Chojnice, 09.08.2022 r.

Gmina Miejska Chojnice

OR.271.5.2022

ODPOWIEDZI NA PYTANIA

### Dotyczące postępowania na „Zakup oprogramowania do zarządzania siecią komputerową, inwentaryzacji, zwiększenia bezpieczeństwa i cyfryzacji urzędu” opublikowanego w Biuletynie Zamówień Publicznych pod nr 2022/BZP 00289956/01 z dnia 2022-08-03 oraz zamieszczonego na stronie https://www.platformazakupowa.pl/chojnice/aukcj.

1. Czy zamawiający dopuszcza tylko pomoc techniczną świadczoną przez oferta poprzez narzędzia telefoniczne i internetowe z uwagi na szybkość rozwiazywania problemów poprzez narzędzia zdalnej komunikacji

**Odpowiedź 1**:

Zamawiający wyraża zgodę na zaproponowaną zmianę. W związku z powyższym treść   
§ 7 ust. 2 wzoru umowy otrzymuje brzmienie: „Zapewnienie usługi wsparcia, obejmuje:

1. nieograniczony dostęp do wszystkich udostępnionych przez producenta aktualizacji, poprawek, komunikatów, subskrypcji, baz sygnatur, dokumentacji technicznej, baz wiedzy, instrumentów zgłaszania błędów,
2. świadczenie pomocy technicznej w zakresie telefonicznej obsługi zgłoszeń oraz   
   w formie elektronicznej (w tym zdalnej), zapewnienia elektronicznego dostępu do informacji na temat Oprogramowania, wykazu znanych symptomów lub rozwiązań   
   w języku polskim.”
3. Czy zamawiający dopuszcza w ramach realizacji umowy na zgłoszenie tylko w dni robocze tj. od 8 do 17 od poniedziałku do piątku.

**Odpowiedź 2:**

Zamawiający wyraża zgodę zaproponowaną zmianę. W związku z powyższym treść § 7 ust. 4 wzoru umowy otrzymuje brzmienie: „Zgłoszenia w ramach realizacji umowy będą przyjmowane w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach roboczych (tj. 8.00-17.00) – telefonicznie pod numerem ………….., mailowo pod adresem …………………… lub przez internetowy system informatyczny Wykonawcy ……………………………………… (w przypadku posiadania takiego systemu).”

1. Czy zamawiający dopuszcza zmianę zapisu § 7 pkt 5 "Złożone zgłoszenia serwisowe będą usuwane w terminie do końca następnego dnia roboczego następującego po dniu,   
   w którym awaria została zgłoszona. Wszelkie koszty związane z realizacją zgłoszenia serwisowego ponosi Wykonawca." umowy na:  
   "Złożone zgłoszenia serwisowe w trakcie odbioru przedmiotu umowy będą usuwane w terminie do końca następnego dnia roboczego następującego po dniu, w którym awaria została zgłoszona. Wszelkie koszty związane z realizacją zgłoszenia serwisowego ponosi Wykonawca."

**Odpowiedź 3:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną zmianę zapisu umowy, gdyż jest ona sprzeczna z celem umowy. Zamawiający jednakże dokonuje zmiany § 7 ust. 5 wzoru umowy, który otrzymuje brzmienie: „Złożone zgłoszenia serwisowe dotyczące błędów będą usuwane w terminie do 30 dni od otrzymania zgłoszenia, przy czym czas reakcji na zgłoszenie musi nastąpić do końca następnego dnia roboczego następującego po dniu, w którym awaria została zgłoszona. Wszelkie koszty związane z realizacją zgłoszenia serwisowego ponosi Wykonawca.”

Dotychczasowy § 7 ust. 6 staje się § 7 ust. 7.

Dodaje się nowy ust. 6 w brzmieniu „Strony zgodnie stwierdzają, iż na potrzeby niniejszej umowy terminowi „Błąd” nadają następujące znaczenie - jest to wada polegająca na zachowaniu się oprogramowania w sposób niezgodny z opisem funkcjonalnym oprogramowania z wyłączeniem wady będącej następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności. Błędem nie są elementy niepowodujące ograniczenia funkcjonalności systemu.”

1. Dokonanie zmiany treści § 1 ust. 2 wzoru umowy na następującą: Na Przedmiot umowy składa się sprzedaż i dostawa zakupionego oprogramowania oraz przekazanie kluczy licencyjnych do oprogramowania potwierdzających nabycie przez Zamawiającego licencji wraz z prawem aktualizacji przez 12 miesięcy od zakupu.

