**UNIWERSYTET KAZIMIERZA WIELKIEGO**

**W BYDGOSZCZY**

ul. Chodkiewicza 30, 85 – 064 Bydgoszcz, tel. 052 341 91 00 fax. 052 360 82 06

NIP 5542647568 REGON 340057695

www.ukw.edu.pl

UKW/DZP-281-U-26/2022 Bydgoszcz, dn. 31.05.2022 r.

# dot. postępowania prowadzonego w trybie podstawowym bez negocjacji na: „Opieka serwisowa i powdrożeniowa na oprogramowanie SIMPLE ERP”

**ODPOWIEDZI NA PYTANIA**

Działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 1129) Zamawiający przekazuje treść zapytań wraz z udzielonymi odpowiedziami:

**Pytanie 1**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 4) o treści:

W ramach świadczenia Opieki serwisowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany jest do:

1) instalacji u Zamawiającego nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,

oraz §2 ust. 6 pkt 1) o treści:

W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany jest do:

1) instalacji nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,

oraz odpowiednich postanowień Załącznika nr 3 do SWZ.

Pytanie: Wykonawca wnosi o wykreślenie usługi, o której mowa powyżej z zakresu Opieki serwisowej. Czynności związane z instalacją Oprogramowania powinny być rozliczane wedle godzinowego zaangażowania, adekwatnie do zasad rozliczania Opieki powdrożeniowej, ponieważ Wykonawca nie jest w stanie przewidzieć czasochłonności tych czynności.

**Odp. W przypadku świadczenia Opieki serwisowej Zamawiający ma na myśli nowe wersje Oprogramowania, a nie pakiety serwisowe/aktualizacyjne do obecnej wersji SIMPLE.ERP 6.25. W przypadku świadczenia Opieki powdrożeniowej Zamawiający ma na myśli pakiety serwisowe/aktualizacyjne do obecnej wersji SIMPLE.ERP 6.25. Zamawiający zmodyfikuje odpowiednio zapisy Projektu Umowy w §2 ust. 6 pkt 1) , zapisy w Załączniku nr 3 do SWZ oraz usunie z projektu umowy §2 ust. 5 pkt 4).**

**Pytanie 2**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 6) o treści:

zapewnienia Zamawiającemu bezpośredniego kontaktu telefonicznego z helpdeskiem Wykonawcy,

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 12).

**Odp. Odpowiedź: Tak, Zamawiający potwierdza, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w §2 ust. 5 pkt 12).**

**Pytanie 3**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 3) i 16) o treści:

wykonywania niezbędnych zmian w Oprogramowaniu w terminie umożliwiającym Zamawiającemu przetestowanie i zastosowanie zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający,

obsługi zgłoszeń dotyczących problemów związanych z szybkością działania Rozwiązania Indywidualnego zaklasyfikowanych jako Wydajność,

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 12).

**Odp. Tak, Zamawiający potwierdza, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w §2 ust. 5 pkt 12).**

**Pytanie 4**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 11) o treści:

usuwania Usterek z zapewnieniem jak najkrótszych Czasów reakcji i Czasów naprawy na zgłoszenie, nie dłuższych, niż określone w § 3 ust. 5,

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 5 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.

**Odp. Zamawiający potwierdza, że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 5 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.**

**Pytanie 5**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §3 ust. 6 o treści:

Po usunięciu Usterki Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość systemu do odbioru. Zgłoszenie gotowości do odbioru oraz zgłoszenie zastrzeżeń, co do sposobu naprawy i gotowości do odbioru odbywa się za pośrednictwem aplikacji internetowej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, a w przypadku jej niedostępności mailowo na adres e-mail: [.............................................]. Zamawiający weryfikuje poprawność dokonanej naprawy i w ciągu 7 Dni roboczych może zgłosić swoje zastrzeżenia, jeśli Usterka nie została usunięta. Za pierwszy dzień wymienionego 7-dniowego okresu, w czasie którego Zamawiający może zgłosić zastrzeżenia uznaje się pierwszy Dzień roboczy po dniu zgłoszeniu przez Wykonawcę gotowości systemu.

Pytanie: Celem uchylenia wątpliwości Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że czas weryfikacji poprawności dokonanej naprawy nie jest zaliczany na poczet opóźnienia, za które Zamawiający może żądać zapłaty kary umownej lub odszkodowania.

