:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §5 ust. 11 o treści:

*Podstawę do wystawienia faktury za usługi świadczone w ramach opieki serwisowej, stanowi/g podpisany/e protokół/protokoły odbioru zleconych usług. Protokół/protokoły muszą obejmować informacje na temat zrealizowanych godzin w ramach Podstawowego oraz Dodatkowego pakietu konsultacji Helpdesk, w danym miesiącu.*

**Pytanie:** Wykonawca wskazuje, że brak jest uzasadnienia dla uzależnienia rozliczenia od protokołu odbioru bowiem stawka za opiekę serwisową ma charakter ryczałtowy, w związku z tym w zakresie tej części wynagrodzenia powinna obowiązywać ta sama zasada, co w przypadku ust. 12. Rozliczenie w oparciu o protokół może znajdować uzasadnienia co najwyżej dla rozliczenia dodatkowego pakietu helpdesk (§5 ust. 2 pkt 3).

**Odpowiedź nr 5:** Zamawiający podtrzymuje zapis §5 ust. 11 wzoru umowy w brzmieniu, jak wskazano na wstępie tego pytania.

**Pytanie nr 6:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §6 ust. 4 oraz ust. 6-8 o treści:

- 4. Optymalizacja Systemu zostanie zlecona przez Administratora w systemie internetowym Wykonawcy. Zamawiający ma prawo do zgłoszenia dwóch optymalizacji Systemu w ramach opieki serwisowej w okresie określonym w § 4 ust. 1. Wykonanie optymalizacji nastąpi w terminie uzgodnionym z Zamawiającym nie później jednak niż 14 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym.*
  
- 6. Przez szkolenia dedykowane rozumie się przeprowadzenie przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zleconych przez Administratora, szkoleń w zakresie obsługi i funkcjonowania Systemu. Temat szkoleń zostanie wskazany przez Administratora i uzgodniony z Wykonawcą. Szkolenia odbędą się w ilości i w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Wykonawca zapewnia, niezbędne dla przeprowadzenia szkoleń materiały oraz certyfikaty. Przeprowadzenie szkoleń zostanie zlecone w systemie*



*internetowym Wykonawcy. Wykonawca przeprowadzi szkolenie w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż 14 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym.*

- 7. Przez konsultacje rozumie się przeprowadzenie przez Wykonawcę konsultacji telefonicznych, telekonferencyjnych lub na miejscu w siedzibie Zamawiającego w zakresie obsługi i funkcjonowania Systemu, wdrożenia nowych funkcjonalności, optymalizacji pracy, wskazania przez Wykonawcę innego sposobu na realizację dotychczasowych zadań oraz możliwych zmian Systemu. Konsultacje są ustne, na prośbę Zamawiającego Wykonawca swoje stanowisko przedstawia w formie pisemnej. Przeprowadzenie konsultacji zostanie zlecone w systemie internetowym Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca przeprowadzi konsultacje w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż 3 dni robocze od zlecenia w systemie internetowym.*
- 8. Przez modyfikacje Systemu rozumie się przeprowadzenie przez Wykonawcę rozbudowy, zmian funkcjonalności, dostosowanie do potrzeb zgodnie z zgłoszeniami Zamawiającego. Przeprowadzenie modyfikacji zostanie zlecone w systemie internetowym Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca wprowadzi modyfikacje w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż 7 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o wykreślenie terminów minimalnych określonych w tych przepisach, albowiem ustalenie odpowiedniego terminu zależy od przedmiotu zlecenia w tych obszarach, np. wykonanie istotnych modyfikacji nie jest możliwe w terminie 7 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym. Zapis w dotychczasowym kształcie naraża Wykonawcę na niestandardowe ryzyka, które muszą znaleźć odzwierciedlenie w cenie ofertowej, tym bardziej, że niedochowanie tych terminów rodzi odpowiedzialność na zasadach kar umownych, zgodnie z §10 ust. 8 i 9.

