

Departament Zamówień Publicznych



**Sygnalizuj nieprawidłowości w przetargu**

[sygnalista@zus.pl](mailto:sygnalista@zus.pl)

993200/271/IN-281/2020

Warszawa, dnia 31.03.2020 r.

na stronę Zamawiającego

[www.zus.pl](http://www.zus.pl)

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na **Zakup 48-miesięcznej subskrypcji oprogramowania EDB Postgres Advanced Server wraz ze świadczeniem usług wsparcia, Znak sprawy TZ/271/87/19**

**WYJAŚNIENIA treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (II)**  
**Modyfikacja treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (I)**

- I. Zamawiający informuje, iż w przedmiotowym postępowaniu wpłynęły zapytania do treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) w trybie art. 38 ust. 1a Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843), dalej zwanej ustawą.

Zamawiający, na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy, przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami oraz na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy dokonuje wskazanych niżej zmian treści SIWZ.

**Pytanie nr 1**

Oдноśnie wymagania SIWZ w pkt 2.2 oraz wzór Umowy §8 pkt. 1 prosimy o wyjaśnienie czy wymagane jest 5 % czy 10 % zabezpieczenia umowy opisanego także w SIWZ Pkt 8. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ppkt 8.1.?

**Odpowiedź na pytanie nr 1**

Zamawiający informuje, iż dokonał modyfikacji załącznika nr 2 do SIWZ. **Patrz Modyfikacja nr 1.**

**Pytanie nr 2**

Zgodnie z oczekiwaniem Zamawiającego – czy w miejscu świadczenia Usług wskazanym w § 4 ust. 7 Umowy Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług Naprawy Oprogramowania czy również odbierania i obsługi zgłoszeń Incydentów w trybie 24/7/365(366)? Czy Zamawiający może zapewnić elastyczny tryb wejść do swojej siedziby w rygorze 24/7/365(366)? Jeśli odpowiedź Zamawiającego jest twierdząca, oferent sugeruje dodanie do Umowy następującego zapisu:

"Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia Wykonawcy elastycznego trybu wejść w modelu 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 w roku do miejsca świadczenia Usług wskazanego w § 4 ust. 7

Umowy oraz odpowiednio wyposażonych stanowisk biurowych, zgodnych z odpowiednimi przepisami BHP, celem świadczenia przez Wykonawcę Usług"

#### **Odpowiedź na pytanie nr 2**

Zamawiający informuje, iż dokonał modyfikacji załącznika nr 2 do SIWZ. **Patrz Modyfikacja nr 2.**

#### **Pytanie nr 3**

Czy posiadanie systemu obsługi zgłoszeń po stronie Wykonawcy jest wymogiem obligatoryjnym czy Wykonawca może w ww. procesie korzystać z systemu (tu HP Service Manager) Zamawiającego?

#### **Odpowiedź na pytanie nr 3**

Zamawiający wyjaśnia, iż nie określa przy użyciu jakiego oprogramowania lub mechanizmu wykonawca będzie komunikował się z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager). Opis struktury komunikatów wykorzystywanych do komunikacji w zgłoszeniach z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager) stanowi Załącznik nr 2 do wzoru umowy.

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 4**

W związku ze zobowiązaniem Wykonawcy do diagnozowania przyczyn powstania Incydentu (§ 4 ust. 2 pkt 9 Umowy) czy Zamawiający dopuszcza możliwość instalacji przez Wykonawcę oprogramowania służącego monitorowaniu Oprogramowania? Jeśli tak, oferent wnioskuje o dodanie poniższego zapisu do Umowy:

"Zamawiający wyraża zgodę na zainstalowanie przez Wykonawcę oprogramowania służącego do monitoringu Oprogramowania pod kątem ciągłości działania Oprogramowania oraz diagnozowania przyczyn powstania Incydentu."

