



**Wszyscy Wykonawcy
biorący udział w postępowaniu**

Znak sprawy: OA.I.271.33.2020
ZP. 111/20

Data: 31 lipca 2020 r.

Dotyczy: przetargu nieograniczonego pn. „Asysta techniczna, usługi serwisowe oraz usługi wsparcia dla oprogramowania dostarczonego w ramach projektu pn. „Rozwój e-usług publicznych świadczonych przez Miasto Zduńska Wola””

Wyjaśnienia nr 1

Na podstawie art. 38 ust. 1 i ust. 2 Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 ze zm.) zwanej dalej ustawą, Zamawiający Miasto Zduńska Wola udziela niniejszym wyjaśnienia w związku z zadanymi pytaniami przez Wykonawcę – uczestnika postępowania przetargowego pn. „Asysta techniczna, usługi serwisowe oraz usługi wsparcia dla oprogramowania dostarczonego w ramach projektu pn. „Rozwój e-usług publicznych świadczonych przez Miasto Zduńska Wola””.

Pytanie 1

Dotyczy części 3: „wsparcie w zakresie aktualizowania systemów operacyjnych, na których zainstalowane jest oprogramowanie.”

Wykonawca prosi o sprecyzowanie jakich prac w tym zakresie będzie wymagał Zamawiający.

Czy chodzi tutaj o np. instalację aktualizacji, czy oczekiwaniem jest wykonywanie jakichś dodatkowych zadań, jeśli tak to jakich?

Ad. 1

Zamawiający będzie wymagał instalacji aktualizacji bezpieczeństwa oraz aktualizacji komponentów systemu operacyjnego niezbędnych do prawidłowego działania aplikacji dostarczonych w ramach projektu.

Pytanie 2

Dotyczy części 3:

4.3 asystę techniczną, w ramach której Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego (w zależności od potrzeb) świadczenia usług wsparcia technicznego przy czym wsparcie zdalne musi być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy, w zakresie:

4.3.1 pomocy w wyjaśnianiu i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji oprogramowania,

4.3.2 świadczenia usług konsultacyjnych i pomocy w bieżącej obsłudze oprogramowania za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz Internetu.

Świadczenie usług asysty technicznej musi odbywać się w godzinach pracy Zamawiającego, w dni robocze w godzinach 7.30 do 15.30.

Wykonawca prosi o wyszczególnienie dokładnej liczby zamawianych godzin konsultacji, które zamierza przeprowadzić Zamawiający. Aktualnie z racji tego, że nie ma precyzyjnych wytycznych pozwalających na przygotowanie szczegółowej wyceny jest bardzo prawdopodobne, iż propozycja cenowa w tym zakresie może odbiegać od oczekiwań Zamawiającego. Prosimy o podanie liczby godzin konsultacji do wyceny, np. 100, 200, 300 lub innej liczby.

Ad. 2

Zamawiający informuje, przy składaniu oferty należy uwzględnić 50 godzin konsultacji przez cały okres trwania usługi tj. od dnia 30.09.2020 r. do dnia 31.08.2024 r. oraz przyjąć rozliczanie konsultacji co pół godziny.

Pytanie 3

Dotyczy części 3:

4.1 nadzór nad eksploatacją oprogramowania;

Jakie dokładnie usługi w zakresie nadzoru nad eksploatacją oprogramowania mają być wykonywane.

Ad. 3

Zamawiający ma na uwadze przestrzeganie zasad oraz stosowania dobrych praktyk w zakresie funkcjonowania oprogramowania m.in.: informowanie Zamawiającego o wgrzywaniu nowych wersji oprogramowania oraz zmianach w funkcjonalności, zapewnienie prawidłowego funkcjonowania oprogramowania.

Pytanie 4

Dotyczy załącznika nr. 3 do SIWZ dla części 3.

Czy mając na uwadze projektowaną zmianę ustawy Pzp. (Dz.U.2019.2019 z dnia 2019.10.24) wprowadzającą limitację kar umownych w przepisie art. 463 pkt 3) Pzp („Umowa zawiera (...) łączną maksymalną wysokość kar umownych, których mogą dochodzić strony”) Zamawiający wprowadzi do wzoru umowy w niniejszym postępowaniu takie postanowienie do umowy określając łączną wysokość kar na poziomie nie większym niż 100% wartości kontraktu?

Wnosimy o dokonanie takiej modyfikacji SIWZ.

Ad. 4

Zamawiający dokona zmiany SIWZ w tym zakresie.

