

TA/ZP-8/2020

Wykonawcy

dot.: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na świadczenie usługi opieki serwisowej i opieki powdrożeniowej oprogramowania systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz opieki serwisowej sprzętu i oprogramowania systemowego

WYJAŚNIENIA

Zamawiający, działając zgodnie z art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1843), zwanej dalej „ustawą Pzp” przekazuje następujące informacje w związku z pytaniami złożonymi w przedmiotowym postępowaniu:

Pytanie 1 – Dotyczy: Wzór umowy - § 2 ust. 3 pkt 2) o treści:

W ramach świadczenia opieki serwisowej Oprogramowania Wykonawca zobowiązany jest do:

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

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzupełnienie przepisu, poprzez wskazanie, że w przypadku przepisów wchodzących w życie z *vacatio legis* krótszym niż 14 dni, Wykonawca jest zobowiązany do dokonania zmian w terminie 14 dni od dnia ich wejścia w życie. Wykonawca wskazuje, że wykonanie tego świadczenia na innych warunkach, nie jest możliwe z uwagi na konieczność udzielenia Wykonawcy odpowiedniego czasu na wprowadzenie zmian.

Nadto, Wykonawca prosi o potwierdzenie, że w przepisie mowa jest o zmianie prawa powszechnie obowiązującego.

Odpowiedź: Zamawiający informuje, iż § 2 ust. 3 pkt 2) umowy otrzymuje następujące brzmienie:

„2) wykonywania niezbędnych zmian Oprogramowania celem dostosowania funkcjonalności Oprogramowania do zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, przed dniem wejścia przepisów w życie, z zastrzeżeniem, że jeżeli okres *vacatio legis* jest krótszy niż 14 dni, Wykonawca jest zobowiązany do dokonania zmian w terminie 14 dni od dnia ich wejścia w życie.”

Pytanie 2.

Dotyczy: Wzór umowy - § 2 ust. 3 pkt 3) o treści:

instalacji przynajmniej raz w roku nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem wprowadzonych w nich modyfikacjach wykonanych zgodnie z potrzebami Zamawiającego,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o jego wykreślenie ponieważ przedmiotowe świadczenie objęte jest opieką powdrożeniową zgodnie z § 2 ust. 4 pkt 3e)

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie § 2 ust. 3 pkt 3).

Zamawiający wymaga raz w roku instalacji nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem wprowadzonych w nich modyfikacji, w ramach opieki serwisowej opłacanej w ramach ryczału miesięcznego.

Świadczenie o którym mowa w § 2 ust. 4 pkt 3e) jest usługą płatną w ramach opieki powdrożeniowej.

Pytanie 3.

Dotyczy: Wzór umowy - § 2 ust. 3 pkt 7) a) – d)

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę oznaczonego w przepisie początku biegu terminu Czasu Naprawy, wskazując, że został on oznaczonym w sposób niezgodny z treścią § 1 pkt 4) poprzez oznaczenie początku biegu terminu jak w § 1 pkt 4) – definicji Czasu Naprawy

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż § 1 pkt 4) umowy otrzymuje następujące brzmienie:

„4) Czas Naprawy – czas liczony od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę w celu wyeliminowania usterki (błędu) do momentu jej naprawy (usunięcia).”

Zamawiający informuje, iż § 2 ust.3 pkt 7) a)-d) umowy otrzymuje następujące brzmienie:

7) czasu reakcji na zgłoszenie oraz jego naprawy (usunięcie):

a) Błędu Krytycznego

- dostęp zdalny – reakcja na zgłoszenie do 6 godzin roboczych, naprawa (usunięcie) do ... godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,
- naprawa w siedzibie Zamawiającego (w przypadku braku możliwości naprawy z wykorzystaniem dostępu zdalnego z winy Wykonawcy) – reakcja na zgłoszenie do 8 godzin roboczych, usunięcie do 24 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,

b) Błędu Ważnego:

- dostęp zdalny – reakcja na zgłoszenie do 6 godzin roboczych, naprawa (usunięcie) do ... godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,
- naprawa w siedzibie Zamawiającego (w przypadku braku możliwości naprawy z wykorzystaniem dostępu zdalnego z winy Wykonawcy) – reakcja na zgłoszenie do 12 godzin roboczych, usunięcie do 60 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,

c) Błędu Normalnego:

- dostęp zdalny – reakcja na zgłoszenie do 16 godzin roboczych, naprawa (usunięcie) do 176 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,
- naprawa w siedzibie Zamawiającego (w przypadku braku możliwości naprawy z wykorzystaniem dostępu zdalnego z winy Wykonawcy) – reakcja na zgłoszenie do 20 godzin roboczych, usunięcie do 200 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,

d) obowiązek reakcji priorytetowej:

Wykonawca zapewni reakcję na zgłoszenie do 2 godzin roboczych, naprawę (usunięcie) do 8 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu:

- sporządzenie dokumentacji w zakresie obowiązku sprawozdawczego spoczywającego na Zamawiającym (informacji podatkowych, deklaracji i sprawozdań przekazywanych do Urzędów Skarbowych i GUS, JPK, sprawozdań finansowych),
- sporządzania list płac – w dniach 6-8 i 12-14 każdego miesiąca.”

