



14.02.2025r..

Centralny nr postępowania: ZP/16/055/U/25

dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na Usługę wsparcia eksploatacji systemu Teta na potrzeby CUI dla Politechniki Gdańskiej

Zamawiający na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024, poz. 1320 z późn. zm.) informuje, iż do Zamawiającego wpłynęły pytania dotyczące treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (SWZ), na które Zamawiający udzielił odpowiedzi.

Pytania do Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia:

1. Punkt 1.1 Wsparcie w eksploatacji systemu eKwestura tiret pierwsze
W pierwszym tirecie punktu 1.1 precyzującym zakres wsparcia w eksploatacji systemu eKwestura wskazane zostało, że zakres ten obejmuje dostarczanie nowych wersji systemu zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa. W ostatnim zdaniu tego tiretu wskazane jest jednak dodatkowo, że: „*Szkolenie użytkowników może zostać przeprowadzone w terminie tygodnia od wprowadzenia nowej wersji systemu, o której mowa w zdaniu poprzedzającym.*” Taki wymóg jest niezrozumiały, gdyż w praktyce nie prowadzi się szkoleń przy każdej zmianie wersji lub poprawce dostosowującej system do zmian przepisów prawa. Takich poprawek w ciągu roku może być dużo (w zależności ilość zmian prawnych) i co do zasady nie wiążą się one z istotnymi zmianami w zakresie obsługi systemu, a więc nie ma potrzeby każdorazowego prowadzenia szkoleń w tym zakresie.
Jednocześnie taki wymóg Zamawiającego w sposób znaczący może wpłynąć na wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy w zakresie zamówienia podstawowego, gdyż Wykonawca w zakresie swoich usług będzie musiał przewidzieć szkolenie po każdorazowej zmianie systemu dostosowującej go do zmian prawa. Uwzględnianie takich szkoleń w zakresie zamówienia podstawowego nie jest więc celowe, a jednocześnie brak takich szkoleń w zakresie zamówienia podstawowego nie wyklucza możliwości ich przeprowadzenia, gdyż jeżeli Zamawiający uzna, że potrzebuje szkolenia w zakresie obsługi systemu po dostarczonej przez Wykonawcę zmianie, to może takie szkolenie zamówić w ramach Zamówienia w zakresie prawa opcji.
W związku z powyższym Wykonawca zadaje pytanie czy Zamawiający potwierdza, że nie oczekuje szkoleń po każdej zmianie systemu dostosowującej system do zmian obowiązującego prawa i zgadza się na wykreślenie tego wymagania w ostatnim zdaniu w punkcie 1.1 tiret pierwszy.

ODPOWIEDŹ

Zamawiający po każdej zmianie wersji oczekuje instrukcji, jeśli zmienił się sposób rejestracji danych w systemie.

2. Punkt 1.1 Wsparcie w eksploatacji systemu eKwestura tiret drugie
W drugim tirecie punktu 1.1 precyzującym zakres wsparcia w eksploatacji systemu eKwestura wskazane zostało, że zakres ten obejmuje dostarczanie odpowiednich licencji oprogramowania

wraz z jego instalacją niezbędnego do zgodnej z prawem eksploatacji systemu eKwestura w zakresie oprogramowania wyszczególnionego w p. 3.2.

W związku z powyższym Wykonawca zadaje pytanie, jakie licencje zapewni Zamawiający, a dostarczenia jakich licencji oczekuje od Wykonawcy. W szczególności Wykonawca zadaje pytanie, czy Zamawiający zapewni licencje na Windows serwery, licencje Microsoft CAL (terminalowe i dostępne), a oczekuje dostarczenia pozostałych typów licencji niezbędnych do eksploatacji systemu eKwestura w zakresie oprogramowania wyszczególnionego w p. 3.2 (np. Oracle).

Jednocześnie Wykonawca zadaje pytanie, czy Zamawiający potwierdza, że w swoim zakresie zapewnia także licencje na pakiet Microsoft Office (obejmujący programy Word oraz Excel), które mogą być potrzebne do realizacji niektórych z funkcjonalności systemu eKwestura, jak na przykład wykonywanie wydruków?

