



Warszawa, dnia 29 .11.2017 r.

Nr pisma: NA/1817/AZ/301/2017

Do Wykonawców

Strona internetowa

Zamawiającego www.imgw.pl

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie zadania pn.: „Świadczenie usług asysty technicznej i usług serwisowych dla wdrożonego w IMGW-PIB Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI), oznaczenie sprawy AZ/17/PN/U/FE/ko/17

ODPOWIEDZI NA PYTANIA

W dniu 16 listopada 2017 r. do Zamawiającego wpłynęły drogą elektroniczną pytania dotyczące treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie w/w zadania, zwanej dalej w skrócie SIWZ. W odpowiedzi na otrzymane pytania, Zamawiający, działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (tj.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1579), zwanej dalej ustawą Pzp, wyjaśnia, co następuje.

Pytanie nr 1

Dotyczy: § 5 ust. 3 Personel Wykonawcy - Wzór umowy – załącznik nr 10 do SIWZ
W trakcie realizacji Umowy na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane niżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę:

Pytanie:

Wnosimy o ograniczenie zakresu wymaganych dowodów, potwierdzających zatrudnienie pracowników na podstawie umowy o pracę, jedynie do Oświadczenia Wykonawcy w ww. zakresie, względnie w uzasadnionych przypadkach do przedstawienia zanonimizowanej kopii umów o pracę dla wskazanych osób. Żądanie wykazania się kolejnymi dokumentami potwierdzającymi zatrudnienie pracowników na podstawie umowy o pracę, bez wyraźnego powodu uzasadniającego taki wymóg, jest bezzasadne.

Odpowiedź:

Wymagania określone w par. 5 wzoru umowy są standardowymi wymaganiami stosowanymi w umowach zawieranych przez Zamawiającego. Zamawiający nie zmienia tego zapisu. Zamawiający korzysta ze swoich uprawnień tylko w rażących przypadkach.

Pytanie nr 2:

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia

Wymagania stawiane Wykonawcy

W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Dostarczenia nowych wersji i aktualizacji dedykowanego dla ZSI oprogramowania,

O jakie oprogramowanie chodzi? Czy w ramach umowy trzeba będzie dostarczać nowe wersje serwerowych systemów operacyjnych, bazy danych itp.? Jeśli tak prosimy o specyfikację wszystkich rodzajów oprogramowania oraz liczby i rodzaju licencji (User czy Device CALE)

Odpowiedź:

Chodzi jedynie o oprogramowanie ZSI lub elementy nie posiadane przez Zamawiającego a niezbędne do prawidłowego funkcjonowania oprogramowania (jeśli takie zaczną być wymagane przez dostawcę ZSI). Nie chodzi tu o oprogramowanie serwerowych systemów operacyjnych lub baz danych już posiadanych przez Zamawiającego ani ich upgrade.

Pytanie nr 3

Dotyczy SIWZ, Rozdział V, ustęp 2) litera c) akapit pierwszy.

- 1) Czy Wykonawca prawidłowo rozumie zapis „dla minimum 500 użytkowników” jako pracowników Zamawiającego mających portalowy dostęp do systemu bez konieczności posiadania licencji operatora systemu?
- 2) Czy Zamawiający uzna za spełniony ten punkt jeżeli Wykonawca wykaże się Usługą obejmującą system, w którym jest możliwa praca 20 operatorów jednoczesnych dla obszarów funkcjonalnych poza Elektronicznym Obiegiem Dokumentów (EOD), do którego (EOD) dostęp ma co najmniej 500 użytkowników portalowych?

Odpowiedź:

- 1) Tak, Zamawiający rozumie zapis „dla minimum 500 użytkowników” jako pracowników Zamawiającego mających portalowy dostęp do systemu bez konieczności posiadania licencji operatora systemu.
- 2) Tak, Zamawiający nie zmienia warunku w tym zakresie. Zamawiający uzna za spełniony ten punkt jeżeli Wykonawca wykaże się Usługą obejmującą system, do którego dostęp ma co najmniej 500 użytkowników portalowych.

Pytanie nr 4

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 2. Wymagania stawiane wykonawcy. Ustęp 11.

