



ZOZ/DZP/PN/18/25

Odpowiedzi na pytania

Zgodnie z art. 135 ust. 2 Ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. poz. 2019, ze póź. zm.) Zamawiający – Zespół Opieki Zdrowotnej w Oławie udziela odpowiedzi na następujące zapytania, dotyczące przetargu nieograniczonego na: **Usługi aktualizacji i opieki serwisowej dla oprogramowania**, znak sprawy ZOZ/DZP/PN/18/25

Pytanie nr 1 dotyczy SWZ, Rozdział III, pkt 8, Załącznik nr 5 do SWZ, § 7

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający nie będzie uznawał za podwykonawcę współpracowników Wykonawcy, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, z którymi Wykonawca jest powiązany stałymi umowami o współpracy lub innymi umowami cywilnoprawnymi o stałym charakterze. Wykonawca korzysta z zasobów własnych w ramach, których część personelu jest zatrudniona na umowach B2B lub innych cywilnoprawnych.

Odpowiedź: Tak

Pytanie nr 2 dotyczy SWZ, Rozdział VI, pkt 13, Załącznik nr 5 do SWZ, § 3 ust. 6 i 7

Prosimy Zamawiającego o skrócenie terminu płatności z 60 dni do 30 dni od daty dostarczenia do Zamawiającego wystawionej zgodnie z postanowieniami umownymi i przepisami prawa faktury VAT. Powszechną praktyką w świadczeniu usług jest stosowanie 30-dniowego terminu płatności.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 3 dotyczy SWZ, Rozdział XIII, ust. 1, załącznik nr 1 do SWZ, Rozdział VI

Prosimy o poprawę zapisów związanych z terminem związania z ofertą, zgodnie z ogłoszeniem o zamówienie termin związania ofertą wynosi 2 miesiące tj. do 24.11.2025 r.

Odpowiedź: Zamawiający poprawia omyłkę pisarską w SWZ, Rozdział XIII, ust. 1, załącznik nr 1 do SWZ, Rozdział VI - Termin związania oferta do 24.11.2025r.

Pytanie nr 4 dotyczy SWZ, Rozdział XVIII, pkt 5, załącznik nr 1 do SWZ, Rozdział VIII, Załącznik nr 5 do SWZ, §8 ust. 5

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający dopuści umowę do podpisania w formie elektronicznej, tj. kwalifikowanym podpisem elektronicznym, które to jest równoważne w skutkach z podpisaniem umowy w formie pisemnej (podpisanie własnoręcznym podpisem).

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 5 dotyczy Załącznik nr 2-1, Zadanie nr 1 – Dostęp do aktualizacji dla systemu Eskulap, Załącznik nr 5 do SWZ, § 2 ust. 5

Zamawiający wymaga: „(...) utrzymanie systemu na wysokim, aktualnym z obecnymi standardami i wymogami, poziomie technicznym”. Prosimy o informację, w jaki sposób Wykonawca ma wykazać spełnienie tego wymagania lub o potwierdzenie, że jest to tzw. wymaganie deklaratywne.

Odpowiedź: Wykonawca na etapie składania ofert deklaruje spełnienie tego wymogu. Zamawiający będzie je weryfikował na etapie realizacji umowy na podstawie:

- przekazania informacji o dostępnych aktualizacjach wraz z dokumentacją wydania (release notes, opis zmian),
- udostępnianie plików aktualizacyjnych.

Pytanie nr 6



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl

Załącznik nr 2-1, Zadanie nr 1 – Dostęp do aktualizacji dla systemu Eskulap, tabela l.p. 5.1 i 5.2

Prosimy o potwierdzenie, że wszelkiego rodzaju Zmiany Prawne (Uaktualnienia i nowe wersje Systemu) będą wprowadzane w Systemie w ramach usługi pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Systemu zakupionego przez Zamawiającego a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego Zamawiającemu wykonanie obowiązku wynikającego z aktu prawnego.

Wykonawca prosi również o potwierdzenie, że usługa nie obejmuje modyfikacji wynikających z tzw. pilotaży i innych programów, mających charakter fakultatywny i nieobjętych powszechnym obowiązkiem wynikającym z aktu prawnego.

Odpowiedź: Zgodnie z OPZ. Zamawiający wyjaśnia, iż zapis związany jest funkcjonalnościami/obszarami systemu, które Zamawiający posiada i użytkuje w momencie podpisania umowy z Wykonawcą.

Pytanie nr 7

Załącznik nr 2-1, Zadanie nr 1 – Dostęp do aktualizacji dla systemu Eskulap, tabela l.p. 6 i 7

Zamawiający wymaga gwarancji zgodności wstecz zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie. Prosimy o potwierdzenie, że zgodność danych ma być zapewniona pod warunkiem właściwego ich gromadzenia przez Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że zgodność danych wstecz ma być zapewniona pod warunkiem właściwego ich gromadzenia przez Zamawiającego. Jednocześnie Zamawiający zaznacza, że nie dysponuje funkcjami zgromadzenia danych w systemie innymi, niż te wynikające z funkcji systemu.

Pytanie nr 8

Załącznik nr 2-1, Zadanie nr 1 – Dostęp do aktualizacji dla systemu Eskulap, tabela l.p. 9.1 i 9.2, załącznik nr

2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, tabela l.p. 4.1-5.5

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający interpretując zapis dotyczące czasów reakcji ma na myśli dni i godziny robocze. **Odpowiedź:** Zamawiający potwierdza, że kryteria dotyczą dni i godzin roboczych.

Pytanie nr 9

Załącznik nr 2-1, Zadanie nr 1 – Dostęp do aktualizacji dla systemu Eskulap, pkt 1, tiret 2 i 4

Prosimy o wykreślenie zapisów dotyczących obsługi drukarek i wydruku jako niezwiązanych z aktualizacją systemu.

Odpowiedź: Zamawiający w Zadanie nr 1 – Dostęp do aktualizacji dla systemu Eskulap, wykreśla pkt 1, tiret 2 i 4.

Pytanie nr 10

Załącznik 2-2. Świadczenie usług serwisu medycznego Eskulap, Załącznik nr 5 do SWZ, § 3 ust. 6

1. Prosimy o potwierdzenie, że prace Wykonawcy wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin będą mogły być ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.

2. Prosimy o potwierdzenie, że jeśli godziny serwisowe nie zostaną wykorzystane przez Zamawiającego w okresie trzech miesięcy (kwartału) – nie powoduje to konieczności rozliczeń pomiędzy stronami, w tym zwrotu wynagrodzenia przez Wykonawcę.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 11

Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, tabela l.p. 1.1

Zgodnie ze standardem w świadczeniu usług informatycznych świadczonych przez Wykonawcę, prosimy o zmianę godzin dostępności helpdesk telefoniczny na: w godzinach 8:00-16:00.



