

Pytanie 1: Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, pkt 9

1. **Wykonawca wnosi o wykreślenie słów „nie mniejszym niż” i ścisłe określenie liczby godzin helpdesk objętych ryczałtem umownym.**

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na określenie ścisłego limitu godzin Helpdesk. Zamawiający ustala limit godzin Helpdesk objętych wynagrodzeniem umownym, o którym mowa w § 2 ust. 1 lit. c wzoru umowy, na poziomie 40 godzin. W związku z powyższym, Zamawiający w Opisie przedmiotu zamówienia, w pkt 9 wykreśla słowa „nie mniejszym niż”

2. **Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że ramach prawa opcji Zamawiający może rozszerzyć zakres helpdesku o dodatkowe 12h (30% limitu 40h).**

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że w ramach prawa opcji istnieje możliwość rozszerzenia zakresu helpdesku o dodatkowe 12 godzin. W związku z powyższym, Zamawiający w treści Opisu przedmiotu zamówienia zmienia zapis dotyczący „Prawa opcji” dodając po słowach „(...) Maksymalnie w ramach prawa opcji Zamawiający może zwiększyć liczbę godzin serwisowych do 30% (...)” słowa „z 40 godzin”.

3. **Wykonawca wnosi o rozdzielanie konsultacji telefonicznej lub pisemnej dotyczącej wsparcia w rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z użytkowanym Oprogramowaniem – Helpdesk, od innych usług realizowanych przez Wykonawcę obejmujących prace programistyczne, konfiguracyjne oraz modyfikacje – Opieka Powdrożeniowa.**

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na rozdzielanie usługi na Helpdesk w sposób zaproponowany przez Wykonawcę tj. Helpdesk (10 godzin) oraz Opiekę Powdrożeniową (30 godzin). Wykonawca wewnętrznie powinien odpowiednio rozliczać takie godziny w swoim zakresie.

Pytanie 2: Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, pkt 16

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zlecenie wykonania dodatkowych szkoleń lub wsparcia technicznego w przypadku usterek wynikających z nieprawidłowości użytkowania systemu będzie realizowane za odrębną płatnością.

Odpowiedź: Zamawiający wskazuje, że zlecenie wykonania dodatkowych szkoleń lub wsparcia technicznego w przypadku Usterek wynikających z nieprawidłowości użytkowania Programu będzie realizowane w ramach limitu godzin Helpdesk. W takich przypadkach Wykonawca, na zlecenie Zamawiającego, przeprowadzi odpowiednie szkolenia lub zapewni odpowiednie wsparcie techniczne, które będzie rozliczone w ramach z limitu godzin Helpdesk. W związku z powyższym, Zamawiający zmienia w Opisie przedmiotu zamówienia, w części dotyczącej Definicji pojęć, treści pkt 9, który otrzymuje następujące brzmienie:

„Helpdesk – konsultacja telefoniczna lub pisemna dotycząca wsparcia w rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z użytkowanym Oprogramowaniem, obejmująca również wszelkie prace programistyczne, konfiguracyjne, konsultacje, szkolenia i inne czynności niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania, w tym dotyczące Usterek wynikających z nieprawidłowości użytkowania Programu. Usługa ta może obejmować m.in. rozwój i modyfikację kodu źródłowego, dostosowanie konfiguracji systemu do zmieniających się

potrzeb użytkowników, rozwiązywanie problemów technicznych oraz optymalizację działania Oprogramowania. Ponadto, w ramach helpdesku, zapewniona zostanie pomoc w instalacji aktualizacji oraz nowych wersji Oprogramowania, jak również wsparcie w integracji z innymi systemami i narzędziami używanymi przez Zamawiającego. Usługa helpdesku dostępna będzie przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia w wymiarze **40 godzin** opłaconych w ramach Abonamentu. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu comiesięcznych raportów zawierających informację o stopniu wykorzystania limitu godzin Helpdesk na świadczenie usług serwisowych. Wykonawca będzie rozliczał godziny Helpdesk z dokładnością do 10 minut”

w części dotyczącej Definicji pojęć, treści pkt 16, który otrzymuje następujące brzmienie