Zamawiający określa, że Wykonawca zobowiązany jest do: „Przekazania dokumentu licencyjnego dla dostarczanego oprogramowania.”

Pytanie

Czy Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia aktualnej wersji dokumentu licencyjnego już posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania czy też dokumentu licencyjnego wyłącznie dla

nowych elementów oprogramowania dostarczanych w trakcie trwania Usługi Asysty Technicznej i Usługi Opieki Powdrożeniowej?

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga w tym punkcie dokumentu licencyjnego dla nowych elementów oprogramowania dostarczanych w trakcie trwania usługi oraz do kolejnej wersji dostarczonego oprogramowania, jeśli zapisy licencyjne ulegną zmianie.

Pytanie nr 5

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3. podpunkt 1) litera a. do litery c)

Pytanie

Zważywszy na fakt, że są określone sytuacje, w których prace naprawcze Wykonawcy nie mogą być realizowane z przyczyn leżących poza Wykonawcą, (Na przykład są to sytuacje w przypadku działania siły wyższej ale także, może to być czas na oczekiwanie na odpowiedź Zamawiającego na dodatkowe pytania dotyczące uszczegółowienia zgłoszenia, uzyskanie dostępu do Systemu Zamawiającego objętego asystą techniczną lub powdrożeniową - zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia, nieprzewidziana awaria systemu do zgłaszania awarii/usterek, nieprzewidziana awaria poczty elektronicznej lub inne nie przewidziane sytuacje, w których Wykonawca nie może wykonywać prac naprawczych z powodów niezależnych od Wykonawcy.) czy Zamawiający zgodzi się, że do czasu reakcji i do czasu naprawy nie będzie wliczał czasu, kiedy Wykonawca nie może wykonywać czynności naprawczych z powodów niezależnych od Wykonawcy?

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia zapisu w tym zakresie. W Załączniku nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3. podpunkt 1) litera d. zawiera odpowiedź na zadane pytanie, że **w wyjątkowych wypadkach**, za zgodą Zamawiającego, czas usunięcia awarii i usterek Systemu może być uzgadniany pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym wspólnie .

Pytanie nr 6

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 1) litera f. podpunkt ii.

Zamawiający określa, że powiadomienie o usunięciu awarii lub usterki przez Wykonawcę może być przekazane „pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej”.

Pytanie

Czy Wykonawca poprawnie przyjmuje, że wskazanym przez Zamawiającego adresem poczty elektronicznej w przypadku zgłoszeń dokonanych przez dedykowany system do zgłaszania awarii i usterek lub przez pocztę elektroniczną będzie adres poczty elektronicznej osoby dokonującej zgłoszenie a w przypadku zgłoszenia telefonicznego adres ten zostanie wyraźnie określony jako właściwy do powiadomień?

Odpowiedź:

Tak, wskazanym przez Zamawiającego adresem poczty elektronicznej w przypadku zgłoszeń dokonanych przez dedykowany system do zgłaszania awarii i usterek lub przez pocztę elektroniczną będzie adres poczty elektronicznej osoby dokonującej zgłoszenie, a w przypadku zgłoszenia telefonicznego adres ten zostanie wyraźnie określony jako właściwy do powiadomień.

§ 3 ust. 2 pkt 1 lit. f podpunkt ii wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„ii. pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej (adres poczty osoby dokonującej zgłoszenia o awarii lub usterce, a w przypadku telefonicznego zgłoszenia o awarii lub usterce adres wskazany w zgłoszeniu telefonicznym);”

Pytanie nr 7

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 1) litera h.

Zamawiający określa, że w „w przypadku gdy informacja o zakończeniu prac naprawczych zostanie przekazana pocztą elektroniczną, godzina otrzymania wiadomości przez Zamawiającego będzie traktowana jako termin zakończenia prac.”

Pytanie

Zważywszy na fakt, że bez względu na dołożenie należytych starań zarówno Zamawiający jak i Wykonawca mogą nie mieć wpływu na ciągłą i poprawną pracę poczty elektronicznej oraz na fakt, że wysyłanie poczty elektronicznej zaopatrzone jest elektroniczny znacznik czasu wysłania e-maila czy Zamawiający uzna, że czas nadania e-maila będzie właściwym czasem potwierdzającym dokonanie naprawy zgłoszonej awarii lub usterki?

