

ZP.272.8.2020

Nowy Sącz, dnia 10 czerwca 2020 r.

Otrzymują Wykonawcy wg rozdzielnika

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na dostawę oprogramowania e-usług o wysokim poziomie dojrzałości wraz z rozbudową systemu teleinformatycznego wykorzystywanego do obsługi powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego w Powiecie Nowosądeckim, w ramach projektu pn. Cyfryzacja zasobów geodezyjnych i kartograficznych Powiatu Nowosądeckiego i Miasta Nowy Sącz

I. WYJAŚNIENIA TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 1843), zwanej dalej „ustawą Pzp”, zamawiający Powiat Nowosądecki, z siedzibą ul. Jagiellońska 33, 33-300 Nowy Sącz, zwany dalej „zamawiającym” przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami, gdyż zwrócono się o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia, zwanej dalej „specyfikacją” lub „siwz”.

Pytanie nr 1 Wykonawcy:

W pkt. 19 SIWZ Zamawiający jako jedno z kryteriów oceny oferty wskazał czas reakcji serwisu na awarię krytyczną oraz czas reakcji serwisu na błąd krytyczny, przy czym zastrzegł, że oferta Wykonawcy, który zaoferuje czas reakcji serwisu na awarię krytyczną dłuższy niż 12 godzin i/lub czas reakcji serwisu na błąd krytyczny dłuższy niż 24 godziny zostanie odrzucona jako oferta, której treść nie odpowiada treści SIWZ. Wykonawca wskazuje, że dla czasów usunięcia błędu / usterki Zamawiający przyjął nie dni kalendarzowe, lecz dni robocze. Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że, konsekwentnie do czasu usunięcia błędu / awarii, czas reakcji jest także odnoszony do czasu pracy stron w standardowym oknie SLA (godz. 8-16 w dni robocze). Utrzymywanie gotowości serwisu w czasie wolnym od pracy jedynie w celu formalnego podjęcia czynności serwisowych, a nie osiągnięcia ich rezultatów będzie generowało znaczący koszt przy braku jakichkolwiek wymiernych korzyści, uniemożliwi także złożenie oferty wykonawcy nie świadczącemu usług serwisowych w takim reżimie (który nie jest standardem w e-usługach geodezyjnych), jako że Zamawiający poczynił zastrzeżenie o odrzuceniu oferty nie mieszczącej się w zadanym godzinowym przedziale czasu reakcji. Wykonawca wnosi o zastąpienie dotychczasowej definicji czasu reakcji, zamieszczonej w pkt. 19 SIWZ oraz w §13 wzoru umowy następującą: „Czas reakcji serwisu – jest to okres, od momentu zgłoszenia serwisowego potwierdzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez wykonawcę, przy czym mierzony jest on w godzinach roboczych, tj. pomiędzy 8:00 a 16:00 w dni inne niż ustawowo wolne od pracy.”, Wykonawca wnosi też o wyjaśnienie, w jaki sposób Zamawiający będzie ustalał moment podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę, skoro nie są one wymagane jako formalny składnik prac serwisowych, dla wielu przypadków mogą być także zbędne. Będzie tak np. przy błędach, dla których system generuje szczegółowe komunikaty dla serwisu, możliwe do weryfikacji w środowisku deweloperskim Wykonawcy, bez potrzeby zwrotnej interakcji do momentu implementacji poprawki usuwającej błąd. Wyjaśnienie to jest niezwykle istotne z uwagi na wysokość kar umownych przewidzianych za przekroczenie czasu reakcji serwisu (który, jak wskazano wyżej, może nie występować jako identyfikowalny faktycznie przez Zamawiającego element procesu usługi serwisowej).

Odpowiedź Zamawiającego na pytanie nr 1:

Zamawiający zmienia dotychczasową definicję czasu reakcji serwisu na następującą: „Czas reakcji serwisu – jest to okres, od momentu zgłoszenia serwisowego potwierdzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez wykonawcę, **przy czym mierzony jest on w godzinach roboczych, tj. pomiędzy 8:00 a 16:00 w dni inne niż soboty i ustawowo wolne od pracy.**”.