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl

Odpowiedź: Zamawiający koryguje zapis w Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, tabela lp. 1.1 na „Dostępny helpdesk telefoniczny oraz przyjmowanie zgłoszeń, co najmniej w godzinach 08:00 – 16:00”.

Pytanie nr 12

Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, Zakres usług serwisu medycznego Eskulap, tiret 1

Zamawiający specyfikuje: Zdalny monitoring systemu medycznego oraz środowiska operacyjnego i bazodanowego systemu medycznego.

Prosimy o usunięcie wymogu świadczenie przez Wykonawcę świadczenia usługi zdalnego monitoringu systemu świadczonego w sposób ciągły. Usługi zdalnego monitoringu systemu świadczone są przez wykwalifikowane w tej specjalizacji firmy, które wykorzystują do tego rodzaju usług wysokospecjalistyczne oprogramowania, które jest niezbędne dla prawidłowego realizacji usługi. **Odpowiedź:** Zamawiający podtrzymuje zapis. Zamawiający we wskazanym zakresie Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, Zakres usług serwisu medycznego Eskulap, tiret 1 nie precyzuje, że usługa musi być realizowana w sposób stały i ciągły oraz nie wskazuje jednoznacznie narzędzi i metod realizacji. Intencja zapisu dotyczy przede realizacji działań serwisu z zachowaniem dobrych praktyk i zasad higieny pracy serwisantów, które muszą przekładać się między innymi na optymalne i wydajne działanie systemu medycznego.

Pytanie nr 13

Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, Zakres usług serwisu medycznego Eskulap, tiret 6 i 7

Prosimy o potwierdzenie, że

- Działania programistyczne i wdrożeniowe obejmujące wprowadzania nowych funkcji i ulepszeń już istniejących, w wyniku sugestii Użytkownika.
- Działania programistyczne i wdrożeniowe obejmujące wprowadzania nowych funkcji i ulepszeń już istniejących, w wyniku sugestii i inwencji Dostawcy

będą realizowane w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne i wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego

oraz

prosimy o potwierdzenie, że usługa poprawy jakości, poszerzenia zakresu funkcjonalnego oraz dostosowania oprogramowania do potrzeb Zamawiającego odnosi się do zakresu funkcjonalnego oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 14

Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, Zakres usług serwisu, tiret 9

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający do realizacji usług w formie zdalnej zapewni również poniższe rodzaje połączeń zdalnego dostępu do serwera, na który zostanie zainstalowane dostarczane oprogramowanie:

- Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
- Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
- Udostępnienie dostępu poprzez aplikację Team Viewer.

Prosimy również o potwierdzenie, że terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas, kiedy Zamawiający udostępni bezpieczne połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 15



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, Zakres usług serwisu, tiret 10

Prosimy o wykreślenie zapisów. Zadanie 2 dotyczy świadczenia usług serwisowych, które nie obejmują aktualizacji systemu medycznego i utrzymywanie jego zgodności z aktualnym stanem prawnym.

Odpowiedź: Zamawiający wyjaśnia, iż oczekuje w tym zakresie działań serwisu z wykorzystaniem posiadanych przez Zamawiającego dostępów do aktualizacji i poprawek oraz działań serwisu takich jak np. parametryzacja systemu pozwalających na poprawną adaptację w zakresie opisanym w Załącznik nr 2-2, Zadanie nr 2 – Świadczenie usług serwisu systemu medycznego Eskulap, Zakres usług serwisu, tiret 10.

Pytanie nr 16

Załącznik nr 5 do SWZ, § 2 ust. 4

Prosimy o potwierdzenie, że przedmiot prowadzonego postępowania w zakresie zadania 1 i 2 jest świadczeniem ciągłym w związku z czym zapis umowy nie ma zastosowania i pozostaje w sprzeczności z ust. 3 powyżej oraz § 4 ust. 1.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 17

Załącznik nr 5 do SWZ, § 3 ust. 6, załącznik nr 9 do SWZ, zadanie nr 2

Prosimy o potwierdzenie, że świadczenie usług serwisowych w ramach dodatkowego pakietu określonego przez Zamawiającego tj. 20 godzin serwisowych w przypadku wykorzystania limitu godzin przez upływem 6 miesięcy od daty zawarcia umowy, umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej do oprogramowania objętego niniejszym postępowaniem poza miesięcznym limitem godzin a) wygasa, bądź b) będzie świadczona i fakturowana wg aktualnych stawek Wykonawcy.

Odpowiedź: Umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej do oprogramowania „poza miesięcznym limitem godzin” w przypadku ich wykorzystania przed upływem 6 miesięcy od daty zawarcia umowy – wygasa w tym zakresie.

Pytanie nr 18

Załącznik nr 5 do SWZ, § 3

1. Prosimy o dodanie dalszej treści: Wykonawca może wystawiać ustrukturyzowane faktury elektroniczne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym. W przypadku wystawienia ustrukturyzowanej faktury elektronicznej, o której mowa w niniejszym paragrafie, Wykonawca jest obowiązany do wysłania jej do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania („PEF”). Zamawiający wyraża również zgodę na przysyłanie faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt a także wszelkich pism i dokumentów związanych z dochodzeniem należności dotyczących niniejszej umowy, w formie elektronicznej na adres e-mail: [.....]. Zamawiający zobowiązuje się przyjmować faktury, o których mowa powyżej, w formie papierowej w przypadku, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktur drogą elektroniczną.

2. Prosimy o dopisanie ustępu: W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia przez Zamawiającego, Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych, o których mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 13 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza dodanie ust. 11 w § 3, o następującej treści:

Wykonawca może wystawiać ustrukturyzowane faktury elektroniczne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym. W przypadku wystawienia ustrukturyzowanej faktury elektronicznej, o której mowa w niniejszym paragrafie, Wykonawca jest obowiązany do wysłania jej do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania („PEF”). Zamawiający wyraża również zgodę na przysyłanie faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt a także wszelkich pism i dokumentów związanych z dochodzeniem należności dotyczących niniejszej umowy, w formie elektronicznej



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
na adres e-mail: [.....]. Zamawiający zobowiązuje się przyjmować faktury, o których mowa powyżej, w formie papierowej w przypadku, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktur drogą elektroniczną.

Pozostałe zapisy zgodnie z SWZ.

Pytanie nr 19

Załącznik nr 5 do SWZ, § 4 ust. 3 a

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca odpowiada jedynie za szkody powstałe w wyniku zawinionego działania lub zaniechania Wykonawcy. Zwracamy uwagę, że zgodnie z art. 471 kc (odpowiedzialność kontraktowa) zasada jest, że dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Niezasadne jest zatem obciążanie Wykonawcy odpowiedzialnością za szkody wynikające z każdego działania lub zaniechania, również takiego za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 20

Załącznik nr 5 do SWZ, § 5

1. Ust. 5. Prosimy Zamawiającego o zmianę zapisu na wartości netto umowy. Pragniemy zwrócić uwagę na nierówność wykonawców, która może powstać w sytuacji obliczania kary dla wykonawcy zagranicznego lub zwolnionego z podatku VAT, w stosunku do wykonawców rozliczających się według pozostałych stawek VAT, co już w przypadku kalkulowania kosztów kontraktu i ceny oferty może postawić niektórych wykonawców w korzystniejszej sytuacji.