Odpowiedź:

§ 3 ust. 2 pkt 1 lit. h wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„h) w przypadku, gdy informacja o zakończeniu prac naprawczych zostanie przekazana pocztą elektroniczną, godzina otrzymania wiadomości przez Zamawiającego (przyjęcie wiadomości przez serwer pocztowy Zamawiającego) będzie traktowana jako termin zakończenia prac, z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku wystąpienia niezależnych od Wykonawcy problemów z wysłaniem poczty elektronicznej przez Wykonawcę, za godzinę otrzymania wiadomości o zakończeniu prac uznana zostanie godzina poinformowania o tym Zamawiającego za pośrednictwem innego środka łączności np. telefonicznie.

Przesłana informacja o zakończeniu prac naprawczych musi zawierać informację o przyczynie (przyczynach) wystąpienia usterki/awarii. Po otrzymaniu informacji od Wykonawcy Zamawiający potwierdzi niezwłocznie fakt usunięcia zgłoszonej awarii/usterki najpóźniej w następnym dniu roboczym. Brak przekazania potwierdzenia w wymaganym terminie będzie traktowany, jako potwierdzenie zakończenia prac naprawczych. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że awaria/ustereka nie została usunięta w wyniku przeprowadzonych prac, poinformuje o tym niezwłocznie Wykonawcę, a Wykonawca zobowiązany jest do skutecznego usunięcia awarii/usterki, zaś przesłane wcześniej zgłoszenie o zakończeniu prac nie będzie brane pod uwagę. Czas pomiędzy przesłaniem informacji o zakończeniu prac naprawczych a stwierdzeniem przez Zamawiającego, że awaria/ustereka nadal występuje, nie jest wliczany do czasu naprawy.”

Pytanie nr 8

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 1) litera h.

Zamawiający określa, że niezwłocznie potwierdzi fakt usunięcia zgłoszonej awarii/usterki oraz jeżeli Zamawiający stwierdzi, że awaria/ustereka nie została usunięta po wysłaniu przez Wykonawcę informacji o jej usunięciu Wykonawca zobowiązany jest do skutecznego usunięcia awarii/usterki, zaś przesłane wcześniej zgłoszenie o zakończeniu prac nie będzie brane pod uwagę;

Pytanie

Czy Wykonawca prawidłowo przyjmuje, że czas pomiędzy potwierdzeniem usunięcia awarii/usterki i potwierdzeniem przez Zamawiającego, że awaria/ustereka wciąż występuje nie wlicza się do czasu naprawy?

Odpowiedź:

Tak, czas pomiędzy potwierdzeniem usunięcia awarii / usterki a stwierdzeniem przez Zamawiającego, że awaria / ustereka wciąż występuje nie wlicza się do czasu naprawy.

§ 3 ust. 2 pkt 1 lit. h wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„h) w przypadku, gdy informacja o zakończeniu prac naprawczych zostanie przekazana pocztą elektroniczną, godzina otrzymania wiadomości przez Zamawiającego (przyjęcie wiadomości przez serwer pocztowy Zamawiającego) będzie traktowana jako termin zakończenia prac, z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku wystąpienia niezależnych od Wykonawcy problemów z wysłaniem poczty elektronicznej przez Wykonawcę, za godzinę otrzymania wiadomości o zakończeniu prac uznana zostanie godzina poinformowania o tym Zamawiającego za pośrednictwem innego środka łączności np. telefonicznie.

Przesłana informacja o zakończeniu prac naprawczych musi zawierać informację o przyczynie (przyczynach) wystąpienia usterki/awarii. Po otrzymaniu informacji od Wykonawcy Zamawiający potwierdzi niezwłocznie fakt usunięcia zgłoszonej awarii/usterki najpóźniej w następnym dniu roboczym. Brak przekazania potwierdzenia w wymaganym terminie będzie traktowany, jako potwierdzenie zakończenia prac naprawczych. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że awaria/ustereka nie została usunięta w wyniku przeprowadzonych prac, poinformuje o tym niezwłocznie Wykonawcę, a Wykonawca zobowiązany jest do skutecznego usunięcia awarii/usterki, zaś przesłane wcześniej zgłoszenie o zakończeniu prac nie będzie brane pod uwagę. Czas pomiędzy przesłaniem informacji o zakończeniu prac naprawczych a stwierdzeniem przez Zamawiającego, że awaria/ustereka nadal występuje, nie jest wliczany do czasu naprawy.”

