Warszawa, 2 listopada 2021 r.

Zamawiający:

**Powiat Koszaliński**

ul. Racławicka 13,75-620 Koszalin Nr NIP: 669 23 87 595 Nr REGON: 330920854

**W imieniu i na rzecz Zamawiającego postępowanie prowadzi Pełnomocnik Zamawiającego**:

Małgorzata Stachowiak, działająca przy wsparciu Grupy Doradcza Sienna Sp. z o.o.

ul. Bagatela 10 lok. 3, 00-585 Warszawa

e-mail: grupasienna@grupasienna.pl,

*Dotyczy:*

*Postępowania w trybie dialogu konkurencyjnego pn. Wykonanie systemu zarządzania domami pomocy społecznej (DPS) powiecie koszalińskim nr GDS 1/21, ID 518350*

**Wyjaśnienia oraz zmiana SWZ**

Działając w oparciu o art. 185 ust. 3 ustawy 11 września 2019 r. (dalej jako „PZP”) w zw. z art. 135 ust. 2 PZP Zamawiający udziela wyjaśnień na wniosek wykonawcy, który wpłynął 29 października 2021 r.

**Pytanie numer 31:**

Zwracamy ponownie uwagę na fakt, że niejasne i z drugiej strony bardzo rygorystyczne zapisy Umowy skutkują poważnymi konsekwencjami finansowymi. Wnosimy o ponowne rozpatrzenie zadanych pytań i wprowadzenie stosownych zmian do Umowy.

Zamawiający w ramach zarówno Gwarancji jak i dodatkowego Wsparcia Powdrożeniowego, jak i opcjonalnych Usług Wsparcia wymaga usług będących typowym wsparciem realizowanym w ramach umów outsourcingowych (m.in. monitoring systemu, wykonywanie i monitorowanie systemu kopii zapasowych, aktualizacje systemów itp.).

W wyjaśnieniach z dnia 27.10.2021:

*Zamawiający wskazuje, że czym innym jest 1) wsparcie powdrożeniowe, 2) usługi wsparcia oraz 3) gwarancja. Wszelkie wymogi, co do poszczególnych zakresu tych usług uszczegółowione są w treści opisu przedmiotu zamówieniu oraz w umowie. Zamawiający wskazuje na różne okresy realizacji każdej z kategorii usług. Przykładowo wsparcie powdrożeniowe wchodzi w zakres zamówienia podstawowego i trwa 6 miesięcy od dnia odbioru Systemu. Usługi wsparcia zaś są częścią zamówienia opcjonalnego i będą realizowane jedynie, gdy Zamawiający złoży stosowane oświadczenie, jak też nie są realizowane co do zasady w trakcie realizacji wsparcia powdrożeniowego.*

Otóż naszym zdaniem zakresy tych usług się w znacznej mierze pokrywają, co poniżej postaramy się wyjaśnić. Największe kontrowersje i sprzeciw budzi jednak sposób rozliczenia za Usługi Wsparcia w ramach praw opcji.

Zamawiający w § 10. Prawo opcji - Urządzenia oraz Usługi Wsparcia ust. 7 charakteryzuje Usługi Wsparcia w sposób następujący:

*Usługi Wsparcia polegają na:*

1) *wprowadzaniu aktualizacji Systemu lub jego części, niezależnie od rodzaju Oprogramowania;*

2) ciągłym monitorowaniu Systemu w celu zapewnienia płynności jego działania;

3) *ciągłym monitoringu i administracji serwerów oraz baz danych w celu zapewnienia ciągłości ich działania;*

4) *aktualizowaniu Oprogramowania dotyczącego serwerów Systemu;*

5) *aktualizacji Dokumentacji przekazanej w ramach tworzenia i Odbioru Systemu;*

6) *świadczeniu usług serwisowych, takich jak usługi gwarancyjne w zakresie Błędów w zakresie przekraczającym okres Gwarancji w okresie jej trwania, a po jej zakończeniu również w zakresie obejmującym usługi Gwarancji w postaci usuwania Błędów.*

7) dostosowywaniu Systemu do zmian prawa;

Zakres ten jest zasadniczo tożsamy z opisanym w § 9. Wsparcie powdrożeniowe ust. 2. zakresem Wsparcia Powdrożeniowego świadczonego przez Wykonawcę w okresie pierwszych 6 m-cy działania systemu.