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.

**Odp. Zamawiający potwierdza, że czas weryfikacji poprawności dokonanej naprawy nie jest zaliczany na poczet opóźnienia, za które Zamawiający może żądać zapłaty kary umownej lub odszkodowania.**

**Zamawiający potwierdza, że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została wykonana prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.**

**Pytanie 6**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §3 ust. 11 o treści:

W przypadku, gdy Problem nie zostanie zakwalifikowany jako Usterka, Wykonawca bezzwłocznie zawiadomi o tym Zamawiającego dając mu pełne wyjaśnienie. Czas poświęcony na analizę i rozwiązanie takiego Problemu Wykonawca ma prawo zakwalifikować w poczet limitu konsultacji (pakietu porad). Rozwiązanie Problemu może nastąpić wyłącznie po otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia akceptującego warunki rozwiązania Problemu.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowanie na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowania pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.

**Odp. Zamawiający potwierdza, że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowania na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowanie pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.**

**Pytanie 7**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §4 ust. 1 o treści:

W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest do realizacji usług wymienionych w § 2 ust. 6 w wymiarze nie mniejszym, niż 126 godzin konsultacyjnych (18 dniówek) rocznie z czasem reakcji do 5 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.

oraz odnośnie punktu 8 Załącznika nr 3 do SWZ

W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji usług wymienionych w pkt. 7 w wymiarze nie mniejszym, niż 126 godzin konsultacyjnych (18 dniówek) rocznie z czasem reakcji do 10 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.

Pytanie A.:

Wykonawca wnosi o usunięcie rozbieżności w zakresie oznaczenia czasu reakcji – Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że wiążący jest czas reakcji wynoszący 10 dni roboczych.

Pytanie B.:

Wykonawca wnosi o zmianę zapisów poprzez zastąpienie słów: „w wymiarze nie mniejszym niż” słowami o treści: „w wymiarze nie większym niż”. Przedmiot zamówienia musi być określony w sposób ścisły. Wykonawca nie może oszacować wartości zamówienia jeśli jego zakres – w tym wypadku maksymalny wymiar godzinowy świadczenia usługi – nie jest określony.

Pytanie: C.:

Odnośnie wymiaru świadczeń określonego rocznie, wykonawca wnosi o potwierdzenie, że pakiet ten dotyczy jednego roku obowiązywania umowy, ponieważ jest ona zawierana na okres 12 miesięcy, w związku z tym wielkość świadczenia określona w tym przepisie wyczerpuje pełne zakres przedmiotu umowy.

**Odp. Odpowiedź do A.: Rozbieżności zostały usunięte poprzez korektę w Załączniku nr 3. Nie potwierdzamy, że wiążący jest czas reakcji wynoszący 10 dni.**

**Odpowiedź do B.: Zamawiający wyraża zgodę na taka zmianę zapisu i zmodyfikuje treść projektu umowy w tym zakresie.**

**Odpowiedź do C.: Zamawiający potwierdza, że pakiet dotyczy jednego roku obowiązywania umowy, ponieważ jest ona zawierana na okres 12 miesięcy, w związku z tym wielkość świadczenia określona w tym przepisie wyczerpuje pełne zakres przedmiotu umowy.**

**Pytanie 8**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §8 ust. 2 o treści:

Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 0,05 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust.1 Umowy, za każdy dzień roboczy zwłoki w wykonaniu obowiązków wskazanych w § 2 ust. 5 pkt. 11) Umowy.

Pytanie: A.: Wykonawca wnosi o ograniczenie kary, o której mowa w przepisie wyłącznie do błędu krytycznego, względnie Wykonawca wnosi o zróżnicowanie wysokości kary umownej określonej w zależności od kategorii zgłoszonej wady (usterki) i zastrzeżenie kary umownej w wysokości określonej w przepisie wyłącznie dla zwłoki w usunięcia wady o najwyższej kategorii zgłoszenia – błędu krytycznego (awarii) i zastrzeżenie kar odpowiednio niższych za zwłokę w naprawie pozostałych błędów. 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 wszelkich wad, także tych o mniejszej wadze, czyni zastrzeżoną karę rażąco wygórowaną, jako nie korelującą ze stopniem naruszenia interesów Zamawiającego. W związku z tym Wykonawca wnosi o wykreślenie kar za opóźnienie w naprawie awarii ważnej lub usterki/błędu, względnie zastrzeżenie tych kar w kwocie istotnie niższej.

