****

**Adres: ul. Artwińskiego 3C, 25-734 Kielce Sekcja Zamówień Publicznych**

**tel.: 41/36-74-072 fax.: 41/36-74-481**

**AZP.2411.139.2021.MM** Kielce, dn. 20.09.2021r.

**WSZYSCY WYKONAWCY**

**WYJAŚNIENIA DOTYCZĄCE SWZ**

**Dot. AZP.2411.139.2021.MM:** **Usługa Opieki Gwarancyjnej/Maintenance, Opieki Serwisowej i Opieki Powdrożeniowej dla oprogramowania systemów SIMPLE.ERP i XPRIMER.HRM w Świętokrzyskim Centrum Onkologii w Kielcach.**

Na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający przekazuje treść zapytań dotyczących zapisów SWZ wraz z wyjaśnieniami.

W przedmiotowym postępowaniu wpłynęły następujące pytania:

**Pytanie 1.**

**Dotyczy:** Wzór umowy odnośnie punktu 3.3. i 4.2

Zakres usług świadczonych w ramach Opieki Serwisowej zawarty w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS). W szczególności Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:

* reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Problemy w najkrótszym możliwym czasie,

analizę zgłoszonego Problemu i usunięcie Usterki Rozwiązania Indywidualnego w najkrótszym możliwym terminie.

* bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy,
* pakiet konsultacji Helpdesk w wymiarze **20 godzin** rocznie do wykorzystania wg uznania Użytkownika w formie:
  + konsultacji telefonicznych i/lub pisemnych związanych z prawidłowym od strony technicznej funkcjonowaniem Rozwiązania Indywidualnego
  + adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Użytkownika do zmian w przepisach prawa (Indywidualna\_zmiana\_prawa)
  + analizy problemu nie będącego Usterką
  + naprawy problemu nie będącego Usterką

Opieka powdrożeniowa obejmuje:

* konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Użytkownika bądź zdalnie przez konsultanta Wykonawcy w zakresie wykorzystania oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia, za pomocą środków zdefiniowanych w pkt. 5.3,
* konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu
* konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach oprogramowania,
* modyfikacje,
* szkolenia,
* audyty.

**Pytanie:**

Czy Zamawiający, że po wyczerpaniu pakietu helpdesk na świadczenia opisane w punkcie 3.3, usługi te będą mogły być dalej świadczenia z pakietu usług powdrożeniowych, jeśli pozostaną niewykorzystane godziny z tego pakietu, o czym mowa w punkcie 3.6. i 3.7. PWS?

**Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza, po wyczerpaniu godzin z pakietu helpdesk, wykorzystanie godzin z pakietu usług powdrożeniowych, jeśli będą dostępne i po uprzednim pisemnym uzgodnieniu.**

**Pytanie 2.**

**Dotyczy:** Wzór umowy odnośnie 6.2-6.3 o treści:

6.2 Opłata za opieki określona w punkcie 6.1 nastąpi na podstawie jednej prawidłowo wystawionej faktury, doręczonej Użytkownikowi w terminie 7 dni od daty podpisania umowy.

6.3 Płatność z tytułu faktury wystawianej zgodnie z punktem 6.2., nastąpi w 36 miesięcznych ratach, przy czym:

I rata - w wysokości …………………. zł (słownie: ……………………………………. złotych), w tym cały podatek VAT w wysokości ………………. zł, płatna będzie do ............... dni od daty wystawienia faktury.

II-XXXVI rata – wysokości …………. zł/każda, płatna do ………… dni od daty wystawienia faktury.

**Pytanie:**

Wykonawca wnosi o sprecyzowanie terminu płatności rat II-XXXVI – biorąc w szczególności pod uwagę, że płatność ma nastąpić w 36 miesięcznych ratach, na podstawie jednej faktury VAT, a termin płatność rat II-XXXVI ma być liczony w określonej liczbie dnia od daty wystawienia faktury. Wykonawca wnosi o zmianę punktu 6.3 w ten sposób, że termin płatności rat II-XXXVI liczony jest w następujący sposób:

II-XXXVI rata – wysokości …………. zł/każda, płatna do ………… dnia każdego kolejnego miesiąca, przy czym płatność pierwszej z tych rat nastąpi w miesiącu następującym po miesiącu w jakim zostanie zawarta umowa .

**Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na powyższe.**

**W załączeniu aktualny Załącznik nr 4 – Projekt umowy wraz z załącznikami.**

**Pytanie 3.**

**Dotyczy:** Wzór umowy odnośnie 7.1 o treści:

7.1 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:

7.1.1. za przekroczenie czasu naprawy w przypadku błędu krytycznego Wykonawca zapłaci karę 1500 zł za każdy dzień opóźnienia;

7.1.2. za przekroczenie czasu naprawy w przypadku błędu ważnego Wykonawca zapłaci karę 1000 zł za każdy dzień opóźnienia;

7.1.3. za przekroczenie czasu naprawy w przypadku błędu normalnego Wykonawca zapłaci karę 500 zł za każdy dzień opóźnienia;

7.1.4. za naruszenie obowiązku zachowania poufności lub ujawnienie tajemnicy przedsiębiorstwa Zamawiającego, Wykonawca zapłaci karę w wysokości 10% wynagrodzenia o którym mowa w pkt. 6.1

7.1.5. Klauzula poufności wiąże Strony w okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 2 lat po jej rozwiązaniu, a w przypadku danych osobowych i medycznych bezterminowo.

**Pytania:**

1. Wykonawca wnosi o obniżenie kar umownych do poziomie odpowiednio 500, 300 i 100 zł. Wykonawca wskazuje, że kary w dotychczasowym wymiarze pozostają rażąco wygórowane, biorąc pod uwagę stopień zagrożenia interesów Zamawiającego powodowanych zdarzeniami, za które kara jest przewidziana, a także praktykę rynkową.

Podany wymiar kar zmusza Wykonawcę do kalkulacji ponadstandardowych ryzyk, które będą miały wpływ na treść oferty. Zdaniem Wykonawcy kary.

2. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary liczone są wyłącznie za przekroczenie czasu naprawy powstałe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Wykonawca wskazuje, że reżim odpowiedzialności z tytułu kar umownych oparty jest na zasadzie winy. Wpływ na czas naprawy mogą mieć okoliczności od Wykonawcy niezależne.

3. Wykonawca prosi o potwierdzenie, że kara nie jest naliczana za okres oczekiwania na przekazania danych lub dostępów celowych dla obsługi zgłoszenia oraz za okres oczekiwania na wynik weryfikacji wykonanych prac po stronie Zamawiającego.

4. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary liczone będą tylko za dni robocze przekroczenia czasu naprawy, wykonawca wskazuje, że opóźnienie przypadające na czas, w którym zamawiający nie

korzysta z systemu nie wiąże się dla zamawiającego z istotnym uszczerbkiem, a ponadto zamawiający nie może zapewnić w tym okresie niezbędnego współdziałania użytkowników ze strony zamawiającego.

**Odpowiedź: Zamawiający potwierdza oraz wyraża zgodę na powyższe.**

**W załączeniu aktualny Załącznik nr 4 – Projekt umowy wraz z załącznikami.**

**Pytanie 4.**

**Dotyczy:** Wzór umowy odnośnie 7.3 o treści:

7.3 Łączna wartość kar umownych z tytułu niniejszej umowy, nie może przekroczyć 30% wartości umowy.

**Pytanie:**

Wykonawca wnosi i obniżenie progu łącznego wymiaru kar do 20%.

**Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na powyższe.**

**W załączeniu aktualny załącznik nr 4 – Projekt umowy wraz z załącznikami.**

Powyższe odpowiedzi i zmiany są wiążące dla wszystkich uczestników postępowania i należy je uwzględnić w składanej ofercie. Pozostałe zapisy SWZ pozostają bez zmian.

Z poważaniem

Kierownik Sekcji Zamówień Publicznych mgr Mariusz Klimczak