Pytanie 5

Kontekst 1: Umowa dla cz. I, § 6 Kary umowne

Czy mając na uwadze treść dobrych praktyk opublikowanych przez Urząd Zamówień Publicznych w zakresie realizacji umów IT - „ANALIZA DOBRYCH PRAKTYK W ZAKRESIE REALIZACJI UMÓW IT, ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM SPECYFIKI PROJEKTÓW INFORMATYCZNYCH 7 OSI PRIORYTETOWEJ PO IG”, a także fakt, iż ryzyko zapłaty nieograniczonej kwotowo kary umownej wpływa na wycenę realizacji zamówienia przez Wykonawcę, Zamawiający wprowadzi ograniczenia odpowiedzialności z tytułu kar umownych, oraz ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej Wykonawcy, np. do kwoty 100% wynagrodzenia z umowy netto oraz ewentualnie wyłączy odpowiedzialność Wykonawcy w zakresie utraconych korzyści?

Ad. 5

Zamawiający wyraża jedynie zgodę na wprowadzenie zapisu do umowy w zakresie ograniczenia odpowiedzialności z tytułu kar umownych do wysokości 100 % wynagrodzenia z umowy brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1. Zamawiający dokona zmiany SIWZ w tym zakresie.

Pytanie 6

Kontekst 2: Umowa dla cz. I, § 6 Kary umowne

Zamawiający określił wysokie kary za powstałe opóźnienia. Zgodnie z opublikowanym przez UZP dokumentem zawierającym dobre i złe praktyki kontraktowe, naliczanie kar umownych powinno być uzależnione od zwłoki Wykonawcy, nie opóźnienia. Czy Zamawiający uzależni naliczanie kar umownych od zaistnienia zwinionych przyczyn po stronie wykonawcy, a tym samym uzależni naliczanie kar umownych od powstania zwłoki, a nie opóźnienia?

Ad. 6

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ w powyższym zakresie.

Pytanie 7

Kontekst 3: Umowa dla cz. I, § 6, ust 1, pkt 1

Z tytułu opóźnienia w usuwaniu wad, usterek i błędów stwierdzonych w okresie trwania asysty technicznej, usługi serwisowej oraz usług utrzymania określonych w § 7, w wysokości 1.000,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia

liczony od dnia następnego po dniu wyznaczonym na usunięcie wad, usterek i błędów, zgodnie z zapisami Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

Zamawiający określił bardzo wysoką karę za dzień opóźnienia w usuwaniu wad, jednakową niezależnie od rodzaju błędu. Wykonawca wnioskuję o obniżenie kary i uzależnienie jej wysokości od rodzaju błędu.

Ad. 7

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ w powyższym zakresie.

Pytanie 8

Kontekst 4: Umowa dla cz. I, § 12, ust 6

W przypadku naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa w zakresie informacji poufnych, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 000,00 zł brutto (słownie: sto tysięcy złotych 00/100).

Zamawiający nie umieścił w umowie katalogu informacji oznaczonych, jako poufne, co w opinii wykonawcy jest kolejnym zagrożeniem projektowym, które może skutkować dodatkowymi kosztami, które przy kalkulacji ceny zostaną uwzględnione, jako ryzyko projektowe i w kalkulowane do oferowanej ceny. W związku z powyższym wykonawca wnosi o doprecyzowanie zapisów lub usunięciu informacji o karze.

Ad. 8

Zamawiający poprzez stwierdzenie „informacje poufne” rozumie wszystkie informacje dotyczące Zamawiającego oraz jego pracowników, współpracowników i podmiotów z Zamawiającym współpracujących, które nie są informacją dostępną publicznie oraz informacje, które nie były znane stronie przed otrzymaniem od drugiej strony i były objęte zobowiązaniem do poufności względem jakiegokolwiek podmiotu. Rygor zachowania poufności obowiązuje w toku realizacji umowy oraz po jej ustaniu.

Pytanie 9

Kontekst 5: Umowa dla cz. I, § 14, ust 4

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o ochronie danych osobowych, ustawy o ochronie informacji niejawnych oraz wymagania określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i Ofercie Wykonawcy.

Jakie informacje Zamawiający uważa za niejawne w przypadku I części zamówienia?

Ad. 9

Zamawiający nie przewiduje przetwarzania informacji niejawnych dla Umowy w cz. I w rozumieniu Ustawy o ochronie informacji niejawnych i dokona stosownych zmian w SIWZ w tym zakresie.

Pytanie 10

Kontekst 6: Umowa dla cz. I, § 3, ust. 5, oraz zał. 5 OPZ usługi utrzymaniowe III, 2.4.

Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 1 dni roboczego, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,

Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 4 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,

Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 6 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną.

Utrzymanie wymaganego poziomu SLA przez Zamawiającego dla realizowanego projektu wymusi na wykonawcy dodatkowe koszty związane z dostosowaniem do świadczenia wymaganych usług, które przy kalkulacji ceny zostaną uwzględnione jako ryzyko projektowe i w kalkulowane do oferowanej ceny. Czy Zamawiający zgodzi się na obniżenie wymaganego poziomu SLA:

Błędu Krytycznego - w czasie nieprzekraczającym 2 dni roboczych, liczonego od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,

Błędu Istotnego - w czasie nieprzekraczającym 7 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną,

Błędu Niskiego - w czasie nieprzekraczającym 14 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę drogą e-mailową lub drogą telefoniczną

Ad. 10

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ w powyższym zakresie.

Pytanie 11

Kontekst 7: Zał. 5 OPZ usługi utrzymaniowe

Zamawiający nie wymienił produktu Centralnego Rejestru Użytkowników i SSO.

Czy Zamawiający rezygnuje z utrzymania tego mechanizmu?

Ad. 11

Zamawiający nie rezygnuje z Centralnego Rejestru Użytkowników i SSO. Zamawiający dokona zmiany SIWZ w tym zakresie.

Zmiana treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 ze zm.) zwanej dalej ustawą, Zamawiający - Miasto Zduńska Wola dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) w niniejszym postępowaniu w następującym zakresie:

1. W załączniku nr 3A do SIWZ - § 6 dodaje się ust. 7 w brzmieniu:

„7. Zamawiający ogranicza odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych do wysokości 100 % wartości całkowitego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 5 ust. 1.”.

2. W załączniku nr 3A do SIWZ - § 14 ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o ochronie danych osobowych oraz wymagania określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i Ofercie Wykonawcy.”

3. W załączniku nr 5 do SIWZ w Części 1, lit. A (Informacje i wymagania ogólne), I., Zakres przedmiotu zamówienia, pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania i zapewnienia funkcjonalności poniższych systemów dostarczonych w ramach projektu informatyzacji pn.: „Rozwój e-usług publicznych świadczonych przez Miasto Zduńska Wola”:

- Vulcan Sp. z o.o. - Sigma
- Vulcan Sp. z o.o. - Finanse VULCAN
- Vulcan Sp. z o.o. - Art. 30
- Vulcan Sp. z o.o. - Płace VULCAN
- Vulcan Sp. z o.o. - Kadry VULCAN
- Vulcan Sp. z o.o. - Dotacje dla szkół niepublicznych
- Vulcan Sp. z o.o. - vEdukacja
- Vulcan Sp. z o.o. - Nabory do przedszkoli
- Vulcan Sp. z o.o. - Nabory do szkół podstawowych
- Vulcan Sp. z o.o. - MOL NET+
- Vulcan Sp. z o.o. - UONET+
- Vulcan Sp. z o.o. - Magazyn VULCAN
- Vulcan Sp. z o.o. - Stołówka VULCAN

- Vulcan Sp. z o.o. - Plan lekcji
- Vulcan Sp. z o.o. - Centralny VAT
- Vulcan Sp. z o.o. - Obowiązek nauki
- Vulcan Sp. z o.o. – Centralny Rejestr Użytkowników
- Vulcan Sp. z o.o. - SSO
- Wolters Kluwer S.A. - Progman iPrzedszkole
- Wolters Kluwer S.A. - Progman Analizator Wyników Egzaminów Zewnętrznych
- Wolters Kluwer S.A. - System Zarządzania Informacją
- Wolters Kluwer S.A. - Program Majątek Web Premium”

4. W załączniku nr 3C do SIWZ - § 6 dodaje się ust. 7 w brzmieniu:

„7. Zamawiający ogranicza odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych do wysokości 100 % wartości całkowitego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 5 ust. 1.”.

5. W załączniku nr 3C do SIWZ - § 6 dodaje się ust. 8 w brzmieniu:

„8. Zamawiający ogranicza odpowiedzialność Wykonawcy z wszelkich tytułów wynikających z umowy i obowiązujących przepisów prawa do wysokości 100 % wartości całkowitego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 5 ust. 1.”.

Środki ochrony prawnej

Zgodnie z art. 179-198g ustawy Prawa zamówień publicznych (Dz. U. 2019, poz. 1843) przysługują Państwu środki ochrony prawnej.

Z up. Prezydenta Miasta
Marcin Alberczak
Dyrektor Biura Zamówień Publicznych