

Warszawa, 25 września 2020 r.

L.dz /ITS/ZP /2020

ODPOWIEDZI NA PYTANIA

Dotyczy: zamówienia na „Świadczenie usług opieki serwisowej i powdrożeniowej Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP dla Instytutu Transportu Samochodowego” - nr sprawy: SZ-222/63/20

Zamawiający, Instytut Transportu Samochodowego działając na podstawie art. 38 ust. 2 i 4 ustawy Pzp przekazuje odpowiedzi na pytania Wykonawców zadane w przedmiotowym postępowaniu oraz zmiany treści SIWZ:

Pytanie 1:

W związku z opublikowaną treścią: Załącznik nr 5 do SIWZ w § 2 ust. 5. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, iż posiada niczym nieograniczone prawa do udzielania licencji na oferowane rozwiązania (...),

Użycie w treści umowy oznaczeń wskazujących na wyroby konkretnych producentów nie tylko, że ogranicza krąg potencjalnych wykonawców zdolnych do wykonania zamówienia, ale dodatkowo powoduje, iż producent wyrobu wskazany w umowie znajduje się w uprzywilejowanej sytuacji w stosunku do pozostałych Wykonawców. Takie wskazania mogą bowiem faworyzować w sposób nieuprawniony zarówno producenta, jak i inne podmioty pozostające z nimi w stałych stosunkach gospodarczych, co wyczerpuje przesłanki do postawienia zarzutu naruszenia art. 29 ust. 2 i art. 7 ust. 1 ustawy Pzp.

W związku z powyższym kierujemy do Zamawiającego pytanie, czy Zamawiający dopuszcza udzielenie zamówienia Wykonawcy innemu niż producent oprogramowania SIMPLE ERP, który nie dysponuje prawem do udzielania licencji na oprogramowanie SIMPLE ERP?

Odpowiedź 1:

W treści umowy użyto nazwy systemu informatycznego, który funkcjonuje u Zamawiającego. Opieka serwisowa i powdrożeniowa dotyczy Oprogramowania oraz systemu informatycznego SIMPLE.ERP wdrożonego i funkcjonującego już u Zamawiającego. Dlatego wymagamy, aby proponowane rozwiązanie były dedykowane do obsługi obecnego Oprogramowania oraz systemu informatycznego SIMPLE.ERP. Aby Wykonawca mógł prawidłowo przygotować ofertę niezbędne jest wskazanie istniejących zasobów Zamawiającego w tym zakresie. § 2 ust. 5 dotyczy **licencji na oferowane przez**

Wykonawców **rozwiązania** w zakresie obsługi serwisowej i powdrożeniowej. Nie ma w tym punkcie wskazanego konkretnego rozwiązania ani Wykonawcy, a co za tym idzie, nie ma ograniczenia konkurencyjności w tym zakresie. Rozwiązania te muszą być jednak kompatybilne z istniejącym Oprogramowaniem oraz systemem informatycznym SIMPLE.ERP oraz muszą gwarantować ciągłość pracy Zamawiającego, co jest niezbędne do tego, by Zamawiający mógł prowadzić swoją działalność w sposób niezakłócony.

Pytanie 2:

W związku z podejrzeniem wystąpienia przesłanek wyczerpujących postawienie zarzutu naruszenia art. 29 ust. 2 i art. 7 ust. 1 ustawy Pzp., dotyczącego opublikowanej treści Załącznika nr 5 do SIWZ w § 2 ust. 5., kierujemy pytanie do Zamawiającego czy Zamawiający dopuszcza wykreślenie § 2 ust. 5. z w/w załącznika?

Odpowiedź 2:

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie § 2 ust. 5 umowy.

Pytanie 3:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

1. Oprogramowaniu – należy przez to rozumieć wszelkie oprogramowanie komputerowe (systemowe, bazodanowe, pomocnicze), którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci, niezbędne do prawidłowej pracy Systemu informatycznego SIMPLE.ERP, w tym w szczególności: oprogramowanie wszystkich obszarów funkcjonalnych, oprogramowanie bazodanowe, systemy operacyjne serwerów, aplikacje biurowe, systemy operacyjne na stacjach roboczych;

Pytanie:

Czy intencją Zamawiającego jest objęcie opieką również oprogramowania bazodanowego, systemów operacyjnych serwerów, aplikacji biurowych, systemów operacyjnych na stacjach roboczych? Według Wykonawcy takie wymagania znacznie wykraczają poza standardowe parametry świadczenia usług serwisowych i zobowiązują Wykonawcę do objęcia opieką serwisową oprogramowania osób trzecich, których dokładna specyfikacja nie została określona przez Zamawiającego. Wnosimy, aby zakres usług został ograniczony do Systemu informatycznego SIMPLE.ERP w następujących obszarach funkcjonalnych (modułach):

a) finanse i księgowość, b) majątek trwały, c) zakupy i sprzedaż, d) logistyka, e) budżetowanie i analizy ekonomiczne, f) kadry i płace (w tym obsługa PPK oraz portal pracownika) g) zarządzanie projektami, h) obsługa certyfikatów i) obrót towarowy oraz produkcja;

Odpowiedź 3:

Zamawiający wymaga, aby opieką zostało objęte wyłącznie oprogramowanie dostarczone na etapie wdrożenia i niezbędne do prawidłowej pracy Systemu informatycznego SIMPLE.ERP. Istnieje możliwość zapoznania się dokumentacją wdrożenia, po wcześniejszym umówieniu się z Zamawiającym. System jest uruchomiony na wydzielonym, dedykowanym temu rozwiązaniu serwerze.

Pytanie 4:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

1) Awaria (błąd krytyczny) rozumiana jest jako zaprzestanie działania lub poważne zakłócenie pracy Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP uniemożliwiające korzystanie z nich. Każde nieprawidłowe działanie modułu obsługi certyfikatów w zakresie:

- a. wykonania wydruku protokołów egzaminacyjnych,
- b. wykonania wydruku zawiadomień o terminie egzaminu,
- c. wydruku decyzji powołania komisji egzaminacyjnej,
- d. wydruku certyfikatów,
- e. wydruku pism z wynikiem egzaminów,
- f. wykonania edycji danych egzaminu,
- g. wykonania edycji danych protokołu egzaminacyjnego,
- h. przypisania wyników egzaminu,
- i. wykonania doboru kandydatów do protokołu,
- j. błędów połączenia z odpowiednimi dla tych czynności bazami danych w systemie

oraz każde nieprawidłowe działanie modułu kadry i płace w zakresie:

- k. wyliczenia podstawowej listy płac,
- l. wyliczenia list projektowych,
- m. wyliczenia rachunku z tytułu umowy cywilno-prawnej,
- n. wydruku listy płac, rachunku z tytułu umowy cywilno-prawnej,
- o. „Wypłacenia” listy podstawowej lub listy projektowej,
- p. rozliczenia karty czasu pracy wraz z zapisem w danych wg formatki,
- q. wygenerowania przelewów na podstawie wypłaconej listy płac,
- r. generowania świadectwa pracy i skierowania na badania profilaktyczne,
- s. prawidłowego naliczania i rozliczania urlopów

oraz każde nieprawidłowe działanie modułu finanse i księgowość w zakresie:

- t. generowania i wysyłania podpisanego elektronicznie do Urzędu Skarbowego - JPK VAT,
 - u. wgrywania wyciągów bankowych z banku do systemu informatycznego SIMPLE.ERP następnie do modułu certyfikatów,
 - v. generowania dokumentu sprzedaży – faktur VAT w module certyfikatów i przesyłania do systemu informatycznego SIMPLE.ERP,
- kwalifikowane jest jako awaria.

Pytanie:

Uprzejmie prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający definiuje Awarię jako zaprzestanie działania lub poważne zakłócenie pracy Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP uniemożliwiające korzystanie z nich, nie zaś każde nieprawidłowe działanie modułu.