2. Z uwagi na fakt, że kary umowne naliczane są z tytułu zwłoki wykonawcy, a zgodnie z art. 471 kodeksu cywilnego niezbędną przesłanką dochodzenia kary umownej jest tylko takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność (art. 471 KC), Wykonawca może więc dowodzić, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności. Prosimy zatem o wprowadzenie do Umowy zapisów dotyczących obowiązku wezwania Wykonawcy do wyjaśnień przed naliczeniem kary umownej co do okoliczności mających być podstawą naliczenia kary umownej. Proponujemy zapis: Zamawiający przed naliczeniem kary umownej i wystawieniem z tego tytułu dokumentu księgowego, zobowiązany jest do wezwania Wykonawcy do złożenia wyjaśnień w zakresie okoliczności będących podstawą naliczenia kary, w tym w szczególności w zakresie zwłoki Wykonawcy, cele ustalenia zakresu odpowiedzialności Wykonawcy.

3. Zamawiający przewiduje w umowie szereg przypadków w jakich naliczona może zostać kara umowna. Analiza tych postanowień wskazuje, że jedno zdarzenie może być jednocześnie podstawą do naliczenia kilku kar umownych, co z zasady jest sprzeczne z istotą kar umownych podkreślając nierówność stron umowy jak również dysproporcję między karą a ochroną interesu Zamawiającego, a także prowadziłoby do nieuzasadnionego wzbogacenia Zamawiającego. Dlatego prosimy o wprowadzenie do umowy zapisu, który eliminowałby możliwość naliczania kilku kar z różnych tytułów, gdy dotyczą one jednego zdarzenia. Dopuszczamy przy tym wybór Zamawiającego kary najwyższej z możliwych w takim przypadku. Wskazujemy również, że zgodnie z rekomendacjami Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych dotyczącymi zamówień na systemy informatyczne, Tom II, Rekomendacja szczegółowa nr 5.4. Zamawiający powinni unikać kumulowania równych kar naliczanych za to samo zdarzenie. Proponujemy zatem zapis: W przypadku, gdy Zamawiający zgodnie z umową, w odniesieniu do jednego zdarzenia miałby możliwość naliczenia kary umownej z więcej niż jednego tytułu, Zamawiający uprawniony jest do jednokrotnego naliczenia kary, z dowolnie wybranego tytułu.

4. Prosimy o potwierdzenie, że kara umowna naliczana będzie od wartości wynagrodzenia dla każdego z pakietów oddzielnie.

Odpowiedź:

1) Zamawiający zmienia zapis ust. 5 § 5 Wzoru umowy: *Zamawiający zastrzega łączną maksymalną wysokość kary umownej do 50% wartości netto niniejszej umowy.*

2) Zamawiający dodaje ust. 6 w § 5 Wzoru umowy: *Zamawiający przed naliczeniem kary umownej i wystawieniem z tego tytułu dokumentu księgowego, zobowiązany jest do wezwania Wykonawcy do złożenia*



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
wyjaśnień w zakresie okoliczności będących podstawą naliczenia kary, w tym w szczególności w zakresie
zwłoki Wykonawcy, cele ustalenia zakresu odpowiedzialności Wykonawcy.

3) Zamawiający dodaje ust. 7 w § 5 Wzoru umowy: *W przypadku, gdy Zamawiający zgodnie z umową, w odniesieniu do jednego zdarzenia miałby możliwość naliczenia kary umownej z więcej niż jednego tytułu, Zamawiający uprawniony jest do jednokrotnego naliczenia kary, z dowolnie wybranego tytułu.*

4) Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 21

Załącznik nr 5 do SWZ, § 6

Ponieważ Zamawiający nie określił w postanowieniach umownych możliwości odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę oraz rozwiązania Umowy przez Wykonawcę, prosimy o dodanie takiego uprawnienia do treści umowy, proponujemy poniższe zapisy:

1. Jeżeli Zamawiający odmówi lub utrudnia współdziałanie przewidziane postanowieniami Umowy koniecznego do wykonania Umowy, Wykonawca wezwie Zamawiającego, w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności wezwania, do odpowiedniego współdziałania, opisując zakres braku współdziałania i żądanego zachowania oraz wskazując, w jakim zakresie brak współdziałania uniemożliwia dokończenie Umowy, określając zakres działań, których wymaga i wyznaczając odpowiedni termin, nie krótszy niż 14 dni do zapewnienia takiego współdziałania. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Wykonawca wyznaczy dodatkowy termin (forma pisemna pod rygorem bezskuteczności wezwania), nie krótszy niż 7 dni z zastrzeżeniem, iż po jego upływie Wykonawca będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy. Po upływie tego dodatkowego terminu Wykonawca ma prawo do odstąpienia od Umowy.

2. Wykonawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zwłoki Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia przekraczającej 30 dni od pierwotnego terminu jej zapłaty, pomimo wezwania Zamawiającego do zapłaty w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz do wyznaczenia dodatkowego 7 dniowego terminu.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 22

Załącznik nr 5 do SWZ, Projekt Umowy, § 8 ust. 4

Proponujemy modyfikację zapisów w następujący sposób: „Ewentualne spory w relacjach z Wykonawcą o roszczenia cywilnoprawne w sprawach, w których zawarcie ugody jest dopuszczalne zostaną poddane mediacjom lub innemu polubownemu rozwiązaniu sporu, przed Sądem Polubownym przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, wybranym mediatorem albo osobą prowadzącą inne polubowne rozwiązanie sporu. W przypadku braku możliwości ich polubownego załatwienia oraz w przypadku gdy zawarcie ugody będzie niedopuszczalne, spory wynikłe z niniejszej umowy będzie rozstrzygał sąd powszechny, właściwy dla siedziby Zamawiającego.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 23

Dokumentacja postępowania, umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisowych systemu informatycznego, w związku z powyższym prosimy o dołączenie do dokumentacji postępowania umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której podpisanie jest niezbędne w celu realizacji przedmiotu zamówienia bądź prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zaakceptuje wzór udostępniony przez Wykonawcę.

Odpowiedź: Wykonawca winien przedstawić wzór takiej umowy do akceptacji Zamawiającego po wyborze jego oferty jako najkorzystniejszej.