„**Usterka** - niezdolność Oprogramowania do realizacji funkcji zgodnie z Dokumentacją, wynikająca z przyczyn tkwiących w Oprogramowaniu lub z nieprawidłowego użytkownika systemu przez Zamawiającego. Usterka dzieli się na błędy: krytyczny, ważny, normalny. W przypadku usterki wynikającej z nieprawidłowego użytkownika systemu przez Zamawiającego, Wykonawca nie będzie odpowiedzialny za naprawę usterki. Jednakże, w celu oceny i rozwiązania takiej usterki, Wykonawca na zlecenie Zamawiającego zapewni dodatkowe szkolenia lub wsparcie techniczne w ramach pakietu godzin Helpdesk. Jeśli usterka wynika z wadliwości Oprogramowania, Wykonawca będzie odpowiedzialny za naprawę usterki zgodnie z postanowieniami Umowy.”

Pytanie 3: Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, pkt 1.1.4 oraz § 5 ust. 15 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że świadczenie zapewnienia bezpośredniego kontaktu telefonicznego lub za pomocą wideokonferencji w ramach konsultacji Helpdesk realizowane jest w ramach limitu godzin Helpdesk.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że świadczenie usług w zakresie zapewnienia bezpośredniego kontaktu telefonicznego lub za pomocą wideokonferencji w ramach konsultacji Helpdesk jest realizowane w ramach limitu godzin Helpdesk. W związku z powyższym, Zamawiający zmienia w treści Opisu przedmiotu zamówienia treść pkt 1.1.4 oraz treść § 5 ust. 15 we wzorze Umowy dodając na ich końcu słowa „(...) ,które będą rozliczane w ramach limitu godzin Helpdesk”.

Pytanie 4: Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, pkt 1.1.8 oraz § 5 ust. 13 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że podane czasy naprawy usterek są wyrażone w Godzinach Roboczych (8-16 w dni robocze).

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że podane czasy naprawy usterek są wyrażone w Godzinach Pracy, tj. w godzinach od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

W związku z powyższym, Zamawiający zmienia w Opisie przedmiotu zamówienia treść pkt 1.1.8, który otrzymuje następujące brzmienie :

„Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia Usterek zgodnie z ich ważnością w czasie nie dłuższym niż:

- 1) do 12 godzin dla Błędów krytycznych,
- 2) do 40 godzin dla Błędów ważnych,

3) do 160 godzin dla Błędów normalnych,
z zastrzeżeniem, że czasy te odnoszą się do Godzin Pracy.,,

Zamawiający zmienia również w Opisie przedmiotu zamówienia, w części dotyczącej Definicji pojęć, treść pkt 8 który otrzymuje następujące brzmienie:

„8) **Godziny Pracy** – gotowość Wykonawcy do świadczenia Usługi Serwisowej, w godzinach od **8:00** do **16.00** od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,”

Pytanie 5: Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia, pkt 2.1.2 oraz § 5 ust. 10 wzoru Umowy

1. **Wykonawca wnosi o zmianę terminu dostarczenia aktualizacji, aby był zgodny z regulacją w § 5.**

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na dostosowanie terminów dostarczenia aktualizacji określonych w pkt 2.1.2 Opisu przedmiotu zamówienia do regulacji w § 5 wzoru umowy.

2. **Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że obowiązek dostawy aktualizacji dotyczy wyłącznie dostawy jednolitego dla wszystkich użytkowników pliku aktualizacyjnego.**

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że obowiązek dostawy aktualizacji, upgrade, update dotyczy dostawy jednolitego pliku aktualizacyjnego dla wszystkich użytkowników, również obejmując zmiany w ustawieniach indywidualnych, z zastrzeżeniem, że instalację dostarczonej aktualizacji Programu wykonuje Wykonawca w ramach opłaty Abonamentowej.

3. **Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że obowiązek dostawy aktualizacji, upgrade, update, dotyczy wyłącznie oprogramowania BAZUS – Akademiki.**

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że obowiązek dostawy aktualizacji, upgrade, update, dotyczy oprogramowania BAZUS – Akademiki oraz portalu WWW Wirtualny Akademik z zastrzeżeniem, że instalację aktualizacji wykonuje Wykonawca w ramach opłaty Abonamentowej.