Pytanie 4.

Dotyczy: Wzór umowy - § 2 ust 4 pkt 2) o treści:

rozpoczęcia wszelkich prac na zlecenie Zamawiającego wynikających z potrzeb eksploatacyjnych Oprogramowania do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia zapotrzebowania w aplikacji internetowej służącej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, ich realizacji w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie.

Harmonogram prac, pracochętność i termin wykonania związane z danym zgłoszeniem będą każdorazowo uzgadniane przez Wykonawcę i Zamawiającego za pomocą ww. aplikacji.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wykreślenie terminu 5 dniowego, o którym mowa w przepisie, względnie wykreślenie kary umownego przewidzianej w §9 ust. 4 pkt 3) za naruszenie tego terminu lub potwierdzenie, że termin ten nie będzie uważany za naruszony, jeśli późniejszy termin rozpoczęcia prac będzie wynikał z przyjętego pomiędzy stronami harmonogramu prac. Wykonawca wskazuje, że harmonogram prac – termin ich rozpoczęcia i zakończenia, jest ściśle uzależniony do zakresu prac, stopnia i skomplikowania, w związku z tym brak jest możliwości ustalenia jakiegokolwiek jednolitego terminu ich rozpoczęcia, mającego zastosowanie w każdym przypadku, w szczególności jeśli umowa zobowiązuje strony do poczynienia ustaleń w zakresie harmonogramu. Tym bardziej niedopuszczalne jest w ocenie Wykonawcy ustanowienie sankcji umownej za niedotrzymanie tak arbitralnie ustalonego terminu.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowane rozwiązanie. Termin 5 dniowy jest terminem reakcji na zgłoszenie (terminem rozpoczęcia prac – czyli analizie zgłoszenia i oszacowaniu pracochętności Wykonawcy i terminu wykonania). Termin ten nie podlega karom o których mowa § 9 ust. 4 pkt 3). Termin zakończenia prac jest ściśle uzależniony od zakresu i skomplikowania prac. Dlatego też, Zamawiający daje możliwość

uzgodnienia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym pracochętności i terminu wykonania zgłoszenia za pomocą aplikacji.

Kary są naliczane zgodnie z umową dopiero od przekroczenia terminu wykonania zgłoszenia. Zamawiający nie może dopuścić do sytuacji, w której Wykonawca będzie wykonywał zgłoszone prace w ramach opieki powdrożeniowej w „nieskończoność”.

Pytanie 5.

Dotyczy: Wzór umowy - § 9 ust. 2 o treści:

W razie niewykonania przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% maksymalnego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wykreślenie przedmiotowej kary z uwagi na brak określenie sankcjonowanego na jej podstawie zachowania Wykonawcy. Wykonawca wskazuje, że zapis nie przystaje do specyfiki umowy, na który składa się wykonanie wielu świadczeń o zróżnicowanym charakterze i wadze, nie zaś jednego skonkretyzowanego świadczenia.

Względnie Wykonawca wnosi o wyjaśnienie, jak rozumie niewykonanie przedmiotu Umowy, a w szczególności potwierdzenie, że sytuacja ta wystąpi, jeśli Wykonawca nie przystąpi do jej wykonania i tym samym nie wykona jej w żadnym zakresie.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że § 9 ust. 2 umowy otrzymuje następujące brzmienie:

„W razie niewykonania przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% maksymalnego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy.”

W opinii Zamawiającego kara za niewykonanie umowy jest jak najbardziej zasadna. Z uwagi na fakt, iż na przedmiot zamówienia składa się wiele świadczeń, karane będzie zarówno niewykonanie jednego świadczenia jak również kilku.

Pytanie 6.

Dotyczy: Wzór umowy - § 9 ust. 3 o treści:

Za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu dostawy sprzętu i usług wymienionych w Szczegółowej Specyfikacji Technicznej, stanowiącej Załącznik nr 4 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1, przewidzianego za realizację przedmiotu Umowy.

□□□□□□□□

Wykonawca wnosi o oznaczenie jako podstawy naliczenia kary wartości wynagrodzenia za wykonanie świadczenia, którego dotyczy opóźnienie nie zaś wartości całej umowy, wskazując, że kara umowna w dotychczasowej kwocie stanowi karę rażąco wygórowaną.