Pytanie nr 24 dotyczy Załącznik nr 1 - Formularz oferty



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
Czy w formularzu ofertowym dla zadań nr 3, 4, 5 należy podać całkowitą cenę za 24 miesięczny okres obowiązywania umowy? **Odpowiedź:** Tak

Pytanie nr 25 dotyczy Załącznik nr 1 - Formularz oferty

Zamawiający w formularzu ofertowym nie określił czy dla zadania nr 4 należy podać wartość za usługi serwisu dla systemów KAMSOFT (objętych limitem 15h/m-c) łącznie z wartością usług dodatkowych (po przekroczeniu limitu wynikającego z 15 godz./m-c oraz prace po 16:00 i dni wolne od pracy).

W celu uniknięcia wątpliwości czy Zamawiający potwierdzi, że w formularzu ofertowym należy podać wartość wynagrodzenia za usługi w limicie 15 godz./m-c oraz wyłącznie stawkę godzinową za usługi dodatkowe (ponad limit – prawo opcji) i w tym celu Zamawiający odpowiednio zmodyfikuje wzór formularza ofertowego?

Odpowiedź: W formularzu ofertowym dla Zadań nr 2 i 4 należy podać łączną wartość usług serwisu objętych limitem oraz usług poza limitem. Zgodnie z ilością godzin podaną w Załączniku nr 9 do SWZ.

Pytanie nr 26 dotyczy Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3

Czy Zamawiający potwierdzi, że wszystkie usługi przewidziane dla Zadania nr 3 i określone w załączniku nr 2-3 mają być świadczone w Czasie Roboczym tj. w godz. 08:00-16:00 w dni kalendarzowe od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 27 dotyczy Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3, Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

Czy Zamawiający potwierdzi, że w ramach zadań 3 i 4 rezygnuje z licencji i dostępu do modułu KS-ZZL - Ankiety ONLINE i w przypadku potrzeby ponownego korzystania z prawa do korzystania z modułu zakupi licencję lub ureguluje zaległe opłaty za asystę techniczną i subskrypcję na aktualizację tego modułu od momentu rezygnacji z modułu do dnia przywrócenia licencji oraz zakupi asystę na kolejny okres umowny? Opłaty będą zgodne z cennikiem Wykonawcy.

Odpowiedź: Zamawiający wskazuje, że posiada modułu KS-ZZL - Ankiety ONLINE i fakt ten zaznaczył wykazując moduł w wykazie licencji posiadanych w pliku Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3 punkt 2 oraz w pliku Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4 punkt 2.

Pytanie nr 28 dotyczy Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3, Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

W związku z zapisami w Załącznikach 2-3 i 2-4 odwołującymi się do Bazy Danych Produktu i oprogramowania Oracle, czy Zamawiający potwierdza, że w ramach oferty na zadania 3 i 4 nie należy ujmować usług asysty technicznej dla oprogramowania Oracle i Zamawiający nie będzie wymagał w ramach zadań 3 i 4 świadczenia usług, do wykonania których konieczne jest posiadanie asysty technicznej na oprogramowanie Oracle (w przypadku braku posiadania takiej asysty przez Zamawiającego)?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza. Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że usługa asysty technicznej dla oprogramowania Oracle jest przedmiotem odrębnego zadania opisanego w Załącznik nr 2-5 OPZ Zadanie nr 5 Asysta techniczna Oracle ASFU Kamsoft.

Pytanie nr 29 dotyczy Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3, Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4, Załącznik nr 2-5 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 5

Czy Zamawiający potwierdzi, że wszystkie usługi w ramach zadań 3, 4, 5 będą realizowane zdalnie z wyjątkiem usług, których Wykonawca określi konieczność przyjazdu do Zamawiającego lub przyjazd zostanie obustronnie uzgodniony pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.



Pytanie nr 30 dotyczy Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3, Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

Czy w Załącznikach nr 2-3 i 2-4 w poniższym oświadczeniu należy zgodnie ze stanem faktycznym odpowiednio wykreślić „producent oprogramowania” lub „autoryzowany partner producenta oprogramowania”? „Wykonawca oświadcza, że jest producentem oprogramowania* lub autoryzowanym partnerem producenta oprogramowania KAMSOFT i zapewnia pełen zakres usług oraz posiada zasoby techniczne, wiedzę i zatrudniony personel, gwarantujące należyte wykonanie umowy.”

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 31 dotyczy Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

Czy Zamawiający potwierdzi, że zasady realizacji zgłoszeń serwisowych w tym czasy realizacji dla zgłoszeń typu Usterki, Stany Awaryjne i Stany Krytyczne określone w tym załączniku dotyczą wyłącznie oprogramowania KAMSOFT do Zarządzania Zasobami Ludzkimi (KS-ZZL), finansowo-księgowego (KS-FKW), ewidencji środków majątkowych (KS-ESM) i gospodarki magazynowej (KS-ASW) i nie dotyczą innego oprogramowania w szczególności wskazanego w załączniku nr 2-4 oprogramowania Oracle i systemów operacyjnych?

Wskazujemy, że zagwarantowanie określonych w Załączniku czasów reakcji i realizacji zgłoszeń serwisowych dla oprogramowania innego niż KAMSOFT może być niemożliwe lub wymagałoby wykupienia od producentów takiego oprogramowania dodatkowych pakietów serwisowych, które nie są przedmiotem postępowania.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 32 dotyczy Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

Czy Zamawiający potwierdzi, że dla poniższych usług

- | | |
|-----|---|
| Lp. | Szczegółowa charakterystyka usługi |
| 1 | Konsultacje w trakcie instalowania przez personel Zamawiającego najnowszych Wersji Produktu oraz jego bieżącej konfiguracji. |
| 2 | Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Produktu do potrzeb Zamawiającego. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje objęte Zamówieniem. |
| 3 | Szkolenie personelu z zakresu wprowadzonych zmian w Produkcie w najnowszych Wersjach. |
| 5 | Pomoc w generowaniu raportów w ramach Produktu. |

obowiązują terminy realizacji określone w tym załączniku dla kategorii „Konsultacje i inne usługi”?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 33 dotyczy Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

Czy Zamawiający potwierdzi, że w odniesieniu do usługi wskazanej w punkcie 3 – zakres świadczonych usług: „Wsparcie personelu Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do bazy i pomoc przy usuwaniu błędów wynikających z wprowadzonych danych.” nie obowiązują czasy realizacji zgłoszeń serwisowych określone w tym załączniku?

Wskazujemy, że zakres i ilość błędów we wprowadzonych przez użytkowników danych jest niezależna od Wykonawcy i może dotyczyć bardzo dużych zbiorów danych. Przez co Wykonawca nie może zagwarantować czasu ich naprawy, która dodatkowo wymaga konsultacji i często wskazania poprawnych wartości, które powinny zostać ustawione dla błędnych danych wprowadzonych przez Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 34 dotyczy Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

W punkcie 3 – zakres świadczonych usług znajduje się zapis: „Usługi świadczone w ramach dostępu do usługi aktualizacyjnej rozliczane będą za każdy miesiąc odrębnie po zakończonym miesiącu obsługi.”

Wskazujemy, że Załącznik nr 2-4 dotyczy realizacji usług serwisu dla systemów KAMSOFT.