Pytanie nr 9

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 1) litera i.

Pytanie.

Prosimy o określenie, kto jest/będzie „upoważnioną przez Zamawiającego osobą” do potwierdzenia zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę?

Odpowiedź:

zgodnie z § 3 ust. 7 wzoru umowy (załącznik nr 10 do SIWZ) zgłoszenia awarii i usterek oprogramowania Systemu ZSI, a także zgłoszenia potrzeb wizyt serwisowych mogą być dokonywane tylko przez wskazane przez Zamawiającego osoby. Osoby te zostaną wskazane pisemnie po podpisaniu umowy. Ponadto, Zamawiający wskaże w umowie ze swojej strony Koordynatora /osobę

kontaktową, która będzie zarządzała dostępami pracowników Zamawiającego do bieżących kontaktów z Wykonawcą i zgłaszania problemów, w tym również potwierdzania prac naprawczych.

Pytanie 10.

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 2)

Znane są przypadki, że Ustawodawca działając w dobrej wierze wprowadza zmiany w obowiązującym prawie z dnia na dzień, nie pozostawiając stosownego czasu vacatio legis. Można tu jako przykład podać zmianę formy świadectwa pracy.

Pytanie

Czy Zamawiający zgodzi się aby w uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego strony (Zamawiający – Wykonawca) ustaliły realny termin wprowadzenia zmian wynikających ze zmian prawa a zgoda musi mieć formę pisemną (poczta elektroniczna, wpis w elektronicznym systemie zgłoszeń)?

Odpowiedź:

W uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego strony (Zamawiający – Wykonawca) ustalą realny termin wprowadzenia zmian wynikających ze zmian prawa a zgoda będzie miała formę wpisu w elektronicznym systemie zgłoszeń.

§ 3 ust. 3 pkt 1 wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„1) zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni kalendarzowych, przyjmuje się, że zmiany zostaną wykonane w okresie 30 dni kalendarzowych od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem Systemu ZSI do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w Systemie ZSI nie później niż z dniem ich wejścia w życie. W uzasadnionych przypadkach Strony uzgodnią realny termin wprowadzenia zmian, a zgoda Zamawiającego na zmianę terminu będzie miała formę wpisu w elektronicznym systemie zgłoszeń.”

Pytanie nr 11

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 2)

Pytanie

Czy Zamawiający rozumie poprzez sformułowanie „dostarczanie nowych wersji oprogramowania” również asystę techniczną Wykonawcy przy wgrywaniu/instalacji dostarczonych nowych wersji oprogramowania czy też Zamawiający rozumie wyłącznie dostarczenie tego oprogramowania do samodzielnego wgrania/instalacji przez Zamawiającego?

Odpowiedź:

Poprzez sformułowanie „dostarczanie nowych wersji oprogramowania” Zamawiający rozumie wyłącznie dostarczenie tego oprogramowania wraz z instrukcją do samodzielnego wgrania / instalacji przez Zamawiającego z możliwością uzyskania wsparcia przy wgrywaniu / instalacji w ramach wykorzystania godzin serwisowych.

Pytanie nr 12

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 3) litera b)

Zamawiający określił limit porad telefonicznych i zgłoszeń helpdesk na nie mniej niż 80 godzin na rok.

Pytanie

Prosimy o określenie maksymalnego limitu godzin przeznaczonego na porady telefoniczne i zgłoszenia helpdesk

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga limitu porad telefonicznych i zgłoszeń helpdesk na nie mniej niż 80 godzin na rok. Maksymalny limit jest zależny jedynie od Wykonawcy. Zamawiający nie widzi uzasadnienia ograniczania maksymalnej liczby godzin możliwej do zaoferowania przez Wykonawcę.