4. **Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że obowiązek dostosowania funkcjonalności programu do zmian w przepisach prawa dotyczy wyłącznie zmian przepisów w zakresie funkcjonalności posiadanej przez Zamawiającego.**

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że obowiązek dostosowania funkcjonalności Oprogramowania do zmian w obowiązujących przepisach prawa dotyczy zmian w zakresie funkcjonalności

programu posiadanego przez Zamawiającego. W przypadku wprowadzenia zmian w przepisach prawa, które wykraczają poza obecne funkcjonalności Oprogramowania, odpowiedzialność za ich dostosowanie do posiadanego przez Zamawiającego Oprogramowania będzie leżała po stronie Wykonawcy i będzie realizowana w ramach opłaty Abonamentowej.

W związku z powyższym, Zamawiający w Opisie przedmiotu zamówienia zmienia treść pkt 2.1.2 który otrzymuje następujące brzmienie:

„2.1.2. udostępniania, dostarczenia i instalacji aktualizacji przez Wykonawcę nowych wersji Oprogramowania (upgrade, update) z nowelizacją Dokumentacji, w tym wersji Oprogramowania umożliwiających dostosowanie jego funkcjonalności do zmian w obowiązujących przepisach prawnych w zakresie posiadanych przez Zamawiającego funkcjonalności i modułów, nie później niż 14 dni przed wejściem w życie znowelizowanych przepisów prawa. Obowiązek dostosowania funkcjonalności Oprogramowania do zmian w obowiązujących przepisach prawa dotyczy zmian w zakresie funkcjonalności Oprogramowania posiadanej przez Zamawiającego. W przypadku wprowadzenia zmian w przepisach prawa, które wykraczają poza obecne funkcjonalności Oprogramowania, odpowiedzialność za ich dostosowanie do posiadanego przez Zamawiającego Oprogramowania będzie leżała po stronie Wykonawcy

Pytanie 6: Dotyczy: § 2 ust. 2 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o doprecyzowanie zapisu dotyczącego niewykorzystanych godzin Helpdesk.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że wykupiony limit 40 godzin usługi Helpdesk, określony we wzorze Umowy, obowiązuje przez cały okres jej trwania - Zamawiający ma prawo do wykorzystania limitu godzin, w dowolnie wybranym czasie od momentu zawarcia Umowy.

W związku z powyższym, Zamawiający zmienia w Opisie przedmiotu zamówienia, w części dotyczącej Definicji pojęć, treść pkt 1, który otrzymuje następujące brzmienie:

*„1) **Abonament** – opłacone prawo do korzystania z usługi Opieki Serwisowej i Aktualizacji Oprogramowania, w tym 40 godzin Helpdesk, które zostaną wykupione w ramach opłaty abonamentowej przez Zamawiającego na okres 12 miesięcy. Abonament płatny będzie w 12 równych miesięcznych ratach, na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur, z zastrzeżeniem, że ostatnia rata Abonamentu może mieć inną wartość, uwzględniając ewentualne zaokrąglenia wynikające z tego, że globalna kwota Abonamentu może nie być równo podzielona przez 12. Miesięczna kwota raty Abonamentu nie będzie zależała od liczby wykorzystanych w danym miesiącu godzin Helpdesk. Niewykorzystane godziny Helpdesk zostaną skorygowane w ostatnim okresie rozliczeniowym poprzez wystawienie faktury korygującej przez Wykonawcę, uwzględniającej liczbę niewykorzystanych godzin oraz odpowiadającą im wartość podaną w ofercie przez Wykonawcę. Korekta zostanie uwzględniona przy rozliczeniu ostatniej raty abonamentowej,”*

oraz zmienia treść § 2 ust. 2 wzoru Umowy, który otrzymuje następujące brzmienie:

„2. W przypadku niewykorzystania godzin Helpdesk, niewykorzystane godziny Helpdesk zostaną skorygowane w ostatnim okresie rozliczeniowym poprzez wystawienie faktury korygującej przez Wykonawcę, uwzględniającej liczbę niewykorzystanych godzin oraz odpowiadającą im wartość podaną w ofercie przez Wykonawcę. Korekta zostanie uwzględniona przy rozliczeniu ostatniej raty abonamentowej.”