ODPOWIEDŹ

Zamawiający zapewni licencje na Windows serwery, licencje Microsoft CAL (terminalowe i dostępne). Oczekujemy dostarczenia pozostałych typów licencji (np. Oracle itp.) .

Zamawiający potwierdza, że w swoim zakresie zapewnia licencje na pakiet Microsoft Office obejmujące programy Word oraz Excel.

3. Punkt 1.1 Wsparcie w eksploatacji systemu eKwestura tiret siódme
W siódmym tirecie punktu 1.1 precyzującym zakres wsparcia w eksploatacji systemu eKwestura wskazane zostało, że zakres ten obejmuje pomoc użytkownikom w (1) *poprawie błędów poczynionych w trakcie pracy (złe decyzje, dokumenty, itd.)* oraz (2) *wykonywaniu standardowych czynności zamykania okresów sprawozdawczych i roku obrachunkowego*.
Takie czynności zwykle nie wchodzą w zakres podstawowego wsparcia nad systemem, gdyż są to dodatkowe czynności sprowadzające się często do świadczenia asysty dla użytkowników przy realizacji różnych czynności związanych z realizacją procesów biznesowych w oprogramowaniu, których Wykonawca nie jest w stanie przewidzieć na etapie zawierania Umowy (a nie więc nie jest w stanie ich wycenić). Takie asysty mogą być zamawiane w ramach prawa opcji wtedy kiedy będą potrzebne.
W związku z powyższym Wykonawca zadaje pytanie czy Zamawiający potwierdza, że nie oczekuje w ramach zamówienia podstawowego na wsparcie w eksploatacji systemu eKwestura pomocy użytkownikom w (1) *poprawie błędów poczynionych w trakcie pracy (złe decyzje, dokumenty, itd.)* oraz (2) *wykonywaniu standardowych czynności zamykania okresów sprawozdawczych i roku obrachunkowego* i zgadza się wykreślić te dwie pozycje z punktu 1.1 tiret siódme.

ODPOWIEDŹ

Zamawiający pozostawia oczekiwania opisane w SOPZ bez zmian.

4. Punkt 1.1 Wsparcie w eksploatacji systemu eKwestura tiret ósme
W ósmym tirecie punktu 1.1 precyzującym zakres wsparcia w eksploatacji systemu eKwestura wskazane zostało, że zakres ten obejmuje wsparcie administratorów Zamawiające w zakresie (1) *instalacji oprogramowania systemu* oraz (2) *przywracania danych z backup-u*.
Takie czynności zwykle nie wchodzą w zakres podstawowego wsparcia nad systemem, gdyż są to dodatkowe czynności sprowadzające się często do wykonania dodatkowych czynności, których Wykonawca nie jest w stanie przewidzieć na etapie zawierania Umowy (a nie więc nie

jest w stanie ich wycenić). Takie czynności mogą być zamawiane w ramach prawa opcji wtedy kiedy takie czynności będą potrzebne.

W związku z powyższym Wykonawca zadaje pytanie czy Zamawiający potwierdza, że nie oczekuje w ramach zamówienia podstawowego na wsparcie w eksploatacji systemu eKwestura wsparcia administratorów Zamawiającego w zakresie (1) *instalacji oprogramowania systemu* oraz (2) *przywracania danych z backup-u* i zgadza się wykreślić te dwie pozycje z punktu 1.1 tiret ósme.

ODPOWIEDŹ

Zamawiający pozostawia oczekiwania opisane w SOPZ bez zmian. Zamawiający oczekuje wsparcia administratorów np. w trakcie instalacji oprogramowania, choćby w trakcie instalacji Oracle itp.

