

## PYTANIA I ODPOWIEDZI

### Pytanie 1.

**Dotyczy:** wzór umowy §3 pkt 1.4. oraz punkt 2 Załącznika nr 7

Dostęp do aktualizacji Oprogramowania, zawierających funkcjonalności wynikające ze zmiany prawa. W przypadku konieczności modyfikacji Oprogramowania ze względu na posiadane indywidualne rozwiązania, Wykonawca zapewni wcześniejszy dostęp do aktualizacji tak by przed wejściem w życie zmiany prawnej Zamawiający uzyskał kompletne działające rozwiązanie wraz z niezbędnymi modyfikacjami.

**Pytanie:**

Wykonawca wnosi o modyfikację przepisu poprzez wskazanie, że w przypadku zmian prawa wchodzących w życie z okresem vacatio legis krótszym niż 14 dni, Wykonawca jest zobowiązany dostosować Oprogramowanie do zmian w przepisach prawa w terminie 14 dni od dnia ich wejścia w życie.

**Odp: Zamawiający zezwala na modyfikację przepisu**

### Pytanie 2.

**Dotyczy:** wzór umowy Odnośnie §4 ust. 3

**Pytanie:**

Czy Zamawiający może dookreślić w ilu ratach będzie uiszczana płatność

**Odp: W równych 12 ratach**

### Pytanie 3.

**Dotyczy:** wzór umowy Odnośnie §4 ust. 5 o treści:

W przypadku dodatkowego zamówienia usług potwierdzonego pisemnie przez Zamawiającego, będą one świadczone przez Wykonawcę za dodatkową opłatą określoną na podstawie stawki nie wyższej niż 257 zł netto plus należny podatek VAT (słownie dwieście pięćdziesiąt siedem zł netto plus należny podatek VAT) za każdą roboczogodzinę.

**Pytanie:**

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że do rozliczenia usług dodatkowych, o których mowa w przepisie, mają zastosowanie przepisy §3 ust. 4 i 5

**Odp: Zamawiający potwierdza**

### Pytanie 4.

**Dotyczy:** wzór umowy Odnośnie §5 ust. 1.3.

Wszelkie awarie oraz problemy z Oprogramowaniem lub zamówienia usług powdrożeniowych będą zgłaszane drogą mailową ..... lub za pośrednictwem dedykowanych portali internetowych.....

**Pytanie:**

Czy Zamawiający może potwierdzić priorytet dokonywania zgłoszeń za pośrednictwem dedykowanych portali internetowych oraz korzystania z możliwości zgłoszeń drogą mailową wyłącznie w razie niemożliwości dokonania zgłoszenia za ich pośrednictwem.

**Odp: Zamawiający potwierdza**

### Pytanie 5.

**Dotyczy:** wzór umowy Odnośnie §8 ust. 1

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:

1.1. za uchybienie terminu, o którym mowa w niniejszej umowie, bądź w Załączniku nr 7 do SIWZ, w wysokości:

- 0,5% od ceny brutto opieki serwisowej określonej w § 4 ust. 2, za każdy dzień roboczy opóźnienia licząc od upływu terminu wyznaczonego na dokonanie czynności naprawczych rozumianych jako

przywrócenie pełnej funkcjonalności Oprogramowania. Kary za uchybienie terminu liczone wyłącznie od zgłoszeń o rodzaju błędu krytycznego.

-0,3% od ceny brutto opieki serwisowej określonej w § 4 ust. 2, za każdy dzień roboczy opóźnienia licząc od upływu terminu czynności naprawczych rozumianych jako przywrócenie pełnej funkcjonalności Oprogramowania. Kary za uchybienie terminu liczone wyłącznie od zgłoszeń o rodzaju błędu ważnego.

**Pytania:**

1. Wykonawca prosi o potwierdzenie, że na podstawie powyższego zapisu sankcjonowane jest wyłącznie uchybienie terminu na naprawę w zakresie zgłoszenia błędu krytycznego – w wysokości określonej w pierwszym odnośniku oraz za uchybienie terminu na dokonanie naprawy w zakresie zgłoszenia błędu poważnego – w wysokości określonej w drugim odnośniku.

