

ODPOWIEDZI NA PYTANIA

Dotyczy: zamówienia na „Świadczenie usług opieki serwisowej i powdrożeniowej Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP dla Instytutu Transportu Samochodowego” - nr sprawy: SZ-222/63/20/II

Zamawiający, Instytut Transportu Samochodowego działając na podstawie art. 38 ust. 2 i 4 ustawy Pzp przekazuje odpowiedzi na pytania Wykonawców zadane w przedmiotowym postępowaniu oraz zmiany treści SIWZ:

Pytanie 1.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §2 ust. 3 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługę osobiście i nie ma prawa powierzyć jej świadczenia osobie trzeciej bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego.

Pytania:

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na powierzenie osobie trzeciej Usług objętych umową w obszarze elektronicznego obiegu dokumentów.

Czy Zamawiający może wskazać w jakich przypadkach odmówi zgody na powierzenie świadczenia osobie trzeciej.

Odpowiedź 1.

Zgodnie z zapisami rozdziału III SIWZ:

„7. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy(-com). W przypadku gdy Wykonawca zamierza wykonać część niniejszego zamówienia przy udziale podwykonawców Zamawiający żąda wskazania którą część zamówienia Wykonawca zamierza powierzyć do wykonania podwykonawcy(-com) oraz (o ile są już znani) podania firm podwykonawców.

8. Zamawiający wprowadza zastrzeżenie, o którym mowa w art. 36a ust. 2 pkt 1) ustawy Prawo zamówień publicznych i wymaga, aby kluczowe części zamówienia na usługi zostały wykonane osobiście przez Wykonawcę

9. Zamawiający żąda, aby przed przystąpieniem do wykonania zamówienia Wykonawca, o ile są już znane, podał nazwy albo imiona i nazwiska oraz dane kontaktowe podwykonawców i osób do kontaktu z nimi, zaangażowanych w takie usługi. Wykonawca zawiadamia Zamawiającego o wszelkich zmianach danych, o których mowa w zdaniu pierwszym, w trakcie realizacji zamówienia, a także przekazuje informacje na temat nowych podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację usług.”

W tym zakresie Wykonawca powinien wskazać w części D Formularza ofertowego (zał. Nr 2 do SIWZ) część zamówienia, którą zamierza powierzyć podwykonawcom oraz wskazać Podwykonawcę. Podwykonawca powinien spełniać warunki udziału w postępowaniu oraz nie podlegać wykluczeniu, zgodnie z zapisami rozdziału V SIWZ.

Jeżeli na etapie realizacji umowy Wykonawca chce skorzystać z usług podwykonawców, a nie wykazał tego na etapie składania oferty, należy to każdorazowo uzgodnić z Zamawiającym.

Pytanie 2.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §1 ust. 3 o treści:

Dniu roboczym - należy przez to rozumieć dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, od godziny 8⁰⁰ do godziny 16⁰⁰.

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że przez godziny robocze rozumie się godziny w przedziale od 8-16 w dni robocze.

Odpowiedź 2.

Zamawiający precyzyjnie określił definicję „dnia roboczego” w §1 ust. 3 Wzoru umowy.

Pytanie 3.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §3 ust. 2 o treści:

Wykonawca zobowiązany jest na każde żądanie Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 5 (pięć) dni, przesłać Zamawiającemu listę osób i podmiotów, które za pośrednictwem Wykonawcy uzyskały dostęp do Informacji. Niewywiązanie się z obowiązku, o którym mowa w niniejszym ustępie będzie traktowane jako nieuprawnione użycie Informacji skutkujące odpowiedzialnością, o której mowa w ust. 7.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wykreślenie zdania drugiego, albowiem waga uchybienia polegającego na przekazaniu listy osób jest inna – nieporównywalnie mniejsza, względem

nieuprawnionego ujawnienia informacji poufnej. Nie przekazanie listy wbrew brzmieniu przepisu nie jest równoznaczne z nieuprawnionym użyciem informacji.

Odpowiedź 3.

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie i podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 4.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §3 ust. 6 o treści:

W przypadku świadczenia Usługi za pomocą narzędzi zdalnego dostępu do systemów informatycznych Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do używania w tym celu wyłącznie bezpiecznych, szyfrowanych połączeń internetowych. Wykonawca zobowiązuje się, w zakresie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przestrzegać uregulowań obowiązujących u Zamawiającego zawartych w „Regulaminie korzystania z usługi ITS-VPN przez upoważnionych pracowników podmiotów realizujących prace na rzecz Instytutu Transportu Samochodowego” oraz w „Dokumentacji zbiorów danych osobowych i polityce bezpieczeństwa”.

Pytanie:

Wykonawca prosi o wyjaśnienie czy dokumenty te: *Regulaminie korzystania z usługi ITS-VPN przez upoważnionych pracowników podmiotów realizujących prace na rzecz Instytutu Transportu Samochodowego* oraz w *„Dokumentacji zbiorów danych osobowych i polityce bezpieczeństwa”*, zostały udostępnione w toku postępowania, co w ocenie Wykonawcy stanowi warunek postrzegania ich jako źródła obowiązków wobec Wykonawcy.

Odpowiedź 4.

Dokumenty zostały udostępnione na stronie www.its.waw.pl/bip w zakładce dotyczącej prowadzonego postępowania w dniu 15.10.2020r..

Pytanie 5.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §3 ust. 8 o treści:

W przypadku, gdy w ramach realizacji Umowy zaistnieje konieczność lub prawdopodobieństwo uzyskania przez Wykonawcę dostępu do danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, a które nie są przetwarzane przez Wykonawcę, zgodnie z odrębną umową zawartą między Stronami, lub do danych osobowych, których administratorem jest inny podmiot, ale Zamawiający jest uprawniony do ich przetwarzania na podstawie umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a tym podmiotem, Wykonawca zobowiązany jest do zawarcia z Zamawiającym przed rozpoczęciem przetwarzania takich danych odpowiedniej, odrębnej umowy, której przedmiotem będą zasady i warunki ochrony oraz przetwarzania tych danych. W przypadku realizacji uprawnienia Zamawiającego, o którym mowa w ust. 2, zobowiązanie Wykonawcy, o którym mowa w niniejszym ustępie, jeżeli nie

zostało jeszcze wykonane, musi zostać zrealizowane w terminie określonym w ust. 2. W przypadku przekroczenia ww. terminu odpowiednie zastosowanie będą miały postanowienia ust. 2 zdanie drugie.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzupełnienie przepisu poprzez wskazanie, że obowiązek zawarcia umowy,

o której mowa w przepisie następuje na żądanie Zamawiającego tj.:

Wykonawca zobowiązany jest do zawarcia z Zamawiającym przed rozpoczęciem przetwarzania takich danych na żądanie Zamawiającego odpowiedniej, odrębnej umowy

Nadto, Wykonawca wnosi o wyjaśnienia zdania drugiego przepisu, w zakresie odesłania do ust. 2, który dotyczy innego rodzaju obowiązków.

Odpowiedź 5.

Zamawiający podtrzymuje zapisy w tym zakresie. Wzór umowy udostępniony został na stronie www.its.waw.pl/bip/. Odesłanie do przepisu 2 oznacza, że przepis ust. 2 będzie miał zastosowanie również w wyżej opisanych okolicznościach.

