

Projekt „Kształcenie, kompetencje, komunikacja i konkurencyjność - cztery filary rozwoju Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu”  
L. dz. DZP-15/22

Poznań, dnia 11.01.2022r.

**Wszyscy Wykonawcy  
- platforma zakupowa**

**Dotyczy: Tpm-1/22 postępowania na świadczenie usług serwisowych posiadanych przez Zamawiającego systemów eSklep, Elektroniczny Obieg Dokumentów (EOD) oraz System Monitorowania Finansowych Rezerw (SEMAFOR) i usługi rozwoju - godziny rozwojowe**

W związku z pytaniami dotyczącymi prowadzonego postępowania, Zamawiający, zgodnie z art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r., poz. 1129 ze zm.) udziela poniższych odpowiedzi:

**1 Dotyczy: Załącznik nr 1 do SWZ, Umowa.:**

§ 1 Przedmiot umowy - usługi serwisowe:

5. W przypadku stwierdzenia Błędów Krytycznych, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych oraz do wykonania i wdrożenia niezbędnych poprawek w terminie do 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia problemów.

6. W przypadku stwierdzenia Błędów Zwykłych, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych w ciągu 1 dnia roboczego oraz do wykonania i wdrożenia niezbędnych poprawek w terminie do 3 dni roboczych od dnia podjęcia działań naprawczych.

7. W przypadku stwierdzenia Usterki, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych w ciągu 3 dni roboczych oraz do wykonania i wdrożenia niezbędnych poprawek w terminie do 10 dni roboczych od dnia podjęcia działań naprawczych.

Pytanie: Z uwagi na sytuację epidemiologiczną COVID-19 wnosimy o wydłużenie terminów realizacji zgłoszeń jak poniżej:

5. W przypadku stwierdzenia Błędów Krytycznych, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych oraz do wykonania i wdrożenia niezbędnych poprawek w terminie do 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia problemów.

6. W przypadku stwierdzenia Błędów Zwykłych, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych w ciągu 1 dnia roboczego oraz do wykonania i wdrożenia niezbędnych poprawek w terminie do 4 dni roboczych od dnia podjęcia działań naprawczych.

**Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na powyższe i pozostawia zapisy SWZ bez zmian.**

**2. Dotyczy Załącznik nr. 1 do SIWZ UMOWA,**

§ 1 Przedmiot umowy - usługi serwisowe

15. Serwis prowadzony przez Wykonawcę dostępny będzie od poniedziałku do piątku, w godz. 07:00 – 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, za wyjątkiem błędów krytycznych, które będzie można zgłaszać przez 7 dni w tygodniu, 24h/dobę, we wszystkie dni podczas trwania umowy. Wykonawca każdorazowo udostępni Zamawiającemu aktualne adresy i numery kontaktowe do zgłaszania zauważonych w trakcie funkcjonowania systemu nieprawidłowości.

Pytanie: Prosimy o wyłączenie z terminów zgłoszenia, błędów krytycznych z dni wolnych od pracy.

**Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na powyższe i pozostawia zapisy SWZ bez zmian.**

**Przesłane informacje prosimy uwzględnić przy tworzeniu oferty przetargowej, traktując je jako ważne i wiążące.**

Z poważaniem,