#### **Odpowiedź na pytanie nr 4**

Nie. Zamawiający nie wyraża zgody na zainstalowanie oprogramowania wskazanego w pytaniu. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 5**

Zgodnie z brzmieniem § 4 ust. 2 pkt. 11 Umowy Zamawiający oczekuje od Wykonawcy zdalnych konsultacji. Rozumiemy przez to, że Wykonawca, celem realizacji wspomnianych konsultacji w sposób profesjonalny, będzie miał zdalny dostęp do zainstalowanego na infrastrukturze Zamawiającego Oprogramowania. Prosimy o potwierdzenie.

#### **Odpowiedź na pytanie nr 5**

Nie. Zamawiający nie wyraża zgody na dostęp zdalny do zainstalowanego na infrastrukturze Zamawiającego Oprogramowania. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 6**

Oferent zakłada, że audyt otwarcia kontraktu w celu inwentaryzacji wspieranego środowiska będzie realizowany i finansowany w trybie i na zasadach przewidzianych dla Usług Konsultacyjnych. Oferent prosi o potwierdzenie.

#### **Odpowiedź na pytanie nr 6**

Zamawiający nie określił wymagań w tym zakresie. Zamawiający jednak dopuszcza, aby w ramach Usług Serwisowych Wykonawca, przy udziale pracowników Zamawiającego, przeprowadzał w trakcie trwania umowy inwentaryzację środowisk, na których zainstalowane jest Oprogramowanie. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 7**

§4 2.4 Umowy - W celu Naprawy oraz zapewnienia Obejścia, w tym diagnostyki przyczyn powstawania Incydentów oraz ich Napraw, Wykonawca będzie musiał współpracować z podmiotami (np. dostawcami systemów/ aplikacji, które będą współpracować z Oprogramowaniem), które świadczą usługi na rzecz Zamawiającego. Wnioskujemy o opisanie procedury współpracy w formie dodatkowego załącznika do Umowy. Jeśli Zamawiający nie posiada takiej procedury oferent sugeruje dodanie następującego zapisu:

Jeżeli w trakcie świadczenia Usług okaże się, że Wykonawca musi współdziałać z Zamawiającym lub podmiotami wskazanymi przez Zamawiającego, Zamawiający będzie wskazywał niezbędny zakres takiej współpracy oraz jej zasady każdorazowo, z wyprzedzeniem minimum 3 (trzech) Dni Roboczych na adresy mailowe Koordynatora Umowy Wykonawcy i Zastępcy Koordynatora Umowy Wykonawcy wskazane w § 13 ust. 2 pkt. 3 i 4 Umowy. Przesunięcie terminów realizacji Usług wskazanych w § 4 pkt. 2 ust. 1 i 2 Umowy wynikające z opóźnień będących efektem braku przekazania przez Zamawiającego zakresu i zasad współpracy z zachowaniem ww. 3-dniowego terminu, jak też brak współpracy po stronie podmiotów, z którymi współpraca ta ma być realizowana nie będzie podstawą do pociągnięcia Wykonawcy do jakiegokolwiek odpowiedzialności z tytułu powstałych szkód, naliczenia kary umownej lub wypowiedzenia Umowy.

#### **Odpowiedź na pytanie nr 7**

Zamawiający nie wyraża zgody na wnioskowaną zmianę treści umowy. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 8**

Czy Zamawiający przewiduje procedurę deeskalacji zgłoszonych Incydentów, w przypadku kiedy nastąpi zmiana przesłanek, zgodnie z którymi kategoryzowane są Incydenty, umożliwiając zmianę priorytetu? Jeśli tak, oferent wnioskuje o dołączenie jej jako dodatkowego załącznika do Umowy.

Odnosnie §4 pkt 2.2 informujemy, że poziom krytyczności incydentu jest zdefiniowany przez ogólne warunki wsparcia Producenta i Zamawiający nie może sam ich określać. Wnosimy o usunięcie zapisu "Poziom Incydentu określa Zamawiający."

#### **Odpowiedź na pytanie nr 8**

Zamawiający wyjaśnia, że poziom Incydentu uwarunkowany jest zgodnie z definicją, widocznymi skutkami zdarzenia, które mają wpływ na działalność Zamawiającego. Poziom incydentu nie musi dotyczyć przyczyn jego powstania.