Pytanie 6.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 1 pkt 1) definicja Awarii,

Pytanie:

Wykonawca wskazuje, że na skutek rozszerzenia definicji Awarii także o „*Każde nieprawidłowe działanie modułu*” trzech modułów skazanych w przepisie w zakresie wymienionych w przepisie funkcjonalności, definicja awarii obejmuje bardzo szeroki zakres możliwych wad, znacząco wykraczający poza powszechnie stosowane standardy rynkowe rozumienia pojęcia awarii. Biorąc przy tym pod uwagę skrócony czas na obsługę tego rodzaju zgłoszeń, a także rygor kar umownych temu towarzyszący, ryzyka powodowane tego rodzaju nierynkowym zapisem będą musiały zostać zabezpieczone w cenie ofertowej. Wykonawca wnosi o rozważenie zmiany przepisu przynajmniej poprzez zastąpienie słów: „*Każde nieprawidłowe działanie modułu*”, słowami „*brak możliwości realizacji funkcji*”. Dotychczasowe brzmienie sugeruje, że jako awarię może być traktowane każde nieprawidłowe działania modułu we wskazanym zakresie niezależnie od wagi tej nieprawidłowości.

Nadto, Wykonawca prosi o potwierdzenie, że czas naprawy Awarii zostanie zatrzymany z chwilą wprowadzenia obejścia, tj. zmiany pozwalającej na wykonanie procesu w sposób zgodny z przepisami prawa, z zastrzeżeniem że zastosowanie obejścia nie będzie zwalniało Wykonawcy od obowiązku dokonania naprawy.

Wreszcie, Wykonawca wnosi o rozważenie zastosowania trójstopniowego – powszechnie stosowanego w umowach tego rodzaju podziału wad na kategorie zgłoszeń i objęcie definicją wady krytycznej zdania pierwszego tj. Awaria (błąd krytyczny) rozumiana jest jako zaprzestanie działania lub poważne zakłócenie pracy Oprogramowania i systemu

informatycznego SIMPLE.ERP uniemożliwiający korzystanie z nich oraz objęcie definicją wady o kategorii pośredniej pozostałych wad wymienionych w punkcie 1).

Odpowiedź 6.

Zamawiający celowo wyszczególnił obszary i terminy, dla których wymaga bezzwłocznej reakcji na występujące nieprawidłowości. W związku z powyższym zapis ten pozostaje w brzmieniu pierwotnym.

Pytanie 7.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 2 o treści:

Wykonawca zapewni Zamawiającemu, każdorazowo wg jego wyboru, możliwość zgłaszania awarii i usterek:

- 1) *pocztą elektroniczną*
- 2) *telefonicznie w dni robocze;*
- 3) *za pośrednictwem aplikacji internetowej, przeznaczonej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń awarii i usterek, udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę – przez całą dobę.*

Pytanie:

Czy Zamawiający potwierdza priorytet dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem aplikacji i stosowanie innych form komunikacji wyłącznie w przypadku niedostępności tej formy komunikacji. Wykonawca podkreśla, że stosowanie tej formy komunikacji pozwala na utrwalenie czasów dokonywania zgłoszenia i automatyczne utrwalania i przechowywanie komunikacji, co może mieć znaczenia dla oceny poprawności obsługi zgłoszenia.

Odpowiedź 7.

Zamawiający wyraża zgodę na priorytet dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem aplikacji i stosowanie innych form komunikacji wyłącznie w przypadku niedostępności tej formy komunikacji i zmienia w tym zakresie zapisy SIWZ na:

„§4 ust. 2

Wykonawca zapewni Zamawiającemu, ~~každorazowo wg jego wyboru,~~ możliwość zgłaszania awarii i usterek

- 1) ~~pocztą elektroniczną~~*
- 2) ~~telefonicznie w dni robocze;~~*

za pośrednictwem aplikacji internetowej, przeznaczonej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń awarii i usterek, udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę – przez całą dobę. W przypadku niedostępności tej formy komunikacji zgłoszenia będą realizowane na adresy email osób odpowiedzialnych za realizację Umowy..

Pytanie 8.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 5 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się, usuwać zgłoszone przez Zamawiającego awarie i usterki:

- 1) poprzez przyjazd przedstawiciela Wykonawcy do siedziby Zamawiającego lub
- 2) zdalnie za pomocą narzędzi zdalnego dostępu, na które Wykonawca posiada niezbędne licencje oraz zgodnie z § 3 ust. 6. Wykonawca będzie miał zapewniony dostęp do systemu dla celów obsługi zgłoszeń serwisowych zgodnie z § 3 ust. 6 wzoru umowy, przy czym awaria systemu zdalnego dostępu u Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usuwania

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że dobór adekwatnego sposobu obsługi zgłoszenia leży po stronie Wykonawcy, jako podmiotu posiadającego wiedzę z zakresu budowy systemu. W szczególności przepis ten nie może być rozumiany w sposób wymuszający na Wykonawcy przyjazd do siedziby Zamawiającego, jeśli w ocenie Wykonawcy nie jest to niezbędne dla prawidłowej obsługi zgłoszenia.

Odnosnie zastrzeżenia: „awaria systemu zdalnego dostępu u Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usuwania”, Wykonawca wskazuje, że brak dostępu stanowi obiektywną przeszkodę w obsłudze zgłoszenia, z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy, w związku z tym nie może pozostać bez wpływu na wykonanie zobowiązania do jego naprawy leżące po stronie Wykonawcy. Wykonawca prosi o potwierdzenie, że co czasu przywrócenie dostępu Czas Naprawy nie jest liczony lub że za okres ewentualnego opóźnienia w obsłudze zgłoszenia przypadający na czas braku dostępu nie jest sankcjonowany karą umowną.

Odpowiedź 8:

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie. Awaria systemu zdalnego dostępu powoduje jedynie czasowy brak możliwości obsługi awarii w sposób zdalny, co nie wyklucza możliwości rozwiązania problemu poprzez przyjazd przedstawiciela Wykonawcy do siedziby Zamawiającego, tak, aby w określonym w umowie terminie problem wskazany w zgłoszeniu rozwiązać.

Pytanie 9.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 7 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się, usunąć zgłoszoną:

- 1) awarię – w czasie 6 godzin roboczych pracy Zamawiającego;
- 2) usterkę – w czasie 38 godzin roboczych pracy Zamawiającego.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wydłużenie czasów naprawy poprzez ich podwojenie, wskazując, że czasy te są bardzo krótkie i istotnie odbiegają od standardu rynkowego, co ma szczególne znaczenie biorąc pod uwagę ponadstandardowo szeroki zakres definicji awarii. Wykonawca

ponawia wnioski o wyróżnienie trzeciej kategorii wady z autonomicznie zdefiniowanymi czasami reakcji i naprawy.

Odpowiedź 9.