**Odpowiedź nr 6:** Zamawiający mając na celu otrzymanie jak najniższej ceny ofertowej przy jednoczesnym zachowaniu wysokich standardów obsługi modyfikuje zapisy:

- 4. Optymalizacja Systemu zostanie zlecona przez Administratora w systemie internetowym Wykonawcy. Zamawiający ma prawo do zgłoszenia dwóch optymalizacji Systemu w ramach opieki serwisowej w okresie określonym w § 4 ust.***



**1. Wykonanie optymalizacji nastąpi w terminie uzgodnionym z Zamawiającym nie później jednak niż 42 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym.**

**6. Przez szkolenia dedykowane rozumie się przeprowadzenie przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, zleconych przez Administratora, szkoleń w zakresie obsługi i funkcjonowania Systemu. Temat szkoleń zostanie wskazany przez Administratora i uzgodniony z Wykonawcą. Szkolenia odbędą się w ilości i w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Wykonawca zapewnia, niezbędne dla przeprowadzenia szkoleń materiały oraz certyfikaty. Przeprowadzenie szkoleń zostanie zlecone w systemie internetowym Wykonawcy. Wykonawca przeprowadzi szkolenie w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż 31 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym.**

**7. Przez konsultacje rozumie się przeprowadzenie przez Wykonawcę konsultacji telefonicznych, telekonferencyjnych lub na miejscu w siedzibie Zamawiającego w zakresie obsługi i funkcjonowania Systemu, wdrożenia nowych funkcjonalności, optymalizacji pracy, wskazania przez Wykonawcę innego sposobu na realizację dotychczasowych zadań oraz możliwych zmian Systemu. Konsultacje są ustne, na prośbę Zamawiającego Wykonawca swoje stanowisko przedstawia w formie pisemnej. Przeprowadzenie konsultacji zostanie zlecone w systemie internetowym Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca przeprowadzi konsultacje w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż 3 dni robocze od zlecenia w systemie internetowym.**

**8. Przez modyfikacje Systemu rozumie się przeprowadzenie przez Wykonawcę rozbudowy, zmian funkcjonalności, dostosowanie do potrzeb zgodnie z zgłoszeniami Zamawiającego. Przeprowadzenie modyfikacji zostanie zlecone w systemie internetowym Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca wprowadzi modyfikacje w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak niż 21 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym.**

**Pytanie nr 7:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §8 ust. 5 pkt 4) o treści:



*Przeniesienie, udzielone licencje, o których jest mowa w ust. 4 upoważniają Zamawiającego do pełnego korzystania z Utworów, które powstaną / zostaną dostarczone w wyniku lub w związku z realizacją niniejszej umowy, w tym w zakresie wskazanym w art. 74 ust 4 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w szczególności na następujących polach eksploatacji:*

4) *w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utrwalono przedmiot umowy – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,*

5) *w zakresie rozpowszechniania Utworu w sposób inny, niż określony w pkt 4 – publiczne wykonywanie, wystawianie, wyświetlanie, odtwarzanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w zakresie zwielokrotniania poprzez druk, zapis na nośnikach magnetycznych wynikających z niniejszej umowy i udostępniania Utworu w sieciach komputerowych,*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o wykreślenie pól eksploatacji określonych w punkcie 4) i 5) – udzielona licencja nie obejmuje prawa do udzielania licencji dalszych. Nadto, Wykonawca wyraża przekonanie, że system jest dostarczany celem zaspokojenia potrzeb Zamawiającego. Względnie wykonawca wnosi o potwierdzenie, że ewentualne rozporządzenie może dotyczyć tylko podmiotów zależnych do Zam. i wyłącza się obrót lub rozpowszechnianie o charakterze komercyjnym.

