K/292-4-584/2019

Poznań, 17 kwietnia 2019 r.

DO WSZYSTKICH WYKONAWCÓW

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu informuje, że w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego **dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie Zintegrowanego Systemu Informatycznego klasy ERP (ZP/004/19)** prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, wpłynęły pytania (zestaw II), na które Zamawiający niniejszym odpowiada.

**Pytanie 1.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział I, Definicje, punkt 1.1, podpunkt 6).

**Pytanie I**: Prosimy o potwierdzenie, że Czas Naprawy liczony jest, jako czas pracy Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na informacje od Zamawiającego niezbędne do prowadzenia działań serwisowych.

**Odpowiedź:** Czas naprawy liczony jest Zgodnie z definicją zawartą w p. I.1.1 podpunkt 6.

**Pytanie II:** Prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający zaakceptuje interpretację Wykonawcy, że Czas Naprawy liczony jest od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę rozpoczęcia prac czyli po upływie Czasu Reakcji?

**Odpowiedź:** Powyższa interpretacja jest nieprawidłowa. Czas naprawy liczony jest zgodnie z definicją zawartą w p. I.1.1 podpunkt 7.

**Pytanie 2.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział I, Definicje, punkt 1.1, podpunkt 34).

**Pytanie:** W związku z prawidłowym oszacowaniem kosztów po stronie Wykonawcy prosimy ograniczenie definicji Wady do niesprawności Systemu oraz o wyłączenie z tej definicji niesprawności Platformy Sprzętowej lub niesprawności Oprogramowania Systemowego. Wykonawca nie będąc autorem Oprogramowania systemowego a także nie będąc producentem sprzętu nie ma możliwości ingerencji w kod oprogramowania systemowego ani możliwości naprawy sprzętu w wymaganych przez Zamawiającego czasach naprawy.

**Odpowiedź:** Definicja zawarta w p. I.1.1. podpunkt 34) wyraźnie wyłącza przyczyny sprzętowe lub po stronie oprogramowania systemowego z definicji Wady.

**Pytanie 3.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział I, Definicje, punkt 1.1, podpunkt 38).

**Pytanie:** W związku z koniecznością oszacowania ryzyka biznesowego po stronie Wykonawcy i prawidłowym oszacowaniem kosztów projektu prosimy o potwierdzenie, że oczekiwane zmiany opisane w zleceniu serwisowym będą dotyczyły zakresu merytorycznego określonego w projekcie i nie będą stanowiły dodatkowych wykraczających poza ten zakres potrzeb Zamawiającego.

**Odpowiedź:** Definicja wyraźnie stwierdza, że zgłoszenie serwisowe dotyczy Wady w rozumieniu p. I.1.1 podpunkt 34), a nie dodatkowych potrzeb.

**Pytanie 4.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział III, Ogólne zasady wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy,   
punkt 3.16.

**Pytanie I:** W oparciu o wieloletnie doświadczenie Wykonawcy oraz o krótki oczekiwany przez Zamawiającego Czas Naprawy wnosimy o wyrażenie zgody na zdalny sposób realizacji, usług Gwarancji oraz Usług utrzymania.

**Odpowiedź:** Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie narzędzi zdalnych do realizacji świadczeń gwarancyjnych lub usług utrzymania, co nie oznacza, że działania te mają być realizowane wyłącznie za pomocą narzędzi zdalnych. Wykonawca odpowiada za dobór narzędzi, które pozwolą mu na osiągnięcie oczekiwanego skutku w wymaganym przez Zamawiającego czasie.

**Pytanie II:** W związku z ograniczonym budżetem Zamawiającego oraz rozbudowanym zakresem projektu wnosimy o wyrażenia zgody na zdalne świadczenie usług Asysty powdrożeniowej. Wieloletnie doświadczenie Wykonawcy potwierdza dużą skuteczność i efektywność w takiej realizacji prac.