Zamawiający nie wyraża zgody na podwojenie czasów naprawy, jednak wydłużył czas na usunięcie usterki. Zamawiający zmienia zapisy SIWZ na:

„§4 ust. 7

Wykonawca zobowiązuje się usunąć zgłoszoną:

- 1) awarię – w czasie 6 godzin roboczych pracy Zamawiającego;*
- 2) usterkę – w czasie ~~38~~ 40 godzin roboczych pracy Zamawiającego.”*

Pytanie 10.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 8 o treści:

Wykonawca usunie każdą zgłoszoną przez Zamawiającego awarię lub usterkę, poprzez:

- 1. 1) wykonanie odpowiedniej modyfikacji Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP, jego obszaru funkcjonalnego (update, upgrade, patch, korekcja błędów) lub*
- 2. 2) strojenie Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP lub*
- 3. 3) usunięcie awarii lub usterki Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP jego obszaru funkcjonalnego (m.in. przez wskazanie odpowiedniego sposobu uniknięcia skutków awarii lub usterki, skutkującego ich wyeliminowaniem), każdorazowo wybierając jedno lub kilka najkorzystniejszych dla Zamawiającego i zaakceptowanych przez Zamawiającego rozwiązań spośród określonych w pkt 1-3.*

Pytanie:

Wykonawca wnosi o usunięcie wymogu uzyskiwania zgody Zamawiającego na sposób usunięcia awarii lub usterki. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że jako profesjonalista Wykonawca ma pełną swobodę w doborze adekwatnych sposobów usunięcia awarii lub usterki, natomiast Zamawiający nie może narzucić Wykonawcy konkretnego sposobu.

Odpowiedź 10.

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 11.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 9 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu informację o usunięciu awarii lub usterki niezwłocznie po jej usunięciu:

1) w drodze protokołu usunięcia awarii lub usterki, sporządzonego podczas wizyty przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego – w przypadku usunięcia awarii, lub usterki w sposób określony w ust. 5 pkt 1;

2) pocztą elektroniczną na adres osoby zgłaszającej awarię lub usterkę oraz niezależnie na adres e-mail: info@its.waw.pl – w przypadku usunięcia awarii lub usterki w sposób określony w ust. 5 pkt 2.

Pytanie:

Informacja, o której mowa w zdaniu poprzednim, musi zawierać w szczególności datę i godzinę usunięcia awarii lub usterki, czas jej usunięcia, dane osoby, która usunęła awarię lub usterkę oraz zakres podjętych przez nią działań w celu usunięcia awarii lub usterki.

Wykonawca wnosi o dopuszczenie przekazywania informacji o których mowa w przepisie poprzez komunikacji za pośrednictwem aplikacji, o której mowa w §4 ust. 2 pkt 3).

Odpowiedź 11.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 12.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 10 o treści:

Jezeli Wykonawca nie przystąpi do usunięcia awarii lub usterki zgłoszonej przez Zamawiającego lub nie usunie awarii lub usterki w czasie określonym w ust. 7, Zamawiający ma prawo podjąć niezbędne działania mające na celu usunięcie tej awarii lub usterki na ryzyko i koszt Wykonawcy, bez wcześniejszego wezwania Wykonawcy do podjęcia takich działań, co nie narusza innych praw i zobowiązań Stron określonych w Umowie.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że następstwa prac osób trzecich wyznaczonych zgodnie z powyższym przepisem nie są objęte opieką serwisową. Wykonawca wskazuje, że przyjęcie przeciwnej interpretacji czyniłoby Wykonawcę odpowiedzialnym za efekty uchybień popełnionych przez osoby trzecie.

Wykonawca wnosi uwarunkowanie możliwości skorzystanie z przepisu od uprzedniego wezwania pod rygorem jego zastosowania na wypadek nie dotrzymania terminu oznaczonego w wezwaniu. Wykonawca wskazuje, że brzmienie przepisu sugeruje, że każde opóźnienie w reakcji lub naprawie zgłoszenia może uzasadniać jego zastosowanie, co jest wymaganiem oczywiście nadmiarowym.

Odpowiedź 12.

Zamawiający zmienia swoje zapisy w tym zakresie na:

„Jeżeli Wykonawca nie przystąpi do usunięcia awarii lub usterki zgłoszonej przez Zamawiającego lub nie usunie awarii lub usterki w czasie określonym w ust. 7, Zamawiający ma prawo podjąć niezbędne działania mające na celu usunięcie tej awarii lub usterki na ryzyko i koszt Wykonawcy, po wcześniejszym wezwaniu Wykonawcy do podjęcia takich działań, co nie narusza innych praw i zobowiązań Stron określonych w Umowie. Wezwanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim zostanie wysłane przez przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w §9 ust. 1 pkt 1 pocztą elektroniczną na adres e-mail Wykonawcy:”

Pytanie 13.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §5 ust. 1 pkt 2) o treści:

dostosowywanie systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych do zmian w przepisach prawa, nie później niż w dacie wejścia w życie tych zmian w dniu uzgodnionym z Zamawiającym.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę terminu określonego w przepisie poprzez wskazanie, że w przypadku przepisów wchodzących w życie z *vacatio legis* krótszym niż 14 dni, Wykonawca jest zobowiązany do dokonania zmian w terminie 14 dni od dnia ich wejścia w życie. Wykonawca wskazuje, że wykonanie tego świadczenia na innych warunkach, nie jest możliwe z uwagi na konieczność udzielenia Wykonawcy odpowiedniego czasu na wprowadzenie zmian.

Odpowiedź 13.

Zamawiający zmienia swoje zapisy w tym zakresie na:

„§5 ust. 1 pkt 2)”

- 1) dostosowywanie systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych do zmian w przepisach prawa, nie później niż w dacie wejścia w życie tych zmian w dniu uzgodnionym z Zamawiającym. W przypadku gdy przepisy prawa zostaną ogłoszone w terminie krótszym niż 14 dni od terminu ich wejścia w życie, Strony uzgodnią inny termin dostosowania systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych do zmian w przepisach prawa nie dłuższy niż 14 dni.”*

Pytanie 14.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §5 ust. 2 o treści:

W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne oraz dostęp do aktualizacji Oprogramowania, którego producentem jest podmiot inny niż Wykonawca. Opieką musi być objęte oprogramowanie dostarczone na etapie wdrożenia i niezbędne do prawidłowej pracy Systemu informatycznego SIMPLE.ERP.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wyszczególnienie programów które mają być objęte wsparciem technicznym poprzez podanie ich nazw.

Odpowiedź 14.

Zgodnie z zapisami w Załączniku nr 1 do SIWZ/ Załączniku nr 2 do Umowy „Opis przedmiotu zamówieniu” pkt 1 istnieje możliwość zapoznania się z dokumentacją wdrożenia, po wcześniejszym umówieniu się z Zamawiającym. Dokumentacja udostępniona będzie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Jagiellońska 80.

Pytanie 15.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §5 ust. 6 i 7 i n. o treści:

W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego wizyt serwisowych w wymiarze co najmniej 8 godzin w każdym okresie rozliczeniowym. Wizyty będą przeprowadzone w terminie nie dłuższym niż z 4 dni robocze od zgłoszenia konieczności takiej wizyty przez Zamawiającego. W przypadku niepełnego miesiąca świadczenia Usługi, wymiar wizyt, o których mowa w zdaniu poprzednim, ustalany jest proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu,

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, bez jakichkolwiek ograniczeń, pomoc pracownikom Zamawiającego poprzez udzielanie odpowiedzi na pytania tych pracowników, związane z użytkowaniem systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych. Pomoc, o której mowa w zdaniu poprzednim, świadczona będzie w dni robocze, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 dnia roboczego od zadania pytania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, telefonicznie lub pocztą elektroniczną (Helpdesk).

