

Dotyczy postępowania na:

Usługa opieki Gwarancyjnej/Maintenace, opieki serwisowej oraz pakiet opieki powdrożeniowej oprogramowania systemu informatycznego Simple.ERP dla Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, postępowanie nr DA.260.05.2025

WYJAŚNIENIE TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)

Collegium Witelona Uczelnia Państwowa, na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jedn.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1320), zwanej dalej „ustawą Pzp”, Zamawiający udostępnia na stronie internetowej treść zapytań wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie 1.

Stosownie do treści §3 ust. 12 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 8 do SWZ - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych) Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstaną u Administratora lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z niniejszą Umową przetwarzania danych.

Stosownie natomiast do §3 ust. 15 umowy powierzenia, odpowiedzialność Administratora względem

Podmiotu przetwarzającego lub osób trzecich powstaje pod warunkiem, że jest ona następstwem winy Administratora.

Pytanie: Mając to na uwadze Wykonawca wnosi o zmianę 3 ust. 12 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w taki sposób, żeby wzajemna odpowiedzialność Administratora i Podmiotu przetwarzającego odbywała się na takich samych warunkach. Proponujemy nadanie §3 ust. 12 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych następującej treści: „12. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstaną u Administratora lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z niniejszą Umową przetwarzania danych, o ile wynikają one z winy Podmiotu przetwarzającego.”

Odpowiedź na pytanie nr 1.

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę treści §3 ust. 12 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych na:

„Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstaną u Administratora lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z niniejszą Umową przetwarzania danych, o ile wynikają one z winy Podmiotu przetwarzającego.”

Pytanie 2.

Stosownie do treści §3 ust. 14 pkt 6) umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 8 do SWZ - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych) w przypadku zawarcia ugody, Podmiot przetwarzający zwolni Administratora z obowiązku naprawienia szkody w takim zakresie w jakim wynika to z ugody. Równocześnie postanowienie to nie przewiduje uczestnictwa Podmiotu przetwarzającego w negocjowaniu treści ugody. Zgodnie z tym postępowaniem Administrator mógłby, więc, działając we własnym interesie, przerzucić jednostronnie całą swoją potencjalną odpowiedzialność na Podmiot przetwarzający.

Pytanie: Mając powyższe na uwadze Wykonawca wnosi o wykreślenie §3 ust. 14 pkt 6) umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 8 do SWZ - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych).

Odpowiedź na pytanie nr 2.

Zamawiający wyraża zgodę na wykreślenie §3 ust. 14 pkt 6) umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 8 do SWZ - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych).

Pytanie 3.

Stosownie do §4 ust. 2 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 8 do SWZ - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych) Administrator realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum 3-dniowym jego uprzedzeniem. Mając na uwadze, że na Podmiocie przetwarzającym spoczywać będzie obowiązek odpowiedniego przygotowania się do takiej kontroli, w szczególności polegający na przygotowaniu pomieszczeń, miejsc i systemów informatycznych, na których przetwarzane są dane osobowe, do kontroli w sposób uniemożliwiający osobom kontrolującym dostęp do danych nieobjętych umową (w tym m.in. danych powierzonych Wykonawcy do przetwarzania przez innych jego klientów), w celu zapewnienia prawidłowej realizacji prawa do kontroli przysługującego Administratorowi,

Pytanie: Wykonawca wnosi o modyfikację postanowienia § 4 ust. 2 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w ten sposób, że określony w nim minimalny termin uprzedniego poinformowania o planowanym terminie kontroli, zostanie wydłużony do 7 dni poprzedzających ten termin.

Odpowiedź na pytanie nr 3.

Zamawiający wyraża zgodę na wydłużenie terminu określonego w § 4 ust. 2 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych do 7 dni.

§ 4 ust. 2 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych otrzymuje brzmienie:

„Administrator realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego z minimum 7-dniowym jego uprzedzeniem.”

Pytanie 4.