Pytanie 7: Dotyczy: § 6 ust. 2 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że zmiany oprogramowania obejmują zmiany dokonywane za pomocą wbudowanych mechanizmów parametryzacji i konfiguracji.

Odpowiedź: Zamawiający wyjaśnia, że zmiany oprogramowania mogą obejmować zmiany dokonywane za pomocą wbudowanych mechanizmów parametryzacji i konfiguracji w ramach istniejących funkcjonalności programu. Takie zmiany nie są traktowane jako całkowita zmiana oprogramowania i nie wpływają na udzielanie nowych licencji ani modyfikację istniejących. Do takich zmian można w szczególności zaliczyć modyfikacje raportu w zakresie wyświetlanych na nim pól i treści bez modyfikacji kodu programu ani zapytań SQL.

Pytanie 8: Dotyczy: § 6 ust. 2 pkt 2 b, c, d) wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o wykreślenie pól eksploatacji związanych z obrotem, rozpowszechnianiem oraz wprowadzaniem utworów do sieci, gdyż oprogramowanie przeznaczone jest do wyłącznego użytku Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na wykreślenie z wzoru umowy wskazanych przez Wykonawcę pól eksploatacji.

Pytanie 9: Dotyczy: § 6 ust. 10 pkt 2) wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że odpowiedzialność za zasądzone roszczenia warunkowana jest brakiem uznania roszczenia przez Zamawiającego bez zgody Wykonawcy.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że odpowiedzialność Wykonawcy za zasądzone roszczenia będzie warunkowana tym, iż Zamawiający nie uzna roszczenia i nie zawrze ugody bez zgody Wykonawcy. Możliwość udziału Wykonawcy w postępowaniu zapewniają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Pytanie 10: Dotyczy: §10 ust. 3 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że klasa Usterki jest ustalana na podstawie jej charakterystyki i definicji umownych poszczególnych klas Usterki.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że klasa Usterki jest ustalana na podstawie jej charakterystyki w zestawieniu z treścią definicji umownych poszczególnych klas Usterki. Zamawiający zmienia treść §10 ust. 3 wzoru Umowy, który otrzymuje następujące brzmienie:

„3. Wykonawca może zmienić Ważność zgłoszenia w internetowym serwisie obsługi klienta, jeżeli będzie w stanie wykazać niewłaściwe zastosowanie typu zgłoszenia przez Zamawiającego. Klasa Usterki jest ustalana na podstawie jej charakterystyki w zestawieniu z treścią definicji umownych poszczególnych klas Usterki. W przypadku zmiany klasy Usterki dla Zgłoszenia serwisowego, czasy będą odpowiednio:

- 1) w przypadku podwyższenia klasy Zgłoszenia serwisowego - czasy będą zgodnie z nową klasą Zgłoszenia serwisowego od momentu zmiany klasy Zgłoszenia serwisowego,
- 2) w przypadku obniżenia klasy Zgłoszenia serwisowego - czasy będą zgodnie z nową klasą Zgłoszenia serwisowego od momentu złożenia Zgłoszenia serwisowego.”

Pytanie 11: Dotyczy: §11 ust. 1 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o zastąpienie konstrukcji odstąpienia – wypowiedzeniem, ze względu na charakter ciągły umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę konstrukcji odstąpienia na wypowiedzenie.

Pytanie 12: Dotyczy: §13 ust. 1 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o zastąpienie konstrukcji odstąpienia – wypowiedzeniem.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę konstrukcji odstąpienia na wypowiedzenie.

Pytanie 13: Dotyczy: § 11 ust. 2 wzoru Umowy

1. **Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że dzień dostosowania uważa się dzień udostępnienia odpowiedniej Aktualizacji.**

Odpowiedź: Zamawiający wyjaśnia, że za dzień dostosowania uważa się dzień w którym odpowiednia Aktualizacja będzie zainstalowana przez Wykonawcę w sposób zapewniający jej poprawne działanie i wykorzystanie. Kara naliczana jest za Dzień Pracy.