Pytanie:

Wykonawca wskazuje, że oszacowanie czasochłonności i kosztochłonności świadczeń jest możliwe w odniesieniu do typowych świadczeń z zakresu opieki serwisowej, których wielkości wynika z przewidywanej eksploatacji systemu i szacowanej podatności na usterki. W odniesieniu do świadczeń, których zakres opiera się na samych tylko preferencjach Zamawiającego, które zbliżone są raczej do świadczeń z zakresu opieki powdrożeniowej niżli świadczeń serwisowych celowe jest określenie górnych granic czasochłonności. W związku z tym czy Zamawiający może określić górny limit czasowy świadczeni usług polegających na pomoc helpdesk, (§5 ust. 7).

Odnośnie określenie liczby wizyt serwisowych §5 ust. 6 (w przepisie mowa jest o „co najmniej 8 godzinach” bez określenie ich liczby), Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że sformułowanie co najmniej dotyczy liczby godzin w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym, jednakże umowa przewiduje tylko jedną wizytę w miesiącu. Wykonawca nie

może dokonać kalkulacji oferty nie znając liczby wizyt w miesiącu objętych umową, w związku z tym wnosi o dookreślenie parametrów tego świadczenia.

Wykonawca wnosi o skonkretyzowanie wymaganej liczby kontroli stanu oprogramowania (§5 ust. 5)

Wykonawca wskazuje, że liczba wizyt serwisowych oraz kontroli została oznaczona tylko na poziomie minimum podczas gdy bardziej pożądane byłoby określenie maksymalnego wymiaru tych świadczeń w ramach umowy. Wykonawca nie może dokonać wyceny świadczeń nie znając ich zakresu, który nie został precyzyjnie oznaczony przez Zamawiającego.

Odpowiedź 15.

Zamawiający zmienia swoje zapisy w tym zakresie na:

„6. W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje, się do zapewnienia wsparcia użytkownikom zdalnie lub w formie wizyt ~~przeprowadzenia~~ w siedzibie Zamawiającego ~~wizyt serwisowych~~ w wymiarze co najmniej 8 10 godzin łącznie w każdym okresie rozliczeniowym, przy czym czas wizyt nie wykorzystany w danym okresie może być zrealizowany do końca trwania umowy.. Wizyty będą przeprowadzone w terminie nie dłuższym niż z 4-7 dni ~~robocze~~ kalendarzowych od zgłoszenia konieczności takiej wizyty przez Zamawiającego. Czas wsparcia będzie rozliczany z dokładnością do 15 minut w przypadku wsparcia w formie zdalnej oraz z dokładnością do 1 godziny dla wizyt w siedzibie Zamawiającego. W przypadku niepełnego miesiąca świadczenia Usługi, wymiar wizyt, o których mowa w zdaniu poprzednim, ustalany jest proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu, z zaokrągleniem w górę do pełnej godziny. Zamawiający przewiduje, iż wsparcie dla modułu certyfikatów będzie świadczone wyłącznie w formie zdalnej.

7. ~~Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, bez jakiegokolwiek ograniczeń, pomoc pracownikom Zamawiającego poprzez udzielanie odpowiedzi na pytania tych pracowników, związane z użytkowaniem systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych. Pomoc, o której mowa w zdaniu poprzednim, świadczona będzie w dni robocze, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 dnia roboczego od zadania pytania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, telefonicznie lub pocztą elektroniczną (Helpdesk).~~”

Pytanie 16.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §6 ust. 3 o treści:

Wykonawca zobowiązuje wykonać Modyfikacje w pierwszym kwartale obowiązywania Umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że przepis należy rozumieć w ten sposób, iż Wykonawca ma obowiązek wykonania Modyfikacji w terminie trzech miesięcy od dnia podpisania umowy?

Odpowiedź 16.

Zamawiający potwierdza, że zapis „pierwszy kwartał obowiązywania Umowy” należy rozumieć jako trzy miesiące liczone od dnia podpisania Umowy.

Pytanie 17.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 3 o treści:

Okresem rozliczeniowym, o którym mowa w ust. 1 zdanie pierwsze, jest jeden miesiąc kalendarzowy. Rata wynagrodzenia należna za niepełny okres rozliczeniowy jest ustalana proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu, w tym dni okresu zawieszenia jej świadczenia przez Wykonawcę, zgodnie z ust. 9.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że rata za pełny okres rozliczeniowy odpowiada ilorazowi wynagrodzenia określonego w §2 ust. 2 oraz liczby 12 (liczby miesięcy obowiązywania umowy).

Odpowiedź 17

Brzmienie §7 ust. 3 Załącznika nr 5 do SIWZ, Wzór umowy jest następujące:

„Okresem rozliczeniowym, o którym mowa w ust. 1 zdanie pierwsze, jest jeden miesiąc kalendarzowy. Płatność miesięczna wynagrodzenia należna za niepełny okres rozliczeniowy jest ustalana proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu, w tym dni okresu zawieszenia jej świadczenia przez Wykonawcę zgodnie z ust. 9.”

Zamawiający zwraca uwagę Wykonawcy, że pracuje na nieaktualnym dokumencie, który nie stanowi dokumentacji do prowadzonego postępowania.

Pytanie 18.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 4 o treści:

Rata wynagrodzenia za dany okres rozliczeniowy płatna będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze za dany okres rozliczeniowy, prawidłowo wystawionej i doręczonej Zamawiającemu, w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień przyjęcia przez bank Zamawiającego dyspozycji przelewu do realizacji.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że Wykonawca jest uprawniony do wystawienia faktury za cały okres umowy z oznaczeniem jako terminu płatności ratalnej spłaty. Względnie Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że Wykonawca jest uprawniony do wystawienia faktury z pierwszym dniem danego okresu rozliczeniowego.

Odpowiedź 18.

Zamawiający nie wyraża zgody na wystawienie jednej faktury za cały okres umowy. Sposób wystawiania faktur i rozliczania się Wykonawcy z Zamawiającym został określony we wzorze Umowy. Zamawiający zwraca uwagę Wykonawcy, że pracuje na nieaktualnym dokumencie, który nie stanowi dokumentacji do prowadzonego postępowania.

Pytanie 19.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 7 o treści:

Podstawą do wystawienia faktury, o której mowa w ust. 4 zdanie pierwsze, jest zaakceptowany przez Zamawiającego raport ze świadczenia Usługi za dany okres rozliczeniowy, zwany dalej Raportem. Wykonawca zobowiązuje się sporządzić i przelać Zamawiającemu pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@its.waw.pl Raport, określający co najmniej liczbę zgłoszonych awarii i usterek, wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu od Wykonawcy kar umownych, opis dokonanych modyfikacji i aktualizacji (patchy, update'ów, upgrade'ów itp.), w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia danego okresu rozliczeniowego. Zamawiający w terminie do 5 dni roboczych od otrzymania Raportu dokona jego akceptacji albo zgłosi zastrzeżenia co do jego treści. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń co do treści Raportu, Wykonawca zobowiązany jest do ich uwzględnienia w terminie do 5 dni roboczych oraz ponownego przesłania Raportu Zamawiającemu. Do uwzględnienia przez Wykonawcę zgłoszonych przez Zamawiającego zastrzeżeń co do treści Raportu oraz ponownego przesłania przez Wykonawcę Raportu Zamawiającemu, postanowienia zdań od drugiego do czwartego stosuje się odpowiednio.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o jego usunięcie. Usługi w ramach umowy wykonywane są na podstawie zgłoszeń dokonywanych przez Zamawiającego. Komunikacja pomiędzy stronami odbywa się za pośrednictwem aplikacji, dokumentującej postęp prac. Prace w ramach umowy wykonywane są zatem za wiedzą Zamawiającego. Brak jest uzasadnienia dla ich osobnego raportowania i odbioru na koniec okresu rozliczeniowego, tym bardziej że wynagrodzenie za okres rozliczeniowy jest stałe – niezależne od zakresu wykonanych prac. Nadto, konstrukcja przepisu może sugerować, że akceptacja raportu, a tym samym płatność za okres rozliczeniowy, uzależniona jest od wprowadzenia zmian do raportu żądanych przez Zamawiającego, których zasadność może być przecież sporna, w szczególności jeśli wziąć pod uwagę, że raport ma obejmować „wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu od Wykonawcy kar umownych”. W ten sposób przepis wprowadza mechanizm wymuszający na Wykonawcy akceptację nienależnych świadczeń na rzecz Zamawiającego pod rygorem braku zapłaty wynagrodzenia, co stoi w skrajnej sprzeczności z rozkładem praw i obowiązków na gruncie stosunku cywilnoprawnego.