Czy Zamawiający potwierdzi, że powyższy zapis powinien brzmieć:



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
„Usługi świadczone w ramach dostępu **do usług serwisu systemów KAMSOFT** rozliczane będą za każdy miesiąc odrębnie po zakończonym miesiącu obsługi.”?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 35 dotyczy Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4, Załącznik nr 9 - Formularz asortymentowo-cenowy

Zgodnie z zapisem w Załączniku nr 2-4:

„Po wykorzystanym limicie godzin Zamawiający ma prawo na korzystanie z serwisu na tych samych warunkach, wg zaproponowanej stawki za każdą rozpoczętą godzinę usług oraz w przypadku wykonywania prac na życzenie Użytkownika w dniu wolnym od pracy lub po godzinie 16:00. Zamawiający w okresie trwania przewiduje zapotrzebowanie na poziomie **45 godzin** w okresie trwania umowy i takim też okresie będą one rozliczane. Rozliczenie nastąpi na podstawie protokołu określającego liczbę przepracowanych godzin, podpisanego przez Użytkownika i Wykonawcę każdorazowo po ich wykorzystaniu.”

Jednocześnie w Załączniku nr 9 dla Zadania nr 4 została określona ilość **50 godzin**. Która liczba godzin jest prawidłowa?

Prosimy o poprawę odpowiedniego załącznika.

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje zapotrzebowanie na poziomie 50 godzin po wykorzystanym limicie.

Pytanie nr 36 dotyczy Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

Czy Zamawiający potwierdzi, że usługi serwisowe dla Zadania nr 4 objęte limitem 15 godz./m-c, określone w Załączniku 2-4:

Lp. Szczegółowa charakterystyka usługi

- 1 Konsultacje w trakcie instalowania przez personel Zamawiającego najnowszych Wersji Produktu oraz jego bieżącej konfiguracji.
- 2 Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Produktu do potrzeb Zamawiającego. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje objęte Zamówieniem.
- 3 Szkolenie personelu z zakresu wprowadzonych zmian w Produkcie w najnowszych Wersjach.
- 4 Wsparcie personelu Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do bazy i pomoc przy usuwaniu błędów wynikających z wprowadzonych danych.
- 5 Pomoc w generowaniu raportów w ramach Produktu.
- 6 Instalacja aktualizacji oraz nowych wydań Produktu.
 - 7 Serwis oprogramowania bazodanowego Oracle w zakresie prawidłowego funkcjonowania Produktu (nie dotyczy dostawy prawa do aktualizacji oprogramowania).
 - 8 Instalacja aktualizacji Systemów operacyjnych na serwerach (nie dotyczy dostawy prawa do aktualizacji).
 - 9 Wykonawca będzie świadczył miesięcznie usługi (od 1 do 8) w wymiarze 15 godzin serwisu on-line (zdalnie) lub w razie konieczności na miejscu w siedzibie Zamawiającego.
- 1 Niewykorzystane w danym miesiącu godziny mogą być rozliczone najpóźniej w ciągu 3
- 0 kolejnych miesięcy.

będą świadczone w Czasie Roboczym tj. w godz. 08:00-16:00 w dni kalendarzowe od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 37 dotyczy Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4

Zgodnie z zapisem w Załączniku nr 2-4:

„Po wykorzystanym limicie godzin Zamawiający ma prawo na korzystanie z serwisu na tych samych warunkach, wg zaproponowanej stawki za każdą rozpoczętą godzinę usług oraz w przypadku wykonywania prac na życzenie Użytkownika w dniu wolnym od pracy lub po godzinie 16:00. Zamawiający w okresie trwania przewiduje zapotrzebowanie na poziomie 45 godzin w okresie trwania umowy i takim też okresie będą one



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
rozliczane. Rozliczenie nastąpi na podstawie protokołu określającego liczbę przepracowanych godzin,
podpisanego przez Użytkownika i Wykonawcę każdorazowo po ich wykorzystaniu.”

Czy Zamawiający potwierdzi, że:

1. Prace będą realizowane tylko na podstawie zlecenia przesłanego przez Zamawiającego (pisemnie lub pocztą elektroniczną).
2. Maksymalna liczba godzin pracy lub w dni wolne od pracy i po godz. 16:00 powyżej przewidzianego limitu 15 godz./m-c może wynieść w całym okresie obowiązywania w sumie 45 godzin
3. Termin wykonania prac w dni wolne i po godz. 16:00 będzie wcześniej uzgadniany z Wykonawcą, tak aby Wykonawca nie musiał przez cały okres utrzymywać odpowiedni zespół w gotowości do wykonania takich prac poza standardowymi godzinami pracy (pozostanie w ciągłej gotowości znacząco podniosłoby wartość oferty).

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza. Jednak Zamawiający przewiduje zapotrzebowanie na poziome 50 godzin po wykorzystanym limicie.

Pytanie nr 38 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 2 ust.4

Zgodnie z § 2 ust. 4 projektu Umowy „Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia realizacji przedmiotu zamówienia na koszt własny (wliczone w cenę oferty) zgodnie z wymaganiami opisanymi w Załączniku nr 2-... w terminie: – max. do dni od dnia podpisania umowy”.

Ponieważ termin ten nie został jednoznacznie określony, prosimy o potwierdzenie czy zapis ten ma zastosowanie do wszystkich zadań?

Jednocześnie wnosimy o jego wykreślenie w odniesieniu do zadań nr 3, 4 i 5, z uwagi na brak wskazania konkretnego terminu rozpoczęcia.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 39 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 2 ust. 5, Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3

W § 2 ust. 5 projektu Umowy oraz w Załączniku nr 2–3 do SWZ znajdują się zapisy zobowiązujące Wykonawcę do dostosowania Produktu i jego funkcjonalności do zmian przepisów prawa w okresie obowiązywania umowy, w tym m.in. do udostępniania aktualizacji dotyczących zmian regulacji prawnych.

W Załączniku nr 2–3 do SWZ znajdują się zapisy, zgodnie z którymi Wykonawca zobowiązany jest m.in. do:

1. „udostępniania oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Aktualizacji Produktu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa (...),”
2. „dostosowania istniejących i zakupionych przez Zamawiającego Funkcjonalności Produktu i sposobu jego działania do zmian przepisów obowiązującego prawa, wchodzących w życie w okresie obowiązywania umowy, **o ile zmiany te w sposób istotny nie zmieniają sposobu działania danej Funkcjonalności**”.