**Odpowiedź nr 7:** Zamawiający potwierdza, że ewentualne rozporządzenie może dotyczyć tylko podmiotów zależnych od Zam. i wyłącza się obrót lub rozpowszechnianie o charakterze komercyjnym.

**Pytanie nr 8:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §9 ust. 1 i 6 o treści:

*Wykonawca zobowiązuje się, aby Wykonawca lub Podwykonawca zatrudniał na podstawie stosunku pracy, co najmniej na okres trwania niniejszej umowy, osoby wykonujące następujące czynności w zakresie realizacji zamówienia tj. usuwanie usterek występujących w oprogramowaniu SIMPLE.ERP, konsultacje, modyfikacje, analizy, szkolenia, aktualizacje, optymalizacje świadczone w ramach niniejszej umowy, jeżeli wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 §1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1320 ze zm.)*





*Wymagania Zamawiającego, o których mowa w ust. 1 nie dotyczą prac wykonywanych bezpośrednio przez osoby prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że dopuszczalne jest wykonywanie czynności polegających na usuwaniu usterek występujących w oprogramowaniu SIMPLE.ERP, konsultacje, modyfikacje, analizy, szkolenia, aktualizacje, optymalizacje świadczone w ramach niniejszej umowy, za pośrednictwem osób wykonujących bezpośrednio prace na rzecz Wykonawcy w ramach prowadzonej jednoosobowej działalności gospodarczej. Wykonawca wskazuje, że zgodnie z dyspozycją przepisu wykonywania czynności określonych w przepisie, nie musi polegać na wykonywaniu pracy w rozumieniu kodeksu pracy, a może być świadczone w ramach relacji typu B2B, co jest powszechnie stosowaną na rynku praktyką; jednocześnie osoby świadczące usługi osobiście w ramach jednoosobowej działalności, w sposób stały, w praktyce powszechnie traktowane są jako zasób własny wykonawcy.

**Odpowiedź nr 8:** Zamawiający potwierdza, że dopuszczalne jest wykonywanie czynności polegających na usuwaniu usterek występujących w oprogramowaniu SIMPLE.ERP, konsultacje, modyfikacje, analizy, szkolenia, aktualizacje, optymalizacje świadczone w ramach niniejszej umowy, za pośrednictwem osób wykonujących bezpośrednio prace na rzecz Wykonawcy w ramach prowadzonej jednoosobowej działalności gospodarczej.

**Pytanie nr 9:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §10 ust. 1 o treści:

*W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów określonych w §3 ust. 4 umowy, Zamawiający ma prawo naliczyć za każdy dzień zwłoki karę w wysokości:*

<i>Błąd krytyczny</i>	<i>80,00 zł netto</i>
<i>Błąd ważny</i>	<i>50,00 zł netto</i>
<i>Błąd normalny</i>	<i>30,00 zł netto</i>

*Każde zlecenie usługi należy traktować odrębnie. W przypadku zaistnienia sytuacji opisanej w §3 ust. 10 kara naliczana będzie za każdy dzień zwłoki przekraczających termin ustalony w dwustronnym pisemnym porozumieniu.*



**Pytanie nr 9.1:** Wykonawca wnosi o zastrzeżenie kar wyłącznie za dni robocze, albowiem opóźnienie przypadające na czas wolny od produkcyjnego wykorzystania systemu nie wiąże się z uszczerbkiem w interesach Zamawiającego, a ponadto w okresie tym Zamawiający nie może zapewnić niezbędnego współdziałania dla obsługi zgłoszenia.