Zamawiający wyjaśnia, iż przez czas reakcji serwisu rozumie okres, od momentu zgłoszenia Wykonawcy niesprawności systemu przez Zamawiającego, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę. Zamawiający wyjaśnia, że moment podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych może nastąpić w następujący sposób: poprzez rozmowę telefoniczną, pocztę e-mail lub przez dedykowaną platformę wskazaną przez Wykonawcę.

Ponadto Zamawiający wyjaśnia, że „maksymalny czas usunięcia wad/usterek (Czas naprawy) w okresie gwarancji” opisany w pkt. 12.4 Załącznika nr 1 do siwz Opisu przedmiotu zamówienia (OPZ), liczony będzie od momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę.

II. ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI I OGŁOSZENIA O ZAMÓWIENIU

1. Na podstawie art. 38 ust. 4 i ust. 4a pkt 1) oraz art. 12a ust. 1 i 2 ustawy Pzp Zamawiający **dokonyuje zmiany specyfikacji istotnych warunków zamówienia i ogłoszenia o zamówieniu poprzez:**
 - zmianę pkt 19 ppkt 3) specyfikacji w zakresie wskazanym poniżej w pkt II.2.c) niniejszego pisma,
 - zmianę pkt 12.4. Załącznika nr 1 do specyfikacji – Opisu przedmiotu zamówienia (OPZ) w zakresie wskazanym poniżej w pkt II.2.d) niniejszego pisma,
 - zmianę § 13 ust. 5 lit. d) Załącznika nr 2 do specyfikacji – Projektu umowy - w zakresie wskazanym poniżej w pkt II.2.e) niniejszego pisma,
 - przedłużenie terminu składania ofert do dnia 17.06.2020 r. do godziny 10.00,
 - zmianę terminu otwarcia ofert na dzień 17.06.2020 r. godz. 10.15,
 - zmianę Załącznika nr 4 do specyfikacji – formularza oferty w zakresie definicji czasu reakcji serwisu na podaną poniżej w pkt II.2.e) niniejszego pisma.
2. Tym samym Zamawiający zmienia treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia w następujący sposób:
 - a) pkt 17 ppkt I.1) specyfikacji otrzymuje brzmienie:
„1) Ofertę należy złożyć poprzez stronę Platformy zakupowej zamawiającego <https://platformazakupowa.pl/pn/novosadecki> w zakładce dotyczącej niniejszego postępowania, w terminie **do dnia 17 czerwca 2020 r. do godziny 10.00.** O terminie złożenia oferty decyduje data wczytania oferty do systemu.”
 - b) pkt 17 ppkt II.1) zdanie pierwsze specyfikacji otrzymuje brzmienie:
„1) Otwarcie ofert nastąpi **w dniu 17 czerwca 2020 r. o godzinie 10.15**, w siedzibie zamawiającego: **Starostwo Powiatowe w Nowym Sączu przy ul. Jagiellońskiej 33, w sali 208 (I piętro)**, przy wykorzystaniu strony Platformy zakupowej <https://platformazakupowa.pl/pn/novosadecki> dedykowanej dla niniejszego postępowania.”
 - c) pkt 19 ppkt 3) specyfikacji otrzymuje brzmienie:
„3) Liczba punktów uzyskanych przez badaną ofertę w ramach **kryterium Czas reakcji serwisu (PKcr)** zostanie obliczona wg następującego schematu:

Czas reakcji (Cr)	Cr ≤ 4 h	4h < Cr ≤ 8h	8h < Cr ≤ 12h
	Nazwa usługi serwisu	[punkty]	
Czas reakcji serwisu na awarię krytyczną	10 pkt	5 pkt	0 pkt

Czas reakcji (Cr)	Cr ≤ 8h	8h < Cr ≤ 12h	12h < Cr ≤ 24h
	Nazwa usługi serwisu	[punkty]	

Czas reakcji serwisu na błąd krytyczny	10 pkt	5 pkt	0 pkt
--	--------	-------	-------

Punkty przyznane przez zamawiającego w tym kryterium oceny ofert będą stanowiły sumę punktów przyznanych za zaoferowany przez wykonawcę czas reakcji serwisu na awarię krytyczną oraz punktów przyznanych za zaoferowany przez wykonawcę czas reakcji serwisu na błąd krytyczny.

