**UNIWERSYTET KAZIMIERZA WIELKIEGO**

**W BYDGOSZCZY**

ul. Chodkiewicza 30, 85 – 064 Bydgoszcz, tel. 052 341 91 00 fax. 052 360 82 06

NIP 5542647568 REGON 340057695

www.ukw.edu.pl

Bydgoszcz, 27.05.2024r.

**ODPOWIEDZI NA PYTANIA**

Działając na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2023r. poz. 1605) Zamawiający przekazuje treść zapytań wraz z udzielonymi odpowiedziami w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego

Przedmiot zamówienia: *„Opieka serwisowa i powdrożeniowa na oprogramowanie SIMPLE.ERP”*– znak sprawy: UKW/DZP-281-U-16/2024

**Pytanie 1.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 4) o treści: W ramach świadczenia Opieki serwisowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany jest do: instalacji u Zamawiającego nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego, oraz §2 ust. 6 pkt 1) o treści: W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany jest do: instalacji nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego, oraz odpowiednich postanowień Załącznika nr 3 do SWZ.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wykreślenie usługi, o której mowa powyżej z zakresu Opieki serwisowej. Czynności związane z instalacją Oprogramowania powinny być rozliczane wedle godzinowego zaangażowania, adekwatnie do zasad rozliczania Opieki powdrożeniowej, ponieważ Wykonawca nie jest w stanie przewidzieć czasochłonności tych czynności. Z treści przepisu wynika, że to samo świadczenie ujęte jest zarówno w zakresie Opieki powdrożeniowej jak i Opieki serwisowej, co powoduje wątpliwości, do jakiego rodzaju świadczeń ono przynależy. Z przyczyn wskazanych powyżej – niemożności określenia z góry poziomu pracochłonności związanego z jego wykonaniem – świadczenie powinno być rozliczane w ramach Opieki powdrożeniowej, a tym samym konieczne jest wykreślenie ust. 5 pkt 4).

**Odpowiedź 1**

Zamawiający zgadza się na wykreślenie §2 ust. 5 pkt 4) umowy.

**Pytanie 2.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 6) o treści: zapewnienia Zamawiającemu bezpośredniego kontaktu telefonicznego z helpdeskiem Wykonawcy,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 12)

**Odpowiedź 2**

Zamawiający potwierdza, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 12) §2 ust. 5 umowy.

**Pytanie 3.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 3) i 16) o treści: wykonywania niezbędnych zmian w Oprogramowaniu w terminie umożliwiającym Zamawiającemu przetestowanie i zastosowanie zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że powyższy przepis stanowi zobowiązanie do dostarczenia pliku aktualizacyjnego – jednolitego dla wszystkich użytkowników systemu, w związku ze zmianą przepisów prawa, celem jego dostosowania do aktualnego stanu prawnego. Instalacji pliku lub ewentualne zmiany w ustawieniach indywidualnych systemu związane z implementacja zmian będą natomiast rozliczane w ramach Opieki powdrożeniowej.

**Odpowiedź 3**

Zamawiający potwierdza, iż zapis w §2 ust. 5 pkt 3) i 16) umowy stanowi zobowiązanie do dostarczenia pliku aktualizacyjnego – jednolitego dla wszystkich użytkowników systemu, w związku ze zmianą przepisów prawa, celem jego dostosowania do aktualnego stanu prawnego. Instalacji pliku lub ewentualne zmiany w ustawieniach indywidualnych systemu związane z implementacja zmian będą natomiast rozliczane w ramach Opieki powdrożeniowej.

**Pytanie 4.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §2 ust. 5 pkt 11) o treści: usuwania Usterek z zapewnieniem jak najkrótszych Czasów reakcji i Czasów naprawy na zgłoszenie, nie dłuższych, niż określone w § 3 ust. 5,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 5 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.

**Odpowiedź 4**

Zamawiający potwierdza**,** że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 5 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.

**Pytanie 5.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §3 ust. 7 o treści: Po usunięciu Usterki Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość systemu do odbioru. Zgłoszenie gotowości do odbioru oraz zgłoszenie zastrzeżeń, co do sposobu naprawy i gotowości do odbioru odbywa się za pośrednictwem aplikacji internetowej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, a w przypadku jej niedostępności mailowo na adres e-mail: [................]. Zamawiający weryfikuje poprawność dokonanej naprawy i w ciągu 7 Dni roboczych może zgłosić swoje zastrzeżenia, jeśli Usterka nie została usunięta. Za pierwszy dzień wymienionego 7-dniowego okresu, w czasie którego Zamawiający może zgłosić zastrzeżenia uznaje się pierwszy Dzień roboczy po dniu zgłoszeniu przez Wykonawcę gotowości systemu. Zamawiający potwierdza, że w poczet zwłoki, o której mowa w §8 nie jest wliczany czas oczekiwania na wynik weryfikacji prac co do których Wykonawca oświadczył, że zostały one wykonane po stronie użytkownika.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.