Odpowiedź 19.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 20.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 10 o treści:

Zamawiający ma prawo do wstrzymania płatności w przypadku zwłoki Wykonawcy w usunięciu awarii lub usterki przekraczającej 14 dni kalendarzowych w stosunku do terminów określonych w § 4 ust. 7. O wstrzymaniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, wskazując początek okresu tego wstrzymania. Okresów wstrzymania płatności nie zalicza się do okresów opóźnienia, za które przysługują odsetki za opóźnienie.

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający może wstrzymać się do czasu usunięcia danej awarii lub usterki.

Odpowiedź 20

Zamawiający potwierdza, że płatność zostanie wstrzymana do czasu usunięcia danej awarii czy usterki.

Pytanie 21.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 2 o treści:

W razie zwłoki w usunięciu awarii lub usterki w stosunku do terminów określonych w § 4 ust. 7, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:
1) *w przypadku awarii – 0,25% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę roboczą pracy Zamawiającego zwłoki, łącznie nie więcej niż 10% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki;*

2) *w przypadku usterki – 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę roboczą pracy Zamawiającego zwłoki, łącznie nie więcej niż 10% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki; W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.*

Pytanie:

Wykonawca wskazuje, że kary umowne zostały zastrzeżona na niespotykanym na rynku poziomie, a wręcz są oderwane od realiów rynkowych. Kalkulacja kar umownych za godzinę roboczą przy jednoczesnym oznaczeniu jako podstawy jej naliczenia całkowitego wynagrodzenia powoduje, że jednodniowa zwłoka w usunięciu awarii rodzi ryzyko naliczenia kary umownej w wysokości 2% wartości umowy, co ma szczególne znaczenie biorąc pod uwagę rozbudowaną definicję awarii – znacznie wykraczającą poza standard rynkowy. Cztery dni zwłoki pozbawiają Wykonawcę wynagrodzenia za cały okres rozliczeniowy.

Wykonawca wskazuje, że przedmiot umowy poza usuwaniem awarii i usterek przewiduje wykonywanie także szeregu innych świadczeń. Nie jest uzasadnione naliczania kary umownej od całkowitego wynagrodzenia. Podobnie nie jest uzasadnione naliczania kary

umownej od całkowitego wynagrodzenia nie zaś od wynagrodzenia przypadającego za dany okres rozliczeniowy.

Wykonawca wskazuje, że rynkowy poziom kar umownych przy podobnych umowach oscyluje w granicach 500 zł na dzień roboczy przy awarii i 200 zł na dzień roboczy przy usterce. Zastrzeżone przez Zamawiającego kary umownej wielokrotnie przewyższają wskazane kwoty, narażając Wykonawcę na niespotykane ryzyka, których zabezpieczenie musi znaleźć odzwierciedlenie w ofercie.

Co do uprawnienia do odstąpienia w przypadku ponad 30-dniowej zwłoki Wykonawca wskazuje, że uprawnienie do odstąpienia od umowy przy tego rodzaju umowach jest zupełnie nieadekwatne albowiem nie jest możliwy zwrot świadczeń serwisowych wykonanych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w naturze. Wykonawca wnosi o wykreślenie tego zapisu, względnie zastąpienie uprawnienia do odstąpienia od umowy uprawnieniem do jej wypowiedzenia, ze skutkiem. a przyszłość.

Wykonawca wnosi, aby zastrzeżony próg odpowiedzialności – 10% dotyczył ogółu kar umownych naliczonych na mocy umowy, nie zaś kar za jeden przypadek. Przepis w dotychczasowym kształcie w ogóle nie spełnia swojej roli. Wprowadzenie ram odpowiedzialności służy zapewnieniu Wykonawcy skawantyfikowania ryzyka i tym samym pozwala na ukształtowania ceny ofertowej w oparciu o rozpoznane tych ryzyk. Sposób zastrzeżenia progu odpowiedzialności powoduje po stronie Wykonawcy niepewność co do łącznej kwoty kar umownych które w skrajnych warunkach mogą przekroczyć łączne wynagrodzenie przysługujące wykonawcy.

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że czas oczekiwania na przekazanie Wykonawcy informacji istotnych dla usunięcia wady oraz czas oczekiwania na weryfikację zgłoszonych prac nie jest wliczany do okresu opóźnienia Wykonawcy.

Odpowiedź 21.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie. Zamawiający nie potwierdza stwierdzenia, że czas oczekiwania na przekazanie Wykonawcy informacji istotnych dla usunięcia wady oraz czas oczekiwania na weryfikację zgłoszonych prac nie jest wliczany do okresu opóźnienia Wykonawcy.

Pytanie 22.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 3 o treści:

W przypadku zwłoki w zaktualizowaniu Oprogramowania oraz systemu informatycznego SIMPLE.ERP zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 w stosunku do terminu tam określonego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 8ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według

własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca ponownie wskazuje, na nieadekwatność sankcji w postaci odstąpienia od umowy, jak wyżej. Wykonawca wskazuje, na rażące wygórowanie kary umownej zastrzeżone w przepisie i wnosi o jej obniżenie.

Odpowiedź 22.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 23.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 4 o treści:

W przypadku zwłoki w dostosowaniu systemu informatycznego SIMPLE.ERP lub jego obszaru funkcjonalnego do zmian w przepisach prawa zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 2 w stosunku do terminu tam określonego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,25% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień zwłoki, łącznie nie więcej niż 10% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 20 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca ponownie wskazuje, na nieadekwatność sankcji w postaci odstąpienia od umowy, jak wyżej. Wykonawca wskazuje, na rażące wygórowanie kary umownej zastrzeżone w przepisie i wnosi o jej obniżenie. Zastosowanie kary umownej za tego rodzaju uchybienie, w tym większym stopniu uzasadnia postulowaną modyfikację terminu aktualizacji.

Odpowiedź 23.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 24.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 5 o treści:

W przypadku niedokonania okresowej kontroli, o której mowa w § 5 ust. 5, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2,5% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie naliczania kary od braku kontroli pomimo pisemnego wezwania do jej przeprowadzenie w terminie wyznaczonym. Jednocześnie Wykonawcy wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej.