Zamawiający informuje, iż dokonał modyfikacji załącznika nr 2 do SIWZ. **Patrz Modyfikacja nr 4 oraz Modyfikacja nr 9.**

#### **Pytanie nr 9**

W związku z faktem, że Zamawiający chce zakupić Oprogramowanie w wersji unlimited, czy przewiduje on udział Wykonawcy w procesie wprowadzania na tzw. produkcję nowych instancji Oprogramowania, celem zachowania spójności architektury oraz objęcia jej Usługami Wykonawcy? Jeśli tak, oferent wnioskuje o dodanie poniższego zapisu do Umowy:

Zamawiający zobowiązuje się współpracować z Wykonawcą w procesie wprowadzania na środowiska produkcyjne nowych instancji Oprogramowania, jeśli mają być one objęte usługą Serwisową Wykonawcy. W

takim przypadku Zamawiający poinformuje o tym Wykonawcę z minimum 7 (siedmio) dniowym wyprzedzeniem.

#### **Odpowiedź na pytanie nr 9**

Zamawiający wyjaśnia, że posiada licencje bezterminowe i nie ograniczone limitem m.in. ilości wykorzystywanych rdzeni, ilości instancji bazodanowych, ilości użytkowników oraz wielkości bazy. Ponadto Zamawiający będzie mógł zlecić wykonawcy, w ramach Usług Konsultacyjnych, udział wykonawcy w pracach związanych z Oprogramowaniem. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 10**

Odnosnie § 2.1 Umowy

Czy Zamawiający uwzględnił "wsparcie Wykonawcy" w kwocie jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia (zgodnie z definicją §1.1 Umowy: 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku przez 4 lata)?

#### **Odpowiedź na pytanie nr 10**

Kwota jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia obejmuje cały zakres przedmiotu zamówienia. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 11**

W § 4 ust. 6 pkt. 3 Umowy Zamawiający wskazuje, że: Wykonawca otrzyma wynagrodzenie za faktycznie zlecone i odebrane przez Zamawiającego Usługi Konsultacyjne. Wykonawca otrzyma wynagrodzenie za faktycznie zlecone i odebrane przez Zamawiającego Usługi Konsultacyjne. W przypadku braku Zlecenia przez Zamawiającego Usług Konsultacyjnych, Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia. Jednocześnie w załączniku nr 3 do Umowy we Wzorach 4 i 5 Zamawiający rozróżnia kategorię „Zlecenie” i „Wykonanie”, które rozróżniają „wykonany wymiar pracochłonności w roboczogodzinach” oraz „zlecony maksymalny wymiar pracochłonności w roboczogodzinach”. Jeśli z przyczyn obiektywnych w trakcie realizacji Usług Konsultacyjnych okaże się, że wykonany wymiar pracochłonności w roboczogodzinach może być wyższy niż oszacowany maksymalny wymiar pracochłonności w roboczogodzinach w jakim trybie odbywała się będzie akceptacja rozszerzonej pracochłonności?

#### **Odpowiedź na pytanie nr 11**

Zamawiający informuje, że zgodnie z § 4 ust. 6 pkt 1) oraz § 13 ust. 4 pkt 2) zakres zleczanych Usług Konsultacyjnych będzie uzgadniany na bieżąco pomiędzy Koordynatorami Umowy. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

#### **Pytanie nr 12**

Odnosnie Przedmiotu Umowy §2 pkt. 1.1 oraz SIWZ 2.1.2:

Co Zamawiający rozumie przez wymaganie od Wykonawcy "świadczania" subskrypcji EDB Postgres Enterprise Producenta Oprogramowania" ?

Informujemy, że Wykonawcy mogą jedynie odsprzedać subskrypcje Producenta tzn. dostarczyć Zamawiającemu produkt umożliwiający dostęp do oprogramowania i korzystanie ze wsparcia producenta. Usługi w ramach subskrypcji realizuje Producent.

#### **Odpowiedź na pytanie nr 12**

Zamawiający wyjaśnia, że wykonawca w ramach Usług Serwisowych, będzie musiał zapewnić subskrypcję Producenta Oprogramowania.

