Węgrów, dnia 28.01.2022 r.

Samodzielny Publiczny

Zakład Opieki Zdrowotnej

ul. Kościuszki 15

07-100 Węgrów

**PYTANIA I ODPOWIEDZI**

**Dotyczy: zapytania ofertowego na opiekę serwisową systemu informatycznego SIMPLE.ERP, Znak sprawy: Z/ERP/1/22**

Zamawiający – Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Węgrowie informuje, iż w niniejszym postępowaniu wpłynęły następujące pytania:

**Pytanie 1.**

**Dotyczy: punktu 1.4-1.7 części Opieka Serwisowa Załącznika nr 2 do Zaproszenia do złożenia oferty cenowej o treści**:

*1.4 konsultacje telefoniczne i/lub pisemne związane z prawidłowym od strony technicznej funkcjonowaniem Rozwiązania Indywidualnego*

*1.5 adaptacja Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego do zmian w przepisach prawa (Indywidualna\_zmiana\_prawa)*

*1.6 analiza problemu nie będącego Usterką*

*1.7 naprawa problemu nie będącego Usterką*

Wykonawca wnosi o przeniesienie świadczeń wyżej opisanych do zakresu opieki powdrożeniowej. Nie jest możliwe wycena wartości tych świadczeń wedle wynagrodzenia ryczałtowego. Wykonawca wskazuje, że konsultacje w ujęciu zawartym w przepisie nie są związane z naprawą i obsługą błędów – nie stanowią świadczeń serwisowych. To samo dotyczy analiz i napraw problemów, które nie są Usterka, a zatem w szczególności powstałych z winy użytkownika. Tak samo należy kwalifikować indywidualne zmiany w prawie, których czasochłonność zależy od indywidualnych ustawień, a także preferencji użytkowników.

Czasochłonności tych usług podyktowana jest wyłącznie preferencjami użytkowników (nie zaś podatnością oprogramowania na błędy) i w związku z tym jest niemożliwa do oszacowania, a tym samym wyceny w formule ryczałtowej.

***Odpowiedź:***

***Zamawiający nie wyraża zgody opisanych świadczeń do opieki powdrożeniowej***.

**Pytanie 2**.

**Dotyczy: punktu 8 części Sposób realizacji Załącznika nr 2 do Zaproszenia do złożenia oferty cenowej o treści:**

Realizacja i rozliczenie prac według stawek o których mowa w punkcie 4.7 oraz 4.8 musi zostać każdorazowo potwierdzone przez Użytkownika.

Pytanie: Wykonawca wnosi o zastąpienie punktów 4.7 i 4.8 odpowiednio punktami 6 i 7.

***Odpowiedź:***

***Zamawiający nie wyraża zgody na zastąpienie punktów 4.7 i 4.8 odpowiednio punktami 6 i 7***

**Pytanie 3**.

**Dotyczy: punktu 3 części Rozliczenia Załącznika nr 2 do Zaproszenia do złożenia oferty cenowej o treści**:

W przypadku nie wykorzystania godzin objętych zamówieniem podstawowym w okresie trwania umowy, umowa będzie przedłużona do czasu ich wykorzystania.

Pytanie: Wykonawca wnosi o określenie zamkniętego okresu, w którym Zamawiający może skorzystać z powyższych godzin. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że możliwość skorzystania z godzin opieki powdrożeniowej po upływie 12 – miesięcznego okresu obowiązywania umowy nie dotyczy pakietu godzin nabytego w ramach opcji (przepis stanowi o zamówieniu podstawowym).

***Odpowiedź***:

***Zamawiający potwierdza, iż możliwość skorzystania z godzin opieki powdrożeniowej po upływie 12 – miesięcznego okresu obowiązywania umowy nie dotyczy pakietu godzin nabytego w ramach opcji***

**Pytanie 4.**

**Dotyczy: punktu 1 części Kary Umowne Załącznika nr 2 do Zaproszenia do złożenia oferty cenowej o treści**:

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne, które będą naliczane w następujących okolicznościach i wysokościach:

1.1. z tytułu opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w realizacji niniejszej umowy – w wysokości 0,1 % wartości wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu Etapu, o którym mowa za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia, jednak nie więcej niż 20% kwoty tego wynagrodzenia,

1.2. z tytułu opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w usunięciu awarii, w wysokości 0,05% łącznego wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy, za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia, liczony od godziny/dnia wyznaczonego na usunięcie awarii, nie więcej jednak niż 30% kwoty tego wynagrodzenia,

1.3. za odstąpienie Wykonawcy od Umowy z przyczyn leżących po jego stronie – karę w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto,

1.4. za odstąpienie Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – karę w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto.