W związku z powyższym, Zamawiający zmienia treść **§ 11 ust. 2 wzoru Umowy**, który otrzymuje następujące brzmienie:

„2. W przypadku, gdy Wykonawca opóźni się z dostosowaniem oprogramowania do zmian w przepisach prawa, względem terminu wyznaczonego w § 5 ust. 10 umowy, Zamawiający ma prawo do naliczania kary umownej. Wysokość tej kary wyniesie 0,15% ceny brutto, określonej w § 2 ust. 1 lit. c), za każdy dzień opóźnienia, z uwzględnieniem Godzin Pracy. Dniem dostosowania oprogramowania do przepisów prawa, uznaje się dzień, w którym Wykonawca zainstaluje odpowiednią aktualizację w oprogramowaniu, zapewniając jej poprawne działanie i możliwość wykorzystania.”

2. **Wykonawca wnosi o obniżenie kary do poziomu 0,05% wynagrodzenia.**

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na obniżenie kary do poziomu 0,05% wynagrodzenia, o którym mowa w § 2 ust. 1 lit. c wzoru umowy.

Pytanie 14: Dotyczy: § 11 ust. 3 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary za opóźnienie naliczane są wyłącznie za zwłokę przypadającą na Godziny Pracy.

Odpowiedź: Zamawiający wskazuje, że kary naliczane są wyłącznie za opóźnienie przypadające w Godzinach Pracy.

Pytanie 15: Dotyczy: § 11 ust. 4 wzoru Umowy

1. **Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kary naliczane są wyłącznie za zwłokę przypadającą na Godziny Pracy.**

Odpowiedź: Zamawiający wskazuje, że kary naliczane są wyłącznie za opóźnienie przypadające w Godzinach Pracy.

2. **Wykonawca wnosi o zmianę sformułowania „za opóźnienie” na „za zwłokę”.**

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę sformułowania „za opóźnienie” na „za zwłokę”.

3. **Wykonawca wnosi o istotne obniżenie kar umownych.**

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na obniżenie kar umownych do poziomu zgodnego z rynkowymi standardami.

4. **Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że kara umowna nie jest naliczana za okres weryfikacji prac oraz że termin nie biegnie w okresie oczekiwania na przekazanie przez Zamawiającego informacji.**

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że kara umowna nie jest naliczana za okres weryfikacji prac oraz że termin nie biegnie w okresie oczekiwania na przekazanie informacji przez Zamawiającego.

5. **Wykonawca wnosi o wprowadzenie autonomicznego progu odpowiedzialności z tytułu kar oraz górnego progu odpowiedzialności na poziomie 20% wartości łącznego wynagrodzenia.**

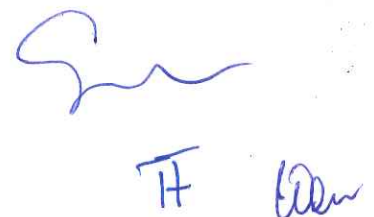
Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na wprowadzenie progu odpowiedzialności z tytułu kar umownych na poziomie 20% wartości łącznego wynagrodzenia.

Pytanie 16: Dotyczy: § 13 ust. 4 i 5 wzoru Umowy

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że przysługuje mu roszczenie o zapłatę wynagrodzenia za prace wykonane do dnia odstąpienia od umowy.

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że w sytuacji odstąpienia od umowy przysługuje Wykonawcy roszczenie o zapłatę wynagrodzenia za prawidłowo wykonane prace do dnia odstąpienia od Umowy.

Pytanie 17: Dotyczy: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, § 4 ust. 11



Wykonawca wnosi o wykreślenie fragmentu „w stosownych przypadkach” z postanowienia.

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się na wykreślenie fragmentu „w stosownych przypadkach” z treści postanowienia § 4 ust. 11 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Samodzielny Informatyk

inż. Paulina Sakuta

Katowice
Uczelniane Centrum Informatyczne
Tomasz
mgr inż. Tomasz Florczak

Bez zastrzeżeń
pod względem prawnym

Daria Wankiewicz
oplikant
rochowski