**Odpowiedź nr 9.1:** Zamawiający wyraża zgodę i zastrzega kary wyłącznie za dni robocze.

**Pytanie nr 9.2:** Wykonawca wnosi o obniżenie kar umownych do poziomu odpowiednio 50 zł, 30 zł, 10 zł.

**Odpowiedź nr 9.2:** Zamawiający wprowadza modyfikację w zakresie wysokości kar:

Błąd krytyczny	70,00 zł netto za każdy dzień roboczy zwłoki
Błąd ważny	30,00 zł netto za każdy dzień roboczy zwłoki
Błąd normalny	10,00 zł netto za każdy dzień roboczy zwłoki

**Pytanie nr 9.3:** Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zastosowanie obejście – czyli rozwiązania przywracającego możliwość obsługi procesu lub funkcjonalności wstrzymuje bieg terminu czasu naprawy, przy czym nie zwalania wykonawcy z obowiązku z usunięcia błędu.

**Odpowiedź nr 9.3:** Zaakceptowane przez Zamawiającego obejście – czyli rozwiązanie przywracające możliwość obsługi procesu lub funkcjonalności wstrzymuje bieg terminu czasu naprawy, przy czym nie zwalania Wykonawcy z obowiązku z usunięcia błędu.

**Pytanie nr 10:** \_\_\_\_\_

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §10 ust. 2 o treści:

*W przypadku braku możliwości wykorzystania systemu internetowego, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia kary umownej Zamawiającemu, w wysokości 50,00 złotych, za każdy dzień, w którym wystąpi taki przypadek.*



**Pytanie:** Wykonawca wnosi o wykreślenie tej kary lub potwierdzenie, że nie będzie ona stosowana jeśli Wykonawca zapewni możliwość dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem alternatywnych kanałów komunikacji.

**Odpowiedź nr 10:** Zamawiający podtrzymuje zapis, gdyż we wskazanym systemie dostępne będą wszystkie informacje realizowanych i zrealizowanych zgłoszeń, czego nie można uzyskać przy użyciu poczty e-mail lub telefonu.

**Pytanie nr 11:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §10 ust. 4-5 o treści:

4. *W przypadku zwłoki Wykonawcy w terminie weryfikacji kwalifikacji zgłoszenia, o którym mowa w §3 ust. 3 pkt 1) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 10,00 złotych kary za każdą godzinę roboczą zwłoki.*
5. *W przypadku zwłoki Wykonawcy w terminie weryfikacji klasyfikacji zgłoszenia, o którym mowa w §3 ust. 3 pkt 2) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 10,00 złotych kary za każdy dzień roboczy zwłoki.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o wykreślenie kar, z uchybieniem tym terminom nie wiąże się żaden uszczerbek w interesach Zamawiającego. Kwalifikacja zgłoszenia wynika z obiektywnej charakterystyki błędu w świetle definicji umowy w związku z tym nie jest i nie powinna ona być zależna od woli stron, czy też złożenia w określonym terminie określonych oświadczeń lub ich niezłożenia.

**Odpowiedź nr 11:** Zamawiający wyraża zgodę na wykreślenie w/w kar umownych, gdyż to on decyduje podczas zgłaszania usterki o kwalifikacji zgłoszenia.

**Pytanie nr 12:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §10 ust. 7-10:

7. *W przypadku zwłoki w terminie wykonania optymalizacji, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 50,00 złotych kary za każdy dzień roboczy przekraczający termin wskazany w §6 ust. 4 umowy.*



8. *W przypadku zwłoki Wykonawcy w terminie wykonania szkolenia Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 50,00 złotych kary za każdy dzień roboczy przekraczający termin wskazany w §6 ust. 6 umowy.*

9. *W przypadku zwłoki Wykonawcy w terminie wykonania konsultacji Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 50,00 złotych kary za każdy dzień roboczy zwłoki przekraczający termin wskazany w §6 ust. 7 umowy.*

10. *W przypadku zwłoki Wykonawcy w terminie wykonania modyfikacji Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 50,00 złotych kary za każdy dzień roboczy zwłoki przekraczający termin wskazany w §6 ust. 8 umowy.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o wykreślenie tych kar umownych, w związku z Pytaniem nr 6 powyżej. Względnie Wykonawca wnosi, aby w przypadku tych uchybień, naliczenie kar umownych było poprzedzone pisemny wezwaniem Wykonawcy do podjęcia usług i wyznaczenie dodatkowego min. 14 dniowego terminu na ich realizację, pod rygorem naliczenia kar Umownych z tytułu danego uchybienia.

