**UNIWERSYTET KAZIMIERZA WIELKIEGO**

**W BYDGOSZCZY**

ul. Chodkiewicza 30, 85 – 064 Bydgoszcz, tel. 052 341 91 00 fax. 052 360 82 06

NIP 5542647568 REGON 340057695

[www.ukw.edu.pl](http://www.ukw.edu.pl)

znak sprawy: UKW/DZP-280-U-59/2025

Bydgoszcz, 02.06.2025r.

Dotyczy: postępowania o zamówienie publiczne prowadzonego w trybie podstawowym bez możliwości negocjacji pn.: **„Opieka serwisowa i powdrożeniowa na oprogramowanie SIMPLE.ERP ”**

**ODPOWIEDZI NA PYTANIA**

Działając na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2024r. poz. 1320) Zamawiający przekazuje treść zapytań wraz z udzielonymi odpowiedziami w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego

**Pytanie 1**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §2 ust. 5 pkt 5 o treści:

zapewnienia Zamawiającemu bezpośredniego kontaktu telefonicznego z helpdeskiem Wykonawcy,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 11)

**Odpowiedź 1**

Zamawiający **potwierdza**, że zakres kontaktu telefonicznego w ramach helpdesku limitowany jest liczbą godzin konsultacji, o której mowa w pkt 11).

**Pytanie 2**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §2 ust. 5 pkt 3) i 15) o treści:

3) wykonywania niezbędnych zmian w Oprogramowaniu w terminie umożliwiającym Zamawiającemu przetestowanie i zastosowanie zmiany aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający,

15) obsługi zgłoszeń dotyczących problemów związanych z szybkością działania Rozwiązania Indywidualnego zaklasyfikowanych jako Wydajność,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że powyższe świadczenia wykonywane są w ramach limitu określonego w pkt 11) – tego rodzaju świadczenia nie wynikają z możliwej do oszacowania podatności systemu na ryzyko wystąpienia wad lub usterek – dostosowania zmian indywidualnych jak również problemy wydajnościowe powinny być obsługiwane w ramach założonego limitu godzin.

**Odpowiedź 2**

Ad. 3) Zamawiającego **nie potwierdza**, że usługa wymieniona w §2 ust. 5 pkt 3) będzie wykonywana w ramach limitu określonego w pkt 11.

Ad. 15) Zamawiający **potwierdza**, że usługa wskazana w §2 ust. 5 pkt 15) będzie wykonywana w ramach limitu , o którym mowa w pkt 11.

**Pytanie 3**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §2 ust. 5 pkt 10) o treści:

usuwania Usterek z zapewnieniem jak najkrótszych Czasów reakcji i Czasów naprawy na zgłoszenie, nie dłuższych, niż określone w § 3 ust. 6,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 6 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.

**Odpowiedź 3**

Zamawiający **potwierdza**, że reakcja i naprawa w czasach określonych w §3 ust. 6 nie stanowi podstawy do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu zwłoki.

**Pytanie 4**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §2 ust. 6 o treści:

W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany jest do:

1) instalacji nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,

2) konsultacji w zakresie wykorzystania dodatkowych funkcjonalności w ramach nowych wersji oprogramowania w ramach dostępnych godzin konsultacyjnych,

3) konsultacji i pomocy udzielanej w siedzibie Zamawiającego przez wyznaczonego konsultanta Wykonawcy w zakresie wykorzystania programu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów systemu w ramach dostępnych godzin konsultacyjnych,

4) modyfikacji Rozwiązania indywidualnego,

5) prowadzenia szkoleń,

6) wykonywania audytów Rozwiązania indywidualnego,

7) dokonywania integracji Rozwiązania indywidualnego.

Pytanie:

W celu uchylenia wątpliwości Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że wszystkie świadczenia w ramach Opieki powdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest wykonać w ramach limitu godzin Opieki powdrożeniowej

**Odpowiedź 4**

Zamawiający **potwierdza**, że jeżeli zostanie wyczerpany limit wszystkich godziny na jeden lub kilka świadczeń wskazanych w §2 ust. 6 to inne nie zostaną już zrealizowane w ramach limitu godzin Opieki powdrożeniowej.

