



## BIURO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

ul. Kuźnicza 49/55

50-138 Wrocław

tel. +48 71 375 24 72 | +48 71 375 28 22 | +48 71 375 22 34

bzp@uwr.edu.pl | www.uwr.edu.pl

Wrocław, dnia 06 kwietnia 2023 r.

**Wykonawcy***(strona internetowa prowadzonego postępowania)*

Postępowanie nr: BZP.2711.14.2023.BG

**INFORMACJA NR 3**

Dotyczy: postępowania przetargowego prowadzonego w trybie podstawowym na realizację zadania pod nazwą:

**„Usługa Utrzymania Systemów ERP”**

Na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. *Prawo zamówień publicznych* (tj. z 2022 r. poz. 1710) dalej: uPzp, Zamawiający udostępnia treść zapytań Wykonawców wraz z wyjaśnieniem do przedmiotowego postępowania:

*Niniejszym w imieniu (...) składamy następujące pytania do SWZ oraz realizacji zamówienia:*

**1. Paragraf 3 punkt 9 Umowy:**

*W treści paragrafu 3 (5?) – przyp. Zamawiającego) punkt 9 Umowy, Zamawiający rezerwuje sobie prawo żądania od Wykonawcy dowód zatrudnienia przez Wykonawcę danej osoby poprzez przedstawienie jednego z dokumentów wymienionych w podpunktach a) – d).*

*W tym zakresie w ocenie Wykonawcy z zaproponowanego zapisu Umowy, nie wynika czy Wykonawca jest uprawniony do przedstawienia Zamawiającemu jednego z dokumentów według swojego wyboru. W ocenie Wykonawcy, zapis ten powinien brzmieć w sposób następujący:*

*W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w § 1 ust. 2 Umowy czynności. W szczególności Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego, według swojego wyboru, przedłoży w terminie 7 dni od wezwania:*

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację treści umowy, **zmienia zapis w § 5 ustęp 9 Załącznika nr 4 do SWZ - Wzór umowy.**

**2. Paragraf 10 punkt 8 Umowy**

*Treść paragrafu 8 (10?) punktu 8 Umowy, wprowadza wyłom od zasady zgłaszania Zgłoszeń Serwisowych w systemie Zgłoszeń Serwisowych, dopuszczając możliwość zgłaszania Zgłoszeń Serwisowych za pośrednictwem telefonu lub maila. Zdaniem Wykonawcy wszystkie*

Zgłoszenia Serwisowe powinny zostać skanalizowane w systemie Zgłoszeń Serwisowych. Dlatego Wykonawca sugeruje następującą treść paragrafu 8 punktu 8 Umowy:

Świadczenie usług w zakresie usuwania Błędów odbywać się będzie na podstawie Zgłoszeń Serwisowych w systemie Zgłoszeń Serwisowych.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację treści umowy, **zmienia zapis w § 10 ustęp 8 Załącznika nr 4 do SWZ - Wzór umowy.**

**3. Paragraf 11 punkt 1 Umowy:**

*W treści paragrafu 11 punkt 1 Umowy, ustanowiono zasadę odpowiedzialności Wykonawcy na zasadach ogólnych.*

*Wykonawca wnosi, aby to sformułowanie zostało doprecyzowane, poprzez dodanie do tego punktu następującego zapisu:*

*O ile wyraźnie nie postanowiono inaczej, w zakresie kar umownych opisanych w Umowie, odpowiedzialność za opóźnienie oznacza przyjęcie przez Wykonawcę odpowiedzialności za przekroczenie terminu przewidzianego w Umowie lub wyznaczonego zgodnie z postanowieniami Umowy, od której można się uwolnić wyłącznie wskazując, że opóźnienie nastąpiło z przyczyn za które Zamawiający ponosi odpowiedzialność lub było spowodowane przyczynami o charakterze siły wyższej lub zostało spowodowane z przyczyn za które Wykonawca nie ponosi winy.*

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści § 11 pkt 1. Zdaniem Zamawiającego nie ma potrzeby doprecyzowania zapisu. Zgodnie z art. 433 pzp Projektowane postanowienia umowy nie mogą przewidywać naliczania kar umownych za zachowanie wykonawcy niezwiązane bezpośrednio lub pośrednio z przedmiotem umowy lub jej prawidłowym wykonaniem. W katalogu kar umownych zostały określone kary umowne za zwłokę (to nie jest opóźnienie).