**Odpowiedź nr 12:** Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie w/w kar umownych. Zamawiający zwiększył czasy realizacji wskazanych usług (Odpowiedź nr 6).

**Pytanie nr 13:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §10 ust. 11:

11. *W przypadku braku przekazania przez Wykonawcę Zamawiającemu dostępów, o których mowa w §3 ust. 8, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 100,00 złotych kary, za każdy dzień zwłoki.*

**Pytanie:** Kara jest nieuzasadniona, dostępy – przekazuje Zamawiający Wykonawcy, uzasadniona była kara zastrzeżona na rzecz Wykonawcy za niewykonanie obowiązku w tym zakresie przez Zamawiającego.

**Odpowiedź nr 13:** Zamawiający podtrzymuje zapis, wskazując, że zapisy §3 ust. 8 dotyczą przekazania zdalnego dostępu oraz identyfikatorów i haseł. Zamawiający nie posiada wiedzy



**w jaki sposób Wykonawca umożliwi dostęp do internetowego systemu rozwiązywania problemów.**

**Pytanie nr 14:**

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §7. Dane osobowe:

**Pytanie:** Aby uregulować prawa i obowiązki Stron w zakresie związanym z ochroną danych osobowych, Wykonawca proponuje zawarcie odrębnej Umowy w tym zakresie. Umowa stanowić będzie kolejny załącznik do Umowy Głównej. W związku z powyższym Wykonawca przesyła w załączniku projekt umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych z prośbą o jego akceptację przez Zamawiającego.

**Odpowiedź nr 14:** Zamawiający nie otrzymał od Państwa „projektu umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych”. Ponadto w §7 ust. 1 wzoru umowy jest wskazane: „*Kwestie dotyczące ochrony danych osobowych i przetwarzanych w systemie zostaną ustalone w drodze odrębnej umowy pod rygorem nieważności, przed pierwszym przekazaniem danych osobowych.*”

**Pytanie nr 15:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §1. Definicje:

*Usterka - niewłaściwe działanie Systemu, wynikające zarówno z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy jak i z przyczyn niezależnych od Wykonawcy. Usterka dzieli się na błędy: krytyczny, ważny, normalny.*

**Pytanie:** Czy Zamawiający dopuszcza zmianę §1 w zakresie definicji Usterki, który definiuje „*Usterkę, jako niewłaściwe działanie Systemu, wynikające zarówno z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy jak i z przyczyn niezależnych od Wykonawcy. Usterka dzieli się na błędy: krytyczny, ważny, normalny.*”

**Odpowiedź nr 15:** Wskazany zapis jest identyczny jak w umowie. Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionej treści.



**Pytanie nr 16:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §1. Definicje:

*Usterka - niewłaściwe działanie Systemu, wynikające zarówno z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy jak i z przyczyn niezależnych od Wykonawcy. Usterka dzieli się na błędy: krytyczny, ważny, normalny.*

**Pytanie:** Czy Zamawiający dopuszcza zmianę §1 w zakresie definicji Usterki, który definiuje „Usterkę, jako niewłaściwe działanie Systemu, wynikające zarówno z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy jak i z przyczyn niezależnych od Wykonawcy. Usterka dzieli się na błędy: krytyczny, ważny, normalny”.

Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za Usterki niezależne od Wykonawcy, w tym powstałe z winy Zamawiającego np. w następstwie nieprawidłowego użytkowania przez Zamawiającego Systemu. Z tych przyczyn wnosimy o wykreślenie w definicji słów „jak i z przyczyn niezależnych od Wykonawcy”.