5. Punkt 1.1 Wsparcie w eksploatacji systemu eKwestura tiret dziewiąte

W dziewiątym tirecie punktu 1.1 precyzującym zakres wsparcia w eksploatacji systemu eKwestura wskazane zostało, że zakres ten obejmuje *naprawę błędów Zamawiającego przez Wykonawcę w wymiarze 5 godzin miesięcznie, w przypadku przekroczenia limitu miesięcznego, po uzgodnieniu z Zamawiającym, możliwe wykonanie płatnej usługi po stawkach jak dla usługi realizowanej w opcji, nie większym 96 godzin na rok.*

Taki wymóg jest niezrozumiały, gdyż w praktyce takie czynności zwykle nie wchodzą w zakres podstawowego wsparcia nad systemem, gdyż są to dodatkowe czynności prowadzące się do wykonania dodatkowych czynności, których Wykonawca nie jest w stanie przewidzieć na etapie zawierania Umowy (a nie więc nie jest w stanie ich wycenić). Takie czynności mogą być zamawiane w ramach prawa opcji wtedy kiedy takie czynności będą potrzebne.

Jednocześnie taki wymóg Zamawiającego w sposób znaczący może wpłynąć na wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy w zakresie zamówienia podstawowego, gdyż Wykonawca w zakresie swoich usług będzie musiał uwzględnić co najmniej 5 godzin miesięcznie dodatkowych prac z zakresie Zamówienia Podstawowego.

W związku z powyższym Wykonawca zadaje pytanie czy Zamawiający potwierdza, że zgadza się na wykreślenie tego wymagania w punkcie 1.1 tiret dziewiąty.

ODPOWIEDŹ

Zamawiający pozostawia oczekiwania opisane w SOPZ bez zmian i nie zgadza się na wykreślenie.

6. Punkt 3.2 Posiadane wersje i licencje

W punkcie 3.2 jako element systemu eKwestura posiadanego przez Zamawiającego wskazana jest TETA BI (Business Intelligence) dla funkcji wykorzystujących mechanizm hurtowni danych. Jednocześnie dla tej pozycji wskazane jest, że „obecnie nie planujemy dalszego utrzymania”.

Wykonawca zadaje pytanie czy dobrze rozumie, że TETA BI (Business Intelligence) nie jest objęta przedmiotem umowy w zakresie Zamówienia podstawowego, tj. przedmiot umowy nie obejmuje wsparcia w eksploatacji systemu eKwestura w zakresie TETA BI, a ewentualne prace związane ze zmianami konfiguracji TETA BI, poprawkami błędów TETA BI, aktualizacji oraz rozwoju TETA BI mogą być przedmiotem Zamówienia w ramach prawa opcji?

ODPOWIEDŹ

Zamawiający informuje, iż TETA BI nie jest objęta zakresem przedmiotu zamówienia.

Pytania do Umowy:

1. §5 ust. 9 Umowy

Zgodnie z § 5 ustępem 9 Umowy kategorie wad nadawane są przez zamawiającego, a ponadto zamawiający ma prawo zmiany uprzednio nadanej kategorii wady. Takie uprawnienie zamawiającego jest zbyt daleko idące, gdyż pozwala zamawiającemu dyskrejonalnie podejmować decyzję na temat wagi błędów, co z kolei ma istotnie skutki dla Wykonawcy. Definicję poszczególnych rodzajów błędów są określone w umowie i to czynniki obiektywne powinny decydować o kwalifikacji błędu, a nie jednostronna decyzja zamawiającego w tym zakresie. Takie rozwiązanie było stosowane w dotychczasowej umowie jaką Zamawiający posiada na utrzymanie Systemu zawartej w postępowaniu przetargowym numer ZP/325/055/U/22, w której zamawiający co prawda miał prawo określić kategorię błędu, jednakże ta kategoryzacja miała charakter orientacyjny, a decydujące znaczenie miał faktyczny charakter błędu.

W ocenie Wykonawcy wątpliwości tych nie eliminuje wprowadzenie w zapisie sformułowania, że Zamawiający nadaje kategorii wad „z uwzględnieniem obiektywnego charakteru tej wady”, gdyż nadana przez Zamawiającego błędnie kategoria wady, nadal jest wiążąca dla Wykonawcy i może być zmieniana.