W celu doprecyzowania, wnosimy o wykreślenie zwrotów „Każde nieprawidłowe działanie modułu”. Dotychczasowe brzmienie sugeruje, że jako awarię może być traktowane każde nieprawidłowe działania modułu we wskazanym zakresie niezależnie od wagi tej nieprawidłowości. Nadto, Wykonawca podkreśla, że uchybienia w wyszczególnionych w przepisach funkcjonalnościach modułu kadry i płace i finanse i księgowość, mogłyby potencjalnie uzasadniać podwyższoną kwalifikację zgłoszenia tylko wtedy, jeśli ich nieprawidłowe działanie wpływa na możliwość wykonania przez Zamawiającego obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, a tego rodzaju zależność istnieje w przypadku nie usunięcia danych nieprawidłowości w określonych dniach miesiąca, na które przypada realizacja tych obowiązków. W związku z tym Wykonawca wnosi do ograniczenia kwalifikacji tego rodzaju zgłoszeń jako Awarii, jeśli zostanie spełniona dodatkowa przesłanka.

Nadto, Wykonawca prosi o potwierdzenie, że czas naprawy Awarii zostanie zatrzymany z chwilą wprowadzenia obejścia, tj. zmiany pozwalającej na wykonanie procesu w sposób zgodny z przepisami prawa, z zastrzeżeniem, że zastosowanie obejścia nie będzie zwalniało Wykonawcy od obowiązku dokonania naprawy.

Wreszcie, Wykonawca wnosi o rozważenie zastosowania trójstopniowego – powszechnie stosowanego w umowach tego rodzaju podziału wad na kategorie zgłoszeń i objęcie definicją wady krytycznej zdania pierwszego tj. Awaria (błąd krytyczny) rozumiana jest jako zaprzestanie działania lub poważne zakłócenie pracy Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP uniemożliwiające korzystanie z nich oraz objęcie definicją wady o kategorii pośredniej pozostałych wad wymienionych w punkcie 1).

Odpowiedź 4:

Zamawiający celowo wyszczególnił obszary, dla których wymaga bezzwłocznej reakcji na występujące nieprawidłowości. W związku z powyższym zapis ten pozostaje w brzmieniu pierwotnym.

Pytanie 5:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

7. Wykonawca zobowiązuje się usunąć zgłoszoną:

- 1) awarię – w czasie 6 godzin roboczych pracy Zamawiającego;
- 2) usterkę – w czasie 38 godzin roboczych pracy Zamawiającego.

Pytanie:

Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby w uzasadnionych przypadkach wydłużyć czasy naprawy awarii oraz usterek Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP do terminu ustalonego przez strony?

Odpowiedź 5:

Zamawiający wyraża zgodę na dodanie zapisu o treści: „Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego z prośbą o wydłużenie terminu naprawy awarii lub usterki Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP, wskazując termin naprawy oraz argumentując powód jego przedłużenia, jednak możliwość wydłużenia tego terminu uzależniona jest od wyrażenia zgody Zamawiającego na proponowane rozwiązanie.

Pytanie 6:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

1. W ramach świadczenia Usługi, Wykonawca zobowiązuje się do usuwania na swój koszt wszelkich awarii i usterek Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP, przy czym:

1) Awaria (błąd krytyczny) rozumiana jest jako zaprzestanie działania lub poważne zakłócenie pracy Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP uniemożliwiające korzystanie z nich. Każde nieprawidłowe działanie modułu obsługi certyfikatów w zakresie:

- a. wykonania wydruku protokołów egzaminacyjnych,
- b. wykonania wydruku zawiadomień o terminie egzaminu,
- c. wydruku decyzji powołania komisji egzaminacyjnej,
- d. wydruku certyfikatów,
- e. wydruku pism z wynikiem egzaminów,
- f. wykonania edycji danych egzaminu,

g. wykonania edycji danych protokołu egzaminacyjnego,
h. przypisania wyników egzaminu,
i. wykonania doboru kandydatów do protokołu,
j. błędów połączenia z odpowiednimi dla tych czynności bazami danych w systemie oraz każde nieprawidłowe działanie modułu kadry i płace w zakresie:
k. wyliczenia podstawowej listy płac,
l. wyliczenia list projektowych,
m. wyliczenia rachunku z tytułu umowy cywilno-prawnej,
n. wydruku listy płac, rachunku z tytułu umowy cywilno-prawnej,
o. „Wypłacenia” listy podstawowej lub listy projektowej,
p. rozliczenia karty czasu pracy wraz z zapisem w danych wg formatki,
q. wygenerowania przelewów na podstawie wypłaconej listy płac,
r. generowania świadectwa pracy i skierowania na badania profilaktyczne,
s. prawidłowego naliczania i rozliczania urlopów
oraz każde nieprawidłowe działanie modułu finanse i księgowość w zakresie:
t. generowania i wysyłania podpisanego elektronicznie do Urzędu Skarbowego - JPK VAT,
u. wgrywania wyciągów bankowych z banku do systemu informatycznego SIMPLE.ERP następnie do modułu certyfikatów,
v. generowania dokumentu sprzedaży – faktur VAT w module certyfikatów i przesyłania do systemu informatycznego SIMPLE.ERP,
kwalifikowane jest jako awaria.

2) Usterka (błąd normalny) rozumiana jest jako ograniczenie działania lub zakłócenie pracy Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP, jego obszaru funkcjonalnego, utrudniające korzystanie z nich.

Pytanie:

Prosimy o potwierdzenie, że wymóg naprawy awarii i usterek nie dotyczy przypadków, w których ich przyczyna nie leży po stronie Wykonawcy.

Odpowiedź 6:

Naprawa awarii i usterek dotyczy przypadków, których вина leży po stronie Wykonawcy, lub na skutek nieprawidłowego działania Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP.

Pytanie 7:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

7. Wykonawca zobowiązuje się usunąć zgłoszoną:

- 1) awarię – w czasie 6 godzin roboczych pracy Zamawiającego;
- 2) usterkę – w czasie 38 godzin roboczych pracy Zamawiającego.

Pytanie:

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 7:

Czas naprawy liczony jest od momentu zgłoszenia awarii lub usterki.

Pytanie 8:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

9. Wykonawca zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu informację o usunięciu awarii lub usterki niezwłocznie po jej usunięciu:

2) pocztą elektroniczną, na adres osoby zgłaszającej awarię lub usterkę oraz niezależnie na adres e-mail: info@its.waw.pl - w przypadku usunięcia awarii lub usterki w sposób określony w ust. 5 pkt 2.

Pytanie:

Czy Zamawiający uzna ten punkt za spełniony, jeżeli informację o usunięciu awarii lub usterki Wykonawca przekaze za pośrednictwem dedykowanej platformy internetowej do obsługi zgłoszeń, do której Zamawiający będzie posiadał stały dostęp.

Odpowiedź 8:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 9:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

11. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia poniesionych przez Zamawiającego kosztów działań, o których mowa w ust. 10, z bieżącego wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę. Pozostałe koszty będą płatne w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Wykonawcę pisemnego wezwania do ich zapłaty, zawierającego potwierdzenie poniesienia tych kosztów. Zapłata kosztów nie zwalnia Wykonawcy z należytego wypełnienia innych zobowiązań określonych w Umowie.

Pytanie:

Prosimy o doprecyzowanie, jakie „pozostałe koszty” Zamawiający ma na myśli. Umowa przewiduje nałożenie sankcji na Wykonawcę w postaci kar umownych, co zostało zdefiniowane w Umowie.

Brak jednoznacznej definicji ewentualnych dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę, stwarza bliżej nieokreślone ryzyka, które mają znaczący wpływ na cenę ofertową. W celu optymalizacji ceny ofertowej wnosimy o wykreślenie zapisu.

Odpowiedź 9:

Okoliczności wystąpienia takiej sytuacji zostały opisane w ust. 10 Załącznika nr 1 do SIWZ, OPZ. Takim kosztem może być np. zlecenie usunięcia awarii lub usterki podmiotowi trzeciemu.

