

**Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone w trybie podstawowym  
na dostawę licencji na oprogramowanie do inwentaryzacji sprzętu wraz z modułem helpdesk.**

Wasze pismo z dnia:	Znak:	Nasz znak:	Data:
		ZP.272.00052.2024	18.11.2024 r.
		l.dz.: ZP.ZD-00621/24	

Działając na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r., poz. 1320), informuję, iż do Zamawiającego wpłynęło zapytanie dotyczące treści Specyfikacji Warunków Zamówienia.

**ZAPYTANIE:**

**DOTYCZY:** Specyfikacja Warunków Zamówienia, Załącznik nr 3 PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY § 1. ust. 6 „Definicje błędów i czasów reakcji:

- 1) przez błąd krytyczny Systemu rozumie się błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację całego Systemu lub którejś z jego funkcjonalności lub powodujący utratę danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść skutki jego wystąpienia. Zgłoszenia dotyczące tego typu błędu powinny zostać naprawione w czasie nieprzekraczającym 8 godzin roboczych od momentu zgłoszenia,
- 2) przez błąd poważny Systemu rozumie się błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację jednej lub wielu funkcjonalności programu ale nie blokujący pracy całego Systemu i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji. Zgłoszenia dotyczące tego typu błędu powinny zostać naprawione w czasie nieprzekraczającym 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia,
- 3) przez pozostałe błędy Systemu rozumie się błędy, które nie są błędami krytycznymi lub poważnymi. Zgłoszenia dotyczące tego typu błędów powinny zostać naprawione w czasie nieprzekraczającym 48 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

**PYTANIE 1:**

Zastosowanie w/w czasów SLA znacznie wpłynie na wzrost kosztu usługi wsparcia technicznego i spowoduje, że będzie ona dwukrotnie wyższa, dlatego proponujemy wydłużenie tych czasów. Z naszego doświadczenia wynika, że zaproponowane poniżej czasy SLA pozwolą na sprawną obsługę zgłaszanych przez Zamawiającego błędów i przy oferowanym przez Wykonawcę systemie, w pełni wystarczy, a przy tego typu systemach, nie stosuje się tak krótkich czasów. Wnosimy zatem o zmianę na następujące czasy SLA:

- a. Priorytet krytyczny: czas reakcji serwisu - 1 dzień roboczy - czas realizacji – 4 dni robocze (oznacza przywrócenie sprawności systemu),
- b. Priorytet wysoki: czas reakcji serwisu - 1 dzień roboczy - czas realizacji - 6 dni roboczych
- c. Priorytet normalny: czas reakcji serwisu - 1 dzień roboczy - czas realizacji - 10 dni roboczych.

**ODPOWIEDŹ:**

Zamawiający zmienia treść projektowanych postanowień umowy w zakresie § 1 ust. 6 oraz § 2 ust. 14, które otrzymują brzmienie:

1. § 1 ust. 6 Definicje błędów i czasów reakcji:
  - 1) przez błąd krytyczny Systemu rozumie się błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację całego Systemu lub którejś z jego funkcjonalności lub powodujący utratę danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść skutki jego wystąpienia. Zgłoszenia dotyczące tego typu błędu powinny zostać naprawione w czasie nieprzekraczającym **3 dni roboczych** od momentu zgłoszenia,
  - 2) przez błąd poważny Systemu rozumie się błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację jednej lub wielu funkcjonalności programu ale nie blokujący pracy całego Systemu i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji. Zgłoszenia dotyczące tego typu błędu powinny zostać naprawione w czasie nieprzekraczającym **6 dni roboczych** od momentu zgłoszenia,
  - 3) przez pozostałe błędy Systemu rozumie się błędy, które nie są błędami krytycznymi lub poważnymi. Zgłoszenia dotyczące tego typu błędów powinny zostać naprawione w czasie nieprzekraczającym **10 dni roboczych** od momentu zgłoszenia.
2. § 2 ust. 14 Zamawiający ma prawo do naliczenia Wykonawcy następujących kar umownych:
  - 1) 10% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w ust. 4, w przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,