**Odp: Zamawiający potwierdza (sprostowanie: błędu „ważnego” a nie „poważnego” jak jest w pytaniu)**

2. Czy Zamawiający dopuszcza dodanie przepisu stanowiącego, że „Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych i odszkodowań na podstawie niniejszej umowy ograniczona jest do kwoty 20% wysokości wynagrodzenia określonego w §4 ust. 2 Umowy”. W uzasadnieniu wskazuję, że ograniczenie odpowiedzialności pozwoli na ściśle określenie ryzyka związanych z realizacją umowy, co jest istotne dla prawidłowego ukształtowania ceny ofertowej

**Odp: Zamawiający potwierdza, 20% dotyczy całkowitego wynagrodzenia określonego w §4 ust. 2 Umowy.**

**Pytanie 6.**

**Dotyczy:** wzór umowy Odnośnie §13 ust. 1 i 2

**Pytanie:**

Wykonawca wnosi o zmianę słowa „odstąpienia” słowami „wypowiedzenie ze skutkiem natychmiastowym”. Wykonawca wskazuje, że przedmiotem umowy jest świadczenie usług o charakterze ciągłym. Nadto, usługi te polegając głównie na świadczenia o charakterze, doradczym, konsultacyjnym i jako takie z natury rzeczy nie mogą zostać zwrócone przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy w razie odstąpienia od umowy. W związku z tym, przy stosunkach tego rodzaju adekwatna jest konstrukcja „wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym” nie zaś odstąpienia od umowy. Względnie, Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w razie odstąpienia od Umowy, nie jest zobowiązany do zwrotu części wynagrodzenia jakie otrzymał za usługi wykonane do daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

**Odp: Zamawiający potwierdza, że w razie odstąpienia od Umowy, Wykonawca nie jest zobowiązany do zwrotu części wynagrodzenia jakie otrzymał za usługi wykonane do daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu.**

**Pytanie 7.**

**Dotyczy:** wzór umowy Odnośnie punktu 2.11 Załącznika nr 7 do SIWZ

**Pytanie:**

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że do czasu reakcji i naprawy nie jest wliczany czas oczekiwania na przekazanie przez Zamawiających informacji dla celów prawidłowej obsługi zgłoszenia oraz czas oczekiwania na wynik weryfikacji przekazanych prac w zakresie obsługi zgłoszenia.

**Odp: Zamawiający potwierdza**

**Pytanie 8.**

**Dotyczy:** Załącznik nr 6 do SIWZ ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY; § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE; ust 4; Awaria wydajnościowa, Problem wydajnościowy

**Pytania:**

1. Prosimy o wyjaśnienie jakie obiektywne mierniki będzie stosował Zamawiający aby określić poziom spowolnienia pracy oprogramowania uznawany za awarię wydajnościową lub problem wydajnościowy.

**Odp: Miernikami są:**

- czas wykonywania operacji w systemie RCP:

A. Aktualizacja danych projektowych

- B. Zapis danych wykonywany w arkuszu Excel
- C. Zatwierdzenie danych przez Administratora w arkuszu Excel
- D. Przeliczenie danych przez Administratora w arkuszu Excel
- E. Podnoszenie okien z wyborem danych pracownik oraz danych projektowych

W zależności od czasu wykonywania operacji Zamawiający będzie klasyfikował, czy jest to awaria czy problem wydajnościowy.

2. Prosimy o wyjaśnienie jaka wartość tych mierników będzie oznaczała, że występuje awaria wydajnościowa a jaka wartość mierników będzie oznaczała problem wydajnościowy.

Odp: Wartości mierników to:

- czas wykonywania operacji w systemie RCP:

- A. Aktualizacja danych projektowych – powyżej 30 min do 60 min problem wydajnościowy , powyżej 60 minut awaria wydajnościowa
- B. Zapis danych wykonywany w arkuszu Excel - powyżej 2 min do 5 min problem wydajnościowy , powyżej 5 minut awaria wydajnościowa
- C. Zatwierdzenie danych przez Administratora w arkuszu Excel - powyżej 30 min do 60 min problem wydajnościowy , powyżej 60 minut awaria wydajnościowa
- D. Przeliczenie danych przez Administratora w arkuszu Excel - powyżej 30 min do 60 min problem wydajnościowy , powyżej 60 minut awaria wydajnościowa
- E. Podnoszenie okien z wyborem danych pracownik oraz danych projektowych - powyżej 2 do 5 minut problem wydajnościowy , powyżej 5 minut awaria wydajnościowa

3. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający udostępni Wykonawcy wartość mierników wydajnościowych w dniu podpisania umowy.