**4. Paragraf 11 punkt 9 Umowy:**

*W treści paragrafu 11 punkt 9 Umowy, Zamawiający przewidział limit naliczania kar umownych w wysokości 30% wartości brutto wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu niniejszej Umowy za okres 12 miesięcy świadczenia usług zgodnie z § 8 ustępem 2 Umowy.*

*Przyjętym standardem rynkowym jest wprowadzanie do wszelkich umów o świadczenie usług informatycznych limitu kar umownych w wysokości 10-20 % wynagrodzenia umownego. Taki poziom kar umownych wynika z przyjętego powszechnie akceptowalnego ryzyka podejmowanych przedsięwzięć biznesowych.*

*Uwzględniając powyższe, czy Zamawiający wyraża zgodę na obniżenie limitu kar umownych do wysokości 15% ?*

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację treści umowy, zmienia zapis w § 11 ustęp 9 Załącznika nr 4 do SWZ - Wzór umowy.

**5. Paragraf 3 punkt 10 Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**

*W § 3 ust. 10) Umowy przewidziano, że podmiot przetwarzający jest zobowiązany do poinformowania administratora o stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych w ciągu 30 godzin od powzięcia takiej informacji.*

*W tym zakresie wyjaśnić trzeba, że artykuł 33 ust. 1 RODO przewiduje dla administratora wymóg poinformowania organu nadzorczego o przypadku naruszenia bez zbędnej zwłoki, w miarę możliwości nie później niż w terminie 72 godzin. Jednocześnie art. 33 ust. 2 RODO wskazuje, że podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia bez zbędnej zwłoki zgłasza je administratorowi, nie wskazując tutaj żadnych konkretnych ograniczeń czasowych.*

*Mając to na uwadze, wyjaśnić trzeba, że termin, o którym mowa w art. 33 ust. 1 RODO zaczyna biec dla administratora od dnia powzięcia informacji, a więc od przekazania zgłoszenia przez podmiot przetwarzający. Jednocześnie bezzasadne jest przeznaczenie podmiotowi przetwarzającemu krótszego czasu na przekazanie zgłoszenia niż czas będący w dyspozycji administratora. W praktyce bowiem to podmiot przetwarzający będzie zbierał wszystkie dane i przygotowywał zgłoszenie dotyczące naruszenia, podczas gdy czynność administratora w zasadzie ograniczać się będzie jedynie do dalszego przekazania otrzymanego zgłoszenia do organu nadzorczego.*

*Biorąc powyższe pod uwagę, Wykonawca zwraca się z zapytaniem o możliwość dostosowania § 3 ust. 7) Umowy do treści art. 33 ust. 2 RODO poprzez wykreślenie terminu 30 godzin i wskazanie, że zgłoszenie nastąpi bez zbędnej zwłoki.*

#### **Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację treści § 3 pkt. 10 Załącznika nr 1 do Wzoru umowy – *Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych*. Zgodnie z RODO, administrator, czyli Zamawiający, po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, które może skutkować naruszeniem wolności lub praw osób, których dane dotyczą, musi zgłosić taki fakt do UODO w miarę możliwości, nie później niż w ciągu 72 godzin. Do zgłoszenia przekazanego organowi nadzorczemu po upływie 72 godzin dołącza się wyjaśnienie przyczyn opóźnienia.

#### **6. Paragraf 4 punkt 3 Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**

*W § 4 ustępie 3 wzoru Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przewidziano obowiązek podmiotu przetwarzającego do usunięcia niezgodności z przepisami obowiązującego prawa, stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora, nie dłuższym niż 7 dni.*

*Wskazać zatem należy, że termin, który w każdym wypadku nie może być dłuższy niż 7 dni i jest wskazywany arbitralnie przez jedną stronę powoduje, że w określonych sytuacjach jego dochowanie może okazać się niemożliwe lub wiązać się z poniesieniem nadmiernych kosztów. Nie sposób bowiem ustalić z góry jednego terminu, który mógłby mieć zastosowanie do wszystkich możliwych do zaistnienia sytuacji. Z tego względu w ocenie Wykonawcy termin ten powinien być określony ogólnie, jako termin odpowiedni do danej sytuacji.*

*Mając to na uwadze, kierujemy zapytanie do Zamawiającego, czy dopuszcza możliwość zmiany § 4 ustępu 3 wzoru Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, poprzez jego zmianę w następujący sposób:*

*„Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia stwierdzonych podczas kontroli uchybień bez zbędnej zwłoki.”*

#### **Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający dokonuje modyfikacji treści § 4 ust. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru umowy – *Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych*, wprowadzając zapis:

3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie wskazanym przez Administratora.