Pytanie nr 13

Dotyczy Załącznik nr 8 do SIWZ, Opis przedmiotu zamówienia. Punkt 5. Warunki świadczenia usług opieki powdrożeniowej i usług wsparcia serwisowego ustęp 3 podpunkt 4) Dodatkowe objaśnienia

Pytanie

1) Czy Zamawiający zgodzi się, że do czasu reakcji nie wlicza się czasu, na który nie ma wpływu Wykonawca i nie może w tym czasie wykonywać czynności naprawczych ze względu na przyczyny niezależne od Wykonawcy?

2) Czy Zamawiający zgodzi się, że do czasu naprawy zalicza się wyłącznie czas pracy Wykonawcy i nie wlicza się czasu, kiedy Wykonawca nie mógł wykonywać czynności naprawczych ze względu na przyczyny niezależne od Wykonawcy?

Odpowiedź:

1) Zamawiający stoi na stanowisku, że czas reakcji nie podlega wyłączeniom.

2) zgodnie z treścią wzoru umowy, Wykonawca odpowiada za działania osób, z których korzysta przy realizacji poszczególnych zadań. Nie odpowiada za działania siaty wyższej. Zamawiający nie wyraża zgody, aby do czasu naprawy nie wliczać czasu, kiedy wykonawca nie mógł wykonywać czynności naprawczych ze względu na przyczyny niezależne od Wykonawcy?

Pytanie nr 14

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 1. Punkt 4.

Zamawiający określa, że „Miejscem wykonania przedmiotu Umowy jest siedziba Zamawiającego.” Ze względu na krótkie czasy reakcji i naprawy oraz powszechnie stosowaną metodą naprawy

zgłaszanych awarii/usterek (również przez wielu innych producentów oprogramowania) jest naprawa zdalna w uzgodniony sposób (szyfrowane połączenia, przydzielone loginy/hasła itp.) zasadnym się wydaje, aby naprawa zgłoszonych awarii/usterek mogła być realizowana przede wszystkim w sposób zdalny przez autoryzowanych konsultantów Wykonawcy. W ten sposób znacząco skraca się czas naprawy. W przypadku, kiedy naprawa zdalna nie będzie możliwa zostanie dokonana w siedzibie Zamawiającego.

Pytanie

Czy Zamawiający zgodzi się aby naprawy zgłaszanych awarii/usterek wykonywane były zdalnie a wyłącznie w uzasadnionych przypadkach, kiedy zdalna naprawa nie jest możliwa, Wykonawca dokona naprawy w siedzibie Zamawiającego?

Odpowiedź:

Tak, Zamawiający dopuszcza realizację przedmiotu zamówienia zdalnie.

§ 1 ust. 4 wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„4. Miejscem wykonania przedmiotu Umowy jest siedziba Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania przedmiotu Umowy zdalnie.”

Pytanie nr 15

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 3. Podstawowe parametry usługi. Punkt 2, podpunkt 1) litera a) do litery c)

Są określone sytuacje, w których prace naprawcze Wykonawcy nie mogą być realizowane z przyczyn leżących poza Wykonawcą. Na przykład są to sytuacje w przypadku działania siły wyższej ale także, może to być czas na oczekiwanie na odpowiedź Zamawiającego na dodatkowe pytania dotyczące uszczegółowienia zgłoszenia, uzyskanie dostępu do Systemu Zamawiającego objętego asystą techniczną lub powdrożeniową - zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia, nieprzewidziana awaria systemu do zgłaszania awarii/usterek, nieprzewidziana awaria poczty elektronicznej lub inne nie przewidziane sytuacje, w których Wykonawca nie może wykonywać prac naprawczych z powodów niezależnych od Wykonawcy.

Pytanie

Czy Zamawiający zgodzi się, że do czasu reakcji i do czasu naprawy nie będzie wliczał czasu, kiedy Wykonawca nie może wykonywać czynności naprawczych z powodów niezależnych od Wykonawcy?

Odpowiedź:

w § 10 wzoru umowy dodaje się ust. 7 w brzmieniu:

„7. Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za opóźnienia w takiej części w jakiej wystąpią z winy Zamawiającego.”

Pytanie nr 16

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 3. Podstawowe parametry usługi. Punkt 2,

podpunkt 1) litera f) ustęp ii.

Pytanie

Prosimy o określenie właściwego adresu poczty elektronicznej do dokonywania powiadomień o usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterki.