**Odpowiedź nr 16:** Zamawiający modyfikuje zapis:

***„Usterka - Niewłaściwe działanie Systemu uniemożliwiające korzystanie z poszczególnych jego części, (Obszarów Funkcjonalnych, o których mowa w dalszej części umowy) oraz rozwiązania indywidualnego w skład, którego wchodzi oprogramowanie SIMPLE.ERP.”***

**Pytanie nr 17:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §1. Definicje:

*Czas naprawy - liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania zgłoszenia do momentu usunięcia usterki, w dniach i godzinach roboczych.*

**Pytanie nr 17.1:** Wykonawca wskazuje, że naprawa może zostać podjęta dopiero po wstępnej diagnozie zgłoszonej usterki i weryfikacji poprawności zgłoszenia (np. poprawności klasyfikacji zgłoszenia). W związku z powyższym Wykonawca wnosi, aby Czas naprawy był to czas liczony od momentu udostępnienia Rozwiązania Indywidualnego przez Użytkownika i podjęcia działań przez Centrum Pomocy w celu wyeliminowania Usterki do momentu jej usunięcia.

**Odpowiedź nr 17.1:** Zamawiający modyfikuje zapis:



**„Czas naprawy - liczony jest nieprzerwanie od momentu zakończenia klasyfikacji w terminie wskazanym jako osobny czas reakcji dla błędu krytycznego, ważnego, normalnego (zgodnie z zapisami § 3 ust. 4 do momentu usunięcia usterki, w dniach i godzinach roboczych”.**

**Pytanie nr 17.2:** Prosimy o potwierdzenie, że czas naprawy liczony jest , jako czas pracy Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na informacje od Zamawiającego niezbędne do prowadzenia działań gwarancyjnych.

**Odpowiedź nr 17.2:** Zamawiający potwierdza, że czas naprawy liczony jest , jako czas pracy Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na informacje od Zamawiającego niezbędne do prowadzenia działań gwarancyjnych.

**Pytanie nr 18:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §3. Realizacja Umowy:

*4. Strony ustalają następujący czas reakcji oraz napraw:*

Obsługa zgłoszeń		
	Czas reakcji	Czas naprawy
Błąd krytyczny	6 godzin roboczych	..... godzin roboczych
Błąd ważny	8 godzin roboczych	..... godzin roboczych
Błąd normalny	24 godziny robocze	..... godzin roboczych

**Pytanie :** Prosimy o potwierdzenie że czas oczekiwania na odpowiedź Zamawiającego nie wlicza się czasu naprawy/realizacji.

**Odpowiedź nr 18:** Zamawiający potwierdza, że czas oczekiwania na odpowiedź Zamawiającego nie wlicza się czasu naprawy/realizacji.

**Pytanie nr 19:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §3. Realizacja Umowy:



3. Zgłoszenia, o których mowa w § 3 ust. 2, składa wyłącznie Koordynator lub Administrator.

W przypadku zgłoszenia w ramach opieki serwisowej procedura zgłoszenia jest następująca:

1) Zamawiający wykonuje zgłoszenie wskazując kwalifikację zgłoszenia. Wykonawca dokonuje weryfikacji poprawności kwalifikacji we wskazanym czasie reakcji. W przypadku braku informacji ze strony Wykonawcy, w terminie określonym powyżej, o błędnej kwalifikacji zgłoszenia uznaje się, że Zamawiający zakwalifikował zgłoszenie prawidłowo. Czas naprawy, liczony jest od momentu wykonania przez Zamawiającego zgłoszenia.

2) po wykonaniu kwalifikacji, o której mowa pkt 1) system internetowy automatycznie powiadomi Koordynatora zgłaszającego i Administratora. Zamawiający ma możliwość zmiany kwalifikacji, jeżeli nie zgadza się z tą przyjętą przez Wykonawcę, kwalifikacja jest wiążąca dla Wykonawcy.