Odpowiedź: Zamawiający informuje, iż § 9 ust. 3 umowy otrzymuje następujące brzmienie:

„Za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu dostawy sprzętu i usług wymienionych w

Szczegółowej Specyfikacji Technicznej, stanowiącej Załącznik nr 4 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt. 4) Umowy.”

Pytanie 7.

Dotyczy: Wzór umowy - 9 ust. 4 pkt 1-2

Pytanie:

Wykonawca wnosi o doprecyzowanie, że kary liczone są za godziny robocze. Wykonawca wskazuje, że opóźnienie przypadające na okres poza godzinami pracy użytkowników systemu nie wiąże się z uszczerbkiem po stronie Zamawiającego, a ponadto usunięcie wad w tym okresie może nie być możliwe z uwagi na brak możliwości zapewnienia przez Zamawiającego niezbędnego współdziałania po stronie Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że § 9 ust. 4 pkt 1-2 umowy otrzymuje następujące brzmienie:

- 1) „za przekroczenie ustalonych terminów opisanych w § 2 ust. 3 pkt. 7 lit. a) i d) oraz ust. 6 pkt. 1 w wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą godzinę roboczą opóźnienia z winy Wykonawcy,
- 2) za przekroczenie ustalonych terminów opisanych w § 2 ust. 3 pkt. 7 lit. b i c w wysokości 50 zł, za każdą rozpoczętą godzinę roboczą opóźnienia z winy Wykonawcy”

Pytanie 8.

Dotyczy: Wzór umowy - § 9 ust. 4

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że w poczet opóźnienia, o którym mowa w § 14 nie jest wliczany czas oczekiwania na przekazanie przez Zamawiającego informacji celowych dla prawidłowej obsługi problemu.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 9.

Dotyczy: Wzór umowy - § 9 ust. 1

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę górnego progu odpowiedzialności Wykonawcy do 30% wynagrodzenia Wykonawcy. Wykonawca wskazuje, że zastrzeżenie górnego progu odpowiedzialności pozwoli Wykonawcy na sprecyzowanie ryzyk związanych z jej wykonaniem, a tym samym ryzyka te nie będą kalkulowane w cenie ofertowej.

Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 10.

Dotyczy: Wzór umowy - §11 ust. 1

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wykreślenie zapisu wskazując, że dostateczną i adekwatną formę rozwiązania umowy przewiduje § 11 ust. 4, w którym zastrzeżono możliwość wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego.

Niezależnie od powyższego, na wypadek nie uwzględnienia tego wniosku, Wykonawca wnosi o uwarunkowanie odstąpienia, na podstawie § 11 ust. 1 od uprzedniego wezwania Wykonawcy do usunięcia wskazanych w przepisie naruszeń w terminie wyznaczonym na piśmie, nie krótszym niż 7 dni, pod rygorem odstąpienia od Umowy. Wykonawca wskazuje, że z uwagi na doniosłość skutków prawnych odstąpienia od umowy zasadne jest uprzednie udzielenie Wykonawcy szansy wyeliminowania podstaw do odstąpienia w celu zachowania trwałości umowy i tym samym osiągnięcia celu, dla którego została ona zawarta. Powyższe jest szczególnie uzasadnione, w odniesieniu do przesłanki opisanej § 11 ust. 1 pkt), która ma charakter niezwykle ogólny. W tym miejscu Wykonawca wskazuje, że umowa przewiduje wiele obowiązków o zróżnicowanej wadze i znaczeniu, w związku z tym przyjęcie jako podstawy odstąpienia od umowy, wykonywania jej w sposób sprzeczny z Umową, jest nie do pogodzenia z charakterem prawnym umowy.

Względnie Wykonawca wnosi o zmianę przepisu poprzez nadanie odstąpieniu skutków *ex nunc* tj. wyłącznie na przyszłość. Wykonawca określa skutki odstąpienia na zasadach ogólnych nie przystaje do charakteru prawnego świadczeń wykonywanych przez Wykonawcę, polegających przede wszystkim na pracach utrzymaniowych, serwisowych, konsultacyjnych, które to ze swej natury nie mogą zostać zwrócone przez Zamawiającego. W związku z tym, Wykonawca wnosi o zastrzeżenie, że Wykonawcy przysługuje wynagrodzenia za prace wykonane do dnia odstąpienia od Umowy

Odpowiedź: Zamawiający informuje, iż § 11 ust. 2 umowy otrzymuje następujące brzmienie.

„W zależności od chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu, odstąpienie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub Zamawiającego może mieć skutek w stosunku do całości lub części Umowy. Odstąpienie od Umowy wywołuje skutki na przyszłość, a Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za prace wykonane do dnia odstąpienia od Umowy”.