Pytanie 10:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

1. W ramach świadczenia Usługi, Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania w sprawności eksploatacyjnej Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP, jego obszarów funkcjonalnych, w zakres, którego wchodzi:

1) aktualizowanie Oprogramowania oraz systemu informatycznego SIMPLE.ERP przez wprowadzanie poprawek, zmian i nowszych wersji w terminie 20 dni roboczych od daty ich opublikowania w dniu uzgodnionym z Zamawiającym lub – za zgodą Zamawiającego – w innym terminie, przy czym w dniu wygaśnięcia umowy, wymagane jest, aby zainstalowana była ostatnia opublikowana wersja,

Pytanie I:

Czy Zamawiający uzna ten punkt za zrealizowany, jeśli wymagane aktualizacje zostaną udostępnione przez Wykonawcę poprzez dedykowany portal internetowy?

Odpowiedź 10.I:

Zamawiający nie wyraża zgody na takie rozwiązanie.

Pytanie II:

Czy Zamawiający po uprzednim przeszkoleniu, oraz ewentualnym doraźnym wsparciu Wykonawcy dopuszcza możliwość, samodzielnej instalacji dostarczonych przez Wykonawcę pakietów serwisowych i aktualizacji zawierających poprawki oprogramowania?

Odpowiedź 10.II:

Zamawiający nie dopuszcza takiej możliwości.

Pytanie 11:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

2. W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne oraz dostęp do aktualizacji Oprogramowania, którego producentem jest podmiot inny niż Wykonawca.

Pytanie:

W celu optymalizacji ceny ofertowej, wnosimy, aby wsparcie techniczne oraz dostęp do aktualizacji Wykonawca zobowiązany był zapewnić do Systemu informatycznego SIMPLE.ERP w następujących obszarach funkcjonalnych (modułach):

a) finanse i księgowość, b) majątek trwały, c) zakupy i sprzedaż, d) logistyka, e) budżetowanie i analizy ekonomiczne, f) kadry i płace (w tym obsługa PPK oraz portal pracownika) g). zarządzanie projektami, h) obsługa certyfikatów i) obrót towarowy oraz produkcja;

Odpowiedź 11:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 12:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

3. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Zamawiającego o wszystkich nowych wersjach Oprogramowania, systemu informatycznego SIMPLE.ERP, jego obszarów funkcjonalnych, wraz z przedstawieniem wykazu zmian dokonywanych tymi nowymi wersjami, pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@its.waw.pl.

Pytanie:

Czy Zamawiający uzna ten punkt za spełniony, jeżeli informację o wszystkich nowych wersjach Oprogramowania, systemu informatycznego SIMPLE.ERP, jego obszarów funkcjonalnych, wraz z przedstawieniem wykazu zmian dokonywanych tymi nowymi wersjami Wykonawca przekaże za pośrednictwem dedykowanej platformy internetowej do obsługi zgłoszeń, do której Zamawiający będzie posiadał stały dostęp.

Odpowiedź 12:

Zamawiający wyraża zgodę.

Pytanie 13:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

4. W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu opiekę administracyjną nad Oprogramowaniem, systemem informatycznym SIMPLE.ERP jego obszarami funkcjonalnymi obejmującą zarządzanie użytkownikami oraz ich uprawnieniami, bieżące monitorowanie stanu Oprogramowania, systemu informatycznego SIMPLE.ERP jego obszarów funkcjonalnych, wprowadzanie odpowiednich zmian w ich konfiguracji, prowadzenie nadzoru nad zachowaniem bezpieczeństwa danych oraz ich integralności i zabezpieczeniem danych przed ich utratą, tworzenie kopii bezpieczeństwa oraz odtwarzanie Oprogramowania, systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych po wystąpieniu awarii.

Pytanie:

W oparciu o naszą wiedzę i doświadczenie, a także mając na uwadze optymalizację ceny ofertowej, pragniemy zauważyć, iż opiekę administracyjną najczęściej sprawują Administratorzy ze strony Zamawiającego, a rola Wykonawcy w tym zakresie jest ograniczona do wsparcia w tym procesie Administratorów Zamawiającego w przypadku zgłoszenia takiego zapotrzebowania przez Zamawiającego.

Odpowiedź 13:

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy.

Pytanie 14:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ

5. W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania okresowej kontroli stanu Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP nie rzadziej niż raz na okres rozliczeniowy. Wykonawca niezwłocznie po zakończeniu okresowej kontroli przekaże Zamawiającemu pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@its.waw.pl raport obejmujący co najmniej zakres wykonanej kontroli oraz jej rezultaty wraz z podsumowaniem dotyczącym stanu Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP i wykrytych nieprawidłowości.

Pytanie:

Prosimy o informację jaki miałby być zakres takiej kontroli i jakie elementy powinny zostać poddane kontroli przez Wykonawcę? Sugerujemy, że Wykonywanie takiej kontroli z tak dużą częstotliwością jak raz w miesiącu jest według Wykonawcy bezzasadne, a w rezultacie same czynności kontrolne nie prowadzą do optymalizacji działania systemu. Zdaniem Wykonawcy optymalne jest wykonanie kontroli działania systemu raz w roku.

Odpowiedź 14:

Celem kontroli jest utrzymanie w sprawności eksploatacyjnej Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP, weryfikacja jego stanu i zapewnienie o jego sprawności. Mają one umożliwić podejmowanie z wyprzedzeniem działań zapewniających proaktywne reagowanie na potencjalne awarie przez co minimalizować ryzyko ich wystąpienia oraz ich skutki i koszty zarówno dla Zamawiającego jak i Wykonawcy. Wykonawca jako profesjonalista ma obowiązek określać zakres tych czynności tak aby osiągnąć powyższe cele. Czynności powinny zawierać między innymi:

- Sprawdzenie i korekta działania Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP w tym kontrola integralności danych.
- Sprawdzenie stanu dysków pod kątem błędów logicznych i fizycznych.
- Sprawdzenie systemu pod kątem obciążenia procesora i operacji we/wy
- Kontrola systemu pod kątem uszkodzeń sprzętu.

- Monitoring zajętej przestrzeni dyskowej i w ramach opieki serwisowej oczyszczenie jej z niepotrzebnych danych – np.: pozostałości po poprzednich wersjach oraz pozostawionych kopiach danych po pracach serwisowych.
- Przegląd logów systemowych oraz aplikacji pracujących na serwerze i w ramach opieki serwisowej usunięcie sygnalizowanych błędów.
- Sprawdzenie poprawności tworzenia kopii awaryjnych oraz ich przydatności do odtworzenia z nich danych.
- Weryfikacja aktualności sterowników i poprawek do Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP i ich instalacja w ramach opieki serwisowej.

Pytanie 15:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §5 ust. 7 i n. o treści:

W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego wizyt serwisowych w wymiarze co najmniej 8 godzin w każdym okresie rozliczeniowym. Wizyty będą przeprowadzone w terminie nie dłuższym niż z 4 dni robocze od zgłoszenia konieczności takiej wizyty przez Zamawiającego. W przypadku niepełnego miesiąca świadczenia Usługi, wymiar wizyt, o których mowa w zdaniu poprzednim, ustalany jest proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu, z zaokrągleniem w górę do pełnej godziny.

Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, bez jakichkolwiek ograniczeń, pomoc pracownikom Zamawiającego poprzez udzielanie odpowiedzi na pytania tych pracowników, związane z użytkowaniem systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych. Pomoc, o której mowa w zdaniu poprzednim, świadczona będzie w dni robocze, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 1 dnia roboczego od zadania pytania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, telefonicznie lub pocztą elektroniczną (Helpdesk).

Pytanie:

Wykonawca wnosi o określenie zakresu świadczeń, które nie są związane z usuwaniem wad systemu - czyli opieka serwisową, a wynikają z zapotrzebowanie zgłoszonego przez Zamawiającego. Wykonawca wskazuje, że oszacowanie czasochłonności i kosztochłonności świadczeń jest możliwe w odniesieniu do typowych świadczeń z zakresu opieki serwisowej, których wielkości wynika z przewidywanej eksploatacji systemu i szacowanej podatności na usterki. W odniesieniu do świadczeń, których zakres opiera się na samych tylko preferencjach Zamawiającego, które zbliżone są raczej do świadczeń z zakresu opieki powdrożeniowej niżli świadczeń serwisowych celowe jest określenie górnych granic czasochłonności. W związku z tym czy Zamawiający może określić górny limit czasowy świadczeni usług polegających na pomoc helpdesk, (§5 ust. 7), szczegółowego określenie liczby wizyt serwisowych (§5 ust. 6), liczby kontroli stanu oprogramowania (§5 ust. 5)

Wykonawca wskazuje, że liczba wizyt serwisowych oraz kontroli została oznaczona tylko na poziomie minimum podczas gdy bardziej pożądane byłoby określenie maksymalnego wymiaru tych świadczeń w ramach umowy. Wykonawca nie może dokonać wyceny świadczeń nie znając ich zakresu, który nie został precyzyjnie oznaczony przez Zamawiającego.