W ramach tego kryterium zamawiający przyzna maksymalnie 20 punktów w przypadku, gdy wykonawca zaoferuje:

- maksymalnie 4-godzinny czas reakcji serwisu na awarię krytyczną, oraz
- maksymalnie 8-godzinny czas reakcji serwisu na błąd krytyczny.

Przyjmuje się następujące definicje:

Awaria krytyczna – przerwa działania systemu lub zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element/moduł systemu, ograniczający/e wydajność lub funkcjonalność systemu i uniemożliwiający/e zamawiającemu korzystanie z oprogramowania zgodnie z jego specyfikacją techniczną/instrukcją użytkownika.

Błąd krytyczny - stan systemu oznaczający ograniczenie wydajności systemu lub jego funkcjonalności w tym poważne ograniczenia możliwości świadczenia podstawowych usług systemu.

Czas reakcji serwisu – jest to okres, od momentu zgłoszenia serwisowego potwierdzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez wykonawcę, przy czym mierzony jest on w godzinach roboczych, tj. pomiędzy 8:00 a 16:00 w dni inne niż soboty i ustawowo wolne od pracy.

Uwaga:

Czas reakcji serwisu na awarię krytyczną oraz czas reakcji serwisu na błąd krytyczny wykonawca powinien podać w ofercie w godzinach.

Czas reakcji serwisu na awarię krytyczną nie może być dłuższy niż 12 godzin, natomiast czas reakcji serwisu na błąd krytyczny nie może być dłuższy niż 24 godziny. Oferta wykonawcy, który zaoferuje czas reakcji serwisu na awarię krytyczną dłuższy niż 12 godzin i/lub czas reakcji serwisu na błąd krytyczny dłuższy niż 24 godziny zostanie odrzucona jako oferta, której treść nie odpowiada treści SIWZ.

W przypadku, jeżeli wykonawca nie poda w ofercie czasu reakcji serwisu na awarię krytyczną i/lub czasu reakcji serwisu na błąd krytyczny, zamawiający przyjmie odpowiednio maksymalny (tj. 12-godzinny) czas reakcji serwisu na awarię krytyczną oraz maksymalny (tj. 24-godzinny) czas reakcji serwisu na błąd krytyczny."

- d) pkt 12.4. Załącznika nr 1 do specyfikacji – Opisu przedmiotu zamówienia (OPZ) otrzymuje brzmienie:

„Zapewnienie następujących priorytetów i maksymalnych czasów usunięcia wad/usterek (Czasy naprawy) w okresie gwarancji, liczone od momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę:"

- e) § 13 ust. 5 lit. d) Załącznika nr 2 do specyfikacji – Projektu umowy otrzymuje brzmienie:

„d) **Czas reakcji serwisu** – jest to okres, od momentu zgłoszenia serwisowego potwierdzonego nadaniem identyfikatora zgłoszenia przez wykonawcę, do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez wykonawcę, przy czym mierzony jest on w godzinach roboczych, tj. pomiędzy 8:00 a 16:00 w dni inne niż soboty i ustawowo wolne od pracy."

3. Pozostałe zapisy specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz załączników do niej pozostają bez zmian.

III. POUCZENIE

Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia zostało zawarte w pkt 27 specyfikacji.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia (OPZ) – po zmianie

Załącznik nr 2 - Załącznik nr 2 - Projekt umowy – po zmianie

Załącznik nr 3 - Załącznik nr 4 - Formularz oferty – po zmianie

Otrzymują:

1. wykonawcy wg rozdzielnika
2. strona internetowa <http://www.bip.nowosadecki.pl>; <https://platformazakupowa.pl/pn/nowosadecki>
3. a/a Starostwo Powiatowe

Beata Zięcina – Kasieczka
Pełnomocnik Zarządu ds. Zamówień Publicznych