

BZP.271.2.2023

Skoczów, dnia 28.02.2023r.

## Wszyscy Wykonawcy

### Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Cyfrowa gmina – Utworzenie portalu dla mieszkańców „e-urząd” wraz z systemem SOD”

Na podstawie art. 284 ust. 3 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz.U. z 2022 r. poz. 1710 z późn. zm.), w związku z zapytaniem do treści specyfikacji warunków zamówienia, przekazuję treść zapytania Wykonawcy oraz odpowiedź:

#### Pytanie 1

Prosimy o poprawienie Załącznika nr 2 do SWZ – *Opis przedmiotu zamówienia*, ponieważ zakres wsparcia w ramach gwarancji został omyłkowo opisany podwójnie.

#### Odpowiedź

Zamawiający potwierdza, iż omyłkowo podwójnie opisał zakres wsparcia w ramach gwarancji w załączniku Opis przedmiotu zamówienia.

Poprawne brzmienie Części VIII Opisu przedmiotu zamówienia:

VIII. Zamawiający w ramach przedmiotu zamówienia wymaga minimum 12 miesięcznego okresu (licząc od daty wdrożenia oprogramowania) gwarancji.

Wykonawca zobowiązuje się w ramach gwarancji, w całości na własny koszt, do wsparcia w zakresie:

- 1) Informowania o zmianach w programach objętych umową,
- 2) Udostępnienia aktualnych wersji programów zwiększających ich funkcjonalność oraz dostosowanych do aktualnie obowiązującego stanu prawnego regulacji ustawowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, wykorzystywanych lub mających zastosowanie w oprogramowaniu;
- 3) Udzielania konsultacji telefonicznych w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00;
- 4) Udzielania konsultacji za pomocą systemu zdalnej pomocy w zakresie usterek i awarii;
- 5) Usuwania usterek/błędów i awarii krytycznych systemów objętych umową i wynikających z winy wykonawcy:
  - Czas reakcji na zgłoszoną awarię krytyczną – do 2 godzin roboczych,
  - Czas usunięcia awarii krytycznej lub zapewnienie alternatywnego sposobu pracy na systemie – do 8 godzin roboczych,
  - Czas reakcji na zgłoszoną usterkę/błąd – do 8 godzin roboczych, przy czym awaria krytyczna rozumiana jest jako niepoprawne działanie oprogramowania, które jest niemożliwe do samodzielnego usunięcia przez Zamawiającego, a uniemożliwia eksploatację systemu, natomiast usterka/błąd to nieprawidłowe lub niezgodne z

dokumentacją wykonywanie funkcji systemu, które jednak nie powoduje konieczności wstrzymania eksploatacji systemu. Podane terminy mogą ulec zmianie, każdorazowo w wyniku ustaleń pomiędzy stronami, jak i w przypadku kiedy usuwanie powyższych problemów jest niemożliwe z powodów na które Wykonawca nie miał bezpośredniego wpływu.

Za godziny robocze uznaje się czas od poniedziałku do piątku w godzinach pomiędzy 8.00 a 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

6) usuwania usterek i awarii systemów objętych umową, a nie wynikających z winy Wykonawcy;

7) przeprowadzania dodatkowych prac szkoleniowo-wdrożeniowych w zakresie pełnego wykorzystania oprogramowania objętego umową.

**z p. BURMISTRZA**

*Andrzej Bubnicki*  
**Z-ca Burmistrza**

**NACZELNIK WYDZIAŁU  
INWESTYCJI, ROZWOJU  
I ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH**

*Katarzyna Halska*  
**Katarzyna Halska**

**NACZELNIK  
Wydziału Informatyki**

*Grzegorz Sobel*  
**Grzegorz Sobel**