Mając na uwadze, że niektóre zmiany legislacyjne (np. związane z wdrożeniem Krajowego Systemu e-Faktur – KSeF) mogą wymagać opracowania całkowicie nowych modułów funkcjonalnych, których zakres i kosztów na dzień składania ofert nie można przewidzieć, czy Zamawiający potwierdzi, że:

1) obowiązek Wykonawcy w zakresie dostosowania Produktu do zmian prawa obejmuje wyłącznie takie zmiany, które nie powodują konieczności stworzenia nowych funkcjonalności lub zmieniających w istotny sposób działanie danej Funkcjonalności wykraczających poza istniejący zakres Produktu,

2) w przypadku zmian prawa wymagających opracowania nowych modułów lub istotnie nowych funkcjonalności (np. integracji z KSeF), Zamawiający dopuszcza możliwość ich odrębnej wyceny i zakupu, poza wynagrodzeniem określonym w umowie podstawowej.

3) w ramach oferty dla zadań nr 3, 4 i 5 nie należy ujmować integracji systemów z Krajowym Systemem eFaktur (KSeF)?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że obowiązek Wykonawcy w zakresie dostosowania Produktu do zmian prawa obejmuje wyłącznie takie zmiany, które nie powodują konieczności stworzenia nowych



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
funkcjonalności lub zmieniających w istotny sposób działania danej Funkcjonalności wykraczających poza istniejący zakres Produktu.

Zamawiający potwierdza, że w przypadku zmian prawa wymagających opracowania nowych modułów lub istotnie nowych funkcjonalności (np. integracji z KSeF), Zamawiający dopuszcza możliwość ich odrębnej wyceny, poza wynagrodzeniem określonym w umowie podstawowej, jednak nie deklaruje automatycznie ich nabycia. Nabywanie nowych modułów funkcjonalnych będzie przebiegało zgodnie z wewnętrznym regulaminem zakupów.

Zamawiający potwierdza, że dla zadań 3,4 i 5 nie należy ujmować integracji systemów z Krajowym Systemem eFaktur (KSeF).

Pytanie nr 40 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 3 ust. 1

W § 3 ust. 1 prosimy o dodanie punktu 2.3. w celu wskazania wynagrodzenia za realizację Zadania nr 5, które zakres określa Załącznik nr 2-5.

Odpowiedź: Zamawiający modyfikuje Wzór umowy § 3 ust. 1 poprzez dodanie podpunktu 2.3 o treści:
(...lub/i)

*2.3 Zapłata za asystę techniczną w okresie trwania umowy wynosi: (słownie:
.....) netto**

Zamawiający uwzględnia konsekwencję powyższej zmiany w ust. 4 § 3:

4. Kwoty określone w pkt 2.1 i/lub 2.2 i/lub 2.3 nie zawierają podatku od towarów i usług. Wartość netto zostanie obciążona podatkiem VAT naliczanym według przepisów aktualnie obowiązujących.

Pytanie nr 41 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 3 ust. 3 i ust. 5, Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3, Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4, Załącznik nr 2-5 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 5

W § 3 ust. 3 i ust. 5 projektu umowy przewidziano miesięczne rozliczenia i fakturowanie „na początku każdego okresu rozliczeniowego – pełnego miesiąca, licząc od dnia podpisania umowy”.

Jednocześnie w załącznikach do SWZ określono odmienne zasady rozliczeń:

- **Załącznik nr 2-3** – rozliczenia za usługi świadczone w ramach dostępu do usługi aktualizacyjnej mają być dokonywane **za okresy 3-miesięczne, z góry**
- **Załącznik nr 2-4** – usługi serwisowe mają być rozliczane **miesięcznie, z dołu, po zakończonym miesiącu obsługi,**
- **Załącznik nr 2-5** – brak określenia sposobu rozliczenia dla asysty Oracle.

W związku z powyższą niespójnością prosimy o:

- 1 Ujednolicenie zapisów projektu umowy z załącznikami w zakresie okresów rozliczeniowych.
- 2 Potwierdzenie, że dla poszczególnych usług obowiązują następujące zasady:
aktualizacje (zał. 2-3) – rozliczenia kwartalne, płatne z góry,
serwis (zał. 2-4) – rozliczenia miesięczne, płatne z dołu,
asysta Oracle (zał. 2-5) – rozliczenia za cały okres obowiązywania umowy, płatne z góry.

Uzasadnienie dla pkt 2 lit. c):

Producent baz danych Oracle, którego dotyczy przedmiot zamówienia, przewiduje i wymaga, aby opłaty za asystę techniczną były uiszczane w cyklu rocznym, z góry. Taki model rozliczeń funkcjonuje powszechnie na rynku i jest warunkiem zapewnienia ciągłości świadczenia asysty przez producenta. Wprowadzenie innego modelu rozliczeń byłoby sprzeczne z praktyką Oracle oraz mogłoby spowodować niezgodność w realizacji przedmiotu zamówienia.



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
Odpowiedź: Zamawiający modyfikuje Załącznik nr 5 – Wzór umowy w zakresie § 3:

- **ust. 3:** Kwota określona w pkt. 2 będzie rozliczana:

Zadanie nr 1 – miesięcznie, w równych ratach, na początku każdego okresu rozliczeniowego – pełnego miesiąca, licząc od dnia podpisania umowy.

Zadanie nr 2 - miesięcznie, po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego – pełnego miesiąca, licząc od dnia podpisania umowy.

Zadanie nr 3 – kwartalnie, w równych ratach, na początku każdego okresu rozliczeniowego – pełnego kwartału, licząc od dnia podpisania umowy.

Zadanie nr 4 – miesięcznie, po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego – pełnego miesiąca, licząc od dnia podpisania umowy.

Zadanie nr 5 – jednorazowo, do 60 dni od dnia zrealizowania przedmiotu zamówienia.

- **ust 5:** Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę VAT dla każdego okresu rozliczeniowego – zgodnie z ust. 3, licząc od dnia podpisania umowy.

Pytanie nr 42 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 3 ust. 6

Czy Zamawiający potwierdzi, że dla zadań 3, 4, 5 zapis w par. 3 ust. 6 dotyczy jedynie zakresu prac, wskazanych w Załączniku 2-4 wyłącznie w zakresie prac dodatkowych (45 godzin – ponad limit 15 godz./m-c)?

Ponadto w Załączniku 2-4 Zamawiający wskazał, iż „Po wykorzystanym limicie godzin Zamawiający ma prawo na korzystanie z serwisu na tych samych warunkach, wg zaproponowanej stawki za każdą rozpoczętą godzinę usług oraz w przypadku wykonywania prac na życzenie Użytkownika w dniu wolnym od pracy lub po godzinie 16:00.

Zamawiający w okresie trwania przewiduje zapotrzebowanie na poziomie 45 godzin w okresie trwania umowy i takim też okresie będą one rozliczane. Rozliczenie nastąpi na podstawie protokołu określającego liczbę przepracowanych godzin, podpisanego przez Użytkownika i Wykonawcę każdorazowo po ich wykorzystaniu.”

Z treści wynika, że 45 godzin stanowi przewidywany limit do wykorzystania, ale brak jest jasnego wskazania, czy godziny te są elementem świadczenia podstawowego, czy też stanowią **dodatkowy zakres usług w ramach prawa opcji**.