**Odpowiedź 4:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną zmianę zapisu umowy. Zamawiający jednakże dokonuje zmiany § 1 ust. 2 wzoru umowy, który otrzymuje brzmienie: „Na Przedmiot umowy składa się sprzedaż i dostawa zakupionego oprogramowania (licencji na oprogramowanie) oraz przekazanie dokumentów licencyjnych/kodów licencyjnych/kluczy licencyjnych1 do oprogramowania potwierdzających nabycie przez Zamawiającego licencji wraz z prawem aktualizacji.” Przypis dolny 1 Niewłaściwe skreślić.

1. Usunięcie lub doprecyzowanie § 1 ust. 5 wzoru umowy.

**Odpowiedź 5:**

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie lub zmianę zapisu.

1. Dokonanie zmiany treści § 5 ust. 5 wzoru umowy na następującą:

**Odpowiedź 6:**

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu.

1. Usunięcie § 7 ust. 2 pkt 3 wzoru umowy.

**Odpowiedź 7:**

Zamawiający wskazuje, iż usunął powyższy zapis w ramach odpowiedzi na pytanie nr 1.

1. Dokonanie zmiany treści § 7 ust. 4 wzoru umowy.

**Odpowiedź 8:**

Zamawiający wskazuje, iż dokonał zmiany powyższego zapisu w ramach odpowiedzi na pytanie nr 2.

1. Usunięcie § 7 ust. 6 wzoru umowy.

**Odpowiedź 9:**

Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisu, jednocześnie wskazuje, iż dokonał zmiany powyższego zapisu w ramach odpowiedzi na pytanie nr 3.

1. **W związku z zapisami w „Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia” – załącznik nr 6, w części 3 dot. wdrożenia i wsparcia technicznego, proszę o wyjaśnienie**:
2. pkt.2 – Czy oferta ma zawierać szkolenia dla wszystkich 160 pracowników czy tylko Administratorów Systemu oraz czy Zamawiający dopuszcza szkolenia on-line?

**Odpowiedź 10.1:**

Szkolenia maja dotyczyć wyłącznie Administratorów Systemu. Zamawiający dopuszcza szkolenia on-line.

1. pkt.3 – Czy Zamawiający dopuszcza możliwość przyjmowania zgłoszeń telefonicznych od godz. 8.00 do 16.00 w dni robocze?

**Odpowiedź 10.2:**

Zamawiający wskazuje, iż dokonał zmiany zapisu umowy w ramach odpowiedzi na pytanie nr 2.

1. **W związku z zapisami w propozycji umowy „Wzór Umowy” – załącznik nr 7, proszę o wyjaśnienie:**
2. Czy Zamawiający dopuszcza zmianę treści umowy w zakresie zapisów dot. sprzedaży oprogramowania na udzielenia licencji na okres obowiązywania umowy z dodatkowym zapisem, że po rozwiązaniu umowy system EZD przechodzi w stan „tylko do odczytu”, który umożliwia bezterminowo przeglądanie wszystkich wprowadzonych danych bez możliwości ich edycji oraz dodawania nowych. Całość oprogramowania, kody źródłowe, systemy zarządzania bazami danych są własnością Wykonawcy. Natomiast, treści wprowadzone do baz danych, o których powyżej są własnością Zamawiającego ?

**Odpowiedź 11.1:**

Zamawiający dokonuje zmiany Załącznika nr 6 „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia” w zakresie Części 3 „Program do elektronicznego zarządzania dokumentacją EZD licencja na 160 stanowisk” poprzez dodanie jako ostatniego tiret w „Wymaganiach” o następującej treści „po zakończeniu umowy system EZD przechodzi w stan „tylko do odczytu”, który umożliwia bezterminowo przeglądanie wszystkich wprowadzonych danych bez możliwości ich edycji oraz dodawania nowych.”

1. W § 2 jest zapis, że Wykonawca zapewnia dostawę przedmiotu umowy w terminie 30 dni od zawarcia umowy, co jest niezgodne z opublikowanym SWZ, w którym jest zapis 90 dni. Proszę o wyjaśnienia. Dodatkowo zważywszy, że system ma zostać zainstalowany na infrastrukturze Zamawiającego to powinien zostać wprowadzony zapis dot. przekazania dostępu do wymaganej infrastruktury w celi realizacji przedmiotu umowy.

**Odpowiedź 11.2:**

Zamawiający dokonuje zmiany § 2 ust. 1, który otrzymuje następujące brzmienie „Wykonawca zapewnia dostawę Przedmiotu umowy w terminie do 30 dni (dla Części 1, 2 i 4)/90 dni (dla Części 3)2 od dnia zawarcia umowy.” Przypis dolny 2 Niewłaściwe skreślić.