- II. Zamawiający informuje, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) dokonał modyfikacji postanowień Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie:

#### **Modyfikacja nr 1**

**Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 8 ust. 1 poprzez zmianę dotychczasowego zapisu.**

#### **Było:**

*Wykonawca, zgodnie z art. 147 oraz art. 150 ustawy Pzp, wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% (pięć procent) łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 4, tj. w kwocie [-] PLN (słownie złotych:[-]), ważnego od dnia zawarcia Umowy do dnia zakończenia jej obowiązywania przedłużonego o 30 dni, dalej jako „Zabezpieczenie”.*

#### **Otrzymuje brzmienie:**

*Wykonawca, zgodnie z art. 147 oraz art. 150 ustawy Pzp, wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości **10% (dziesięć procent)** łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 4, tj. w kwocie [-] PLN (słownie złotych:[-]), ważnego od dnia zawarcia Umowy do dnia zakończenia jej obowiązywania przedłużonego o 30 dni, dalej jako „Zabezpieczenie”.*

#### **Modyfikacja nr 2**

**Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 4 ust. 7 poprzez zmianę dotychczasowego zapisu.**

#### **Było:**

*§4 ust. 7 Usługi będą świadczone w siedzibie ZUS zlokalizowanej w Warszawie.*

#### **Otrzymuje brzmienie:**

*§4 ust. 7 Usługi będą świadczone dla środowiska ZUS zlokalizowanego w Warszawie.*

#### **Modyfikacja nr 3**

**Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 1 w definicji „Czas Naprawy” poprzez zmianę dotychczasowego zapisu.**

#### **Było:**

*Czas na wykonanie Naprawy liczony od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili zastosowania przez Wykonawcę Rozwiązania Końcowego albo zastosowania przez Wykonawcę Obejścia i następnie Rozwiązania Końcowego.*

#### **Otrzymuje brzmienie:**

*Czas na wykonanie Naprawy liczony od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania.*

#### **Modyfikacja nr 4**

**Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 1 w definicji „Incydent” poprzez zmianę dotychczasowego zapisu.**

#### **Było:**

*Każde zdarzenie, które nie jest częścią standardowego działania Oprogramowania i świadczy o tym, że Oprogramowanie nie działa prawidłowo.*

*Wyróżnia się trzy poziomy Incydentu:*

**Krytyczny** – krytyczny błąd w Oprogramowaniu, powodujący przerwę w pracy środowisk Zamawiającego lub brak możliwości realizacji funkcjonalności środowisk Zamawiającego, uniemożliwiająca realizację statutowych zadań ZUS

**Wysoki** – błąd powodujący ograniczenie wydajności pracy środowisk Zamawiającego lub ograniczenie wydajności realizacji funkcjonalności pracy środowisk Zamawiającego pozwalające jednak na dalszą realizację statutowych zadań ZUS.

**Niski** – drobne błędy w funkcjonowaniu Oprogramowania, które nie działa zgodnie z dokumentacją producenta Oprogramowania lub gdy Oprogramowanie w trakcie rozwoju lub w środowisku testowym, nie działa zgodnie z dokumentacją.

#### **Otrzymuje brzmienie:**

*Każde zdarzenie w działaniu Oprogramowania, którego skutkiem, według oceny Zamawiającego, jest niestandardowe działanie Oprogramowania i może świadczyć o tym, że Oprogramowanie nie działa prawidłowo.*

*Wyróżnia się trzy poziomy Incydentu:*

**Krytyczny** – jego skutkami są: niedostępność Oprogramowania i usług na nim realizowanych w środowiskach produkcyjnych lub całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania lub brak możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub utrata lub niespójność danych produkcyjnych lub naruszenie bezpieczeństwa.

**Wysoki** – jego skutkami są: ograniczona możliwość korzystania z funkcjonalności lub wydajności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub nieprodukcyjnych w sposób wskazany w dokumentacji technicznej Producenta Oprogramowania.