W związku z tym wnosimy o potwierdzenie i jednocześnie doprecyzowanie zapisów i jednoznaczne określenie, że:

- wskazane 45 godzin stanowi **limit dodatkowych godzin serwisowych**, które Zamawiający może zlecić na podstawie umowy,
- wynagrodzenie z tytułu realizacji umowy (§ 3 ust. 1) nie obejmuje wynagrodzenia z tytułu limitu dodatkowych godzin serwisowych (dodatkowe wynagrodzenie – prawo opcji)
- realizacja tego zakresu następuje wyłącznie w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji,
- odpowiedni zapis o prawie opcji zostanie dodany do treści umowy.

Odpowiedź: W formularzu ofertowym dla **Zadań nr 2 i 4** należy podać łączną wartość usług serwisu objętych limitem oraz usług poza limitem. Zgodnie z ilością godzin podaną w Załączniku nr 9 do SWZ.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania godzin dodatkowych – poza limitem podstawowym.

Pytanie nr 43 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 4 ust.1

W § 4 ust. 1 projektu umowy wskazano okres 6 miesięcy, podczas gdy w odpowiednich zapisach załącznika przewidziano okres 24 miesięcy.

Wnosimy o doprecyzowanie i ujednolicenie zapisów dokumentacji poprzez potwierdzenie, że prawidłowy okres wynosi **24 miesiące**, zgodnie z treścią załącznika.



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl
Odpowiedź: Zamawiający modyfikuje Załącznik nr 5 – Wzór umowy w zakresie § 4 ust. 1:

Niniejsza umowa została zawarta na okres:

- miesięcy od dnia podpisania umowy

Pytanie nr 44 dotyczy **Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 4 ust. 3 lit. a), Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3, Załącznik nr 2-4 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 4**

W § 4 ust. 3 lit. a) projektu umowy przewidziano obowiązek nieodpłatnego usuwania wszystkich błędów powstałych po aktualizacji, w terminie 7 dni (oraz w przypadku awarii krytycznej – w terminie ... h). Jednocześnie w Załączniku nr 2-3 oraz 2-4 do SWZ określono już definicje błędów (awaria, usterka, błąd krytyczny) wraz z terminami reakcji i usunięcia. Oba zapisy pozostają niespójne, a ponadto obecne brzmienie § 4 ust. 3 lit. a może być interpretowane w sposób przenoszący na Wykonawcę odpowiedzialność za okoliczności niezależne od niego (np. konfigurację środowiska Zamawiającego czy ingerencję osób trzecich). Wnosimy o zmianę treści § 4 ust. 3 lit. a na następującą:

Proponowane brzmienie:

„Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności systemu oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach, w zakresie w jakim błędy wynikają bezpośrednio z dostarczonej przez niego aktualizacji oprogramowania. W przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów powstałych w wyniku aktualizacji, Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków tych wad w terminach określonych w Załączniku nr ... do SWZ dla odpowiednich kategorii błędów (awaria, usterka, błąd krytyczny). Obowiązek, o którym mowa powyżej, nie obejmuje błędów lub awarii wynikających z konfiguracji środowiska sprzętowo–systemowego Zamawiającego, ingerencji osób trzecich lub zmian wprowadzonych poza wiedzą i kontrolą Wykonawcy

Odpowiedź: Zamawiający zmienia treść § 4 ust. 3 lit. a na następującą:

„Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności systemu oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach, w zakresie w jakim błędy wynikają bezpośrednio z dostarczonej przez niego aktualizacji oprogramowania. W przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów powstałych w wyniku aktualizacji, Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków tych wad w terminach określonych w Załączniku nr 2-... do SWZ dla odpowiednich kategorii błędów (awaria, usterka, błąd krytyczny). Obowiązek, o którym mowa powyżej, nie obejmuje błędów lub awarii wynikających z konfiguracji środowiska sprzętowo–systemowego Zamawiającego, ingerencji osób trzecich lub zmian wprowadzonych poza wiedzą i kontrolą Wykonawcy”.

Pytanie nr 45 dotyczy **Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 4 ust. 4**

W § 4 ust. 4 projektu umowy znajduje się zapis: „Strony postanawiają, że w trakcie obowiązywania niniejszej umowy, a także **bezterminowo po jej zakończeniu**, Strony zobowiązują się do zachowania bezwzględnej tajemnicy (...)”.

Zapis ten ustanawia obowiązek zachowania tajemnicy na czas nieoznaczony. Zgodnie jednak z art. 365¹ kodeksu cywilnego, zobowiązania bezterminowe o charakterze ciągłym mogą zostać wypowiedziane przez każdą ze stron. W praktyce oznacza to, że klauzula w obecnym brzmieniu nie gwarantuje nieograniczonej w czasie ochrony interesów Zamawiającego, a jednocześnie pozostawia pole do wątpliwości interpretacyjnych. Czy Zamawiający zgodzi się na doprecyzowanie okresu obowiązywania klauzuli poufności po zakończeniu umowy (np. 3 lub 5 lat), co z jednej strony zapewni skuteczną ochronę informacji, a z drugiej nada postanowieniu większą przejrzystość i zgodność z konstrukcją prawa cywilnego oraz wprowadzi odpowiednie zmiany do projektu umowy?

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 46 dotyczy **Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 4 ust. 5**

Zgodnie z par. 4 ust. 5 „Wykonawca gwarantuje, że zabezpieczy przedmiot umowy przed dostępem osób nieuprawnionych i w tym zakresie ponosi pełną odpowiedzialność.”



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl

Wskazujemy, że dostęp do systemów informatycznych, których dotyczy postępowanie powinien być w całości regulowany przez Zamawiającego. Wykonawca nie może odpowiadać za dostęp do systemów przez osoby nieuprawnione np. przez osoby zatrudnione u Zamawiającego lub w wyniku ataków hakerskich (z uwagi na postępujący i niemożliwie szybki rozwój technologii informatycznych i inwencję hakerów dokonujących takich ataków, niemożliwy do spełnienia).

Czy Zamawiający potwierdzi, że obowiązek zabezpieczenia określony w tym postanowieniu wzoru umowy i odpowiedzialność Wykonawcy tam określoną dotyczą jedynie sytuacji, w której do nieuprawnionego dostępu doszło wyłącznie z winy Wykonawcy?

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że obowiązek określony we wzorze umowy § 4 ust. 5 dotyczy jedynie sytuacji, w której do nieuprawnionego dostępu doszło wyłącznie z winy Wykonawcy

Pytanie nr 47 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 5

Zasady dotyczące odpowiedzialności Stron w umowach IT były przedmiotem rozważań w ramach dokumentu pt. „Analiza dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 Osi Priorytetowej POIG, zwanego dalej „Analizą dobrych praktyk, który to dokument został opracowany przy współpracy Polskiej Izby Informatyki i Telekomunikacji [PIIT] z Urzędem Zamówień Publicznych.