Odpowiedź:

W przypadku zgłoszeń dokonanych przez dedykowany system do zgłaszania awarii i usterek lub przez pocztę elektroniczną będzie adres poczty elektronicznej osoby dokonującej zgłoszenie, a w przypadku zgłoszenia telefonicznego adres ten zostanie wyraźnie określony jako właściwy do powiadomień.

§ 3 ust. 2 pkt 1 lit. f podpunkt ii wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„ii. pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej (adres poczty osoby dokonującej zgłoszenia o awarii lub usterce, a w przypadku telefonicznego zgłoszenia o awarii lub usterce adres wskazany w zgłoszeniu telefonicznym);”

Pytanie nr 17

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 3. Podstawowe parametry usługi. Punkt 2, podpunkt 1) litera h)

Może się zdarzyć, że z przyczyn niezależnych od Zamawiającego i/lub Wykonawcę informacja o zakończeniu prac naprawczych dotrze na adres wskazany przez Zamawiającego z opóźnieniem lub zostanie odebrana przez Zamawiającego z opóźnieniem z przyczyn niezależnych od Zamawiającego.

Poczta elektroniczna opatrzona jest elektronicznym znakiem daty i czasu i znacznik ten jest dodawany do poczty elektronicznej niezależnie.

Zamawiający określa również, że w przypadku, kiedy naprawa nie spowodowała poprawnej pracy Systemu i zgłoszona awaria/ustereka jest wciąż nie usunięta powiadomi o tym Wykonawcę i czas zakończenia naprawy nie liczy się i Wykonawca musi dokonać skutecznej naprawy.

Pytanie.

Czy Zamawiający zgodzi się aby jako datę/godzinę otrzymania potwierdzenia przyjąć elektroniczny znacznik wysłania takiego powiadomienia przez Wykonawcę?

Czy Zamawiający zgodzi się aby czas pomiędzy wysłaniem informacji o dokonaniu naprawy a powiadomieniem, że naprawa była nie skuteczna nie był wliczany do czasu naprawy ponieważ w tym czasie Wykonawca nie wiedział, że musi w dalszym ciągu prowadzić czynności naprawcze?

Odpowiedź:

Tak, Zamawiający zgodzi się aby czas pomiędzy wysłaniem informacji o dokonaniu naprawy a powiadomieniem, że naprawa była nie skuteczna nie był wliczany do czasu naprawy ze względu na to, iż w tym czasie Wykonawca nie wiedział, że musi w dalszym ciągu prowadzić czynności naprawcze.

Patrz także odpowiedź na pytanie 8 (zmiana w § 3 ust. 2 punkt 1 lit. h wzoru umowy).

Pytanie nr 18

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 3. Podstawowe parametry usługi. Punkt 2, podpunkt 1) litera i)

Pytanie

Prosimy o określenie kto jest upoważnioną przez Zamawiającego osobą do wydawania potwierdzenia zakończenia prac naprawczych?

Odpowiedź:

Odpowiedź na pytanie jest zawarta w odpowiedzi na pytanie 9.

Pytanie nr 19

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 3. Podstawowe parametry usługi. Punkt 3 podpunkt 1).

Wykonawca dokłada starań aby dostarczać zmiany oprogramowania wynikające ze zmian w powszechnie obowiązującym prawie. Jednakże zdarzają się sytuacje kiedy Ustawodawca wprowadza zmiany w prawie nie dając minimalnego Vacatio Legis powodując tym nie możliwość wypełnienia zapisów prawnych przez podmioty prawa.

Najbardziej znanym przypadkiem takich zmian w ostatnim okresie były zmiany dotyczące formatu świadectwa pracy oraz inne zmiany dotyczące np. transmisji danych (jpk) itp.

Pytanie

Czy Zamawiający zgodzi się aby w szczególnych, uzasadnionych przypadkach strony uzgodniły realny termin dokonania w oprogramowaniu zmian wynikających z wprowadzonych zmian w powszechnie obowiązującym prawie?

Odpowiedź:

Odpowiedź na pytanie jest zawarta w odpowiedzi na pytanie 10.