Odpowiedź 15:

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 16:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór Umowy

Wykonawca zobowiązany jest do wypełnienia, w imieniu Zamawiającego jako Administratora danych w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa o ochronie danych osobowych, niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 30 (trzydzieści) dni od dnia zawarcia Umowy z Zamawiającym, obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych zatrudnionych przez Wykonawcę lub współpracujących z Wykonawcą przy zawarciu lub realizacji Umowy – bez względu na podstawę prawną tej współpracy - których dane osobowe udostępnione zostały Zamawiającemu przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub realizacją Umowy. Obowiązek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym powinien zostać spełniony poprzez przekazanie tym osobom klauzuli informacyjnej stanowiącej Załącznik nr 4 do Umowy.

Pytanie:

Prosimy o udostępnienie Wykonawcy wzoru Załącznik nr 4 do Umowy.

Odpowiedź 16:

Załącznik udostępniono na stronie www.its.waw.pl/bip/ w zakładce „Zamówienia publiczne”

Pytanie 17:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ, Wzór Umowy, §8

Pytanie:

Czy Zamawiający dopuszcza ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu wszystkich kar umownych do 30% wartości Umowy. Wprowadzenie ram odpowiedzialności służy zapewnieniu Wykonawcy skawantyfikowania ryzyka i tym samym pozwala na ukształtowania ceny ofertowej w oparciu o rozpoznane tych ryzyk.

Odpowiedź 17:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 18:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §1 ust. 3 o treści:

Dniu roboczym - należy przez to rozumieć dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, od godziny 8⁰⁰ do godziny 16⁰⁰.

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że przez godziny robocze rozumie się godziny w przedziale od 8-16 w dni robocze.

Odpowiedź 18:

Zamawiający precyzyjnie określił definicję „dnia roboczego” w §1 ust. 3 Wzoru umowy..

Pytanie 19:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §2 ust. 5 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich kroków prawnych zapewniających należytą ochronę przed roszczeniami osób trzecich oraz do pokrycia wszelkich kosztów (w tym obsługi prawnej) i strat z tym związanych, jak również związanych z naruszeniem przepisów

ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1231 z późn. zm.).

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że odpowiedzialność z tytułu roszczeń osób trzecich wobec Zamawiającego wynikającą z naruszenia praw autorskich do utworów, do których wykonawca udzielił licencji warunkowana jest zapewnieniem wykonawcy możliwości zajęcia stanowiska lub udziału w postępowaniu, w którym podniesiono dane roszczenie, jeśli obowiązująca procedura umożliwia ten udział, a także że Zamawiający bez zgody Wykonawcy nie uzna roszczenia ani nie zawrze ugody jego dotyczącej.

Zamawiający potwierdza, że odpowiedzialność z tytułu roszczeń osób trzecich wobec Zamawiającego wynikającą z naruszenia praw autorskich do utworów, do których wykonawca udzielił licencji warunkowana jest zapewnieniem wykonawcy możliwości zajęcia stanowiska lub udziału w postępowaniu, w którym podniesiono dane roszczenie, jeśli obowiązująca procedura umożliwia ten udział, a także że Zamawiający bez zgody Wykonawcy nie uzna roszczenia ani nie zawrze ugody jego dotyczącej.

Odpowiedź 19:

Zamawiający potwierdza, że odpowiedzialność z tytułu roszczeń, o których mowa w przepisie, warunkowana jest zapewnieniem wykonawcy możliwości zajęcia stanowiska lub udziału w postępowaniu, w którym podniesiono dane roszczenie, jeśli obowiązująca procedura umożliwia ten udział.

Pytanie 20:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §3 ust. 2 o treści:

Wykonawca zobowiązany jest na każde żądanie Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 5 (pięć) dni, przestać Zamawiającemu listę osób i podmiotów, które za pośrednictwem Wykonawcy uzyskały dostęp do Informacji. Niewywiązanie się z obowiązku, o którym mowa w niniejszym ustępie będzie traktowane jako nieuprawnione użycie Informacji skutkujące odpowiedzialnością, o której mowa w ust. 7.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wykreślenie zdania drugiego, albowiem waga uchybienia polegającego na przekazaniu listy osób jest inna – nieporównywalnie mniejsza, względem nieuprawnionego ujawnienia informacji poufnej. Nieprzekazanie listy wbrew brzmieniu przepisu nie jest równoznaczne z nieuprawnionym użyciem informacji.

Odpowiedź 20:

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie i podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 21:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §3 ust. 5 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia na siebie wszelkich roszczeń osób trzecich przysługujących im w stosunku do Zamawiającego, a wynikających z wykorzystania przez Wykonawcę Informacji w sposób naruszający postanowienia niniejszego paragrafu.

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że odpowiedzialność z tytułu roszczeń, o których mowa w przepisie, warunkowana jest zapewnieniem wykonawcy możliwości zajęcia stanowiska

lub udziału w postępowania, w którym podniesiono dane roszczenie, jeśli obowiązująca procedura umożliwia ten udział, a także że Zamawiający bez zgody Wykonawcy nie uzna roszczenia ani nie zawrze ugody jego dotyczącej.

Odpowiedź 21:

Zamawiający potwierdza, że odpowiedzialność z tytułu roszczeń, o których mowa w przepisie, warunkowana jest zapewnieniem wykonawcy możliwości zajęcia stanowiska lub udziału w postępowania, w którym podniesiono dane roszczenie, jeśli obowiązująca procedura umożliwia ten udział.

Pytanie 22:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §3 ust. 6 o treści:

W przypadku świadczenia Usługi za pomocą narzędzi zdalnego dostępu do systemów informatycznych Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do używania w tym celu wyłącznie bezpiecznych, szyfrowanych połączeń internetowych. Wykonawca zobowiązuje się, w zakresie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przestrzegać uregulowań obowiązujących u Zamawiającego zawartych w „Regulaminie korzystania z usługi ITS-VPN przez upoważnionych pracowników podmiotów realizujących prace na rzecz Instytutu Transportu Samochodowego” oraz w „Dokumentacji zbiorów danych osobowych i polityce bezpieczeństwa”.

Pytanie:

Wykonawca prosi o wyjaśnienie czy dokumenty te zostały udostępnione w toku postępowania, co w ocenie Wykonawcy stanowi warunek postrzegania ich jako źródła obowiązków wobec Wykonawcy.

Odpowiedź 22:

Dokumenty udostępniono na stronie www.its.waw.pl/bip/ w zakładce „Zamówienia publiczne”

Pytanie 23:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §3 ust. 8 o treści:

W przypadku, gdy w ramach realizacji Umowy zaistnieje konieczność lub prawdopodobieństwo uzyskania przez Wykonawcę dostępu do danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, a które nie są przetwarzane przez Wykonawcę zgodnie z odrębną umową zawartą między Stronami, lub do danych osobowych, których administratorem jest inny podmiot, ale Zamawiający jest uprawniony do ich przetwarzania na podstawie umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a tym podmiotem, Wykonawca zobowiązany jest do zawarcia z Zamawiającym przed rozpoczęciem przetwarzania takich danych odpowiedniej, odrębnej umowy, której przedmiotem będą zasady i warunki ochrony oraz przetwarzania tych danych. W przypadku realizacji uprawnienia Zamawiającego, o którym mowa w ust. 2, zobowiązanie Wykonawcy, o którym mowa w niniejszym ustępie, jeżeli nie zostało jeszcze wykonane, musi zostać zrealizowane w terminie określonym w ust. 2. W przypadku przekroczenia ww. terminu odpowiednie zastosowanie będą miały postanowienia ust. 2 zdanie drugie.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzupełnienie przepisu poprzez wskazanie, że obowiązek zawarcia umowy, o której mowa w przepisie następuje na żądanie Zamawiającego tj.:

Wykonawca zobowiązany jest do zawarcia z Zamawiającym przed rozpoczęciem przetwarzania takich danych na żądanie Zamawiającego odpowiedniej, odrębnej umowy. Prosimy o udostępnienie Wykonawcy wzoru stosownej Umowy.