**Odpowiedź:** jak wyżej.

**Pytanie 5.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział VIII, Wykonanie Etapów od IV do X Umowy (Wdrożenie), punkt 24.

**Pytanie I:** W celu prawidłowego oszacowania kosztów oraz ryzyka biznesowego po stronie Wykonawcy prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający uzna wymóg dostarczania comiesięcznych raportów za spełniony jeśli raporty takie będą dostępne w Systemie Serwisowym Wykonawcy.

**Odpowiedź:** Zamawiający dopuszcza publikowanie raportów w systemie serwisowym Wykonawcy. Zamawiający zwraca jednak uwagę na obowiązek zachowania terminów przewidzianych Umową.

**Pytanie II:** W celu prawidłowego oszacowania kosztów oraz ryzyka biznesowego po stronie Wykonawcy prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający zaakceptuje aby po przekroczeniu 100 godzin usług helpdeskowych, pozostałe usługi helpdeskowe były rozliczane w ramach Asysty Powdrożeniowej.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wprowadza limitu godzin świadczenia helpdesku.

**Pytanie 6.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział X. Wykonanie XII Etapu Umowy (usługa utrzymania Systemu) punkt 10.1**.**

**Pytanie I:** W związku z ograniczonym budżetem Zamawiającego oraz rozbudowanym zakresem projektu wnosimy o skrócenie czasu trwania Usługi utrzymania systemu do 60 miesięcy.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wyraża zgody.

**Pytanie II:** W związku z ograniczonym budżetem Zamawiającego oraz rozbudowanym zakresem projektu wnosimy o ograniczenie liczby wymaganych audytów Systemu do 2 w okresie trwania Usługi Utrzymania Systemu.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wyraża zgody. Zamawiający zmienił częstotliwość audytów na „nie rzadziej niż co 6 miesięcy”.

**Pytanie III:** W celu prawidłowego oszacowania kosztów prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający po uprzednim przeszkoleniu, oraz ewentualnym doraźnym wsparciu Konsultantów Wykonawcy dopuszcza możliwość samodzielnej instalacji aktualizacji (Patchy) oraz nowych wersji modułów wchodzących w skład Systemu.

**Odpowiedź:** Zamawiający dopuszcza taką możliwość, ale na ryzyko Wykonawcy.

**Pytanie 7.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział X. Wykonanie XII Etapu Umowy (usługa utrzymania Systemu) punkt 10.2.

**Pytanie:** Prosimy o potwierdzenie, czy Wykonawca prawidłowo przyjmuje, że usuwanie Wad będzie realizowane w ramach Asysty powdrożeniowej wraz z opieką serwisową, gwarancji jakości, a po jej zakończeniu w ramach opłaty za usługę utrzymania Systemu.

**Odpowiedź:** Wykonawca jest zobowiązany do usuwania Wad także, ale nie wyłącznie, w ramach Asysty Powdrożeniowej wraz z Opieką Serwisową.

**Pytanie 8.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział X. Wykonanie XII Etapu Umowy (usługa utrzymania Systemu) punkt 10.3**.**

**Pytanie I:** Wieloletnie doświadczenie Wykonawcy wskazuje iż oczekiwane przez Zamawiającego Czasy Naprawy wielokrotnie nie są możliwe do spełnienia ze technicznych, niezależnych od Wykonawcy. Ponadto zbyt krótkie czasy naprawy, które nie zawsze maja uzasadnienie biznesowe po stronie Zamawiającego generują po stronie Wykonawcy dodatkowe ryzyko biznesowe, które musi być skalkulowane i uwzględnione w ofercie cenowej. W związku z ograniczonym budżetem Zmawiającego w stosunku do zakresu projektu wnosimy o zmianę czasu naprawy dla:

• Awarii z 3 godzin serwisowych na 9 godzin serwisowych,

• Błędu z 8 godzin serwisowych na 27 godziny serwisowe,

• Usterki z 27 godzin serwisowych na 80 h serwisowych.