Pytanie nr 20

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 3. Podstawowe parametry usługi. Punkt 4

Pytanie

Prosimy o określenie maksymalnego limitu konsultacji w każdym roku obowiązywania Umowy.

Odpowiedź:

Odpowiedź na pytanie jest zawarta w odpowiedzi na pytanie 12.

Pytanie nr 21

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 3. Podstawowe parametry usługi. Punkt 8

Pytanie

Czy w przypadku wykonania prac asysty technicznej, w szczególności prac naprawczych zgłoszonych awarii/usterek oraz konsultacji opieki serwisowej wystarczającym dokumentem potwierdzającym wykonanie takich prac i konsultacji będzie raport z systemu zgłoszeń?

Raport ten Zamawiający może generować samodzielnie lub Wykonawca dostarczy taki raport w formie pliku lub w formie papierowej. Raport będzie zawierał: datę zgłoszenia, datę rozpoczęcia prac naprawczych, datę zakończenia prac naprawczych, ilość czasu, temat zgłoszenia oraz numer zgłoszenia w systemie zgłoszeń. Zamawiający ma dostęp do systemu zgłoszeń 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu przez 365(6) dni w roku.

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza generowanie raportu z systemu zgłoszeń pod warunkiem zachowania wymagań zawartych w umowie i załączniku nr 1 do umowy. Sposób wytworzenia raportu (generowany z systemu, wypisywany ręcznie, itd.) pozostaje w gestii Wykonawcy. Z punktu widzenia Zamawiającego istotne są obowiązek wygenerowania raportu spoczywający na Wykonawcy oraz zgodność co do liczby i rodzaju realizowanych zadań oraz wspólne potwierdzenie tych informacji zarówno przez Zamawiającego jak i Wykonawcę.

§ 3 ust. 8 wzoru umowy otrzymuje brzmienie:

„8. Dokumentem potwierdzającym wykonanie prac, o których mowa w § 1 ust 2 pkt 1 Umowy, będzie Sprawozdanie miesięczne z przebiegu świadczenia usług, obejmujące całość zrealizowanych w danym miesiącu prac, sporządzone przez Wykonawcę zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy i podpisane przez Strony. Sprawozdanie może mieć formę raportu generowanego z systemu zgłoszeń awarii i usterek pod warunkiem, iż raport będzie zawierał co najmniej informacje wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy.”

Pytanie nr 22.

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 8. Gwarancja jakości. Punkt 2

Pytania

1) Prosimy o określenie rodzaju poprawek, których dotyczy ten punkt.

2) Zamawiający w § 3 punkt 2 litera a) do litery c) określa czasy napraw dla zgłaszanych awarii/usterek. Prosimy o określenie, która definicja czasu naprawy jest właściwa, określona w § 3 punkt 2 litera a) do litery c) czy § 8. punkt 2?

Odpowiedź

- 1) Zamawiający rozumie przez „poprawki” rodzaj poprawek dotyczący działań przywołanych w § 8. Gwarancja jakości. Punkt 1.
- 2) Dla naprawy zgłoszonej do Wykonawcy czas realizacji naprawy jest opisany w § 3 punkt 2 litera a) do litery c); natomiast w § 8 punkt 2 jest opisany czas realizacji awarii i usterek wynikający z niewłaściwego wykonania przedmiotu umowy, czyli z niewłaściwej realizacji prac wykonanych w ramach usuwania awarii. Nie są to tożsame czasy i nie dotyczą tego samego zgłoszenia. W § 3

punkt 2 są zgłoszenia awarii i usterek, natomiast w § 8 punkt 2 są zgłoszenia reklamacji do wykonanych napraw.

Pytanie 23.

Dotyczy Załącznik nr 10 do SIWZ. Wzór Umowy. § 10. Kary umowne. Punkt 1. Podpunkt 1) i 2)

Zamawiający określa czasy naprawy w godzinach roboczych oraz określa czas dostępności centrum zgłoszeń Wykonawcy pomiędzy 8:00 i 16:00 od poniedziałku do piątku w dni robocze. Natomiast naliczanie kar umownych dotyczy każdej rozpoczętej godziny opóźnienia co oznacza, że Zamawiający oczekuje, że również w czasie po godzinie 16:00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy Wykonawca będzie wykonywał czynności naprawczych. Naprawa awarii/usterek jest czynnością interaktywną wymagającą współpracy pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą.