**Niski** – jego skutkami są: drobne niedogodności w funkcjonowaniu Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub Oprogramowanie w trakcie rozwoju lub w środowisku testowym, nie działa zgodnie z dokumentacją techniczną Producenta Oprogramowania.

#### **Modyfikacja nr 5**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 1 w definicji „Naprawa” poprzez zmianę dotychczasowego zapisu.

**Było:**

*Przywrócenie Oprogramowania do stanu sprzed wystąpienia Incydentu.*

**Otrzymuje brzmienie:**

*Przywrócenie Oprogramowania do stanu sprzed wystąpienia Incydentu, w wyniku zastosowania przez Zamawiającego Rozwiązania.*

#### **Modyfikacja nr 6**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 1 poprzez usunięcie definicji „Obejście”.

#### **Modyfikacja nr 7**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 1 poprzez usunięcie definicji „Rozwiązanie końcowe”.

#### **Modyfikacja nr 8**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 1 poprzez dodanie definicji „Rozwiązanie”

*„Gotowe instrukcje opisujące sposób przywrócenia prawidłowego działania Oprogramowania i jego funkcjonalności do technicznej sprawności i stanu sprzed wystąpienia Incydentu*

*W przypadku gdy przyczyna Incydentu nie wynika z samego Oprogramowania, w tym nie wynika z defektu kodu Oprogramowania, instrukcje, o ile to możliwe, będą zawierały rekomendacje zmian parametrów Oprogramowania, rekomendacje modyfikacji procesu przetwarzania danych, rekomendacje modyfikacji sprzętowo-programowej, rekomendacje modyfikacji infrastruktury wykorzystywanej przez Oprogramowanie, lub inne rekomendacje, prowadzące do zmiany poziomu Incydentu na niższy bądź do zamknięcia Zgłoszenia.*

*W przypadku gdy przyczyną wystąpienia Incydentu jest znany defekt kodu Oprogramowania, instrukcje muszą zawierać kompletne rekomendacje dotyczące wgrania wymaganej poprawki, pakietu poprawek lub innych aktualizacji Oprogramowania wraz z dostarczeniem Zamawiającemu wymaganej poprawki.*

*W przypadku gdy przyczyną wystąpienia Incydentu jest nieznaną defekt kodu Oprogramowania, do naprawy którego niezbędne jest opracowywanie nowych poprawek, instrukcje muszą zawierać:*

- 1) szczegółowy plan działań zmierzających do dostarczenia nowej poprawki do Zamawiającego w przypadku wersji Oprogramowania będącej na standardowym wsparciu Producenta;*
- 2) szczegółowy opis sytuacji ujawniania się defektu kodu Oprogramowania wraz z rekomendacjami jego unikania.”*

#### **Modyfikacja nr 9**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 4 ust. 2 poprzez zmianę dotychczasowego zapisu.

**Było:**

„§ 4 ust. 2. **Usługi Serwisowe** Oprogramowania Wykonawca będzie świadczył w następujący sposób i w zakresie:

- 1) Sposób zgłaszania Incydentów:
  - a) Zgłoszenia będą dokonywane i obsługiwane w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku za pomocą HP Service Manager lub do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z systemem Zamawiającego albo w przypadku jego awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
  - b) Czas reakcji nie dłuższy niż **1 godzina**. Potwierdzenia należy dokonać w systemie HP Service Manager lub za pomocą e-maila zwrotnego.
- 2) Wykonanie Napraw Oprogramowania:
  - a) w terminie 24 godzin dla Incydentu **Krytycznego**;
  - b) w terminie 48 godzin, dla Incydentu **Wysokiego**;
  - c) w terminie 120 godzin dla Incydentu **Niskiego**.

Poziom Incydentu określa Zamawiający.