Co do usług gwarancyjnych z kolei w wyjaśnieniach z dnia 27.10.2021 *Zamawiający wskazuje też, że zakres usług gwarancyjnych został szczegółowo opisany w opisie przedmiotu zamówienia oraz w umowie. Gwarancja dotyczy przede wszystkim zapewnienia prawidłowości działania Systemu.*

Zgodnie z Umową (§ 15. Gwarancja ust. 12) Gwarancja świadczona przez Wykonawcę w 24-miesięcznym okresie Gwarancji obejmuje w szczególności:

1) Usługi usuwania Błędów oraz wad Urządzeń i Systemu;

2) aktualizację Systemu lub oprogramowania Urządzeń - dostarczanie nowych wersji z usuniętymi Błędami wykrytymi w trakcie eksploatacji,

3) zapewnienie określonego poziomu dostępności funkcjonalności Systemu i Urządzeń,

4) wykonywanie poprawek jakości Kodów Źródłowych, zgłoszonych w czasie weryfikacji jakości kodu na zasadach przyjętych dla Błędu Krytycznego

5) zapewnienie gwarantowanego poziomu dostępności;

6) monitorowanie Systemu i interfejsów API;

7) monitorowanie stanu Systemu, wydajności i zarejestrowanych Zgłoszeń.;

Zwracamy uwagę, że punkty 2, 6, 7 powyżej w dużej mierze pokrywają się z Wsparciem Powdrożeniowym określonym w §9. ust. 2 pkt. Wsparcie powdrożeniowe 2 i 3 oraz Usługami Wsparcia określonymi ponad określone w §10 ust. 7 pkt 2 i 3 Umowy, zwłaszcza że „System” w Umowie został zdefiniowany jako *Będący przedmiotem Zamówienia system teleinformatyczny wraz z Urządzeniami będący przedmiotem Umowy*.

W związku z tym co do zasady w okresie 7-24 m-cy użytkowania Systemu Zamawiający ma zagwarantowane w szerokim zakresie Usługi Wsparcia w ramach Gwarancji i ich dodatkowy wykup jest nieuzasadniony.

Teraz przejdźmy do kluczowej dla Wykonawcy kwestii rozliczeń za wykonane usługi.

Zamawiający w § 17. Wynagrodzenie ust. 13 określa zasady rozliczenia za Usługi Wsparcia

Płatność za Usługi Wsparcia świadczone po ich zleceniu w ramach prawa opcji, będzie dokonywana w okresach miesięcznych w następujący sposób:

1) W przypadku braku udzielenia zleceń przez Zamawiającego obejmujących usługi inne niż określone w § 10 ust. 7 pkt 2) i 3) Umowy (tzw. gotowość), Zamawiający zapłaci Wykonawcy 5% wartości wynagrodzenia za 1 miesiąc świadczenia Usług Wsparcia

2) W przypadku zlecenia przez Zamawiającego wykonania pozostałych Usług Wsparcia (ponad określone w § 10 ust. 7 pkt 2 i 3 Umowy) oraz ich prawidłowego wykonania w danym miesiącu, Zamawiający płaci wynagrodzenie za Usługi Wsparcia w wysokości przysługującej za 1 miesiąc.

Tym samym zgodnie z SWZ oraz Umową z jednej strony Zamawiający przenosi na Wykonawcę odpowiedzialność za bieżące monitorowanie i utrzymywanie systemu, z drugiej strony Zamawiający planuje płacić 5% wartości, którą Wykonawca oszacuje dla takich prac. Takie podejście jest nieakceptowalne i niestosowane w tego typu umowach.