#### **7. Paragraf 4 Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**

W § 4 Umowy przewidziano prawo Zamawiającego do realizowania kontroli, bez żadnych ograniczeń co do ich częstotliwości.

W ocenie Wykonawcy kontrola powinna zostać ograniczona do jednej w roku kalendarzowym, chyba że zachodzi przypadek naruszenia ochrony danych. Kontrola nie może przy tym zakłócać normalnego toku działalności Wykonawcy, ani dotyczyć informacji i danych innych klientów Wykonawcy. W końcu koszty kontroli powinien ponosić Zamawiający.

W związku z powyższym Wykonawca zwraca się z zapytaniem o możliwość zmiany § 4 Umowy poprzez wprowadzenie kolejnego ustępu 5 w następującym brzmieniu:

„Kontrola, o której mowa niniejszym paragrafie, może mieć miejsce maksymalnie raz w roku, chyba że istnieją uzasadnione dowody na to, że Podmiot przetwarzający nie przestrzega swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy. Podmiot przetwarzający powinien dostarczyć Administratorowi informacji niezbędnych do przeprowadzenia audytu. Kontrola w każdym przypadku następować będzie bez dostępu i wykorzystania jakichkolwiek poufnych danych przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego, w tym w szczególności bez dostępu do danych innych klientów Wykonawcy i bez zakłócania jego pracy. W każdym wypadku koszty kontroli ponosić będzie Zamawiający.”

#### **Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający dokonuje modyfikacji treści § 4 ust. 5 Załącznika nr 1 do Wzoru umowy – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, wprowadzając zapis:

5. Kontrola, o której mowa niniejszym paragrafie, może mieć miejsce maksymalnie raz w roku, chyba że Podmiot przetwarzający nie przestrzega swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

#### **8. Punkt 12 Opisu przedmiotu zamówienia**

Punkt 12 Opisu przedmiotu zamówienia wprowadza czas naprawy błędu normalnego w zakresie: Min. 5 Dni Roboczych do max. 10 Dni Roboczych. Takie terminy dla błędu normalnego są zdaniem Wykonawcy zbyt krótkie. Wykonawca prosi o zmianę terminu maksymalnego w następujący sposób: Min. 5 Dni Roboczych do max. 21 Dni Roboczych

#### **Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający modyfikuje treść punktu 12 **Załącznika nr 3 – Opis przedmiotu zamówienia, zdanie drugie**, wprowadzając zmienioną wartość w tabeli:

Czasy nie mogą być dłuższe niż:

Poziom błędu - Awaria lub usterka	Czas Reakcji	Czas naprawy
Krytyczny (Critical)	Min. 1 godzina do max. 4 godzin w okresie Godzin Roboczych	Min. 8 Godzin Roboczych do max. 3 Dni Roboczych
Normalny (Normal)	Min.12 Godzin Roboczych do max.2 Dni Roboczych	Min. 5 Dni Roboczych do max. <b>21 Dni Roboczych</b>

Zamawiający wprowadza niniejszą korektę także w SWZ w rozdziale XIV dot. kryteriów oceny ofert oraz w Załączniku nr 1 do SWZ – Formularz ofertowy.

## II zestaw pytań

W związku z postępowaniem nr BZP.2711.14.2023.BG przesyłamy następujące pytania:

1. Prosimy o wskazanie listy systemów ERP podlegających usłudze ?

### Odpowiedź Zamawiającego:

TETA EDU, TETA BI, TETA Me, TETA WWW, TETA Webserwisy

2. Prosimy o wskazanie aktualnej średniej ilości zgłoszeń serwerwisowych dla poszczególnych systemów ERP

### Odpowiedź Zamawiającego:

Średnia roczna ilość zgłoszeń to około 140 na wszystkie programy.  
Ilość poprawek związanych z błędami, nowymi wersjami, zmianami prawnymi to około 180 w ciągu roku.

3. Prosimy o wskazanie w jaki sposób wykonawcy będą mogli dokonywać napraw gwarancyjnych we wskazanych systemach ERP - procedura modyfikacji, procedura wprowadzenia zmian.