**Pytanie 5**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §3 ust. 7 o treści:

Po usunięciu Usterki Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość systemu do odbioru. Zgłoszenie gotowości do odbioru oraz zgłoszenie zastrzeżeń, co do sposobu naprawy i gotowości do odbioru odbywa się za pośrednictwem aplikacji internetowej do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, a w przypadku jej niedostępności mailowo na adres e-mail: [.............................................]. Zamawiający weryfikuje poprawność dokonanej naprawy i w ciągu 7 Dni roboczych może zgłosić swoje zastrzeżenia, jeśli Usterka nie została usunięta. Za pierwszy dzień wymienionego 7-dniowego okresu, w czasie którego Zamawiający może zgłosić zastrzeżenia uznaje się pierwszy Dzień roboczy po dniu zgłoszeniu przez Wykonawcę gotowości systemu. W poczet zwłoki, o której mowa w §8 nie jest wliczany czas oczekiwania na wynik weryfikacji prac co do których Wykonawca oświadczył, że zostały one wykonane po stronie użytkownika.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została wykonana prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.

**Odpowiedź 5**

Zamawiający **potwierdza**, że w przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń co do poprawności dokonanej naprawy w terminie 7 dni roboczych, uznaje się, że naprawa została wykonana prawidłowo. Dalsze uwagi dotyczące obszaru objętego naprawą uważa się za nowe zgłoszenie.

**Pytanie 6**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §3 ust. 12 o treści:

W przypadku, gdy Problem nie zostanie zakwalifikowany jako Usterka, Wykonawca bezzwłocznie zawiadomi o tym Zamawiającego dając mu pełne wyjaśnienie. Czas poświęcony na analizę i rozwiązanie takiego Problemu Wykonawca ma prawo zakwalifikować w poczet limitu konsultacji (pakietu porad). Rozwiązanie Problemu może nastąpić wyłącznie po otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia akceptującego warunki rozwiązania Problemu.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowanie na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowanie pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.

**Odpowiedź 6**

Zamawiający **potwierdza**, że w przypadku zgłoszenia zapotrzebowanie na konsultacje po wyczerpaniu pakietu porad na dany rok, konsultacje te mogą być obsługiwane poprzez konsumowania pakietu godzin nabytych w ramach opieki powdrożeniowej.

**Pytanie 7**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §4 ust. 1 o treści:

W ramach świadczenia Opieki powdrożeniowej Wykonawca zobowiązany jest do realizacji usług wymienionych w § 2 ust. 6 w wymiarze nie większym, niż 210 godzin konsultacyjnych rocznie (30 dniówek), z czasem reakcji do 5 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego.

Pytanie:

Odnośnie wymiaru świadczeń określonego rocznie, wykonawca wnosi o potwierdzenie, że pakiet ten dotyczy jednego roku obowiązywania umowy, ponieważ jest ona zawierana na okres 12 miesięcy, w związku z tym Wykonawca wnosi o potwierdzenie że wielkość 210 godzin świadczenia, określona w tym przepisie, wyczerpuje pełen zakres przedmiotu umowy.

**Odpowiedź 7**

Zamawiający **potwierdza,** że pakiet ten dotyczy jednego roku obowiązywania umowy, ponieważ jest ona zawierana na okres 12 miesięcy, w związku z tym wielkość 210 godzin świadczenia określona w postanowieniu §4 ust.1 wyczerpuje pełen zakres przedmiotu umowy.

**Pytanie 8**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §4 ust. 5 i 6 o treści:

5. W przypadku wyczerpania limitu godzin konsultacyjnych pakietu Opieki powdrożeniowej Zamawiający ma możliwość zamówienia kolejnych godzin, których koszt wyniesie (zgodnie z kwotą podaną przez Wykonawcę w Arkuszu ofertowym) …………………….. zł słownie: ……………….) netto za godzinę.

6. W przypadku nie wykorzystania limitu godzin konsultacyjnych pakietu Opieki powdrożeniowej Zamawiający zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu zawartej umowy o okres wykorzystania całości pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o określenie maksymalnego pakietu godzin jaki Zamawiający może nabyć w ramach uprawnienia, o którym mowa w ust. 5 oraz potwierdzenie, że nabyte godziny może nabyć w okresie obowiązywania umowy albo w innym wyraźnie określonym okresie czasu.

Podobnie, Wykonawca wnosi o określenie terminu, w którym Zamawiający może wykorzystać dodatkowo nabyty pakiet godzin Opieki Powdrożeniowej.

W ocenie Wykonawcy umowa nie może przewidywać obowiązku wykonania świadczeń bez określenia ich maksymalnego wymiaru i ram czasowych.

**Odpowiedź 8**

Zamawiający **wyrażą zgodę** na zmianę treści §4 ust. 6, który otrzymuje następujące brzmienie:

6. W przypadku nie wykorzystania limitu godzin konsultacyjnych pakietu Opieki powdrożeniowej Zamawiający zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu zawartej umowy o okres wykorzystania całości pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej, jednak nie dłużej niż o 6 miesięcy.