Odpowiedź 24.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 25.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 7 o treści:

W przypadku nieprzeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego wizyt, o których mowa w § 5 ust. 6 zdanie pierwsze, w wymiarze określonym zgodnie z § 5 ust. 6, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę różnicy między wymiarem określonym zgodnie z § 5 ust. 6, a wymiarem wizyt rzeczywiście przeprowadzonych, z zaokrągleniem w górę do pełnej godziny, łącznie nie więcej niż 10% tego wynagrodzenia za dany okres rozliczeniowy. W przypadku, gdy różnica, o której mowa w zdaniu poprzednim, przekroczy 20 godzin, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu na przeprowadzenie wizyt w brakującym wymiarze czasu w kolejnych okresach rozliczeniowych, lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie naliczania kary od braku wizyty pomimo pisemnego wezwania do jej przeprowadzenie w terminie wyznaczonym. Jednocześnie Wykonawcy wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego.

Odpowiedź 25.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 26.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 8 o treści:

W przypadku zwłoki w zapewnieniu pomocy, o której mowa w § 5 ust. 7 zdanie pierwsze, w stosunku do terminu określonego w § 5 ust. 7 zdanie drugie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,05% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień roboczy zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 10 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie naliczania kary od braku pomocy pomimo pisemnego wezwania do jej przeprowadzenia w terminie wyznaczonym. Jednocześnie Wykonawca wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego. Wykonawca wskazuje, że ustanowienie kar umownych za tzw. helpdesk jest niespotykane w praktyce rynkowej.

Odpowiedź 26.

Zamawiający usunął zapis § 5 ust. 7 Wzoru umowy tym samym przepisy te zostały również usunięte.

Pytanie 27.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 9 o treści:

W przypadku zwłoki w wykonaniu Modyfikacji w stosunku do terminu określonego w § 6 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień roboczy zwłoki, łącznie nie więcej niż 10% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego.

Odpowiedź 27.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 28.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 10 o treści:

W przypadku naruszenia, niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę określonych w Umowie zobowiązań lub zwłoki Wykonawcy w wykonaniu określonych w Umowie zobowiązań w stosunku do terminów dotyczących tych zobowiązań, innych niż te, w przypadku których zastrzeżono kary umowne w ust. 2-9, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie prawa do wypowiedzenia od uprzedniego pisemnego wezwania do usunięcia naruszeń w terminie wyznaczonym nie krótszym niż 14 dni, pod

rygorem wypowiedzenia umowy. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego. Restrykcyjność niniejszego zapisu (podobnie jak zapisów z ust. 1-9) jest niespotkana w świetle praktyki rynkowej, standardów rynkowych identyfikowanych w oparciu o dziesiątki, czy też setki zamówień publicznych na usługi o podobnych charakterze.

Odpowiedź 28.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 29.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 11 o treści:

Kary umowne określone w ust. 1-9 podlegają kumulacji do wysokości 100% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o ustalenie górnego progu odpowiedzialności z tytułu kar umownych na poziomie 10%. Przyjęcie dalej idącej odpowiedzialności naraża Wykonawcę na ryzyka wykraczające poza praktyką rynkową, które muszą zostać zabezpieczone w cenie ofertowej.

Odpowiedź 29.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 30.

Dotyczy: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;

Pytanie:

Znajdująca się w dokumentacji przetargowej umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych przygotowana została w oparciu o nieaktualny stan prawny - tj. ustawę o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku oraz rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. nr 100, poz. 1024). Przepisy te utraciły moc obowiązującą wraz z wejściem w życie przepisów RODO oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 roku.

Ponadto Wykonawca zwraca uwagę, że w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych nie został uregulowany minimalny zakres elementów, które zgodnie z przepisami RODO powinny się w niej znaleźć. W szczególności umowa powierzenia nie zawiera postanowień regulujących kwestie, o których mowa w art. 28 ust. 3 lit. a) - h) RODO.

Mając powyższe na uwadze, Wykonawca wnosi o zmianę umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w ten sposób, aby odnosiła się ona do aktualnego stanu prawnego oraz zawierała treść odpowiadającą co najmniej wymogom tego typu umów, określonym w art. 28 ust. 3 RODO.

Odpowiedź 30

Zamawiający zaktualizował i załączył właściwy wzór Umowy.

Pytanie 31.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ; WZÓR UMOWY; § 1

Ilekcio w Umowie mowa jest o:

1. *Oprogramowaniu – należy przez to rozumieć wszelkie oprogramowanie komputerowe (systemowe, bazodanowe, pomocnicze), którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci, niezbędne do prawidłowej pracy Systemu informatyczny SIMPLE.ERP, w tym w szczególności: oprogramowanie wszystkich obszarów funkcjonalnych, oprogramowanie bazodanowe, systemy operacyjne serwerów, aplikacje biurowe, systemy operacyjne na stacjach roboczych. Istnieje możliwość zapoznania się z dokumentacją wdrożenia, po wcześniejszym umówieniu się z Zamawiającym. System jest uruchomiony na wydzielonym, dedykowanym temu rozwiązaniu serwerze;*

Pytania:

- a. Prosimy o wyłączenie z tej definicji aplikacji biurowych i systemów operacyjnych na stacjach roboczych. Dostarczanie aktualizacji i wsparcia producenta do tych systemów będzie powodowało wysokie koszty, które nie są niezbędne do działania Systemu informatycznego SIMPLE.ERP.
- b. Prosimy o wyszczegółowienie posiadanych licencji w szczególności serwerowych systemów operacyjnych i systemu bazodanowego, które trzeba objąć opieką. Prosimy o podanie liczby, typów i rodzajów poszczególnych licencji.

Odpowiedź 31a.

Zamawiający wyraża zgodę i zmienia zapisy SIWZ na:

„§ 1 ust. 1.

Oprogramowaniu – należy przez to rozumieć wszelkie oprogramowanie komputerowe (systemowe, bazodanowe, pomocnicze), którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci, niezbędne do prawidłowej pracy **Systemu informatycznego SIMPLE.ERP**, w tym w szczególności: oprogramowanie wszystkich obszarów funkcjonalnych, oprogramowanie bazodanowe, systemy operacyjne serwerów, ~~aplikacje biurowe, systemy operacyjne na stacjach roboczych~~. Istnieje możliwość zapoznania się z dokumentacją wdrożenia, po wcześniejszym

umówieniu się z Zamawiającym. System jest uruchomiony na wydzielonym, dedykowanym temu rozwiązaniu serwerze;”

Odpowiedź 31b.

W ramach utrzymania, o którym mowa w § 1 ust. 1, Wykonawca zapewni zgodność i poprawną pracę systemu informatycznego **SIMPLE.ERP** z systemem operacyjnym MS Windows na stacji roboczej oraz pakietem aplikacji biurowych MS Office w wersjach aktualnie wspieranych przez producenta.