### Odpowiedź Zamawiającego:

Zakres wykonywanych prac jest szczegółowo opisany w:

- załączniku nr 4 - Wzór umowy § 10 pkt od 4 i dalej;
- załączniku nr 3 - Opis przedmiotu zamówienia pkt od 7 do 12.

Ponadto na podstawie art. 286 ust. 1 i 3 ustawy uPzp **Zamawiający dokonuje zmiany SWZ i ogłoszenia o zamówieniu w poniżej określonym zakresie:**

1. Zmianie ulega zapis rozdziału XIV SWZ – Opis kryteriów; pkt 4 e).

### Jest:

- e) W kryterium **Czas naprawy w przypadku błędu normalnego (N<sub>n</sub>)** oferta podlegająca ocenie otrzyma ilość punktów zgodnie z poniższą tabelą:

Poziom błędu	Czas naprawy [dni]	Liczba punktów
Normalny (Normal)	do <b>5</b> Dni Roboczych	<b>10</b>
	do <b>7</b> Dni Roboczych	<b>5</b>
	do <b>10</b> Dni Roboczych <b>(maksymalny)</b>	<b>0</b>

**Zmienia się na:**

- e) W kryterium **Czas naprawy w przypadku błędu normalnego (N<sub>n</sub>)** oferta podlegająca ocenie otrzyma ilość punktów zgodnie z poniższą tabelą:

Poziom błędu	Czas naprawy [dni]	Liczba punktów
Normalny (Normal)	do 5 Dni Roboczych	10
	do 14 Dni Roboczych	5
	do 21 Dni Roboczych (maksymalny)	0

2. Zmianie ulega rozdział XII SWZ – Składanie i Otwarcie Ofert; pkt 1 a. i 2 a.

**Jest:**

1. Miejsce i termin składania ofert:
  - a. Ofertę wraz z wymaganymi załącznikami należy złożyć za pośrednictwem <https://platformazakupowa.pl> w terminie do 07.04.2023 r. do godz. 10:00.
2. Otwarcie ofert:
  - a. Otwarcie ofert następuje niezwłocznie po upływie terminu składania ofert, nie później niż następnego dnia po dniu, w którym upłynął termin składania ofert, tj. 07.04.2023 r. godz. 11:00.

**Zmienia się na:**

1. Miejsce i termin składania ofert:
  - a. Ofertę wraz z wymaganymi załącznikami należy złożyć za pośrednictwem <https://platformazakupowa.pl> w terminie do 13.04.2023 r. do godz. 10:00.
2. Otwarcie ofert
  - a. Otwarcie ofert następuje niezwłocznie po upływie terminu składania ofert, nie później niż następnego dnia po dniu, w którym upłynął termin składania ofert, tj. 13.04.2023 r. godz. 11:00.

3. Zmianie ulega rozdział X pkt 1 SWZ – Termin Związania Ofertą

**Jest:**

1. Wykonawca jest związany ofertą do **06.05.2023 r.**, jednak nie dłużej niż 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert, przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert.

**Zmienia się na:**

1. Wykonawca jest związany ofertą do **12.05.2023 r.**, jednak nie dłużej niż 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert, przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert.

W związku z powyższymi wyjaśnieniami i zmianami Zamawiający w załączeniu do niniejszej Informacji zamieszcza zmodyfikowane dokumenty tj.:

- **Aktualny Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy;**
- **Aktualny Załącznik nr 3 - Opis Przedmiotu Zamówienia;**
- **Aktualny Załącznik nr 4 – Wzór umowy**
- **Aktualny Załącznik nr 1 do umowy**

Ponadto Zamawiający informuje, że wszelkie informacje przekazywane Wykonawcom stanowią integralną część specyfikacji warunków zamówienia i dotyczą wszystkich Wykonawców biorących udział w ww. postępowaniu. Wykonawca jest zobowiązany złożyć ofertę uwzględniającą wszelkie zmiany i wyjaśnienia zawarte w Informacjach dla Wykonawców.

*Zatwierdził:*

**Dyrektor Generalna  
Uniwersytetu Wrocławskiego  
mgr Elżbieta Solarewicz**

W załączeniu:

- Aktualny Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy;
- Aktualny Załącznik nr 3 - Opis Przedmiotu Zamówienia;
- Aktualny Załącznik nr 4 – Wzór umowy
- Aktualny Załącznik nr 1 do umowy