ZMIANA TREŚCI SIWZ

Zamawiający, działając zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, dokonuje modyfikacji treści SIWZ poprzez zmianę treści zapisów:

Załącznik nr 1 do SIWZ – Opis przedmiotu zamówienia

Definicja w pkt. 1 otrzymuje brzmienie:

Czas Naprawy – czas liczony od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę w celu wyeliminowania usterki (błędu) do momentu jej naprawy (usunięcia).

Treść pkt. 3 ppkt 2) otrzymuje następujące brzmienie:

2) wykonywania niezbędnych zmian Oprogramowania celem dostosowania funkcjonalności Oprogramowania do zmiany w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, przed dniem wejścia przepisów w życie, z zastrzeżeniem, że jeżeli okres *vacatio legis* jest krótszy niż 14 dni, Wykonawca jest zobowiązany do dokonania zmian w terminie 14 dni od dnia ich wejścia w życie.

Treść pkt. 3 ppkt 7) otrzymuje następujące brzmienie:

7) czasu reakcji na zgłoszenie oraz jego naprawy (usunięcie):

a) Błędu Krytycznego

- dostęp zdalny – reakcja na zgłoszenie do 6 godzin roboczych, naprawa (usunięcie) do 16 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,
- naprawa w siedzibie Zamawiającego (w przypadku braku możliwości naprawy z wykorzystaniem dostępu zdalnego z winy Wykonawcy) – reakcja na zgłoszenie do 8 godzin roboczych, usunięcie do 24 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,

b) Błędu Waznego:

- dostęp zdalny – reakcja na zgłoszenie do 6 godzin roboczych, naprawa (usunięcie) do 46 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,
- naprawa w siedzibie Zamawiającego (w przypadku braku możliwości naprawy z wykorzystaniem dostępu zdalnego z winy Wykonawcy) – reakcja na zgłoszenie do 12 godzin roboczych, usunięcie do 60 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,

c) Błędu Normalnego:

- dostęp zdalny – reakcja na zgłoszenie do 16 godzin roboczych, naprawa (usunięcie) do 176 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,
- naprawa w siedzibie Zamawiającego (w przypadku braku możliwości naprawy z wykorzystaniem dostępu zdalnego z winy Wykonawcy) – reakcja na zgłoszenie do 20 godzin roboczych, usunięcie do 200 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu,

d) obowiązek reakcji priorytetowej:

Wykonawca zapewni reakcję na zgłoszenie do 2 godzin roboczych, naprawę (usunięcie) do 8 godzin roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu naprawy (usunięcia) błędu:

- sporządzenie dokumentacji w zakresie obowiązku sprawozdawczego spoczywającego na Zamawiającym (informacji podatkowych, deklaracji i sprawozdań przekazywanych do Urzędów Skarbowych i GUS, JPK, sprawozdań finansowych),
- sporządzania list płac – w dniach 6-8 i 12-14 każdego miesiąca.”

Rozdział 11 SIWZ – Opis sposobu przygotowania oferty

ust. 20 otrzymuje brzmienie:

Wykonawca zamieszcza ofertę w trwale zamkniętym opakowaniu, w sposób gwarantujący zachowanie w poufności jej treści oraz zabezpieczający jej nienaruszalność, oznaczonym napisem:

**„Oferta na świadczenie usługi opieki serwisowej i opieki powdrożeniowej
oprogramowania systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz opieki serwisowej
sprzętu i oprogramowania systemowego”
Znak sprawy: TA/ZP-8/2019**

Nie otwierać przed dniem 27.03.2020 r., godz. 10.30

oraz nazwą, dokładnym adresem oraz numerami telefonów Wykonawcy (dopuszcza się pieczęć). Skutki związane z brakiem oznaczenia koperty w sposób podany w zdaniu poprzedzającym ponosi Wykonawca.

Rozdział 12 SIWZ – Miejsce oraz termin składania ofert

ust. 1 otrzymuje brzmienie:

Ofertę należy złożyć, w siedzibie Zamawiającego przy ul. Czerniakowskiej 16 w Warszawie – pok. 6 (parter) – Kancelaria, **do dnia 27.03.2020 r., do godziny 10.00.**

ust. 3 otrzymuje brzmienie:

Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie Zamawiającego – pok. 403B, **w dniu 27.03.2020 r., o godzinie 10.30.**

Wykonawcy są zobowiązani uwzględnić powyższą zmianę podczas sporządzania i składania ofert, w tym także wypełniania załączników i druków, składania wymaganych dokumentów.

ZASTĘPCA DYREKTORA
ds. Ekonomiczno-Administracyjnych


mgr Mirosław Flejmer