Pytanie 32.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ; WZÓR UMOWY; § 1

1. W ramach świadczenia Usługi, Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania w sprawności eksploatacyjnej Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP, jego obszarów funkcjonalnych, w zakres, którego wchodzi:

1) aktualizowanie Oprogramowania oraz systemu informatycznego SIMPLE.ERP przez wprowadzanie poprawek, zmian i nowszych wersji w terminie 20 dni roboczych od daty ich opublikowania w dniu uzgodnionym z Zamawiającym lub – za zgodą Zamawiającego – w innym terminie, przy czym w dniu wygaśnięcia umowy, wymagane jest, aby zainstalowana była ostatnia opublikowana wersja,

2. W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne oraz dostęp do aktualizacji Oprogramowania, którego producentem jest podmiot inny niż Wykonawca. Opieką musi być objęte oprogramowanie dostarczone na etapie wdrożenia i niezbędne do prawidłowej pracy Systemu informatycznego SIMPLE.ERP.

Pytanie:

Czy Zamawiający wyłączy z opieki w zakresie aktualizacji i wsparcia producenta Oprogramowania serwerowe systemowe i Oprogramowanie bazodanowe? Dostęp do aktualizacji i wsparcia producenta tych systemów będzie powodował duże koszty.

Odpowiedź 32

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie, jednocześnie zastrzegając, że wymagamy wyłączne oprogramowania w ilości i wersji wymaganej do poprawnego działania systemu SIMPLE.ERP mającego wsparcie producenta (bez konieczności aktualizacji, jeżeli zmiana nie jest wymuszona przez zmianę w SIMPLE.ERP)

Pytanie 33.

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ AD. 1.1), ustęp 2 i 3 o treści:

2. Wykonawca zapewni Zamawiającemu, każdorazowo wg jego wyboru, możliwość zgłaszania

awarii i usterek:

1) pocztą elektroniczną

2) telefonicznie w dni robocze;

3) za pośrednictwem aplikacji internetowej, przeznaczonej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń

awarii i usterek, udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę – przez całą dobę.

3. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie potwierdzać drogą elektroniczną przyjęcie każdego

zgłoszenia awarii lub usterki, dokonanego przez Zamawiającego. Poczta elektroniczną na adres email

zgodnie z pkt. 2.1 niniejszego akapitu.

Pytanie I:

Czy Zamawiający dopuszcza zgłaszanie usterek za pośrednictwem systemu obsługi zgłoszeń (Syrop) jako podstawowy a pozostałe kanały tylko w sytuacji gdy kanał podstawowy jest niedostępny?

Odpowiedź 33.I

„Zamawiający zmienia zapisy SIWZ w zakresie załącznika nr 1 do SIWZ (OPZ) oraz we wzorze Umowy § 4 ust. 2 w tym zakresie na:

„Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość zgłaszania awarii i usterek

1) ~~poczta elektroniczną~~

2) ~~telefonicznie w dni robocze;~~

3) za pośrednictwem aplikacji internetowej, przeznaczonej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń awarii i usterek, udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę – przez całą dobę. W przypadku niedostępności tej formy komunikacji zgłoszenia będą realizowane na adresy email osób odpowiedzialnych za realizację Umowy. „

Pytanie II:

Czy w sytuacji zarejestrowania zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń także konieczne będzie potwierdzenie przyjęcia poprzez e-mail? W naszej ocenie zbędna i nic niewnosząca czynność.

Odpowiedź 33.II

Zamawiający potwierdza obowiązek mailowego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia poprzez e-mail.

Pytanie 34.

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ AD. 1.1), ustęp 5 o treści:

5. Wykonawca zobowiązuje się usuwać zgłoszone przez Zamawiającego awarie i usterki:

1) poprzez przyjazd przedstawiciela Wykonawcy do siedziby Zamawiającego lub

2) zdalnie za pomocą narzędzi zdalnego dostępu, na które Wykonawca posiada niezbędne licencje oraz zgodnie z § 3 ust. 6 wzoru Umowy.

Pytanie I:

Czy o tym w jaki sposób usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego awarię lub usterkę (tj. przyjazd do siedziby Zamawiającego lub zdalnie) podejmuje Wykonawca?

Pytanie II:

Czy o ile będzie to możliwe to Zamawiający dopuszcza naprawę w trybie zdalnym poprzez udostępnienie stosownego bezpiecznego kanału zdalnego połączenia do infrastruktury Zamawiającego?

Odpowiedź 34.I oraz 34.II

Wykonawca podejmuje decyzję o sposobie usunięcia zgłoszonej awarii i usterki, pamiętając, że zgodnie z §4 Wzoru umowy:

„Ust. 5. Wykonawca zobowiązuje się usuwać zgłoszone przez Zamawiającego awarie i usterki: 1) poprzez przyjazd przedstawiciela Wykonawcy do siedziby Zamawiającego lub

2) zdalnie za pomocą narzędzi zdalnego dostępu, na które Wykonawca posiada niezbędne licencje oraz zgodnie z § 3 ust. 6.

Wykonawca będzie miał zapewniony dostęp do systemu dla celów obsługi zgłoszeń serwisowych zgodnie z § 3 ust. 6 wzoru umowy, przy czym awaria systemu zdalnego dostępu u Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązki usuwania awarii i usterek w terminach wynikających z umowy.”

Pytanie 35.

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ AD. 1.1), ustęp 6 i 7 o treści:

6. Maksymalny czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie awarii lub usterki, rozumiany jako czas niezbędny na podjęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia awarii lub usterki,

liczony w godzinach roboczych pracy Zamawiającego, wynosi:

- 1) w przypadku awarii - do 2 godzin roboczych pracy Zamawiającego od przyjęcia zgłoszenia;
- 2) w przypadku usterki - do 8 godzin roboczych pracy Zamawiającego od przyjęcia zgłoszenia.

7. Wykonawca zobowiązuje się usunąć zgłoszoną:

- 1) awarię – w czasie 6 godzin roboczych pracy Zamawiającego;
- 2) usterkę – w czasie 38 godzin roboczych pracy Zamawiającego.

Pytanie:

Czy czas liczony jest również w sytuacji oczekiwania Wykonawcy na współdziałanie Zamawiającego? A w szczególności udzielenie zdalnego dostępu?

Odpowiedź 35

Tak.

Pytanie 36.

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ AD. 1.1), ustęp 11 o treści:

11. Wykonawca zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu informację o usunięciu awarii lub usterki niezwłocznie po jej usunięciu:

1) w drodze protokołu usunięcia awarii lub usterki, sporządzonego podczas wizyty przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego – w przypadku usunięcia awarii lub usterki w sposób określony w ust. 5 pkt 1;

2) pocztą elektroniczną, na adres osoby zgłaszającej awarię lub usterkę oraz niezależnie na adres

e-mail: info@its.waw.pl - w przypadku usunięcia awarii lub usterki w sposób określony w ust. 5 pkt 2.

Informacja, o której mowa w zdaniu poprzednim, musi zawierać w szczególności datę i godzinę usunięcia awarii lub usterki, czas jej usunięcia, dane osoby, która usunęła awarię lub usterkę oraz

zakres podjętych przez nią działań w celu usunięcia awarii lub usterki.

Pytanie:

Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy niezależnie od zamieszczenia opisu w systemie obsługi zgłoszeń (Syrop) konieczne jest przesłanie opisu także e-mail? Wykonawca pragnie zaznaczyć, iż jest to zbędna, nic niewnosząca czynność.

Odpowiedź 36.

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 37.