Prosimy o zwrócenie uwagi także, że sama kara umowna ma charakter stymulujący dla pracy Wykonawcy dlatego prosimy o możliwość racjonalizacji kar umownych za usunięcie awarii i usterek. W zupełności rozumiemy, że intencją Zamawiającego jest posiadanie narzędzia regresyjnego, które zminimalizuje ryzyko wystąpienia wady i wpłynie stymulująco na Wykonawcę w celu bezzwłocznego zajęcia się zgłoszeniem i ewentualnego wykonania naprawy. Takim narzędziem jest kara umowna, która w swym charakterze powinna adekwatnie oddziaływać na prace Wykonawcy.

Zgodnie z Kodeksem cywilnym kara umowna powinna mieć charakter odszkodowawczy, a nie prewencyjny. Ustalając wysokość kar umownych strony powinny brać pod uwagę jej zasadniczo kompensacyjny charakter.

Pragniemy podkreślić, że intencją Wykonawcy jest dostarczenie Systemu bez wad a gdyby takie nastąpiły usunięcie tych wad w możliwie najkrótszym czasie tak aby Zamawiający mógł pracować w pełni sprawnym systemie.

Pytania

1) Czy Zamawiający zgodzi się, że kary umowne określone w § 10 punkt 1. Podpunkt 1) i podpunkt 2) dotyczą opóźnienia za każdą godzinę roboczą?

Odpowiedź

Definicja godziny roboczej jest w par. 3 ust. 2 pkt 1 lit a podpunkt i. Zamawiający nie wprowadza zmian w tym zakresie.

2) Czy Zamawiający zgodzi się, że do czasu reakcji zalicza się wyłącznie czas pracy Wykonawcy?

Odpowiedź:

Czas reakcji nie jest tożsamy z czasem na usunięcie awarii. Dlatego do czasu reakcji nie będzie zaliczany czas pracy Wykonawcy. Zamawiający nie wprowadza zmian w tym zakresie.

3) Czy Zamawiający zgodzi się, że do czasu naprawy wlicza się pracy Wykonawcy, w którym może bez

zbędnej zwłoki wykonywać czynności naprawcze?

Odpowiedź:

Czas na usunięcie awarii jest określony (zależnie od rodzaju awarii) w par. 3 ust. 2 wzoru umowy. Umowa dopuszcza także możliwość wydłużenia tego czasu w określonym przypadku. Zamawiający nie wprowadza zmian w tym zakresie.

4) Czy Zamawiający zgodzi się na zmniejszenie wysokości kary umownej określonej w § 10 punkt 1. Podpunkt 1) do wartości 25 zł za każdą godzinę roboczą opóźnienia?

Odpowiedź:

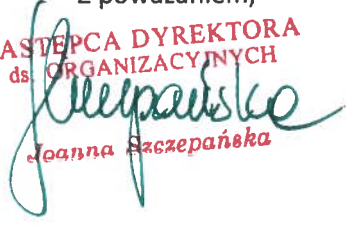
chodzi zapewne o par. 10 ust. 1 pkt 2. Wysokość kar umownych jest podyktowana istotnością systemu dla Zamawiającego. Zapis pozostaje bez zmian.

5) Czy Zamawiający zgodzi się na zmniejszenie wysokości kary umownej określonej w § 10 punkt 1. Podpunkt 2) do wartości 50 zł za każdą godzinę roboczą opóźnienia?

Odpowiedź:

chodzi zapewne o par. 10 ust. 1 pkt 3. Wysokość kar umownych jest podyktowana istotnością systemu dla Zamawiającego. Zapis pozostaje bez zmian.

Powyższe odpowiedzi na pytania oraz wzór umowy uwzględniający odpowiedzi na pytania (po zmianie) stanowią integralną część SIWZ i są wiążące dla wszystkich Wykonawców. Tym samym, Wykonawcy są zobowiązani uwzględnić je, składając oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie przedmiotowego zadania. Pozostałe zapisy SIWZ nie ulegają zmianie.

Z poważaniem,

ZASTĘPCA DYREKTORA
ds. ORGANIZACYJNYCH
Joanna Szczepańska