Zgodnie z treścią ww. dokumentu wskazuje się, że w interesie Zamawiającego powinno być umowne ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (wskazuje się na potencjalne ograniczenie liczby złożonych ofert, a także znaczny wzrost kosztów danego projektu z uwagi na zwiększenie przez potencjalnych Wykonawców ceny swojej oferty w celu pokrycia wszystkich swoich potencjalnych ryzyk).

Dokument ten jednoznacznie wskazuje, że „Standardem w umowach dotyczących systemów informatycznych jest ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej stron do określonej wysokości, określanej kwotowo lub do wartości umowy.” „Ponadto, standardowo w umowach IT, odpowiedzialność stron jest ograniczana do szkody rzeczywistej. Jest to podyktowane potrzebą wyeliminowania sytuacji, w której strona będzie odpowiadała za trudne do skwantyfikowania utracone korzyści drugiej strony.

Mając na uwadze powyższe czy Zamawiający zgodzi się na modyfikację zapisów postanowień §5, w następujący proponowany sposób:

Dodanie w § 5 ust. 6 o treści:

„W najszerszym dopuszczonym przez prawo zakresie całkowita odpowiedzialność materialna Wykonawcy ze wszelkich tytułów prawnych związanych z realizacją niniejszej Umowy ograniczona jest do łącznej wartości netto Umowy, o której mowa w § 3 ust. 1 Umowy.”

Dodanie ust. 7 o treści:

„Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, które druga Strona mogłaby osiągnąć, gdyby szkoda nie nastąpiła.”

Odpowiedź: Zgodnie z odpowiedzią na Pytanie nr 20

Pytanie nr 48 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 5 ust. 1

Dotyczy zapisu w umowie par 5 ust. 1 dla zadań 3, 4, 5

Zgodnie z § 5 ust. 1 „Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2% wartości netto przedmiotu zamówienia za każdy dzień zwłoki. Analogiczna kara umowna zostanie naliczona przez Zamawiającego w przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w § 4 ust. 3 „a”, z zastrzeżeniem, że w przypadku błędów krytycznych kara umowna naliczana będzie za każdą godzinę zwłoki w wysokości 0,1 %. W celu jednoznacznego klasyfikowania zgłoszeń, w których wg Zamawiającego doszło do przekroczenia terminu realizacji wnosimy o rozszerzenie zapisu o następującą treść: „Zamawiający wezwie Wykonawcę mailowo na adres wskazany w umowie do usunięcia naruszeń w terminie 3 dni pod rygorem naliczenia kary”

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 49 dotyczy Załącznik nr 5 - Wzór umowy § 6 ust. 1 lit. a

Dyrektor - +48 (71) 301-13-13

Z-ca dyrektora - +48 (71) 301-13-14

Pielęgniarka naczelną - +48 (71) 301-13-91

Centrala - +48 (71) 301-13-00

Księgowość - +48 (71) 301-13-19

Kadry - +48 (71) 301-13-25

Place - +48 (71) 301-13-16

Organizacja i Zarządzanie - +48 (71) 301-13-15

Zamówienia Publiczne - +48 (71) 313-26-38

Zaopatrzenie - +48 (71) 301-13-17

Rozliczenia i Statystyka - +48 (71) 301-13-28

Informatyk - +48 (71) 301-13-28



tel.: +48 (71) 301-13-11 fax.: +48 (71) 301-13-12 www.zozolawa.wroc.pl zozolawa@zozolawa.wroc.pl

Zgodnie z § 6 ust. 1 lit. a) „Zamawiający może odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym, w terminie 60 dni w sytuacji, gdy: a) Wykonawca 2-krotnie nie dotrzymał terminów realizacji umowy;”

Biorąc pod uwagę 2-letni okres obowiązywania umowy, dużą ilość zgłoszeń serwisowych, które mogą wystąpić w tym czasie i oczekiwane przez Zamawiającego krótkie terminy realizacji tych zgłoszeń – powoduje to wygenerowanie bardzo dużego ryzyka po stronie wykonawców. Ponadto Zamawiający nie wskazał procedury informowania wykonawców o przekroczeniu terminu realizacji oraz minimalnego czasu przekroczenia terminu, który będzie uprawniał do zastosowania tego zapisu, co w praktyce może powodować, że już np. przekroczenie realizacji zgłoszenia serwisowego o jedną godzinę będzie kwalifikowane jako przekroczenie terminu realizacji.

Wskazujemy, że ryzyko będzie zapewne musiało zostać skalkulowane po stronie wykonawców i wpłynie na wartość składanych ofert.

Czy wobec powyższego Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę zapisu w § 6 ust. 1 lit a) na następujący:

„a) Wykonawca 4-krotnie nie dotrzymał terminów realizacji umowy oraz po pisemnym wezwaniu przez Zamawiającego przesłanym na adres siedziby Wykonawcy nie dokonał realizacji w dodatkowym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.”

Wprowadzenie pisemnego wezwania przez Zamawiającego spowoduje jednoznaczne wskazanie zadań, w których doszło do przekroczenia terminu realizacji.

Odpowiedź: Zgodnie z SWZ

Pytanie nr 50

W związku, iż świadczenie usług serwisowych wiąże się z koniecznością przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, czy Zamawiający potwierdzi, iż po wyborze oferty Wykonawcy podpisze z nim równoległe z umową główną, umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych na wzorze udostępnionym przez Wykonawcę?

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza

Pytanie nr 51 dotyczy Załącznik nr 9 - Formularz asortymentowo-cenowy, Załącznik nr 2-3 – Opis przedmiotu zamówienia dla Zadania nr 3

W załączniku nr 9 dla Zadania nr 3 Zamawiający wskazał w kolumnach ilość i jednostkę miary 24 miesiące. W związku z wymaganiami w Załączniku nr 2-3, które określają rozliczenia wynagrodzenia za zadanie nr 3 w okresach 3-miesięcznych prosimy o wskazanie czy Zamawiający oczekuje, aby w formularzu asortymentowo-cenowym podać ceny jednostkowe wynagrodzenia:

za okres miesięczny - tak jak jest to w załączniku nr 9,

czy za okres 3 miesięczny (zgodnie z okresem rozliczeniowym), wskazując za jednostkę miary 3 miesiące i ilość 8?

Pragniemy zwrócić uwagę, że odpowiedź na powyższe pytania pozwoli przygotować wycenę i umożliwi składanie oferty w przetargu. Dziękujemy za szybką i rzeczową odpowiedź.

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje, aby w formularzu asortymentowo-cenowym podać ceny jednostkowe wynagrodzenia za okres miesięczny.

Zamawiający informuje, że pytania oraz odpowiedzi na nie stają się integralną częścią specyfikacji warunków zamówienia i będą wiążące przy składaniu ofert.

Z up. Dyrektora
mgr Marta Zapłotna
St. Specjalista ds. Zamówień Publicznych