- 3) Czas Naprawy jest liczony każdorazowo od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia Rozwiązania Końcowego, czyli do momentu przywrócenie prawidłowego działania Oprogramowania z zastrzeżeniem pkt 6).
- 4) Zamawiający dopuszcza zastosowanie Obejścia.
- 5) Po zastosowaniu przez Wykonawcę Rozwiązania Końcowego albo Obejścia Zamawiający niezwłocznie oceni ich skuteczność i poinformuje o tym Wykonawcę.
- 6) W przypadku, gdy Rozwiązanie Końcowe albo Obejście okaże się nieskuteczne, oznaczać to będzie, że Zgłoszenie nie zostało zrealizowane, a czas jego realizacji będzie naliczany od chwili przekazania Zgłoszenia aż do chwili zastosowania Rozwiązania Końcowego albo Obejścia, które spełniać będą warunki określone w definicjach tych pojęć.
- 7) Zamawiający może uznać zastosowane przez Wykonawcę Obejście za Rozwiązanie Końcowe (wówczas Obejście jest uznawane za Rozwiązanie Końcowe).
- 8) Rozliczenie Wykonawcy z Czasu reakcji i Czasu Naprawy odbywa się wyłącznie na podstawie komunikatów wymienianych pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą w systemie obsługi zgłoszeń HP Service Manager. Do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z systemem Zamawiającego oraz w czasie awarii systemów obsługi Zgłoszeń, rozliczenie odbywa się na podstawie zapisów korespondencji mailowej.
- 9) Diagnoza przyczyny powstania Incydentu oraz sposób jego rozwiązania zostanie przedstawiony Zamawiającemu w formie pisemnej w ciągu 5 Dni Roboczych po zakończeniu prac nad rozwiązaniem Incydentu.
- 10) Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostęp do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania::
  - a) na stronie Producenta, oraz;
  - b) na przenośnym nośniku danych w terminie **14 dni** od dnia wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do udostępnienia Oprogramowania,



a także gwarantuje przekazanie praw (licencji) do użytkowania udostępnionych poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania, w zakresie który nie spowoduje ograniczenia posiadanych przez Zamawiającego praw licencyjnych do Oprogramowania.

- 11) Wykonawca zapewnia konsultacje zdalne (np. e-mail, telefon) w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00 oraz rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania Oprogramowania.”

**Otrzymuje brzmienie:**

„§ 4 ust. 2. **Usługi Serwisowe** Oprogramowania Wykonawca będzie świadczył w następujący sposób i w zakresie:

- 1) Sposób zgłaszania Incydentów:
  - a) Zgłoszenia będą dokonywane i obsługiwane w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku za pomocą HP Service Manager lub do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z systemem Zamawiającego albo w przypadku jego awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
  - b) Czas reakcji nie dłuższy niż **1 godzina**. Potwierdzenia należy dokonać w systemie HP Service Manager lub za pomocą e-maila zwrotnego.
- 2) Wykonawca obowiązany jest zapewnić poprzez dostarczenie Rozwiązania następujący Czas Naprawy:
  - a) do 24 godzin dla Incydentu **Krytycznego**;
  - b) do 48 godzin, dla Incydentu **Wysokiego**;
  - c) do 120 godzin dla Incydentu **Niskiego**.

Poziom Incydentu określa Zamawiający, wskazując przy tym na widoczne skutki zdarzenia.

- 3) Dostarczenie Rozwiązania wstrzymuje Czas Naprawy do czasu potwierdzenia przez Zamawiającego skuteczności Rozwiązania. W przypadku gdy Rozwiązanie jest nieskuteczne bieg Czasu Naprawy zostaje wznowiony przez Zamawiającego od chwili dokonania oceny Rozwiązania.
- 4) Po zastosowaniu przez Wykonawcę Rozwiązania Zamawiający niezwłocznie oceni jego skuteczność i poinformuje o tym Wykonawcę.
- 5) W przypadku, gdy Rozwiązanie okaże się nieskuteczne, oznaczać to będzie, że Zgłoszenie nie zostało zrealizowane, a czas jego realizacji będzie naliczany od chwili przekazania Zgłoszenia aż do chwili dostarczenia skutecznego Rozwiązania.
- 6) Rozliczenie Wykonawcy z Czasu reakcji i Czasu Naprawy odbywa się wyłącznie na podstawie komunikatów wymienianych pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą w systemie obsługi zgłoszeń HP Service Manager. Do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z systemem Zamawiającego oraz w czasie awarii systemów obsługi Zgłoszeń, rozliczenie odbywa się na podstawie zapisów korespondencji mailowej.
- 7) Diagnoza przyczyny powstania Incydentu oraz sposób jego rozwiązania zostanie przedstawiony Zamawiającemu w formie pisemnej w ciągu 5 Dni Roboczych po zakończeniu prac nad rozwiązaniem Incydentu.
- 8) Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostęp do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania::

