

ADT.26.1.2022

Łowicz, dn. 10.01.2022r.

Pytania i wyjaśnienia dotyczące treści zapytania ofertowego

Dotyczy: postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone w trybie zapytania ofertowego na „Dostawa abonamentu wraz z dostępem do nowych wersji systemu informatycznego oraz SIMPLE ERP wraz z obsługą serwisowo wdrożeniową w postaci zagwarantowania 120 godzin wdrożeniowo- serwisowych na potrzeby Zamawiającego.

Znak postępowania: ADT.26.1.2022

PYTANIA DO TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO

Pytanie nr 1 - Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego, pkt. 3, Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego § 4 ust. 1

Ad. a) Prosimy o potwierdzenie, że prace Wykonawcy dotyczące systemu Simple.ERP będą wykonywane jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta systemu Simple.ERP.

Ad. d) Prosimy o potwierdzenie, że realizacja zmian zaproponowanych przez Zamawiającego będzie realizowana w przypadku ich uznania przez Autora systemu za zasadne i wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego. Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że dostosowanie oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego odnosi się do zakresu funkcjonalnego oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji.

Odp.

Ad) a Zamawiający potwierdza.

Ad) b Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 2- Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego, pkt. 4, Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego §4 ust. 2

Prosimy o potwierdzenie, że szkolenia użytkowników będą realizowane na podstawie zgłoszenia zapotrzebowania na udostępnionym przez Wykonawcę narzędziu HelpDesk. Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za brak uczestnictwa użytkowników w szkoleniach. Za skuteczne przeprowadzenie szkolenia uważa się dostępność w ustalonym miejscu i terminie przedstawicieli Wykonawcy, gotowych przeprowadzić szkolenia zgodnie z ustalonym harmonogramem.

Odp. Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 3 - Załącznik 3 A do zapytania ofertowego § 1 ust. 1

Prosimy o wyjaśnienie, czy przez zagwarantowane 120 godziny wdrożeniowo – serwisowe Zamawiający rozumie:

- czynności (prace) w ramach opieki serwisowej, o których mowa w § 1 ust. 5 Umowy,
- pomoc wdrożeniowo – serwisową, o której mowa w §1 ust. 7 Umowy,
- godziny serwisowe, o których mowa w § 1 ust. 7 i 10 Umowy,
- prace o charakterze serwisowo – eksploatacyjnym, o których mowa w § 3 ust. 1 Umowy oraz § 4 Umowy,
- etap Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 oraz ust. 5 Umowy.

Odp.

Przez zagwarantowane 120 godziny wdrożeniowo – serwisowe Zamawiający rozumie:

- czynności (prace) w ramach opieki serwisowej, o których mowa w § 1 ust. 5 Umowy,
- pomoc wdrożeniowo – serwisową, o której mowa w §1 ust. 7 Umowy,
- godziny serwisowe, o których mowa w § 1 ust. 7 i 10 Umowy,
- prace o charakterze serwisowo – eksploatacyjnym, o których mowa w § 3 ust. 1 Umowy oraz § 4 Umowy,
- etap Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1 oraz ust. 5 Umowy.

Pytanie nr 4 - Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego §1 ust. 5 i ust.6, §3 ust.1

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

Prosimy o dopuszczenie rozwiązania, w którym to użytkownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie po przejściu zgłoszenia w status „zrealizowane” lub w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie zamknięte automatycznie w ciągu 7 dni od momentu przejścia zgłoszenia w status „zrealizowane”.

Odp. Zamawiający dopuścił proponowane rozwiązanie zgodnie z § 3 ust. 2 umowy.

Pytanie nr 5 - Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego §3

Prosimy o dodanie ust. 10 o treści: Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny, Zamawiający nie przystąpi do procedury odbioru lub bez uzasadnionej przyczyny, odmówi podpisania jakiegokolwiek protokołu, Wykonawca ma prawo dokonania odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, który stanowić będzie podstawę płatności i stwierdzenia wykonania prac nim objętych". Wskazać należy, że przepisy prawa nakładają na obydwie podmioty kontraktu określone obowiązki. Podstawowym obowiązkiem Wykonawcy jest należyście zrealizować przedmiot umowy, a Zamawiającego odebrać przedmiot i zapłacić wynagrodzenie. Zdarza się tak, że Zamawiający bezpodstawnie odmawia odbioru lub w ogóle do niego nie przystępuje, w takim wypadku aby wykluczyć ewentualne roszczenia odszkodowawcze Wykonawcy, właściwym byłoby wprowadzenie ustępu jak powyżej, który reguluje tę kwestię.

Odp. Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną modyfikację.