Nadto dodaje się ust. 3 w § 2 o następującym brzmieniu: „W celu realizacji niniejszej umowy Zamawiający udostępni Wykonawcy wymaganą infrastrukturę.”

1. Czy Zamawiający dopuszcza zmianę treści §7 usługi wsparcia technicznego (telefonicznego) na: w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16.00 ?

**Odpowiedź 11.3:**

Zamawiający wskazuje, iż dokonał zmiany zapisu umowy w ramach odpowiedzi na pytanie nr 2.

1. Czy Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmiany w zakresie okresu usuwania zgłoszeń serwisowych z jednego dnia roboczego na zapis:

Awaria (czas naprawy nie dłuższy niż 2 dni robocze)

Błąd (czas naprawy nie dłuższy niż 6 dni roboczych)

Wada (czas naprawy nie dłuższy niż 10 dni roboczych)

1. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Problemu leży poza Systemem, Wykonawca nie jest zobowiązany do jego usunięcia, lecz jest zobowiązany wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje.
2. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Problemu leży w Infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji Infrastruktury Zamawiającego lub innego elementu infrastruktury informatycznej przez Wykonawcę.
3. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących parametrów:
4. Czasy Naprawy określone powyżej liczone są od chwili dokonania zgłoszenia, przy czym, jeśli zgłoszenie nastąpiło pocztą elektroniczną w dniu roboczym po godzinach pracy Wykonawcy, w sobotę, w niedzielę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy, to bieg Czasu Naprawy rozpoczyna się następnego dnia roboczego po zgłoszeniu;
5. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Problemu Zamawiający dokona jego zgłoszenia oraz nada mu kategorię. Zgłoszenie będzie zawierać opis Problemu. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować Problemy, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi co najmniej na śledzenie czasu ich usunięcia. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
   * 1. za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę lub
     2. przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres [alfatv@alfatv.pl](mailto:alfatv@alfatv.pl) lub
     3. przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer +48 91 432 89 81
6. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Problem został faktycznie usunięty. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Problemu, że Problem nie został usunięty lub sposób usunięcia Problemu nie doprowadził do przywrócenia pełnej prawidłowej funkcjonalności Systemu, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą dokonania naprawy faktycznie usuwającej Problem.
7. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy rozwiązanie pozwalające na obejście Problemu, Czas Naprawy może ulec trzykrotnemu wydłużeniu.

**Odpowiedź 11.4:**

Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną zmianę umowy. Jednocześnie Zamawiający wskazuje, iż dokonał zmiany zapisu umowy w ramach odpowiedzi na pytanie nr 3.

1. **W związku z zapisami „SWZ” – w pkt. XIX. „Opis kryterium oceny ofert, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert” oraz z zapisami we wzorze umowy proszę o wyjaśnienie:**

* Czy wprowadzając okres wsparcia np. 5 lat Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usługi w tymże okresie w poniższym zakresie:

- bezpłatnego dostępu do wszelkich aktualizacji oprogramowania, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych

- bezpłatnego dostępu do telefonicznego i mailowego wsparcia technicznego dla oprogramowania w języku polskim;

- przyjmowania zgłoszeń telefonicznych w godzinach 8:00 do 16:00 w dni robocze;

- świadczenia usług Service Desk poprzez udzielanie odpowiedzi na zapytania kierowane pocztą elektroniczną lub telefonicznie przez przedstawicieli Zamawiającego pod wskazany przez Wykonawcę adres lub numer telefonu w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od dnia przekazania zapytania.

**Odpowiedź 12:**

Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usług we wskazanym przez siebie okresie wsparcia technicznego. Na ten sam okres udzielana jest licencja na oprogramowanie.

Dodatkowe modyfikacje treści wzoru umowy:

* usunięto ust. 9 i ust. 10 w § 3,
* dotychczasowy § 5 ust. 1 pkt 3 staje się § 5 ust. 1 pkt 4,
* dodaje się § 5 ust. 1 pkt 3, który otrzymuje następujące brzmienie „zwłoki w usunięciu błędów stwierdzonych w trakcie trwania wsparcia technicznego   
  – w wysokości 1% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4   
  ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki liczonego od dnia następnego po upływie terminu wyznaczonego na ich usunięcie do dnia realizacji włącznie,”

Załączniki:

1. Zmieniony załącznik Nr 6 Opis Przedmiotu Zamówienia
2. Zmieniony załącznik Nr 7 Wzór umowy