Dotyczy: Załącznik nr 4 – Opis przedmiotu zamówienia, rozdział III: 12 miesięcy od 1 lipca 2025, przy czym jeżeli Umowa zostanie zawarta po tej dacie termin 12 miesięcy będzie liczony od daty jej zawarcia.

Pytanie:

Czy możemy ograniczyć czas na podpisanie umowy na przykład nie później niż do 10 lipca br.?

Odpowiedź na pytanie nr 4.

Zamawiający nie wyraża zgody. Termin zawarcia umowy zależy od daty zakończenia oceny ofert, której na dzień dzisiejszy nie da się przewidzieć.

Pytanie 5.

Dotyczy: Załącznik nr 4 – Opis przedmiotu zamówienia, rozdział II, pkt. 3 Pytanie: Usługa nie dotyczy zgłoszeń serwisowych, a jedynie zgłoszeń rozwojowych. W związku z tym prosimy o zmodyfikowanie zapisów w następujący sposób:

Tryb realizacji usług

a) Zgłoszenia:

- Podstawą realizacji jest zgłoszenie w dedykowany systemie obsługi zgłoszeń,
- Wykonawca reaguje na zgłoszenie w ciągu 7 dni roboczych,
- Termin realizacji: wycena prac zostanie przedstawiona zamawiającemu

w terminie do 20 dni roboczych. Po akceptacji wyceny przez Zamawiającego, zostanie obustronnie potwierdzony termin realizacji prac w zależności od ich zakresu.

b) Potwierdzenie wykonania:

- Zamawiający potwierdza elektronicznie wykonanie prac poprzez podpisanie protokołu odbioru w ciągu 3 dni od jego przekazania.

Odpowiedź na pytanie nr 5.

Zamawiający zmienia zapisy w Załączniku nr 4 – Opis przedmiotu zamówienia, rozdział II, pkt. 3 na następujące:

3. Tryb realizacji usług

a) Zgłoszenia:

- Podstawą realizacji jest zgłoszenie w dedykowanym systemie obsługi zgłoszeń,
- Wykonawca reaguje na zgłoszenie w ciągu 7 dni roboczych,
- Termin realizacji: wycena prac zostanie przedstawiona zamawiającemu w terminie do 20 dni roboczych. Po akceptacji wyceny przez Zamawiającego, zostanie obustronnie potwierdzony termin realizacji prac w zależności od ich zakresu.

b) Obsługa błędów:

- Diagnoza w ciągu 5 dni roboczych,
- Komunikacja przez dedykowany system,
- Zamawiający akceptuje warunki naprawy w ciągu 5 dni.

c) Potwierdzenie wykonania:

- Zamawiający potwierdza elektronicznie wykonanie prac poprzez podpisanie protokołu odbioru w ciągu 3 dni od jego przekazania.

Pytanie 6.

Odnosnie Punktu 14 Załącznik nr 3 – Projektowane postanowienia Umowy o treści: Zamawiający może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Wykonawcę istotnych postanowień Umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w ciągu 30 (słownie: trzydziestu) dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zastąpienie konstrukcji odstąpienia, konstrukcją wypowiedzenia – umowa przewiduje usług o charakterze ciągłym – nie jest zatem możliwy zwrot świadczeń wykonanych na rzecz Zamawiającego do momentu złożenia przez Zamawiającego oświadczenia. Względnie Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że odstąpienie wywoła skutki wyłącznie na przyszłość, a Wykonawca jest uprawniony do wynagrodzenia za świadczone do momentu odstąpienia.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o dodanie wymogu, aby ewentualne wezwania poprzedzającego odstąpienie/wypowiedzenie było sformułowane pod rygorem odstąpienia/wypowiedzenia.

Odpowiedź na pytanie nr 6.

Zamawiający dokonuje modyfikacji pkt 14 załącznika nr 3 do SWZ – Projektowane postanowienia umowy, który przybiera następujące brzmienie:

„Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Wykonawcę istotnych postanowień Umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w ciągu 30 (słownie: trzydziestu) dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu”.

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację SWZ w pozostałym zakresie.