- 2) 10% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w ust. 4, w przypadku, gdy Wykonawca odstąpi od umowy z powodu zaistnienia okoliczności niezawinionych przez Zamawiającego,
- 3) 2% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w ust. 4, za każdy dzień przekroczenia terminu realizacji przedmiotu umowy wskazanego w § 1 ust. 3 pkt 1),
- 4) 2% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w ust. 4, za każdy dzień przekroczenia terminów wskazanych w § 1 ust. 7 pkt 2) i 5),
- 5) 5,5% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień roboczy, który wykracza za czas wskazany w § 1 ust. 6 pkt 1) – 3),
- 6) 0,2% wartości łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w ust. 4, za każdy dzień zwłoki w realizacji postanowień zawartych w § 8 ust. 2 i 3.

Jednocześnie, na podstawie art. 286 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r., poz. 1320), Zamawiający zmienia treść SWZ w zakresie:

1. Rozdział II ust. 3 SWZ otrzymuje brzmienie:  
„Zamawiający wymaga, by Wykonawca wykonał zamówienie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, 3 oraz 4 powyżej, w terminie do 7 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.”
2. Rozdział III pkt 1) otrzymuje brzmienie:  
„W zakresie, o którym mowa w Rozdziale II ust. 1 pkt 1, 3 oraz 4 SWZ do 7 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy.  
Termin wykonania zamówienia stanowi jedno z kryterium oceny ofert. Faktyczny termin wykonania zamówienia zależny będzie od ilości dni kalendarzowych zaproponowanych przez Wykonawcę w ofercie.”
3. Rozdział XI ust. 1 pkt b) otrzymuje brzmienie:  
„T – Termin wykonania zamówienia – 40%.  
Zamawiający nie dopuszcza zaproponowania przez Wykonawcę terminu wykonania zamówienia wyrażonego w inny sposób niż w pełnych dniach.  
Maksymalny, wymagany przez Zamawiającego, termin wykonania zamówienia, o którym mowa w Rozdziale II ust. 1 pkt 1, 3 oraz 4 SWZ, wynosi 7 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy. Oferty z dłuższym terminem wykonania zamówienia niż 7 dni kalendarzowych, podlegają odrzuceniu.  
W przypadku wskazania terminu wykonania zamówienia krótszego niż 3 dni kalendarzowe, do oceny ofert przyjęty zostanie termin 3 dni kalendarzowych.  
Ocena ofert w zakresie przedmiotowego kryterium zostanie dokonana wg następujących zasad:

$$T = \frac{\text{Termin maksymalny} - \text{Termin zaproponowany w badanej ofercie}}{\text{Termin maksymalny} - \text{Termin minimalny}} \times 40 \text{ pkt.}$$

W zakresie przedmiotowych kryteriów oferta może uzyskać maksymalnie 100 punktów, gdzie 1% = 1 pkt.”

4. Zamawiający załącza zmieniony w zakresie terminu wykonania zamówienia załącznik nr 1 do SWZ – formularz ofertowy.
5. Załącznik nr 3 do SWZ – projektowane postanowienia umowy:
  - 1) § 2 ust. 5 otrzymuje brzmienie:  
„Wynagrodzenie będzie płacone przelewem w ciągu 5 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę w fakturze VAT.”
  - 2) § 8 ust. 2 otrzymuje brzmienie:  
„Wykonawca zobowiązany jest do złożenia w terminie 3 dni od zawarcia umowy dokumentów potwierdzających tytuł prawny do dysponowania zadeklarowaną liczbą pojazdów elektrycznych lub pojazdów napędzanych gazem ziemnym.”

Pozostałe zapisy SWZ pozostają bez zmian.

W związku z powyższym wyznaczone zostają nowe terminy:

- składania ofert – 27.11.2024 r. do godz. 10:00,
- otwarcia ofert – 27.11.2024 r. o godz. 10:15,
- wniesienia wadium – 27.11.2024 r. do godz. 10:00,
- związania ofertą – 26.12.2024 r.