Nadto, Wykonawca wnosi o wyjaśnienia zdania drugiego przepisu, w zakresie odesłania do ust. 2, który dotyczy innego rodzaju obowiązków.

Odpowiedź 23:

Zamawiający podtrzymuje zapisy w tym zakresie. Wzór umowy udostępniony został na stronie www.its.waw.pl/bip/.

Odesłanie do przepisu 2 oznacza, że przepis ust. 2 będzie miał zastosowanie również w wyżej opisanych okolicznościach.

Pytanie 24:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 2 o treści:

Wykonawca zapewni Zamawiającemu, każdorazowo wg jego wyboru, możliwość zgłaszania awarii i usterek:

- 1) pocztą elektroniczną*
- 2) telefonicznie w dni robocze;*
- 3) za pośrednictwem aplikacji internetowej, przeznaczonej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń awarii i usterek, udostępnionej Zamawiającemu przez Wykonawcę – przez całą dobę.*

Pytanie:

Czy Zamawiający potwierdza priorytet dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem aplikacji i stosowanie innych form komunikacji wyłącznie w przypadku niedostępności tej formy komunikacji. Wykonawca podkreśla, że stosowanie tej formy komunikacji pozwala na utrwalenie czasów dokonywania zgłoszenia i automatyczne utrwalania i przechowywanie komunikacji, co może mieć znaczenia dla oceny poprawności obsługi zgłoszenia.

Odpowiedź 24:

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 25:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 4 o treści:

Zgłoszenie awarii lub usterki dokonane po godzinie 16⁰⁰ lub w dniu ustawowo wolnym od pracy uważa się za dokonane w najbliższym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę przepisu poprzez w sposób następujący:

Zgłoszenie awarii lub usterki dokonane po godzinie 16⁰⁰ lub w dniu innym niż dzień roboczy uważa się za dokonane w najbliższym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia.

Wykonawca zwraca uwagę, że pojęcie dnia ustawowo wolnego od pracy oraz dnia roboczego w rozumieniu umowy nie mają tożsamego znaczenia.

Odpowiedź 25:

Zamawiający wyraża zgodę i zmienia brzmienie zapisu na proponowany. Tj.: „Zgłoszenie awarii lub usterki dokonane po godzinie 16⁰⁰ lub w dniu innym niż dzień roboczy uważa się za dokonane w najbliższym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia”.

Pytanie 26:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 5 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się usuwać zgłoszone przez Zamawiającego awarie i usterki:

- 1) poprzez przyjazd przedstawiciela Wykonawcy do siedziby Zamawiającego lub*
- 2) zdalnie za pomocą narzędzi zdalnego dostępu, na które Wykonawca posiada niezbędne licencje oraz zgodnie z § 3 ust. 6.*

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że dobór adekwatnego sposobu obsługi zgłoszenia leży po stronie Wykonawcy, jako podmiotu posiadającego wiedzę z zakresu budowy systemu. W szczególności przepis ten nie może być rozumiany w sposób wymuszający na Wykonawcy przyjazd do siedziby Zamawiającego, jeśli w ocenie Wykonawcy nie jest to niezbędne dla prawidłowej obsługi zgłoszenia.

Nadto, Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w okresie obowiązywania umowy Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do systemu dla celów obsługi zgłoszeń serwisowych.

Odpowiedź 26:

Sposób realizacji zgłoszenia powinien być każdorazowo uzgadniany pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Potwierdzamy jednak, że Wykonawca będzie miał zapewniony zdalny dostęp do systemu dla celów obsługi zgłoszeń serwisowych zgodnie z § 3. ust 6. wzoru umowy przy czym awaria systemu zdalnego dostępu u Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usuwania awarii i usterek w terminach wynikających z umowy.

Pytanie 27:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 7 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się usunąć zgłoszoną:

- 1) awarię – w czasie 6 godzin roboczych pracy Zamawiającego;*
- 2) usterkę – w czasie 38 godzin roboczych pracy Zamawiającego.*

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wydłużenie czasów naprawy poprzez ich podwojenie, wskazując, że czasy te są bardzo krótkie i istotnie odbiegają od standardu rynkowego, co ma szczególne znaczenie biorąc pod uwagę ponadstandardowo szeroki zakres definicji awarii. Wykonawca ponawia wnioski o wyróżnienie trzeciej kategorii wady z autonomicznie zdefiniowanymi czasami reakcji i naprawy.

Odpowiedź 27:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 28:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 8 o treści:

Wykonawca usunie każdą zgłoszoną przez Zamawiającego awarię lub usterkę poprzez:

1. 1) *wykonanie odpowiedniej modyfikacji Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP, jego obszaru funkcjonalnego (update, upgrade, patch, korekcja błędów) lub*
2. 2) *strojenie Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP lub*
3. 3) *usunięcie awarii lub usterki Oprogramowania lub systemu informatycznego SIMPLE.ERP jego obszaru funkcjonalnego (m.in. przez wskazanie odpowiedniego sposobu uniknięcia skutków awarii lub usterki, skutkującego ich wyeliminowaniem), każdorazowo wybierając jedno lub kilka najkorzystniejszych dla Zamawiającego i zaakceptowanych przez Zamawiającego rozwiązań spośród określonych w pkt 1-3.*

Pytanie:

Wykonawca wnosi o usunięcie wymogu uzyskiwania zgody Zamawiającego na sposób usunięcia awarii lub usterki. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że jako profesjonalista Wykonawca ma pełną swobodę w doborze adekwatnych sposobów usunięcia awarii lub usterki, natomiast Zamawiający nie może narzucić Wykonawcy konkretnego sposobu.

Odpowiedź 28:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 29:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 9 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu informację o usunięciu awarii lub usterki niezwłocznie po jej usunięciu:

- 1) *w drodze protokołu usunięcia awarii lub usterki, sporządzonego podczas wizyty przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego – w przypadku usunięcia awarii, lub usterki w sposób określony w ust. 5 pkt 1;*
- 2) *pocztą elektroniczną na adres osoby zgłaszającej awarię lub usterkę oraz niezależnie na adres e-mail: info@its.waw.pl – w przypadku usunięcia awarii lub usterki w sposób określony w ust. 5 pkt 2.*

Pytanie:

Informacja, o której mowa w zdaniu poprzednim, musi zawierać w szczególności datę i godzinę usunięcia awarii lub usterki, czas jej usunięcia, dane osoby, która usunęła awarię lub usterkę oraz zakres podjętych przez nią działań w celu usunięcia awarii lub usterki.

Wykonawca wnosi o dopuszczenie przekazywania informacji o których mowa w przepisie poprzez komunikacji za pośrednictwem aplikacji, o której mowa w §4 ust. 2 pkt 3).

Odpowiedź 29:

Zamawiający podtrzymuje istniejący zapis.

Pytanie 30:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §4 ust. 10 o treści:

Jezeli Wykonawca nie przystąpi do usunięcia awarii lub usterki zgłoszonej przez Zamawiającego lub nie usunie awarii lub usterki w czasie określonym w ust. 7, Zamawiający ma prawo podjąć niezbędne działania mające na celu usunięcie tej awarii lub usterki na ryzyko i koszt Wykonawcy, bez wcześniejszego wezwania Wykonawcy do podjęcia takich działań, co nie narusza innych praw i zobowiązań Stron określonych w Umowie.