Pytanie 7.

Odnosnie Punktu 15 Załącznik nr 3 – Projektowane postanowienia Umowy o treści: Zamawiający może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku postawienia Wykonawcy w stan przymusowej lub dobrowolnej likwidacji, w celu innym niż połączenie lub przekształcenie własnościowe.

Pytanie:

Jak wyżej – Wykonawca wnosi o zastąpienie konstrukcji odstąpienia – wypowiedzeniem.

Odpowiedź na pytanie nr 7.

Zamawiający dokonuje modyfikacji pkt 15 załącznika nr 3 do SWZ – Projektowane postanowienia umowy, który przybiera następujące brzmienie:

„Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku postawienia Wykonawcy w stan przymusowej lub dobrowolnej likwidacji, w celu innym niż połączenie lub przekształcenie własnościowe”.

Pytanie 8.

Odnosnie Punktu 17 Załącznik nr 3 – Projektowane postanowienia Umowy o treści: Zamawiający ma prawo dochodzenia od Wykonawcy kary umownej w przypadku odstąpienia przez którąkolwiek ze stron od Umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 30% wynagrodzenia brutto Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę algorytmu wyliczenia kary i jej obliczenie od wartości niezrealizowanej na skutek wypowiedzenia części umowy – albowiem w przeciwnym razie wysokość kary rozmią się z uszczerbkiem w interesach Zamawiającego, szczególnie jeśli do wypowiedzenia umowy w fazie, w której jest ona zrealizowana niemal w całości.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kara umowna za wypowiedzenie/odstąpienie będzie jedyną karą umowną przewidzianą w umowie – innych nie przewidują postanowienia projektu. Kary umowne są ważnym elementem cenotwórczym, wpływającym na wysokość oferty, w związku z tym muszą one być znane na dzień złożenia oferty.

Odpowiedź na pytanie nr 8.

Zamawiający dokonuje modyfikacji pkt 17 załącznika nr 3 do SWZ – Projektowane postanowienia umowy, który przybiera następujące brzmienie:

„Zamawiający ma prawo dochodzenia od Wykonawcy kary umownej w przypadku odstąpienia lub wypowiedzenia przez którąkolwiek ze stron od Umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 30% wynagrodzenia brutto Wykonawcy z tytułu niezrealizowanej przez Wykonawcę części przedmiotu umowy”.

Zamawiający ponadto wyjaśnia, że wszystkie kary umowne zostały określone w załączniku nr 3 do SWZ – Projektowane postanowienia umowy.

Pytanie 9.

Odnosnie Punktu 18 Załącznik nr 3 – Projektowane postanowienia Umowy o treści: Wysokość kar umownych naliczonych Wykonawcy łącznie nie może przekroczyć wartości 30% wynagrodzenia brutto Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o obniżenie limitu kar umownych do poziomu 20% wartości łącznego wynagrodzenia, który to poziom odpowiada praktyce rynkowej jako ukształtowała się na gruncie art. 436 pkt 3) prawa zamówień publicznych. Limit kar wykraczający poza powyższą wysokość musi być postrzegany przez oferentów jako niestandardowe ryzyko i wpływać na wycenę ofertową.

Nadto,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o liczenie limitu od kwoty netto, nie zaś od kwoty brutto, albowiem od kary umownej nie jest naliczany podatek VAT.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o określenie górnego limitu odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do wysokości 100% wartości umowy. Wykonawca wskazuje, że dla celów wyceny ofertowej konieczne jest dookreślenie ryzyk związanych z wykonaniem Umowy. Brak określenia górnego limitu odpowiedzialności powoduje, że Wykonawca zmuszony jest kalkulować nietypowe ryzyka kontraktowe związane z realizacją umowy, co niekorzystnie wpływa na cenę ofertową.

Odpowiedź na pytanie nr 9.

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację SWZ w tym zakresie.

Pytanie 10.