Pytanie: Wykonawca wnosi o usunięcie punktu 1.1. – jest to kara umowna właściwa dla umów, których przedmiotem jest skonkretyzowane działo, które Wykonawca ma wykonać w określonym terminie. Przedmiotem niniejszej umowy jest zaś świadczenia na rzecz Zamawiającego usług serwisowych i z zakresu Opieki Powdrożeniowej w określonym czasie.

***Odpowiedź:***

***Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie punktu 1.1***

Pytanie: Odnośnie punktu 1.2 Wykonawca wnosi o zróżnicowanie wysokości kary umownej określonej w zależności od kategorii zgłoszonej wady (usterki) i zastrzeżenie kary umownej wyłącznie za zwłokę w usunięcia wady o najwyższej kategorii zgłoszenia – błędu krytycznego (awarii) tj. błędu którego wystąpienie uniemożliwia produkcyjne wykorzystanie systemu. Wykonawca wskazuje, że stopień uszczerbku w interesach Zamawiającego jest silnie uzależniony od wagi wady – jej wpływu na funkcjonowanie Systemu. Zastrzeżenie jednolitej kary dla zwłoki w usunięcia wad różnych kategorii,

także tych o mniejszej wadze, czyni zastrzeżoną karę rażąco wygórowaną, jako nie korelującą ze stopniem naruszenia interesów Zamawiającego.

***Odpowiedź:***

***Zamawiający uważa iż kara umowna w wysokości 0,05% nie jest karą wygórowaną. Zróżnicowanie kar może spowodować średnią karę na tym poziomie.***

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w poczet zwłoki, o której mowa w przepisach dotyczących kar umownych nie wlicza się czasu weryfikacji prac przekazanych do odbioru po stronie Zamawiającego ani okresu oczekiwania na dane lub dostępy potrzebne do prawidłowej obsługi zgłoszenia.

***Odpowiedź:***

***Zamawiający potwierdza że w poczet zwłoki, o której mowa w przepisach dotyczących kar umownych nie wlicza się czasu weryfikacji prac przekazanych do odbioru po stronie Zamawiającego ani okresu oczekiwania na dane lub dostępy potrzebne do prawidłowej obsługi zgłoszenia***

Pytanie: Wykonawca wnosi o obniżenie kary za zwłokę w realizacji prac o połowę, wskazując że kara jest rażąco wygórowana, biorąc pod uwagę, że liczona jest od pełnej kwoty wynagrodzenia, biorąc w szczególności pod uwagę, że zagrożenie karą dotyczy pojedynczych świadczeń serwisowych, których jednostkowa wartość szacowaną liczbą roboczogodzin nie jest znacząca, natomiast kara liczona jest od wartości całego zamówienia, w którego zakres wchodzą usługi maintenance, serwisu i opieki powdrożeniowej.

***Odpowiedź:***

***Zamawiający wyraża zgodę na obniżenie kary za zwłokę do maksymalnego poziomu 15% kwoty wynagrodzenia***

**Pytanie 5.**

**Dotyczy: punktu 2 części Kary umownej Załącznika nr 2 do Zaproszenia do złożenia oferty cenowej o treści**:

2. Łączna wysokość kar umownych lub każda z kar oddzielnie, w okresie obowiązywania umowy, nie może przekroczyć 30% wartości brutto umowy.

Pytanie: Wykonawca wnosi o obniżenie górnego progu odpowiedzialności z tytułu kar umownych do poziomu 20% wartości umowy brutto

***Odpowiedź:***

***Zamawiający wyraża zgodę obniżenie górnego progu odpowiedzialności z tytułu kar umownych do poziomu 20% wartości umowy brutto***

***W związku z udzieleniem podpowiedzi na pytania, Zamawiający przedłuża termin składania ofert do dnia 02.02.2022 r. do godz. 10:00***

 ***Podpisał:***

 ***Dyrektor SPZOZ w Węgrowie***

 ***Lek. med. Artur Skóra.***