Pytanie I:

Wykonawca wnosi o modyfikację lub usunięcie powyższego zapisu ponieważ przenosi on odpowiedzialność za działania osób i podmiotów trzecich na Wykonawcę. Wykonawca nie jest w stanie oszacować kosztów takich działań na etapie składania oferty, ponadto taki mechanizm kształtuje po stronie Zamawiającego mechanizm generowania dodatkowych kosztów związanych z realizacją zamówienia, których określenie było nie możliwe na etapie składania ofert. Należy zauważyć, że w przypadku niewłaściwego usunięcia awarii lub usterek, należy stosować tryb reklamacyjny do wykonanej usługi. Dopiero brak podjęcia działań przez Wykonawcę, pomimo wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do usunięcia awarii lub usterki pod rygorem zastępczego świadczenie usług na koszt i ryzyko Wykonawcy, mógłby skutkować zleceniem przez Zamawiającego zastępczego usunięcia awarii lub usterki, lub też zastępczego świadczenia usług, na koszt i ryzyko Wykonawcy. Wykonawca wskazuje, że brzmienie przepisu sugeruje, że każde opóźnienie w reakcji lub naprawie zgłoszenia może uzasadniać jego zastosowanie, co jest wymaganiem oczywiście nadmiarowym.

Odpowiedź 30.I:

Zamawiający podtrzymuje zapisy w tym zakresie.

Pytanie II:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że następstwa prac osób trzecich wyznaczonych zgodnie z powyższym przepisem nie są objęte opieką serwisową. Wykonawca wskazuje, że przyjęcie przeciwnej interpretacji czyniłoby Wykonawcę odpowiedzialnym za efekty uchybień popełnionych przez osoby trzecie.

Odpowiedź 30.II:

Zamawiający podtrzymuje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 31:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §5 ust. 1 pkt 2) o treści:

dostosowywanie systemu informatycznego SIMPLE.ERP oraz jego obszarów funkcjonalnych do zmian w przepisach prawa, nie później niż w dacie wejścia w życie tych zmian w dniu uzgodnionym z Zamawiającym.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę terminu określonego w przepisie 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. Istnieją przykłady z ostatniej historii prawodawstwa, wskazujące, że

spełnienie wymogu dostosowania systemu do zmian przepisów prawa w dacie wejścia w życie tych zmian jest niemożliwe ze względu na brak *vacatio legis* (np. zmiana wzoru świadectwa pracy, gdzie publikacja zmienionych przepisów nastąpiła z dniem 30 grudnia 2016 z datą obowiązywania od 01 stycznia 2017).

Odpowiedź 31:

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 32:

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §5 ust. 2 o treści:

W ramach utrzymania, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne oraz dostęp do aktualizacji Oprogramowania, którego producentem jest podmiot inny niż Wykonawca.

Pytanie:

Wnosimy, aby zakres usług został ograniczony do Systemu informatycznego SIMPLE.ERP w następujących obszarach funkcjonalnych (modułach): a) finanse i księgowość, b) majątek trwały, c) zakupy i sprzedaż, d) logistyka, e) budżetowanie i analizy ekonomiczne, f) kadry i płace (w tym obsługa PPK oraz portal pracownika) g) zarządzanie projektami, h) obsługa certyfikatów i) obrót towarowy oraz produkcja;

Względnie wykonawca wnosi o wyszczególnienie programów które mają być objęte wsparciem technicznym poprzez podanie ich nazw, wersji i zakresu funkcjonalnego.

Odpowiedź 32:

Zamawiający wymaga, aby opieką zostało objęte wyłącznie oprogramowanie dostarczone na etapie wdrożenia i niezbędne do prawidłowej pracy Systemu informatycznego SIMPLE.ERP. istnieje możliwość zapoznania się dokumentacją wdrożenia. System jest uruchomiony na wydzielonym, dedykowanym temu rozwiązaniu serwerze.

Pytanie 33:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ, OPZ, Ad. 1. 3). Usługa wykonania modyfikacji:

Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §6 ust. 3 o treści:

Wykonawca zobowiązuje wykonać Modyfikację w pierwszym kwartale obowiązywania Umowy.

Pytanie:

Z uwagi na zupełnie odmienny od usługi utrzymania i wsparcia serwisowego systemu charakter usługi wykonania modyfikacji, Wykonawca wnosi przeniesienie tej usługi do odrębnej Umowy. Jednocześnie w ramach niniejszego postępowania, Wykonawca jest gotów złożyć oświadczenie woli co do chęci realizacji wymienionych usług dla Zamawiającego na mocy odrębnej Umowy lub Zamówienia. Wykonawca pragnie wskazać, iż bazując na jego wiedzy i doświadczeniu, rekomendował by wykonanie analiz zagadnień i przedstawienia możliwych sposobów realizacji, tak aby były one optymalne dla Zamawiającego pod względem funkcjonalnym oraz kosztowym.

Nadto Wykonawca wskazuje, iż przyjęty przez Zamawiającego zryczałtowany model rozliczania usług definiuje charakter Umowy jako typowy dla usług utrzymaniowych. Zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego co do terminów realizacji wykonania modyfikacji (w ciągu 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy), właściwe byłoby dostosowanie do tego harmonogramu spłat za wykonane usługi.

Odpowiedź 33:

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Pytanie 34.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 3 o treści:

Okresem rozliczeniowym, o którym mowa w ust. 1 zdanie pierwsze, jest jeden miesiąc kalendarzowy. Rata wynagrodzenia należna za niepełny okres rozliczeniowy jest ustalana proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu, w tym dni okresu zawieszenia jej świadczenia przez Wykonawcę zgodnie z ust. 9.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że rata za pełny okres rozliczeniowy odpowiada ilorazowi wynagrodzenia określonego w §2 ust. 2 oraz liczby 12 (liczby miesięcy obowiązywania umowy).

Odpowiedź 34:

Zamawiający zmienia wzór umowy zastępując słowo „rata” wyrażeniem „płatność miesięczna”. Jednocześnie potwierdza, że „płatność miesięczna” za pełny okres rozliczeniowy odpowiada ilorazowi wynagrodzenia określonego w §2 ust. 2 oraz liczby 12 (liczby miesięcy obowiązywania umowy).

Pytanie 35.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 4 o treści:

Rata wynagrodzenia za dany okres rozliczeniowy płatna będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze za dany okres rozliczeniowy, prawidłowo wystawionej i doreczonej Zamawiającemu, w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień przyjęcia przez bank Zamawiającego dyspozycji przelewu do realizacji.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że Wykonawca jest uprawniony do wystawienia faktury za cały okres umowy z oznaczeniem jako terminu płatności ratalnej spłaty. Ponadto Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że Wykonawca jest uprawniony do wystawienie faktury z pierwszym dniem danego okresu rozliczeniowego.

Odpowiedź 35:

Zamawiający zmienia wzór umowy zastępując słowo „rata” wyrażeniem „płatność miesięczna”. Faktura za wykonaną usługę wystawiana będzie raz w miesiącu, zgodnie z zapisami wzoru umowy w tym zakresie.

Pytanie 36.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 7 o treści:

Podstawą do wystawienia faktury, o której mowa w ust. 4 zdanie pierwsze, jest zaakceptowany przez Zamawiającego raport ze świadczenia Usługi za dany okres rozliczeniowy, zwany dalej Raportem. Wykonawca zobowiązuje się sporządzić i przesłać Zamawiającemu pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@its.waw.pl Raport, określający co najmniej liczbę zgłoszonych awarii i usterek, wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu od Wykonawcy kar umownych, opis dokonanych modyfikacji i aktualizacji (patchy, update'ów, upgrade'ów itp.) oraz - na żądanie przedstawiciela Zamawiającego, wskazanego w § 9 ust. 1 pkt 1 – inne żądane informacje, wskazane przez tego przedstawiciela, w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia danego okresu rozliczeniowego. Zamawiający w terminie do 5 dni roboczych od otrzymania Raportu dokona jego akceptacji albo zgłosi zastrzeżenia co do jego treści. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń co do treści Raportu, Wykonawca zobowiązany jest do ich uwzględnienia w terminie do 5 dni roboczych oraz ponownego przesłania Raportu Zamawiającemu. Do uwzględnienia przez Wykonawcę zgłoszonych przez Zamawiającego zastrzeżeń co do treści Raportu oraz ponownego przesłania przez Wykonawcę Raportu Zamawiającemu, postanowienia zdań od drugiego do czwartego stosuje się odpowiednio.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o jego usunięcie. Usługi w ramach umowy wykonywane są na podstawie zgłoszeń dokonywanych przez Zamawiającego. Komunikacja pomiędzy stronami odbywa się za pośrednictwem aplikacji, dokumentującej postęp prac. Prace w ramach umowy wykonywane są zatem za wiedzą Zamawiającego. Brak jest uzasadnienia dla ich osobnego raportowania i odbioru na koniec okresu rozliczeniowego, tym bardziej że wynagrodzenie za okres rozliczeniowy jest stałe – niezależne od zakresu wykonanych prac. Nadto, konstrukcja przepisu może sugerować, że akceptacja raportu, a tym samym płatność za okres rozliczeniowy, uzależniona jest od wprowadzenia zmian do raportu żądanych przez Zamawiającego, których zasadność może być przecież sporna, w szczególności jeśli wziąć pod uwagę, że raport ma obejmować „wysokość ewentualnych należnych Zamawiającemu od Wykonawcy kar umownych”. W ten sposób przepis wprowadza mechanizm wymuszający na Wykonawcy akceptację nienależnych świadczeń na rzecz Zamawiającego pod rygorem braku zapłaty wynagrodzenia, co stoi w skrajnej sprzeczności z rozkładem praw i obowiązków na gruncie stosunku cywilnoprawnego.

Odpowiedź 36:

Zamawiający modyfikuje zapisy w zakresie §7 ust. 7 Wzoru umowy na:

„Podstawą do wystawienia faktury, o której mowa w ust. 4 zdanie pierwsze, jest zaakceptowany przez Zamawiającego raport ze świadczenia Usługi za dany okres rozliczeniowy, zwany dalej Raportem. Wykonawca zobowiązuje się sporządzić i przesłać Zamawiającemu pocztą elektroniczną na adres e-mail: info@its.waw.pl Raport, określający co najmniej liczbę zgłoszonych awarii i usterek, wysokość

ewentualnych należnych Zamawiającemu od Wykonawcy kar umownych, opis dokonanych modyfikacji i aktualizacji (patchy, update'ów, upgrade'ów itp.) ~~oraz na żądanie przedstawiciela Zamawiającego, wskazanego w § 9 ust. 1 pkt 1 inne żądane informacje, wskazane przez tego przedstawiciela~~, w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia danego okresu rozliczeniowego. Zamawiający w terminie do 5 dni roboczych od otrzymania Raportu dokona jego akceptacji albo zgłosi zastrzeżenia co do jego treści. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zastrzeżeń co do treści Raportu, Wykonawca zobowiązany jest do ich uwzględnienia w terminie do 5 dni roboczych oraz ponownego przesłania Raportu Zamawiającemu. Do uwzględnienia przez Wykonawcę zgłoszonych przez Zamawiającego zastrzeżeń co do treści Raportu oraz ponownego przesłania przez Wykonawcę Raportu Zamawiającemu, postanowienia zdań od drugiego do czwartego stosuje się odpowiednio.

Pytanie 37.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §7 ust. 7 o treści:

Zamawiający ma prawo do wstrzymania płatności w przypadku zwłoki Wykonawcy w usunięciu awarii lub usterki przekraczającej 14 dni kalendarzowych w stosunku do terminów określonych w § 4 ust. 7. O wstrzymaniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, wskazując początek okresu tego wstrzymania. Okresów wstrzymania płatności nie zalicza się do okresów opóźnienia, za które przysługują odsetki za opóźnienie.

Pytanie:

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że Zamawiający może wstrzymać się do czasu usunięcia danej awarii lub usterki.

Odpowiedź 37:

Zamawiający potwierdza, że płatność zostanie wstrzymana do czasu usunięcia danej awarii czy usterki.

Pytanie 38.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 2 o treści:

W razie zwłoki w usunięciu awarii lub usterki w stosunku do terminów określonych w § 4 ust. 7, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:

1) w przypadku awarii – 0,5% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę roboczą pracy Zamawiającego zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki;

2) w przypadku usterki – 0,2% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę roboczą pracy Zamawiającego zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki;

W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca wskazuje, że kary umowne zostały zastrzeżona na niespotykanym na rynku poziomie, a wręcz są oderwane od realiów rynkowych. Kalkulacja kar umownych za

godzinę roboczą przy jednoczesnym oznaczeniu jako podstawy jej naliczenia całkowitego wynagrodzenia powoduje, że jednodniowa zwłoka w usunięciu awarii rodzi ryzyko naliczenia kary umownej w wysokości 4% wartości umowy, co ma szczególne znaczenie biorąc pod uwagę rozbudowaną definicję awarii – znacznie wykraczającą poza standard rynkowy. Dwa dni zwłoki pozbawiają Wykonawcę wynagrodzenie za cały okres rozliczeniowy.

Wykonawca wskazuje, że przedmiot umowy poza usuwaniem awarii i usterek przewiduje wykonywanie także szeregu innych świadczeń. Nie jest uzasadnione naliczania kary umownej od całkowitego wynagrodzenia. Podobnie nie jest uzasadnione naliczania kary umownej od całkowitego wynagrodzenia nie zaś od wynagrodzenia przypadającego za dany okres rozliczeniowy.

Wykonawca wskazuje, że rynkowy poziom kar umownych przy podobnych umowach oscyluje w granicach 400 zł na dzień roboczy przy awarii i 200 zł na dzień roboczy przy usterce. Zastrzeżone przez Zamawiającego kary umownej wielokrotnie przewyższają wskazane kwoty, narażając Wykonawcę na niespotykane ryzyka, których zabezpieczenie musi znaleźć odzwierciedlenie w ofercie.

Co do uprawnienia do odstąpienia w przypadku ponad 30-dniowej zwłoki Wykonawca wskazuje, że uprawnienie do odstąpienia od umowy przy tego rodzaju umowach jest zupełnie nieadekwatne albowiem nie jest możliwy zwrot świadczeń serwisowych wykonanych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w naturze. Wykonawca wnosi o wykreślenie tego zapisu.

Odpowiedź 38:

Zamawiający zmienia zapisy umowy poprzez zmodyfikowanie (obniżenie) wysokości kar umownych na:

W razie zwłoki w usunięciu awarii lub usterki w stosunku do terminów określonych w § 4 ust. 7, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:
1) w przypadku awarii – ~~0,5%~~ 0,25% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę roboczą pracy Zamawiającego zwłoki, łącznie nie więcej niż ~~20~~100% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki;

2) w przypadku usterki – ~~0,2%~~ 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę roboczą pracy Zamawiającego zwłoki, łącznie nie więcej niż ~~20~~100% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki;

W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie 39.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 3 o treści:

W przypadku zwłoki w zaktualizowaniu Oprogramowania oraz systemu informatycznego SIMPLE.ERP zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 w stosunku do terminu tam określonego, Wykonawca zapłaci

Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 8ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca ponownie wskazuje, na nieadekwatność sankcji w postaci odstąpienia od umowy, jak wyżej. Wykonawca wskazuje, na rażące wygórowanie kary umownej zastrzeżone w przepisie i wnosi o jej obniżenie.

Odpowiedź 39:

Zamawiający zmienia zapisy umowy poprzez zmodyfikowanie (obniżenie) wysokości kar umownych na:

W przypadku zwłoki w zaktualizowaniu Oprogramowania oraz systemu informatycznego SIMPLE.ERP zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 w stosunku do terminu tam określonego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości ~~0,2%~~ 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 8ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień zwłoki, łącznie nie więcej niż ~~20~~100% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie 40.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 4 o treści:

W przypadku zwłoki w dostosowaniu systemu informatycznego SIMPLE.ERP lub jego obszaru funkcjonalnego do zmian w przepisach prawa zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 2 w stosunku do terminu tam określonego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 20 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca ponownie wskazuje, na nieadekwatność sankcji w postaci odstąpienia od umowy, jak wyżej. Wykonawca wskazuje, na rażące wygórowanie kary umownej zastrzeżone w przepisie i wnosi o jej obniżenie. Zastosowanie kary umownej za tego rodzaju uchybienie, w tym większym stopniu uzasadnia postulowaną modyfikację terminu aktualizacji.