Odnosnie Postanowień Załącznika nr 4 – Opis przedmiotu zamówienia: Przedmiotem zadania jest świadczenie usług opieki Gwarancyjnej/Maintenance oraz serwisowej dla Systemu Simple.ERP. Zakres świadczonych usług obejmuje w szczególności zapewnienie dostępu do aktualnych wersji oprogramowania, pakietów aktualizacyjnych oraz kompleksowego wsparcia technicznego. Zgodnie z wymogami zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania Systemu w najnowszej stabilnej wersji, gwarantującej pełną zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, a także do świadczenia profesjonalnej obsługi w zakresie przyjmowania i realizacji zgłoszeń oraz niezwłocznego rozwiązywania zidentyfikowanych problemów technicznych.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że obowiązek zapewnienia dostępu do aktualizacji i nowych wersji nie obejmuje ich instalacji – instalacja oraz dostosowanie do ustawień indywidualnych realizowana jest w ramach usługi Upgrade świadczonej w granicach opieki powdrożeniowej.

Odpowiedź na pytanie nr 10.

Zamawiający zmienia zapisy w Załączniku nr 4 – Opis przedmiotu zamówienia, rozdział I, na następujące:

I. Usługi opieki Gwarancyjnej/Maintenance oraz serwisowej

Przedmiotem zadania jest świadczenie usług opieki Gwarancyjnej/Maintenance oraz serwisowej dla Systemu Simple.ERP. Zakres świadczonych usług obejmuje w szczególności zapewnienie dostępu do aktualnych wersji oprogramowania, pakietów aktualizacyjnych oraz kompleksowego wsparcia technicznego. Zgodnie z wymogami zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania Systemu w najnowszej stabilnej wersji, gwarantującej pełną zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, a także do świadczenia profesjonalnej obsługi w zakresie przyjmowania i realizacji zgłoszeń oraz niezwłocznego rozwiązywania zidentyfikowanych problemów technicznych.

Usługa instalacji oraz dostosowania do ustawień indywidualnych nowych wersji Systemu realizowana będzie w ramach usługi Upgrade świadczonej w granicach opieki powdrożeniowej.

Pytanie 11.

Odnosnie obowiązku dostosowania do obowiązujących przepisów prawa,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że jeśli okres vacatio legis jest krótszy niż 14 dni, czas na udostępnienie aktualizacji nie będzie krótszy niż 14 dni.

Odpowiedź na pytanie nr 11.

Zamawiający potwierdza, że jeśli okres vacatio legis jest krótszy niż 14 dni, czas na udostępnienie aktualizacji nie będzie krótszy niż 14 dni.

Pytanie 12.

Odnosnie Postanowień Załącznika nr 4 Opis przedmiotu zamówienia o treści: Czas reakcji i naprawy dla poszczególnych kategorii błędów:

- Błąd krytyczny: reakcja 10h / naprawa 16h roboczych
- Błąd ważny: reakcja 12h / naprawa 40h roboczych
- Błąd normalny: reakcja 16h / naprawa 80h roboczych

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że czas reakcji również jest wyrażony w godzinach roboczych

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że przez dni robocze rozumie się przedział 9-17:00 w dni robocze, a przez dni robocze uważa się dni od pon. do pt. z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Nadto, zgłoszenia dokonane poza godzinami roboczymi uważa się za złożone z pierwszą następującą godziną roboczą po zgłoszeniu.

Odpowiedź na pytanie nr 12.

Zamawiający potwierdza, że czas reakcji również jest wyrażony w godzinach roboczych. Punkt 3. Parametry świadczenia usług (SLA) otrzymuje brzmienie:

Czas reakcji i naprawy dla poszczególnych kategorii błędów:

- Błąd krytyczny: reakcja 10h roboczych / naprawa 16h roboczych
- Błąd ważny: reakcja 12h roboczych / naprawa 40h roboczych
- Błąd normalny: reakcja 16h roboczych / naprawa 80h roboczych

Zamawiający potwierdza, że przez dni robocze rozumie się przedział 9-17:00 w dni robocze, a przez dni robocze uważa się dni od pon. do pt. z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Nadto, zgłoszenia dokonane poza godzinami roboczymi uważa się za złożone z pierwszą następującą godziną roboczą po zgłoszeniu.