**Odpowiedź 5**

Zamawiający potwierdza**,** że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.

**Pytanie 6**.

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §3 ust. 12 o treści: W przypadku, gdy Problem nie zostanie zakwalifikowany jako Usterka, Wykonawca bezzwłocznie zawiadomi o tym Zamawiającego dając mu pełne wyjaśnienie. Czas poświęcony na analizę i rozwiązanie takiego Problemu Wykonawca ma prawo zakwalifikować w poczet limitu konsultacji (pakietu porad). Rozwiązanie Problemu może nastąpić wyłącznie po otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia akceptującego warunki rozwiązania Problemu.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowanie na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowania pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.

**Odpowiedź 6**

Zamawiający potwierdza**,** że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowanie na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowania pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.

**Pytanie 7.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §4 ust. 1 o treści: W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest do realizacji usług wymienionych w § 2 ust. 6 w wymiarze nie większym, niż 210 godzin konsultacyjnych (30 dniówek) rocznie, z czasem reakcji do 5 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego. oraz odnośnie punktu 8 Załącznika nr 3 do SWZ W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji usług wymienionych w pkt. 7 w wymiarze nie większym, niż 210 godzin konsultacyjnych (30 dniówek) rocznie z czasem reakcji do 10 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o usunięcie rozbieżności w zakresie oznaczenia czasu reakcji – Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że wiążący jest czas reakcji wynoszący 10 dni roboczych.

Pytanie: Odnośnie wymiaru świadczeń określonego rocznie, wykonawca wnosi o potwierdzenie, że pakiet ten dotyczy jednego roku obowiązywania umowy, ponieważ jest ona zawierana na okres 12 miesięcy, w związku z tym wielkość świadczenia określona w tym przepisie wyczerpuje pełne zakres przedmiotu umowy.

**Odpowiedź 7**

Rozbieżności zostały usunięte poprzez korektę w Załączniku nr 3. Nie potwierdzamy, że wiążący jest czas reakcji wynoszący 10 dni.

**Pytanie 8**.

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §8 ust. 2 o treści: Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 0,05 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust.1 Umowy, za każdy dzień roboczy zwłoki w wykonaniu obowiązków wskazanych w § 2 ust. 5 pkt. 11) Umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o ograniczenie kary, o której mowa w przepisie wyłącznie do błędu krytycznego, względnie Wykonawca wnosi o zróżnicowanie wysokości kary umownej określonej w zależności od kategorii zgłoszonej wady (usterki) i zastrzeżenie kary umownej w wysokości określonej w przepisie wyłącznie dla zwłoki w usunięcia wady o najwyższej kategorii zgłoszenia – błędu krytycznego (awarii) i zastrzeżenie kar odpowiednio niższych za zwłokę w naprawie pozostałych błędów. Wykonawca wskazuje, że stopień uszczerbku w interesach Zamawiającego jest silnie uzależniony od wagi wady – jej wpływu na funkcjonowanie Systemu. Zastrzeżenie jednolitej kary dla zwłoki w usunięcia wszelkich wad, także tych o mniejszej wadze, czyni zastrzeżoną karę rażąco wygórowaną, jako nie korelującą ze stopniem naruszenia interesów Zamawiającego. W związku z tym Wykonawca wnosi o wykreślenie kar za opóźnienie w naprawie awarii ważnej lub usterki/błędu, względnie zastrzeżenie tych kar w kwocie istotnie niższej.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o ograniczenie kary wyłącznie do świadczeń opisanych w §2 ust. 5 pkt 11) i zwolnienie spod zagrożenia karą pozostałych świadczeń opisanych w przepisie.

Pytanie: Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Zamawiającego i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.

**Odpowiedź 8**

Zamawiający nie akceptuje wprowadzenia powyższych zmian. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy usunięcia każdej Usterki, niezależnie od jej kategorii ważności i uznaje ewentualne kary umowne za odpowiednie narzędzie do egzekwowania realizacji zapisów umowy w tym zakresie. Natomiast zróżnicowanie wartości ewentualnych kar umownych w zależności od kategorii ważności błędu wynika w umowie ze zróżnicowania maksymalnych dopuszczalnych czasów reakcji i maksymalnych czasów naprawy błędów poszczególnych kategorii.