Odp. Zawarta w pkt powyżej

4. Obsługa zagadnień wydajnościowych wymaga obserwacji i analizy szybkości działania systemu na w wybranym przedziale czasowym. Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku zgłoszenia awarii wydajnościowej lub problemu wydajnościowego Zamawiający będzie udostępniał Wykonawcy wartości mierników wydajnościowych w momencie wystąpienia awarii wydajnościowej lub problemu wydajnościowego oraz wcześniejsze wartości tych mierników.

Odp: Zamawiający udostępni kopie bazy zarówno sprzed wystąpienia problemu lub awarii jak i w chwili ich zaistnienia

5. Prosimy o wyjaśnienie z jakich narzędzi będzie korzystał Zamawiający aby przed zgłoszeniem awarii lub problemu wydajnościowego wyeliminować przyczyny związane z infrastrukturą sprzętową, siecią, aktualizacjami oprogramowania MS Office czy Windows.

Odp. Służby informatyczne dokonają przeglądu infrastruktury, wydajności sieciowej oraz oprogramowania towarzyszącego i prześlą wyniki przeglądu Wykonawcy.

6. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zaakceptuje rozliczenie czasu obsługi zgłoszonej awarii wydajnościowej lub problemu wydajnościowego z pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej, jeśli po wykonaniu analizy przez Wykonawcę okaże się, że przyczyna zgłoszenia nie leży po stronie Oprogramowania

Odp: Zamawiający potwierdza

7. Analiza wydajnościowa oraz optymalizacja są procesami wymagającymi systematycznych działań i trudno w takim przypadku mówić o działaniach naprawczych w trybie awarii lub błędu. W związku z tym prosimy o wykreślenie pojęcia wydajności z definicji zawartych w umowie.

Odp: Zamawiający nie wyraża zgody

### **Pytanie 9.**

**Dotyczy:** Załącznik nr 6 do SIWZ ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY; § 3 ZAKRES I CHARAKTERYSTYKA USŁUG; ust 1; pkt 1.4

**Pytanie:**

Wykonawca nie może zagwarantować 2 dniowego terminu realizacji w odniesieniu do zamówień, których zakres merytoryczny i pracochłonność nie są możliwe do oszacowania w dniu podpisania umowy. W związku z powyższym prosimy o wykreślenie zapisu „Zamówienia oznaczone przez Zamawiającego jako Indywidualna zmiana prawa Wykonawca będzie traktował priorytetowo z czasem realizacji do 2 dni licząc od dnia wysłania zamówienia przez Zamawiającego” i zastąpienie go zapisem „Zamówienia oznaczone przez Zamawiającego jako Indywidualna zmiana prawa Wykonawca będzie traktował priorytetowo z czasem realizacji umożliwiającym Zamawiającemu terminowe wywiązanie się ze zmienionych przepisów prawa.”

**Odp: Zamawiający wyraża zgodę**

**Pytanie 10.**

**Dotyczy:** Załącznik nr 6 do SIWZ ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY; § 3 ZAKRES I CHARAKTERYSTYKA USŁUG; ust 2

Przeniesienie danych archiwalnych musi odbywać się poprzez uruchomienie przez Zamawiającego dedykowanej do tego funkcji w aplikacji SIMPLE. BUD, która umożliwi przeniesienie danych w obrębie wskazanego roku lub półrocza z kontrolą, czy już takie dane nie zostały wcześniej przeniesione (zarchiwizowane).

**Pytanie:**

Czy Zamawiający uzna powyższy wymóg za spełniony jeśli Wykonawca zaproponuje inny mechanizm niż wskazany przez Zamawiającego spełniający warunek przeniesienia danych w obrębie wskazanego roku lub półrocza z kontrolą, czy już takie dane nie zostały wcześniej przeniesione (zarchiwizowane).

**Odp: Zamawiający wyraża zgodę, jednak wnosi o zapis doprecyzowujący że Zamawiający manualnie będzie uruchamiał rozwiązanie wykonujące archiwizacje.**

Kierownik Działu Administracyjno-Technicznego

Iwona Raławska