Pytanie 13.

Odnosnie pkt 6 Postanowień Załącznika nr 4 Opis przedmiotu zamówienia o treści:

W przypadku, gdy Użytkownik potrzebuje konsultacji dotyczących działania Oprogramowania kontaktuje się z centrum pomocy, telefonicznie lub wprowadzając w dedykowanym systemie zgłoszenie Helpdesk. W ramach usługi konsultacji Wykonawca zapewnia:

a) dostęp do telefonicznego centrum serwisowego od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt w godzinach od 9:30 do 16:30,

b) pulę co najmniej 10 godzin konsultacji,

- c) analizę problemu nie będącego Usterką,
- d) naprawę problemu nie będącego Usterką

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że wszystkie świadczenia objęte usługą Helpdesk ograniczone są limitem 10 godzin w skali obowiązywania umowy. W przeciwnym razie Wykonawca nie byłby w stanie oszacować pracochłonności związanej ze świadczeniem tej usługi, ponieważ jej zakres nie byłby znany na dzień złożenia oferty.

Odpowiedź na pytanie nr 13.

Zamawiający informuje, że Pakiet godzin konsultacji Helpdesk jest jednym z kryteriów oceny ofert. Zamawiający wymaga by Wykonawca przyznał przynajmniej 10 godzin konsultacji Helpdesk w skali obowiązywania umowy. Oferty z przyznanym większym pakietem godzin konsultacji Helpdesk (odpowiednio 20 albo 30 godzin w skali obowiązywania umowy) otrzymają więcej punktów w tym kryterium.

Pytanie 14.

Odnosnie pkt 3 Postanowień Załącznika nr 4 Opis przedmiotu zamówienia o treści:

c) Zgłoszenia:

- Podstawą realizacji jest zgłoszenie serwisowe,
- Wykonawca reaguje na zgłoszenie w ciągu 7 dni roboczych,
- Termin realizacji: maksymalnie 30 dni roboczych.

d) Obsługa błędów:

- Diagnoza w ciągu 5 dni roboczych,
- Komunikacja przez dedykowany system,
- Zamawiający akceptuje warunki naprawy w ciągu 5 dni.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o odstąpienie od określenia ścisłego terminu realizacji zgłoszenia – powinien o być wynikiem ustaleń pomiędzy stronami – nie jest możliwe oznaczenie limitu terminu nie znając przedmiotu usług, które będą objęte przyszłym zamówieniem.

Odpowiedź na pytanie nr 14.

Odpowiedź na to pytanie została udzielona w odpowiedzi na pytanie nr 5.

Pytanie 15.

Odnosnie pkt 4 Postanowień Załącznika nr 4 Opis przedmiotu zamówienia o treści:

1. Warunki dodatkowe

a) Czas świadczenia usług: dni robocze 8:00-16:00

b) Limit godzin obejmuje całość prac wykonanych w siedzibie Zamawiającego lub Wykonawcy

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że o tym czy usługa jest realizowana w siedzibie czy w sposób zdalny decyduje Wykonawca. W przypadku usług, które na życzenie Zamawiającego świadczone są w jego siedzibie, Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że każdorazowa wizyta rozliczana jest jako 8 godzin. Dodatkowo Wykonawca wnosi o określenie wysokości ryczałtu z tytułu dojazdów lub wprowadzenia obowiązku pokrycia kosztów z tym związanych.

Odpowiedź na pytanie nr 15.

Zamawiający uzupełnia pkt 4 postanowień Załącznika nr 4 Opis przedmiotu zamówienia o następujące wpisy:

c) O miejscu wykonania usługi decyduje Wykonawca

d) W przypadku wykonania usługi w siedzibie Zamawiającego, każdorazowa wizyta rozliczana będzie jako 8 godzin roboczych i koszty dojazdu pokryje Zamawiający

KANCLERZ
mgr Robert Burba