Z uwagi na powyższe Wykonawca zadaje pytanie czy Zamawiający potwierdza, że o kategoryzacji błędu decyduje jego rzeczywisty charakter, a nie decyzja Zamawiającego, a w związku z tym czy zgadza się na doprecyzowanie brzmienia § 5 ustęp 9 Umowy w następujący sposób:

„Kategorie wad są sugerowane przez Zamawiającego. Kategoryzacja zasugerowana przez Zamawiającego ma charakter orientacyjny. Odpowiedzialność Wykonawcy za dotrzymanie czasów reakcji i usunięcia błędów będzie zależna od faktycznego charakteru błędu w świetle zawartych w umowie definicji poszczególnych kategorii błędów. Podane czasy naprawy liczone są od chwili dokonania prawidłowego i kompletnego zgłoszenia przez Zamawiającego wady, przy czym czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie wynosi 6 godzin od chwili zgłoszenia liczonych w czasie Godzin pracy Zamawiającego. Zamawiającemu przysługuje prawo zasugerowania zmiany uprzednio nadanej kategorii Wady.”

ODPOWIEDŹ

Zamawiający informuje, iż wzór umowy pozostaje bez zmian i wyjaśnia, iż słowo „sugerowane” jest z punktu widzenia precyzji klauzul umownych niedopuszczalne.

2. § 5 ust. 11 lit. b) Umowy

W § 5 ustęp 11 litera b) Umowy przewidziane zostało, że usługi wsparcia oraz konsultacje mają być realizowane za pomocą e-mail lub pod numerem telefonu oraz poprzez zdalne połączenie. W praktyce nie jest celowe i efektywne utrzymywanie tak wielu kanałów komunikacji i zwykle w praktyce do świadczenia usług wsparcia stosuje się osobne systemy obsługi zgłoszeń, które są dedykowane do tego rodzaju komunikacji. Niezależnie od komunikacji pomiędzy Stronami, do samej realizacji usługi wsparcia w każdym przypadku konieczny może być zdalny dostęp do systemu, aby Wykonawca mógł samodzielnie zdiagnozować problem.

Mając na uwadze powyższe Wykonawca zadaje pytanie, czy Zamawiający potwierdza, że do zapewnienia wsparcia oraz konsultacji przewidzianych Umową wystarczające będzie zapewnienie ich przez Wykonawcę przez jeden kanał komunikacji, którym może być udostępniony przez Wykonawcę system obsługi zgłoszeń, a w związku z tym czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę § 5 ustęp 11 litera b) Umowy w następujący sposób:

„b) usługi wsparcia oraz konsultacyjne mogą być realizowane w jeden z następujących sposobów komunikacji według wyboru Wykonawcy: za pośrednictwem udostępnionego

przez Wykonawcę **systemu obsługi zgłoszeń**, kanału e-mailowego, usługi typu Hotline pod telefonicznym numerem kontaktowym. **Do realizacji usługi wsparcia oraz konsultacyjnej wymagane może być także udzielenie** zdalnego dostępu do Systemu w celu umożliwienia serwisowi Wykonawcy zdiagnozowania oprogramowania i rozwiązywania problemów.”

ODPOWIEDŹ

Zamawiający informuje, iż postanowienia umowy nie ulegają zmianie.

3. § 7 ust. 1 lit. b) Umowy

W § 7 ustęp 1 Umowy przewidziane są liczne i bardzo wysokie kary umowne, w szczególności w literze b) przewidziana jest kara umowna w wysokości 500 złotych za każdy dzień roboczy zwłoki w usunięciu błędu systemu co jest karą mocno wygórowaną i znacznie większą niż w dotychczasowej umowie na utrzymanie Systemu zawartej w postępowaniu przetargowym numer ZP/325/055/U/22, gdzie ta kara umowna wynosiła 0,01% wynagrodzenia Wykonawcy netto za wykonanie usługi utrzymania oprogramowania za każdą godzinę roboczą zwłoki (dziennie było to więc 0,08% wynagrodzenia Wykonawcy netto za wykonanie usługi utrzymania oprogramowania)