**Pytanie :** Umowa nie zawiera przepisów definiujących zakres szczegółowości zgłoszenia. Nie przewiduje też trybu w jakim ewentualne braki w zgłoszeniu mogą być uzupełnione zapytania Wykonawcy. Umowa powinna przewidywać prawo Wykonawcy do sprecyzowania treści zgłoszenia, udzielenia dodatkowych informacji niezbędnych dla realizacji zgłoszenia, przy czym czas naprawy powinien być liczony od momentu odpowiedzi na pytania przez Zamawiającego i nie powinien zawierać czasu oczekiwania na udzielenie ewentualnych wyjaśnień przez Zamawiającego. W przeciwnym razie taki mechanizm może prowadzić do zachwiania równowagi kontraktowej stron i stwarza po stronie Zamawiającego mechanizm dowolnego kształtowania wysokości naliczonej kary. Mając na uwadze powyższe, wnosimy o zmianę regulacji o procedurę uzupełnienia niezbędnych informacji w zgłoszeniu przez Zamawiającego.

**Odpowiedź nr 19:** Zamawiający podtrzymuje zapisy uzasadniając to możliwością wskazania niezbędnych pól do określenia usterki w systemie internetowym, które zostaną uzupełnione przez wskazane osoby Zamawiającego.

**Pytanie nr 20:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §3. Realizacja Umowy:

3. Zgłoszenia, o których mowa w § 3 ust. 2, składa wyłącznie Koordynator lub Administrator.

W przypadku zgłoszenia w ramach opieki serwisowej procedura zgłoszenia jest następująca:





1) Zamawiający wykonuje zgłoszenie wskazując kwalifikację zgłoszenia. Wykonawca dokonuje weryfikacji poprawności kwalifikacji we wskazanym czasie reakcji. W przypadku braku informacji ze strony Wykonawcy, w terminie określonym powyżej, o błędnej kwalifikacji zgłoszenia uznaje się, że Zamawiający zakwalifikował zgłoszenie prawidłowo. Czas naprawy, liczony jest od momentu wykonania przez Zamawiającego zgłoszenia.

2) po wykonaniu kwalifikacji, o której mowa pkt 1) system internetowy automatycznie powiadomi Koordynatora zgłaszającego i Administratora. Zamawiający ma możliwość zmiany kwalifikacji, jeżeli nie zgadza się z tą przyjętą przez Wykonawcę, kwalifikacja jest wiążąca dla Wykonawcy.

**Pytanie :** Umowa nie zawiera przepisów definiujących zakres szczegółowości zgłoszenia. Nie przewiduje też trybu w jakim ewentualne braki w zgłoszeniu mogą być uzupełnione zapytania Wykonawcy. Umowa powinna przewidywać prawo Wykonawcy do sprecyzowania treści zgłoszenia, udzielenia dodatkowych informacji niezbędnych dla realizacji zgłoszenia, przy czym czas naprawy powinien być liczony od momentu odpowiedzi na pytania przez Zamawiającego i nie powinien zawierać czasu oczekiwania na udzielenie ewentualnych wyjaśnień przez Zamawiającego. W przeciwnym razie taki mechanizm może prowadzić do zachwiania równowagi kontraktowej stron i stwarza po stronie Zamawiającego mechanizm dowolnego kształtowania wysokości naliczonej kary. Mając na uwadze powyższe, wnosimy o zmianę regulacji o procedurę uzupełnienia niezbędnych informacji w zgłoszeniu przez Zamawiającego.

**Odpowiedź nr 20:** Pytania nr 19 i 20 są identyczne. Odpowiedź jest udzielona w pkt 19 (w odpowiedzi na Pytanie nr 19).

**Pytanie nr 21:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §6. Aktualizacja Systemu/Optymalizacje/Szkolenia/Konsultacje/Modyfikacje:

2. Aktualizacje Systemu zostaną wykonane przez Wykonawcę w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, po godzinach pracy Zamawiającego (tj. od 15.30 do 7.30 następnego dnia). O możliwości aktualizacji Systemu (dostępnej nowej wersji oprogramowania lub zawierającej poprawę Usterek) Wykonawca poinformuje Zamawiającego w terminie jej udostępnienia.