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ AD. 1.1), ustęp 12 i 13 o treści:

12. Jeżeli Wykonawca nie przystąpi do usunięcia awarii lub usterki zgłoszonej przez Zamawiającego

lub nie usunie awarii lub usterki w czasie określonym w ust. 7, Zamawiający ma prawo podjąć

niezbędne działania mające na celu usunięcie tej awarii lub usterki na ryzyko i koszt

Wykonawcy, bez wcześniejszego wezwania Wykonawcy do podjęcia takich działań, co nie narusza innych praw i zobowiązań Stron określonych w Umowie.

13. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia poniesionych przez Zamawiającego kosztów

działań, o których mowa w ust. 12, z bieżącego wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę. Pozostałe koszty będą płatne w terminie 14 dni od daty otrzymania

przez Wykonawcę pisemnego wezwania do ich zapłaty, zawierającego potwierdzenie poniesienia

tych kosztów. Zapłata kosztów nie zwalnia Wykonawcy z należytego wypełnienia innych zobowiązań określonych w Umowie.

Pytanie:

Wykonawca zaznacza, iż powyższe zapisy umożliwiają Zamawiającemu dowolną interpretację usunięcia awarii lub nie. Daje to możliwość jednostronnej oceny bez możliwości polemiki. W związku z powyższym Wykonawca pragnie doprecyzować, jak to będzie się miało do ciągłości gwarancji?

Odpowiedź 37.

Sposoby usuwania i potwierdzania usunięcia awarii lub usterki zgłoszonej przez Zamawiającego szczegółowo opisane są w załączniku nr 5 do SIWZ Wzorzec umowy. Nie ma zatem możliwości dowolnej interpretacji Zamawiającego w zakresie wypełnienia przesłanki z Załącznika nr 1 do SIWZ AD. 1.1), ustęp 12.

Pytanie 38.

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ AD. 1.2), ustęp 4 o treści:

W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu opiekę administracyjną nad Oprogramowaniem, systemem informatycznym SIMPLE.ERP jego obszarami funkcjonalnymi obejmującą zarządzanie użytkownikami oraz ich

uprawnieniami, bieżące monitorowanie stanu Oprogramowania, systemu informatycznego SIMPLE.ERP jego obszarów funkcjonalnych, wprowadzanie odpowiednich zmian w ich konfiguracji, prowadzenie nadzoru nad zachowaniem bezpieczeństwa danych oraz ich integralności i zabezpieczeniem danych przed ich utratą, tworzenie kopii bezpieczeństwa oraz odtwarzanie Oprogramowania, systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów

funkcjonalnych po wystąpieniu awarii.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o doprecyzowanie, czy zostanie zapewniony stały dostęp zdalny do infrastruktury? Jeśli nie to w jaki sposób ma być realizowane bieżące monitorowanie systemu?

Odpowiedź 38.

Zgodnie z §4 Wzoru umowy:

„Ust. 5. Wykonawca zobowiązuje się usuwać zgłoszone przez Zamawiającego awarie i usterki: 1) poprzez przyjazd przedstawiciela Wykonawcy do siedziby Zamawiającego lub

2) zdalnie za pomocą narzędzi zdalnego dostępu, na które Wykonawca posiada niezbędne licencje oraz zgodnie z § 3 ust. 6.

Wykonawca będzie miał zapewniony dostęp do systemu dla celów obsługi zgłoszeń serwisowych zgodnie z § 3 ust. 6 wzoru umowy, przy czym awaria systemu zdalnego dostępu u Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązki usuwania awarii i usterek w terminach wynikających z umowy.”

§ 3 ust. 6 Wzoru umowy:

„W przypadku świadczenia Usługi za pomocą narzędzi zdalnego dostępu do systemów informatycznych Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do używania w tym celu wyłącznie bezpiecznych, szyfrowanych połączeń internetowych. Wykonawca zobowiązuje się, w zakresie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przestrzegać uregulowań obowiązujących u Zamawiającego zawartych w „Regulaminie korzystania z usługi ITS-VPN przez upoważnionych pracowników podmiotów realizujących prace na rzecz Instytutu Transportu Samochodowego” oraz w „Dokumentacji zbiorów danych osobowych i polityce bezpieczeństwa”.”

Jednocześnie Zamawiający zmienia treść wspomnianego paragrafu na:

*„W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu opiekę administracyjną nad Oprogramowaniem, systemem informatycznym **SIMPLE.ERP** jego obszarami funkcjonalnymi obejmującą zarządzanie użytkownikami oraz ich uprawnieniami, bieżące monitorowanie stanu Oprogramowania, systemu informatycznego **SIMPLE.ERP** jego obszarów funkcjonalnych, wprowadzanie odpowiednich zmian w ich konfiguracji, prowadzenie nadzoru nad zachowaniem bezpieczeństwa danych z wyłączeniem bezpieczeństwa fizycznego serwera i lokalnej sieci komputerowej, oraz ich integralności i zabezpieczeniem danych przed ich utratą, przygotowanie procedury i nadzór nad wykonywaniem kopii zapasowych ~~tworzenie kopii bezpieczeństwa~~ oraz odtwarzanie Oprogramowania, systemu informatycznego **SIMPLE.ERP** oraz jego obszarów funkcjonalnych po wystąpieniu awarii.”*

Pytanie 39.

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ AD. 1.2), ustęp 7 o treści:

7. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, bez jakichkolwiek ograniczeń, pomoc pracownikom Zamawiającego poprzez udzielanie odpowiedzi na pytania tych pracowników, związane

z użytkowaniem systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych. Pomoc, o której mowa w zdaniu poprzednim, świadczona będzie w dni robocze, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 dnia roboczego od zadania pytania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, telefonicznie lub pocztą elektroniczną (Helpdesk).

Pytanie:

Wykonawca zaznacza, iż zapis oznacza potencjalnie nielimitowane konsultacje telefoniczne. Czy wchodzi w grę ustalenie limitu takich konsultacji?

Odpowiedź 39.

Zamawiający wykreślił z SIWZ podany zapis w całości.

Ponadto Zamawiający modyfikuje rozdział IX ust. 1, 2 i 5 SIWZ, które przyjmują następujące brzmienie:

1. Oferty należy składać w siedzibie Zamawiającego przy ul. Jagiellońskiej 80 w Warszawie (03-301) – Sekretariat – **do dnia 3 listopada 2020 r., do godziny 10:00.**
2. Oferty należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, osobiście lub za pośrednictwem posłańca, opakowane w sposób uniemożliwiający przypadkowe zapoznanie się z treścią oferty i oznaczone w następujący sposób:

Wykonawca: podać nazwę (firmę) i adres

Zamawiający: INSTYTUT TRANSPORTU SAMOCHODOWEGO ul. Jagiellońska 80, 03-301 Warszawa

Postępowanie: „Świadczenie usług opieki serwisowej i powdrożeniowej Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP dla Instytutu Transportu Samochodowego” - nr sprawy: SZ-222/63/20/II

Otworzyć na jawnym otwarciu ofert w **dniu 3 listopada 2020 r., o godz. 10.30"**

5. Otwarcie ofert jest jawne i odbędzie się w siedzibie Zamawiającego przy ul. Jagiellońskiej 80 w Warszawie (03-301) – pokój nr 18 – **w dniu 3 listopada 2020 r., o godzinie 10:30.**

Informujemy, że odpowiedzi na pytania udzielane przez Zamawiającego stanowią integralną część SIWZ, a w przypadku rozbieżności pomiędzy treścią SIWZ, a treścią udzielonych odpowiedzi, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.