Potwierdzamy, że kary zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Zamawiającego i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.

**Pytanie 9.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §8 ust. 3 o treści: Strony ustalają, że łączną wysokość kar umownych nie przekroczy 20 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy. Pytanie: Wykonawca wnosi o ograniczenie limitu kary do poziomu 20% wynagrodzenie netto, bowiem kara umowna nie jest objęta podatkiem VAT.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wprowadzenie limitu odpowiedzialności ogólnej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy do wysokości 100% wynagrodzenia netto, o którym mowa w §5 ust. 1 z uwagi na potrzebę dookreślenia ryzyk związanych z wykonaniem umowy, co jest niezbędne dla potrzeb wyceny ofertowej.

**Odpowiedź 9**

Zamawiający wyraża zgodę na zastrzeżenie górnego limitu kary umownej równego 20% wartości netto umowy oraz górnego limitu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy równego 100% wartości netto umowy.

**Pytanie 10.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §9 Umowy o treści: 1. Zamawiający może odstąpić od umowy: a) w przypadkach określonych w art. 456 ustawy Prawo zamówień publicznych. b) gdy w terminie 10 od dnia zawarcia umowy Wykonawca nie przystąpi do realizacji obowiązków wynikających z umowy, c) gdy Wykonawca w sposób rażący nie wykonuje obowiązków wskazanych w umowie a w szczególności w przypadku naruszenia postanowień § 2 ust. 5 pkt. 11) Umowy, d) w przypadku wszczęcia postępowania likwidacyjnego wobec Wykonawcy, e) w przypadkach określonych w Kodeksie Cywilnym. 2. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie od umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zastąpienie konstrukcji odstąpienia wypowiedzenie. Odstąpienia od umowy nie jest zaś prawnie dopuszczalne w przypadku umów o świadczenie usług ciągłych, które są przedmiotem niniejszej umowy. Względnie Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że odstąpienie od umowy będzie wywoływało skutki ex nunc – tj. że Zamawiający zapłaci wynagrodzenie z tytułu świadczenia usług do dnia odstąpienia.

**Odpowiedź 10**

Zamawiający potwierdza, że odstąpienie od umowy będzie wywoływało skutki ex nunc – tj. że Zamawiający zapłaci wynagrodzenie z tytułu świadczenia usług do dnia odstąpienia.

**Pytanie 11.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §3 ust. 6 Umowy;

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że czasy reakcji i naprawy ujęte w Umowie będą odpowiadały wielkościom wskazanym w punkcie 6 załącznika nr 3 do SWZ.

**Odpowiedź 11**

Zamawiający potwierdza, że czasy reakcji i naprawy ujęte w Umowie będą odpowiadały wielkościom wskazanym w punkcie 6 załącznika nr 3 do SWZ.

**Pytanie 12.**

Dotyczy:

Załącznika nr 4 do SWZ Projektowane postanowienia umowy, odnośnie §1 ust. 5 Umowy;

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę definicji oprogramowania z 6.25 na 6.30.

**Odpowiedź 12**

Zamawiający dokona zmiany wersji z 6.25 na 6.30

**Pytanie 13.**

Dotyczy:

Zgodnie z postanowieniem § 7 ust. 17 projektu umowy (Załącznik nr 4 do SWZ), Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie wyrządzone osobom trzecim szkody, które powstały w związku z nienależytym przetwarzaniem przez Wykonawcę powierzonych danych osobowych. Stosownie natomiast do literalnego brzmienia art. 82 ust. 3 RODO, podmiot przetwarzający zostaje zwolniony z odpowiedzialności za szkody spowodowane przetwarzaniem naruszającym przepisy RODO, jeżeli udowodni że w żaden sposób nie ponosi winy za zdarzenie, które doprowadziło do powstania szkody (odpowiedzialność podmiotu przetwarzającego przewidziana przepisami RODO jest odpowiedzialnością na zasadzie winy).

Pytanie:

Mając powyższe na uwadze, Wykonawca wnosi o modyfikację postanowienia § 7 ust. 17 projektu umowy w ten sposób, że Wykonawca ponosić będzie odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone osobom trzecim w sposób zawiniony. W związku z powyższym Wykonawca prosi o możliwie szerokie i jednoznaczne wyjaśnienie wątpliwości dotyczących zapisów SWZ.

**Odpowiedź 13**

Zamawiający wyraża zgodę na modyfikacjępostanowienia § 7 ust. 17 projektu umowy w ten sposób, że Wykonawca ponosić będzie odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone osobom trzecim w sposób zawiniony.

Z-ca Kanclerza UKW

mgr Mariola Majorkowska