Pytanie nr 6 - Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego § 3 ust. 4

Prosimy o skrócenie czynności odbiorowych związanych z weryfikacją prac określonych w protokole na 4 dni robocze. Pozostawienie zapisów w obecnym kształcie jest sprzeczne z zasadami współzycia społecznego, dobrymi obyczajami a długoterminowa procedura odbiorowa może spowodować m.in. niemożliwość rozliczenia się Wykonawcy z zobowiązań publicznoprawnych w terminie oraz wydłużenie terminów płatności ponad minimalne wskazane w umowie, a co za tym idzie przenosi nadmiernie odpowiedzialność na Wykonawcę.

Odp. Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną modyfikację.

Pytanie nr 7 Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego §5 ust.1 4

- 1) Prosimy o potwierdzenie, że usługi gwarancyjne dotyczą wyłącznie błędów poaktualizacyjnych.
- 2) Prosimy o wydłużenie czasów ich realizacji na:
 - c) czas reakcji na zgłoszenie awarii krytycznej – do 8h, awarii niekrytycznej - do 48h (czas liczony od momentu przyjęcia przez serwis zgłoszenia oraz w ramach godzin pracy serwisu do zawiadomienia o rozpoczęciu prac),
 - d) czas usunięcia awarii krytycznej – do 72h (czas liczony od momentu przyjęcia przez serwis zgłoszenia oraz w ramach godzin pracy serwisu),
 - e) czas na usunięcie awarii niekrytycznej - do 14 dni (czas liczony od momentu przyjęcia przez serwis zgłoszenia oraz w ramach godzin pracy serwisu).
- 3) Prosimy o potwierdzenie, że terminy realizacji powyższych usług obowiązują w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach pracy serwisu tj. od 08:00 do 16:00.

Odp.

Ad. 1) Zamawiający wskazuje, że serwis gwarancyjny obejmuje wszystkie nieprawidłowości w działaniu systemu.

Ad. 2) c) Zamawiający nie wyraża zgody.

Ad. 2) d) Zamawiający nie wyraża zgody.

Ad. 2) e) Zamawiający nie wyraża zgody.

Ad. 3) Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 8 - Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego §8 ust. 1 i ust. 2

Prosimy o potwierdzenie, że zapisy dotyczące fakturowania na podstawie protokołów odbioru dotyczą wyłącznie zakresu świadczenia usług serwisowych.

Odp. Zamawiający potwierdza, że zapisy dotyczące fakturowania na podstawie protokołów odbioru dotyczą wyłącznie zakresu świadczenia usług serwisowych

Pytanie nr 9 - Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego §10 ust. 1

- 1) Prosimy o zmianę podstawy naliczenia kary umownej na wartość wynagrodzenia netto (podatek VAT jest jedynie składnikiem ceny, stanowiąc element cenotwórczy. Zatem sprzedawca towaru lub usługi, kalkulując cenę, uprawniony jest do wliczenia do niej podatku VAT należnego od tego towaru lub usługi).
- 2) Wnosimy o zmianę przedimka z „w wysokości” na „do wysokości”, co daje Zamawiającemu możliwość naliczenia kary umownej adekwatnie do szkody (jej swoiste miarkowanie), zgodnie z funkcją kary umownej i złożonymi przez Wykonawcę wyjaśnieniami.
- 3) Prosimy o potwierdzenie że odpowiedzialność Wykonawcy ograniczona jest to zaniechań lub naruszeń wynikającej z wyłącznej winy Wykonawcy. Obarczanie odpowiedzialnością wyłącznie jednej ze stron za ewentualne działania drugiej ze stron, które pozostają poza jakąkolwiek kontrolą obarczonego odpowiedzialnością Wykonawcy jest sprzeczne z zasadami współzycia społecznego.
- 4) Prosimy o wprowadzenie do Umowy zapisów dotyczących obowiązku wezwania Wykonawcy do wyjaśnień przed naliczeniem kary umownej co do okoliczności mających być podstawą naliczenia kary umownej.
- 5) Kary umowne i odstąpienie od Umowy to zobowiązanie symetryczne, prosimy o dodanie do postanowień umowy zapisów uprawniających Wykonawcę do naliczenia tożsamyh kar umownych za odstąpienie przez Wykonawcę od Umowy z przyczyn leżących po Stronie Zamawiającego.
- 6) Prosimy o dodanie ustępu 6 o treści: „Przewidziane w przedmiotowym paragrafie wysokości kar umownych są wysokościami maksymalnymi. W przypadku zaistnienia okoliczności uprawniających Zamawiającego do naliczenia kar umownych, Zamawiający jest uprawniony do miarkowania ich wysokości w zależności od charakteru uchybienia Wykonawcy obowiązkom umownym. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy przewidziana kara umowna jest zdaniem Stron umowy wygórowana w stosunku do charakteru uchybienia przez Wykonawcę obowiązkom umownym. Ostateczna decyzja w zakresie ewentualnego miarkowania kar

umownych jest podejmowana indywidualnie przez Zamawiającego. Naliczenie kar umownych jak i miarkowanie jest uprawnieniem Zamawiającego. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie z tego tytułu." Odp. Zamawiający wyraża zgodę na proponowaną modyfikację tylko w części pkt. 5. w związku z powyższym w § 10 dodaje się ust. 2 a o brzmieniu:

Pytanie nr 10 - Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego § 1 ust. 7

Zamawiający wymaga świadczenia usług serwisowych związanych z przedmiotem zamówienia w siedzibie Zamawiającego lub poprzez połączenie zdalne. Zapisy zapytania ofertowego nie precyzują ilości dojazdów do siedziby Zamawiającego zatem Wykonawca kalkulując stawkę godziny serwisowej musi doliczyć maksymalną możliwość ilość dojazdów do siedziby Zamawiającego. Prosimy o dopuszczenie rozwiązania, w którym to koszty każdego dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego będą liczone jako równowartość 2 godzin usług serwisowych co w konsekwencji pomniejsza pakiet godzin wskazanych przez Zamawiającego. Prosimy o wyrażenie zgody na zastosowanie zaproponowanego przez Wykonawcę sposobu rozliczenia kosztu dojazdu.

Odp.

Zamawiający wyraża zgodę na proponowane rozwiązanie.

Koszty każdego dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego będą liczone jako równowartość 2 godzin usług serwisowych co w konsekwencji pomniejsza pakiet godzin wskazanych przez Zamawiającego. W wymieniony zapis został dodany w § 1 pkt. 7.

Pytanie nr 11 - Załącznik nr 3A do zapytania ofertowego §1 ust. 7

Prosimy o poprawę oczywistej omyłki pisarskiej i modyfikację zapisów na: Postanowienia SIWZ zapytania ofertowego stanowią integralną część niniejszej umowy.

Odp. Jest to oczywista omyłka pisarska Zamawiającego. Zamawiający modyfikuje § 1 ust. 7 jak niżej. "7. Postanowienia zapytania ofertowego stanowią integralną część niniejszej umowy".

Pytanie nr 12 - Załącznik nr 3b- projekt umowy powierzenia przetwarzania danych § 3 ust. 1.

Prosimy o zmianę terminu prawa kontroli przez Administratora oraz usunięcia uchybień na 14 (czternaście) dni roboczych. Termin ten jest zgodny z prawem i ogólnie akceptowalny.

Odp. Zamawiający wyraża zgodę na proponowaną modyfikację .

Pytanie nr 13 - Załącznik nr 3b- projekt umowy powierzenia przetwarzania danych, preambuła, § 6

Prosimy o ujednolicenie nazewnictwa spójnego z projektem umowy: Zamawiający jako Administrator i Wykonawca jako Przetwarzający.

Odp. Zamawiający wyraża zgodę na proponowaną modyfikację.

§ 6 po modyfikacji przyjmuje brzmienie:

"W celu należytego wykonywania przez Przetwarzającego, jako Wykonawcę w rozumieniu Umowy Głównej, na rzecz Administratora, jako Zamawiającego w rozumieniu Umowy Głównej (dalej też tak zwanymi w postanowieniach niniejszego paragrafu) zobowiązań z Umowy Głównej niezbędne jest przetwarzanie przez Wykonawcę danych kontaktowych Zamawiającego. Dotyczy to imienia i nazwiska u Zleceniodawcy, służbowego adresu e-mail lub służbowego nr telefonu. Przekazanie tych danych kontaktowych ma charakter udostępnienia i tym samym Zleceniodawca staje się administratorem tych danych".

Pytanie nr 14 - Załącznik nr 3b- projekt umowy powierzania przetwarzania danych, załącznik nr 1, nazwa systemu.

Prosimy o ujednolicenie nazwy systemu na SIMPLE.ERP w całej dokumentacji zamówienia.

Odp. Zamawiający ujednolicił nazwy systemu na SIMPLE.ERP w całej dokumentacji zamówienia.

W § 1 ust. 7 zostało dodane zdanie:

Strony uzgadniają minutowe rozliczenie za świadczenie pomocy wdrożeniowo-serwisowej (1 godz. + 60 min usługi)

W związku z przedłużającym się czasem odpowiedzi na pytania, Zamawiający przedłuża termin składania ofert na dzień 13.01.2022r. do godz. 12.00. Otwarcie ofert nastąpi 13.01.2022r. o godz.12.30.

Dyrektor
Zespołu Opieki Zdrowotnej w Łowiczu
Urszula Kapusta-Symoshchuk