**Odpowiedź:** Zamawiający zmienia wymagania dotyczące czasu usunięcia Wady na następujące:

• Awarii z 3 godzin serwisowych na 4 godziny serwisowe,

• Błędu z 8 godzin serwisowych na 10 godzin serwisowych,

• Usterki z 27 godzin serwisowych na 45 godzin serwisowych.

**Pytanie II:** Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby w sytuacjach uzasadnionych Strony uzgodniły inny termin realizacji naprawy Wady 3?

**Odpowiedź:** Decyzja w tej mierze leży wyłącznie po stronie Zamawiające i w odniesieniu do danego przypadku.

**Pytanie 9.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział X. Wykonanie XII Etapu Umowy (usługa utrzymania Systemu) punkt 10.13

**Pytanie:** W związku z ograniczonym budżetem Zamawiającego oraz rozbudowanym zakresem projektu wnosimy o ograniczenie liczby wymaganych audytów Systemu do 2 w okresie trwania Usługi Utrzymania Systemu.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wyraża zgody. Zamawiający zmienił częstotliwość audytów na „nie rzadziej niż co 6 miesięcy”.

**Pytanie 10.**

**Dotyczy:** Umowa, Rozdział XIII. Gwarancja jakości**.**

**Pytanie I:** Wieloletnie doświadczenie Wykonawcy wskazuje iż oczekiwane przez Zamawiającego Czasy Naprawy wielokrotnie nie są możliwe do spełnienia ze technicznych, niezależnych od Wykonawcy. Ponadto zbyt krótkie czasy naprawy, które nie zawsze maja uzasadnienie biznesowe po stronie Zamawiającego generują po stronie Wykonawcy dodatkowe ryzyko biznesowe, które musi być skalkulowane i uwzględnione w ofercie cenowej. W związku z ograniczonym budżetem Zmawiającego w stosunku do zakresu projektu wnosimy o zmianę czasu naprawy dla:

• Awarii z 3 godzin serwisowych na 9 godzin serwisowych,

• Błędu z 8 godzin serwisowych na 27 godziny serwisowe,

• Usterki z 27 godzin serwisowych na 80 h serwisowych.

**Odpowiedź:** Zamawiający zmienia wymagania dotyczące czasu usunięcia Wady na następujące:

• Awarii z 3 godzin serwisowych na 4 godziny serwisowe,

• Błędu z 8 godzin serwisowych na 10 godzin serwisowych,

• Usterki z 27 godzin serwisowych na 45 godzin serwisowych.

**Pytanie II:** Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby w sytuacjach uzasadnionych Strony uzgodniły inny termin realizacji naprawy Wady?

**Odpowiedź:** Decyzja w tej mierze leży wyłącznie po stronie Zamawiające i w odniesieniu do danego przypadku.

**Pytanie 11.**

**Dotyczy:** Załącznik nr 12, Usługa Helpdesk**.**

**Pytanie:** W celu minimalizacji ryzyka biznesowego po stronie Wykonawcy przy ograniczonym budżecie Zamawiającego w stosunku do zakresu projektu prosimy o zmianę kanału zgłaszania zapytań Helpdesk na System Serwisowy Wykonawcy a w przypadku jego niedostępności mailowo lub telefonicznie.   
W ten sposób ograniczone zastaną wszelkie przypadki innego rozumienia tematu przez Zamawiającego i przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wyraża zgody.

**Pytanie II:** Wnosimy o rezygnację z czasów SLA dla usługi Helpdesk. O ile oczekiwany Czas Naprawy jest uzasadniony w przypadku Wad systemu o tyle zapytanie helpdeskowe nie wiąże się   
z nieprawidłowym działaniem systemu i nie niesie ryzyka błędnych zapisów w bazie. Tym samym jest to tylko dodatkowy element znacznie podnoszący koszty Wykonawcy, które muszą być wkalkulowane w cenę oferty i niepotrzebnie tę cenę będą podnosić.

**Odpowiedź:** Zamawiający nie wyraża zgody.