Pytanie B.: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że czas oczekiwania na przekazanie Wykonawcy informacji istotnych dla wykonania umowy oraz czas oczekiwania na weryfikację zgłoszonych prac nie jest wliczany do okresu opóźnienia Wykonawcy.

Pytanie C.: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Zamawiającego i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.

**Odp. Odpowiedź do A.: Zamawiający nie akceptuje wprowadzenia powyższych zmian. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy usunięcia każdej Usterki, niezależnie od jej kategorii ważności i uznaje ewentualne kary umowne za odpowiednie narzędzie do egzekwowania realizacji zapisów umowy w tym zakresie. Natomiast zróżnicowanie wartości ewentualnych kar umownych w zależności od kategorii ważności błędu wynika w umowie ze zróżnicowania maksymalnych dopuszczalnych czasów reakcji i maksymalnych czasów naprawy błędów poszczególnych kategorii.**

**Odpowiedź do B.: Zamawiający potwierdza, że czas oczekiwania na przekazanie Wykonawcy informacji istotnych dla wykonania umowy oraz czas oczekiwania na weryfikację zgłoszonych prac nie jest wliczany do okresu opóźnienia Wykonawcy.**

**Odpowiedź do C.: Zamawiający potwierdza, że kary zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Zamawiającego i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.**

**Pytanie 9**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy, odnośnie §8 ust. 3 o treści:

Maksymalna wysokość kary umownej nie może przekroczyć 20% całkowitej wartości przedmiotu umowy netto, o którym mowa w § 4.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że przepis odsyła do wynagrodzenia netto, o którym mowa w §5 ust. 1 Umowy.

**Odp. Zamawiający potwierdza, że przepis odsyła do wynagrodzenia netto, o którym mowa w §5 ust. 1 Umowy i jednocześnie deklaruje korektę zapisu w §8 ust. 3 projektu umowy.**

**Pytanie 10**

Dotyczy: Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy,

Zgodnie z postanowieniem § 7 ust. 17 projektu umowy, Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie wyrządzone osobom trzecim szkody, które powstały w związku z nienależytym przetwarzaniem przez Wykonawcę powierzonych danych osobowych. Stosownie natomiast do literalnego brzmienia art. 82 ust. 3 RODO, podmiot przetwarzający zostaje zwolniony z odpowiedzialności za szkody spowodowane przetwarzaniem naruszającym przepisy RODO, jeżeli udowodni że w żaden sposób nie ponosi winy za zdarzenie, które doprowadziło do powstania szkody (odpowiedzialność podmiotu przetwarzającego przewidziana przepisami RODO jest odpowiedzialnością na zasadzie winy).

Pytanie: Mając powyższe na uwadze, Wykonawca wnosi o modyfikację postanowienia § 7 ust. 17 projektu umowy w ten sposób, że Wykonawca ponosić będzie odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone osobom trzecim w sposób zawiniony.

**Odp. Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację zapisu § 7 ust. 17 projektu.**

**MODYFIKACJA TREŚCI SWZ**

Działając na podstawie art. 286 ust. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 ze zm.) Zamawiający dokonuje modyfikacji treści SWZ w zakresie przesunięcia terminu składania i otwarcia ofert oraz terminu związania ofertą.

W związku z powyższą modyfikacją zmianie ulegają następujące punkty SWZ:

1) Rozdział XVI pkt. 1 otrzymuje brzmienie:

1. Wykonawca będzie związany ofertą przez okres 30 dni, tj. **do dnia 02.07.2022 r.** Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

2) Rozdział XVII pkt. 1 i 3 otrzymuje brzmienie:

1. Ofertę należy złożyć poprzez Platformę do **dnia 03.06.2022r. do godziny 11:00.**

3. Otwarcie ofert nastąpi w dniu **03.06.2022 r. o godzinie 11:05.**

Zmodyfikowana treść SWZ stanowi załącznik do niniejszego pisma.

Zastępca Kanclerza UKW

mgr Mariola Majorkowska