Wykonawca przeprowadzi aktualizację w terminie do 5 dni roboczych od zlecenia w systemie internetowym przez Administratora. W przypadku, gdy wgrana aktualizacja spowoduje niemożliwość korzystania z dowolnej funkcjonalności Systemu, o której mowa §2 ust. 9, Wykonawca usunie Usterkę w terminie wskazanym w §3 ust. 4.

**Pytanie:** Wykonawca wskazuje, że instalacja aktualizacji przez Wykonawcę ma znaczący wpływ na wartość ceny ofertowej. Czy w celu jej optymalizacji, Zamawiający dopuszcza możliwość, żeby Wykonawca instalował tylko niektóre pakiety serwisowe wymagające szczególnej parametryzacji oraz Nowe Wersje Oprogramowania, a cykliczne pakiety serwisowe instalował samodzielnie po uprzednim przeszkoleniu, oraz ewentualnym doraźnym wsparciu Konsultantów Wykonawcy?

**Odpowiedź nr 21:** Zamawiający zgadza się, aby Wykonawca instalował pakiety serwisowe wymagające szczególnej parametryzacji oraz Nowe Wersje Oprogramowania, a cykliczne pakiety serwisowe instalował samodzielnie po uprzednim przeszkoleniu, wsparciu oraz weryfikacji poprawności funkcjonowania systemu (w tym rozwiązania indywidualnego) przez Konsultantów Wykonawcy.

**Pytanie nr 22:**

**Dotyczy:** Załącznik nr 1 do SWZ – Wzór Umowy, odnośnie §10 ust. 6 o treści:

*W przypadku zwłoki Wykonawcy w terminie wykonania aktualizacji Wykonawca zapłaci Zamawiającemu 50,00 złotych kary za każdy dzień roboczy zwłoki przekraczający termin wskazany w §6 ust. 2 umowy.*

**Pytanie:** Wykonawca wnosi o wykreślenie kar, w związku z Pytaniem nr 21 powyżej, intencją Wykonawcy jest, aby Zamawiający samodzielnie instalował aktualizację/pakiety aktualizacyjne.

**Odpowiedź nr 22:** Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie w/w kar umownych. Zamawiający zwiększył czasy realizacji wskazanych usług (Odpowiedź nr 6).



**Pytanie nr 23:**

**Dotyczy:** SWZ rozdział IV, pkt A, ppkt 4):

*a) - wykształcenie kierunkowe: Zarządzanie kadrami – dotyczy, co najmniej 1 osoby;*

**Pytanie:** W ocenie Wykonawcy posiadanie przez Serwisanta wykształcenia kierunkowego: Zarządzanie Kadrami jest mniej istotne niż jego wiedza i doświadczenie praktyczne, znajomość prawa i ustawodawstwa z zakresu obsługi kadrowo-płacowej oraz podatkowej pracowników, nabyte podczas realizacji tego rodzaju prac. W związku z powyższym zwracamy się z pytaniem czy Zamawiający dopuści zmianę ww. zapisu na:

*- wykształcenie wyższe i co najmniej 5 lat doświadczenia w serwisowaniu systemów klasy ERP w obszarach związanych z Zarządzaniem Kadrami – dotyczy, co najmniej 1 osoby;*

W związku z powyższym Wykonawca prosi o możliwie szerokie i jednoznaczne wyjaśnienie wątpliwości dotyczących zapisów SWZ.

**Odpowiedź nr 23: Zamawiający dokona zmiany zapisu warunku udziału w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej, o czym poinformuje w osobnym dokumencie.**

**KANCLERZ**  
*/-/ mgr Tomasz Szanser*

.....  
*(podpis)*