**Pytanie 9**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §8 ust. 2 o treści:

Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 0,05 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust.1 Umowy, za każdy dzień roboczy zwłoki w wykonaniu obowiązków wskazanych w § 2 ust. 5 , a w szczególności wskazanych w pkt. 11) Umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o wykreślenie słów „a w szczególności” oraz ograniczenie sankcji w postaci kary umownej za zwłokę wyłącznie w odniesieniu do Czasu Naprawy.

Wykonawca wnosi o ograniczenie kary, o której mowa w przepisie wyłącznie do błędu krytycznego, względnie Wykonawca wnosi o zróżnicowanie wysokości kary umownej określonej w zależności od kategorii zgłoszonej wady (usterki) i zastrzeżenie kary umownej w wysokości określonej w przepisie wyłącznie dla zwłoki w usunięcia wady o najwyższej kategorii zgłoszenia – błędu krytycznego (awarii) i zastrzeżenie kar odpowiednio niższych za zwłokę w naprawie pozostałych błędów. Wykonawca wskazuje, że stopień uszczerbku w interesach Zamawiającego jest silnie uzależniony od wagi wady – jej wpływu na funkcjonowanie Systemu. Zastrzeżenie jednolitej kary dla zwłoki w usunięcia wszelkich wad, także tych o mniejszej wadze, czyni zastrzeżoną karę rażąco wygórowaną, jako nie korelującą ze stopniem naruszenia interesów Zamawiającego. W związku z tym Wykonawca wnosi o wykreślenie kar za opóźnienie w naprawie awarii ważnej lub usterki/błędu, względnie zastrzeżenie tych kar w kwocie istotnie niższej.

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Zamawiającego i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.

**Odpowiedź 9**

Zamawiający **nie wyraża zgody** na zmianę w treści §8 ust. 2. I wprowadzenia powyższej zaproponowanych zmian. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy usunięcia każdej Usterki, niezależnie od jej kategorii jej ważności i uznaje ewentualne kary umowne za odpowiednie narzędzie do egzekwowania realizacji zapisów umowy w tym zakresie. Natomiast zróżnicowanie wartości ewentualnych kar umownych w zależności od kategorii ważności błędu wynika w umowie ze zróżnicowania maksymalnych dopuszczalnych czasów reakcji i maksymalnych czasów naprawy błędów poszczególnych kategorii.

Zamawiający **potwierdza**, że kary umowne zastrzeżone są wyłącznie za zwłokę względem czasu naprawy. Zwłoka w zakresie czasu reakcji, jeśli czas naprawy jest dochowany nie rodzi negatywnych następstw po stronie Wykonawcy i nie uzasadnia żądania zapłaty kary umownej.

**Pytanie 10**

Dotyczy: Załącznik nr 4 Projekt umowy §9 ust. 1 pkt c) o treści:

c) gdy Wykonawca w sposób rażący nie wykonuje obowiązków wskazanych w umowie, a w szczególności dopuszcza się naruszenia postanowień § 2 ust. 5 pkt. 11) Umowy,

Pytanie:

Wykonawca wnosi o uwarunkowanie odstąpienia, w oparciu o tę podstawę, od uprzedniego wezwania i bezskutecznego upływu terminu oznaczonego w tym wezwaniu

**Odpowiedź 10**

Zamawiający **wyraża zgodę** na uzupełnienie postanowienia §9 ust. 1 pkt c) o uprzednie wezwanie Wykonawcy do podjęcia należytego wykonania obowiązków wskazanych w umowie.

**Pytanie 11**

Dotyczy: Załącznik nr 3 Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

Wykonawca wnosi o wykreślenie z punktu 5. Ppkt 4) o treści

W ramach świadczenia Opieki serwisowej Rozwiązania indywidualnego Wykonawca zobowiązany będzie do:

5) instalacji u Zamawiającego nowych wersji Oprogramowania wraz z dostosowaniem modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,

Pytanie:

Opisane świadczenie nie mieście się w zakresie opieki serwisowej na co wprost wskazuje Umowa w §2 ust. 5 oraz ust. 6 pkt 1) – rozbieżność między zakresem Opieki Serwisowej wskazanym w Umowie i w OPZ wymaga sprostowania.

**Odpowiedź 11**

Zamawiający **wyraża zgodę** wykreślenie z Załącznika nr 3 „Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia” punkt 5. ppkt 4).

Zamawiający wykreśloną treść punktu nr 5 ppkt 4) zastąpi treścią ppkt. 17).

**Prorektor ds. Studenckich i Jakości Kształcenia**

**dr hab. prof. uczelni Mirosława Szark-Eckardt**