Odpowiedź 40:

Zamawiający zmienia zapisy umowy poprzez zmodyfikowanie (obniżenie) wysokości kar umownych na:

W przypadku zwłoki w dostosowaniu systemu informatycznego SIMPLE.ERP lub jego obszaru funkcjonalnego do zmian w przepisach prawa zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 2 w stosunku do terminu tam określonego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości ~~0,5%~~ 0,25% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień zwłoki, łącznie nie więcej niż ~~20~~100% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 20 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie 41.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 5 o treści:

W przypadku niedokonania okresowej kontroli, o której mowa w § 5 ust. 5, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie naliczania kary od braku kontroli pomimo pisemnego wezwania do jej przeprowadzenie w terminie wyznaczonym. Jednocześnie Wykonawcy wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej.

Odpowiedź 41:

Zamawiający zmienia zapisy §8 ust. 6 Wzoru umowy poprzez zmodyfikowanie (obniżenie) wysokości kar umownych na:

W przypadku niedokonania okresowej kontroli, o której mowa w § 5 ust. 5, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2,5% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie.

Pozostałe zapisy pozostają bez zmian.

Pytanie 42.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 7 o treści:

W przypadku nieprzeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego wizyt, o których mowa w § 5 ust. 6 zdanie pierwsze, w wymiarze określonym zgodnie z § 5 ust. 6, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę różnicy między wymiarem określonym zgodnie z § 5 ust. 6, a wymiarem wizyt rzeczywiście przeprowadzonych, z zaokrągleniem w górę do pełnej godziny, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany okres rozliczeniowy. W przypadku, gdy różnica, o której mowa w zdaniu poprzednim, przekroczy 20 godzin, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczenia Wykonawcy dodatkowego terminu na przeprowadzenie wizyt w brakującym wymiarze czasu w kolejnych okresach rozliczeniowych, lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie naliczania kary od braku wizyty pomimo pisemnego wezwania do jej przeprowadzenia w terminie wyznaczonym. Jednocześnie Wykonawcy wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego.

Odpowiedź 42:

Zamawiający zmienia zapisy umowy poprzez zmodyfikowanie (obniżenie) wysokości kar umownych na:

W przypadku nieprzeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego wizyt, o których mowa w § 5 ust. 6 zdanie pierwsze, w wymiarze określonym zgodnie z § 5 ust. 6, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości ~~0,2%~~ 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdą godzinę różnicy między wymiarem określonym zgodnie z § 5 ust. 6, a wymiarem wizyt rzeczywiście przeprowadzonych, z zaokrągleniem w górę do pełnej godziny, łącznie nie więcej niż ~~20~~100% tego wynagrodzenia za dany okres rozliczeniowy. W przypadku, gdy różnica, o której mowa w zdaniu poprzednim, przekroczy 20 godzin, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu na przeprowadzenie wizyt w brakuącym wymiarze czasu w kolejnych okresach rozliczeniowych, lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pozostałe zapisy pozostają bez zmian.

Pytanie 43.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 8 o treści:

W przypadku zwłoki w zapewnieniu pomocy, o której mowa w § 5 ust. 7 zdanie pierwsze, w stosunku do terminu określonego w § 5 ust. 7 zdanie drugie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień roboczy zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 20 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie naliczania kary od braku pomocy pomimo pisemnego wezwania do jej przeprowadzenia w terminie wyznaczonym. Jednocześnie Wykonawcy wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego. Wykonawca wskazuje, że ustanowienie kar umownych za tzw. helpdesk jest niespotykane w praktyce rynkowej.

Odpowiedź 43

Zamawiający zmienia zapisy umowy poprzez zmodyfikowanie (obniżenie) wysokości kar umownych na:

W przypadku zwłoki w zapewnieniu pomocy, o której mowa w § 5 ust. 7 zdanie pierwsze, w stosunku do terminu określonego w § 5 ust. 7 zdanie drugie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,05% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień roboczy zwłoki, łącznie nie więcej niż 20100% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 20 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pozostałe zapisy pozostają bez zmian.

Pytanie 44.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 9 o treści:

W przypadku zwłoki w wykonaniu Modyfikacji w stosunku do terminu określonego w § 6 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień roboczy zwłoki, łącznie nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pytanie:

Wykonawcy wnosi o obniżenie kary umownej, jako rażąco wygórowanej. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego.

Odpowiedź 44:

Zamawiający zmienia zapisy umowy poprzez zmodyfikowanie (obniżenie) wysokości kar umownych na:

W przypadku zwłoki w wykonaniu Modyfikacji w stosunku do terminu określonego w § 6 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości ~~0,2%~~ 0,1% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 7 ust. 1 zdanie drugie, za każdy dzień roboczy zwłoki, łącznie nie więcej niż 20100% tego wynagrodzenia za dany przypadek zwłoki. W przypadku zwłoki przekraczającej 30 dni roboczych, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu lub dalej naliczać karę umowną zgodnie ze zdaniem poprzednim.

Pozostałe zapisy pozostają bez zmian.

Pytanie 45.

Dotyczy: Załącznik nr 5 do SIWZ – Wzór umowy, odnośnie §8 ust. 10 o treści:

W przypadku naruszenia, niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę określonych w Umowie zobowiązań lub zwłoki Wykonawcy wykonaniu określonych w Umowie zobowiązań w

stosunku do terminów dotyczących tych zobowiązań, innych niż te, w przypadku których zastrzeżono kary umowne w ust. 2-9, Zamawiający może, według własnego wyboru, odstąpić od Umowy lub ją wypowiedzieć, ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uzależnienie prawa do wypowiedzenia od uprzedniego pisemnego wezwania do usunięcia naruszeń w terminie wyznaczonym nie krótszym niż 14 dni, pod rygorem wypowiedzenia umowy. Wykonawca ponownie wskazuje, że sankcja w postaci odstąpienia jest nieadekwatna do charakteru stosunku prawnego. Restrykcyjność niniejszego zapisu (podobnie jak zapisów z ust. 1-9) jest niespotkana w świetle praktyki rynkowej, standardów rynkowych identyfikowanych w oparciu o dziesiątki czy też setki zamówień publicznych na usługi o podobnych charakterze.

Odpowiedź 45:

Zamawiający podtrzymuje swoje zapisy w tym zakresie.

Ponadto Zamawiający modyfikuje rozdział IX ust. 1, 2 i 5 SIWZ, które przyjmują następujące brzmienie:

1. Oferty należy składać w **siedzibie Zamawiającego** przy ul. Jagiellońskiej 80 w Warszawie (03-301) – Sekretariat – do dnia **1 października 2020 r.**, do godziny **10:00**.
2. Oferty należy składać w formie pisemnej pod rygorem nieważności, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, osobiście lub za pośrednictwem posłańca, opakowane w sposób uniemożliwiający przypadkowe zapoznanie się z treścią oferty i oznaczone w następujący sposób:

Wykonawca:	<i>podać nazwę (firmę) i adres</i>
Zamawiający:	INSTYTUT TRANSPORTU SAMOCHODOWEGO ul. Jagiellońska 80, 03-301 Warszawa
Postępowanie:	„Świadczenie usług opieki serwisowej i powdrożeniowej Oprogramowania i systemu informatycznego SIMPLE.ERP dla Instytutu Transportu Samochodowego” - nr sprawy: SZ-222/63/20
Otworzyć na jawnym otwarciu ofert w dniu 1 października 2020 r., o godz. 10.30"	

5. Otwarcie ofert jest jawne i odbędzie się w **siedzibie Zamawiającego** przy ul. Jagiellońskiej 80 w Warszawie (03-301) – **pokój nr 18** – w dniu **1 października 2020 r.**, o godzinie **10:30**.

Informujemy, że odpowiedzi na pytania udzielane przez Zamawiającego stanowią integralną część SIWZ, a w przypadku rozbieżności pomiędzy treścią SIWZ, a treścią

udzielonych odpowiedzi, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.