- a) na stronie Producenta, oraz;
- b) na przenośnym nośniku danych w terminie **14 dni** od dnia wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do udostępnienia Oprogramowania,

a także gwarantuje przekazanie praw (licencji) do użytkowania udostępnionych poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania, w zakresie który nie spowoduje ograniczenia posiadanych przez Zamawiającego praw licencyjnych do Oprogramowania.

- 9) Wykonawca zapewnia konsultacje zdalne (np. e-mail, telefon) w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00 oraz rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania Oprogramowania.

#### **Modyfikacja nr 10**

Zamawiający dokonał modyfikacji treści Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy, § 7 ust. od 1 do 4 poprzez zmianę dotychczasowego zapisu.

**Było:**

„§ 7

1. W przypadku niedotrzymania Czasu reakcji określonego w § 4 ust. 2 pkt 1) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 250,00 PLN (słownie złotych: dwieście pięćdziesiąt 00/100) za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia.
2. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Naprawy określonego w § 4 ust. 2 pkt 2) Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdą rozpoczętą **godzinę** opóźnienia Czasu Naprawy w wysokości:
  - 1) 8.000,00 PLN (słownie złotych: osiem tysięcy 00/100) dla Incydentu Krytycznego;
  - 2) 5.000,00 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100) dla Incydentu Wysokiego;
  - 3) 1.000,00 PLN (słownie złotych: tysiąc 00/100) dla Incydentu Niskiego.
3. W przypadku przekroczenia terminów dotyczących systemu obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, określonych w § 4 ust. 9 pkt. 2), 3) oraz 6), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. W przypadku gdy jedno zdarzenie stanowi podstawę do naliczenia kilku kar określonych w tym ustępie, zostanie naliczona jedna kara, wyższa.
4. W przypadku opóźnienia terminu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania na przenośnym nośniku danych, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 10) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2 000,00 PLN (słownie złotych: dwa tysiące 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.”

**Otrzymuje brzmienie:**

„§7

1. W przypadku niedotrzymania Czasu reakcji określonego w § 4 ust. 2 pkt 1) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 150,00 PLN (słownie złotych: sto pięćdziesiąt 00/100) za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia.

2. *W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Naprawy określonego w § 4 ust. 2 pkt 2) Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdą rozpoczętą **godzinę** opóźnienia Czasu Naprawy w wysokości:
  - 1) 3.000,00 PLN (słownie złotych: trzy tysiące 00/100) dla Incydentu Krytycznego;
  - 2) 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) dla Incydentu Wysokiego;
  - 3) 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) dla Incydentu Niskiego.*
3. *W przypadku przekroczenia terminów dotyczących systemu obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, określonych w § 4 ust. 9 pkt. 2), 3) oraz 6), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 250,00 PLN (słownie złotych: dwieście pięćdziesiąt 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. W przypadku gdy jedno zdarzenie stanowi podstawę do naliczenia kilku kar określonych w tym ustępie, zostanie naliczona jedna kara, wyższa.*
4. *W przypadku opóźnienia terminu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania na przenośnym nośniku danych, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 8) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.”*

**Jednocześnie Zamawiający informuje, że dotychczasowy termin składania i otwarcia ofert ulegają zmianie.**

Termin składania ofert upływa dnia 16.04.2020 roku o godz. 09:00.

Termin otwarcia ofert wyznaczony zostaje na dzień 16.04.2020 roku na godz. 12:00.

Miejsce składania i otwarcia ofert pozostaje bez zmian.