Przykładowo na potrzeby kalkulacji przyjmijmy miesięczny koszt usług w zakresie:

1) ciągłym monitorowaniu Systemu w celu zapewnienia płynności jego działania;

2) ciągłym monitoringu i administracji serwerów oraz baz danych w celu zapewnienia ciągłości ich działania;

na poziomie 10 tys. zł (kwota ta bynajmniej nie jest wygórowana i nie odbiega od standardów rynkowych w zakresie analogicznych usług outsourcingowych).

Zamawiający, o ile nie zleci dodatkowych prac, planuje płacić 5% wartości kwoty wskazanej w kosztach Usług Wsparcia powdrożeniowego zatem wykonawca chcąc uzyskać kwotę 10 tys. zł miesięcznie musi złożyć ofertę na 200 tys. zł miesięcznie(!!!)

Mając na uwadze powyższe ponownie wnosimy o usunięcie 5% ograniczenia, a nawet idąc dalej proponujemy Usunięcie Usług Wsparcia z zakresu Umowy.

JEST TO KRYTYCZNIE WAŻNE Z PUNKTU WIDZENIA WYKONALNOŚCI PROJEKTU

Zwracamy uwagę, że niezależnie od wysokich kosztów ryzyka, które musimy przyjąć w ofercie w związku z bezpieczną dla nas wyceną tych usług, co wiąże się z b. dużym przekroczeniem budżetu Zamawiającego, zapis ten uniemożliwia nam złożenia oferty zgodnej z wymaganiami SIWZ (ograniczenie ceny wartości łącznej zakresu opcjonalnego do 45% wartości zamówienia podstawowego).

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wskazuje, że zakresy poszczególnych usług w zakresie monitorowania nie są zbieżne, w szczególności odnośnie do usług wsparcia i usług gwarancyjnych. Rozbicie szczegółowe świadczeń w ramach poszczególnych usług ogranicza ryzyka po stronie wykonawcy.

Zamawiający dokonuje jednak zmiany § 17 ust. 13 pkt 1) umowy w taki sposób, że w miejsce „5%” wpisuje się „20%”.

**Pytanie numer 32:**

Dodatkowo zwracamy się z pytaniem czy dla szkoleń użytkowników możemy przyjąć że pojedyncza grupa szkolonych użytkowników będzie min. 20 osobowa. Czy możliwe będzie realizowanie w ciągu jednego dnia szkoleń dla 2 grup min. 20 osobowych? Czy możliwe będzie prowadzenie szkoleń dzień po dniu?

Pozytywna odpowiedź na to pytanie pozwoli Wykonawcy zoptymalizować koszty szkoleń.

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający wskazuje, że w ramach szkolenia użytkowników Systemu (200 osób) należy przyjąć następujący podział i możliwości:

* pracownicy administracyjni stanowiący około 30% liczby osób do przeszkolenia – grupy szkoleniowe do 10 osób,
* pracownicy zajmujący się opieką stanowiący około 70% liczb osób do przeszkolenia – grupy szkoleniowe do 20 osób.

Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że możliwym jest przeprowadzenie kilku szkoleń jednego dnia lub dzień po dniu. W uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego dopuszcza się zwiększenie osób w grupie.

**Jednocześnie dokonuje się zmiany terminu składania ofert oraz terminu związania ofertą w ten sposób, że w ust. X pkt 1 SWZ w miejsca „4 listopada 2021 r. wpisuje się „8 listopada 2021 r.”, a w ust. IX pkt 6 SWZ w miejsce „27 stycznia 2022 r.” wpisuje się „4 lutego 2022 r.”**

**Zamawiający dokonuje również zmiany w:**

* **ust. V pkt 2 SWZ nadając mu treść** „nie przekroczy 50% wynagrodzenia brutto za zamówienie podstawowe – 1 150 000,00 PLN”
* **ust. IX pkt 14 SWZ nadając mu treść** „Cena zaoferowana za zamówienie objęte opcją nie może przekraczać 50% ceny zamówienia podstawowego.”
* **ust. 3 zdanie pod tabelą załącznika nr 3 do SWZ (formularz)** nadając mu treść „UWAGA! Cena za prawo opcji nie może przekroczyć 50% ceny za zamówienie podstawowe.”