W związku z powyższym Wykonawca zadaje pytanie czy Zamawiający zgadza się, aby kara umowna za zwłokę w usuwaniu błędu systemu wynosiła 0,08% wynagrodzenia netto za wykonanie Zakresu Podstawowego Przedmiotu Umowy za każdy dzień roboczy zwłoki, a w związku z powyższym czy zgadza się na zmianę § 7 ustęp 1 litera b) Umowy w następujący sposób:

*„za zwłokę usuwaniu Błędu Systemu - w wysokości **0,08% wynagrodzenia netto za wykonanie Zakresu Podstawowego Przedmiotu Umowy** - za każdy dzień roboczy zwłoki, przy czym kara zostaje wstrzymana w zakresie naliczania tak po usunięciu błędu, jak i wraz z wdrożeniem skutecznego rozwiązania tymczasowego pod warunkiem wdrożenia rozwiązania docelowego w terminie uzgodnionym między stronami,”*

ODPOWIEDŹ

Zamawiający informuje, iż wzór umowy pozostaje bez zmian.

4. § 7 ust. 1 lit. c) oraz d) Umowy

W § 7 ustęp 1 litera c) oraz d) Umowy przewidziane są z kolei kary umowne za drobne naruszenia (usuwanie Nieprawidłowości w Pracy Systemu oraz Czas Reakcji), które zwykle w praktyce nie podlegają karom umownym, gdyż (1) jeżeli chodzi o Nieprawidłowości w Pracy Systemu są to drobne błędy, które nie mają wpływu na możliwość korzystania z Systemu, a (2) jeżeli chodzi o Czas Reakcji to jest to jedynie wymaganie wstępne, które także nie ma znaczenia, jeżeli ostatecznie błąd zostanie usunięty w odpowiednim czasie.

Z uwagi na powyższe Wykonawca zadaje pytanie, czy Zamawiający zgadza się na usunięcie kar umownych z tytułu zwłoki w usuwaniu Nieprawidłowości w Pracy Systemu oraz zwłokę w Czasie Reakcji, a więc usunięcie § 7 ustęp 1 litera c) oraz d) Umowy.

ODPOWIEDŹ

Zamawiający nie zgadza się.

5. § 7 Umowy

Postanowienia § 7 Umowy nie przewidują bardzo standardowego i powszechnie stosowanego w praktyce wyłączenia odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści oraz szkód

pośrednich. Wyłączenie takie jest stosowane ze względu na to, że Wykonawca świadczy usługi dotyczące narzędzia wykorzystywanego przez Zamawiającego do obsługi równych procesów zachodzących wewnątrz u Zamawiającego i nie jest w stanie przewidywać jak te procesy oraz ewentualne zaburzenie tych procesów mogą wpływać pośrednio na działalność Zamawiającego oraz na uzyskiwane przez Zamawiającego korzyści. Wykonawca zawsze będzie miał wpływ jedynie na koszty (starty) bezpośrednio związane z działaniem systemu, a dalsze konsekwencje znajdują się poza jego kontrolą i możliwością przewidywania.

W związku z powyższym czy Zamawiający zgadza się na dodanie kolejnego postanowienia w § 7 ustęp 7 o następującym brzmieniu:

„Wyłączona jest odpowiedzialność Wykonawcy za utracone korzyści i szkody pośrednie.”

ODPOWIEDŹ

Zamawiający pozostawia wzór umowy bez zmian i zwraca uwagę, iż zawarto w tymże wzorze ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy do 100 % wartości umowy. Na dodatkowe wyłączenie w zakresie utraconych korzyści i szkód pośrednich Zamawiający nie wyraża zgody.

Powyższe odpowiedzi stanowią integralną część SWZ i są wiążące dla wszystkich Wykonawców biorących udział w niniejszym postępowaniu.

ZATWIERDZAM

Mariusz Miler
Kancierz Politechniki Gdańskiej

.....
(podpis kierownika Zamawiającego/ osoby upoważnionej)