

**ODPOWIEDZI ZAMAWIAJĄCEGO NA PYTANIA WYKONAWCÓW  
MODYFIKACJE WARUNKÓW ZAMÓWIENIA II**

Poznań, dnia 19.03.2020r.

Sygnatura postępowania: 1400/DW00/ZT/KZ/2020/0000018583

Sygnatura pisma: DL/LZ/NB/2020/375

**Dotyczy: „Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy”**

Działając na podstawie pkt. 1.10 i pkt. 1.14 Warunków Zamówienia (WZ) Zamawiający udziela wyjaśnień oraz modyfikacji dot. treści Warunków Zamówienia dla przedmiotowego postępowania:

I. Odpowiedzi na pytania Wykonawców

Lp.	PYTANIA I ODPOWIEDZI
1	<p>Szanowni Państwo w związku z informacjami, które przekazała 11 marca 2020 r. Światowa Organizacja Zdrowia ws. ogłoszenia pandemii nowego korona wirusa, a także wobec wejścia w życie z dniem 14 marca 2020 r. rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu zagrożenia epidemicznego (Dz.U. 13.03.2020 poz. 433) ze względu na zakażenia wirusem SARS-CoV-2, niniejszym wnosimy o odroczenie terminu składania ofert do dnia [7.04.2020].</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający wydłuża termin składania ofert do dnia 27.03.2020r. do godz. 10:00 zgodnie z modyfikacją z dnia 18.03.2020r.</p>
2	<p>Dot. artykułu 2 ust. 6 Umowy ramowej (Umowa ramowa błędnie wskazuje, że jest to ust. 12) -aktualnie, zapis umowy przewiduje możliwość rozszerzenia zakresu technicznego lub funkcjonalnego usług przez Zamawiającego bez możliwości po stronie Wykonawcy do odniesienia się do tego rodzaju rozszerzeń i bez podniesienia wynagrodzenia. Czy istnieje możliwość zmodyfikowania zapisu w ten sposób, że rozszerzenie zakresu technicznego lub funkcjonalnego usług przez Zamawiającego będzie odbywało się za porozumieniem stron, z możliwością podniesienia wynagrodzenia Wykonawcy?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Art. 2 ust. 6 Umowy otrzymuje następujące brzmienie:</p> <p><i>W Okresie Realizacji Umowy, w ramach wynagrodzenia określonego w art. 7 Umowy, wskazany w ust. 4 zakres techniczny lub funkcjonalny Usług może zostać rozszerzony na żądanie Zamawiającego o nowe, wdrożone w GK ENEA moduły standardowego oprogramowania SAP, które nie są wykazane w ust. 4. Żądanie takie Zamawiający zobowiązany jest złożyć Wykonawcy na piśmie pod rygorem nieważności i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy, pod warunkiem że Zamawiający poinformował pisemnie Wykonawcę o zamiarze i zakresie rozszerzenia co najmniej 4 miesiące przed terminem rozpoczęcia wykonania Usług dla tego rozszerzenia. W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Usługi dla całego zmienionego zakresu od ustalonej pomiędzy Stronami daty i wskazać zgodnie z warunkami Umowy odpowiednio wykwalifikowanych Konsultantów realizujących Usługi dla nowych obszarów.</i></p>
3	<p>Dot. artykułu 2 ust. 13 Umowy ramowej (Umowa błędnie wskazuje, że jest to ust. 20) - aktualnie, zapis umowy nie przewiduje możliwości podwyższenia wynagrodzenia, gdy okaże się, że czas potrzebny do zrealizowania zlecenia wskazany w danym zleceniu jest niewystarczający do jego zrealizowania. Czy istnieje możliwość zmodyfikowania zapisu</p>

	<p>w ten sposób, że w przypadku potrzeby uzyskania większej ilości czasu do zrealizowania zlecenia niż wskazanego w zleceniu, wynagrodzenie wykonawcy ulega odpowiedniemu zwiększeniu? Względnie, czy zapis mógłby przewidywać w opisanej sytuacji zwiększenie czasu (oraz wynagrodzenia) maksymalnie o 50% czasu wskazanego w zleceniu?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na proponowaną modyfikację zapisu.</p>
4	<p>Dot. artykułu 3 ust. 7 Umowy ramowej - aktualnie, w przypadku wystąpienia naruszenia „zasad bezpieczeństwa informatycznego lub innego rażącego naruszenia Umowy”, Zamawiający ma uprawnienie do zmiany wszystkich (nie tylko odpowiedzialnych za dane naruszenie) Konsultantów Wykonawcy. Czy istnieje możliwość zmiany ww. postanowienia w ten sposób, że uprawnienie Zamawiającego do zmiany Konsultantów Wykonawcy ograniczone będzie wyłącznie do Konsultantów odpowiedzialnych za wskazane w przedmiotowym artykule naruszenia?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p> <p>Zamawiający wyraźnie wskazał, że będzie uprawniony do żądania zmiany poszczególnych lub wszystkich Konsultantów w zależności od zaistniałej konkretnej sytuacji.</p>
5	<p>Dot. artykułu 5 ust. 16 lit. a) Umowy ramowej - aktualnie, zapis umowy przewiduje, że w sytuacji, gdy Wykonawca nie będzie mógł dotrzymać terminu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (choćby niezawinionych), Wykonawca ma zaproponować nowy termin, który może nie zostać zaakceptowany przez Zleceniodawcę, który proponuje wówczas nowy termin, bezwzględnie dla Wykonawcy obowiązujący. Czy jest możliwość zmiany zapisu w ten sposób, że w opisanych warunkach, termin wyznaczony przez Wykonawcę (nie późniejszy niż np. 14 dni od daty pierwotnie wyznaczonego terminu) jest dla stron obowiązujący?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
6	<p>Dot. artykułu 5 ust. 20 Umowy ramowej - aktualnie, zapis umowy przewiduje możliwość nakazania przez Zamawiającego powtórzenia testów wewnętrznych w ramach odbioru usług modyfikacji i rozwoju, gdy jakość wykonania usługi „wg Zamawiającego” nie jest zgodna z wymaganiami zdefiniowanymi w danym zleceniu. Czy jest możliwość usunięcia z ww. zapisu sformułowania „ wg Zamawiającego”?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
7	<p>Dot. artykułu 7 ust. 21 Umowy ramowej - czy istnieje możliwość dodania do ww. zapisu zakończenia sformułowaniem „z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę.”?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
8	<p>Dot. artykułu 8 ust. 7 Umowy ramowej - aktualnie, zapisy umowne przewidują karę umowną za naruszenie poufności, a także nie przekazanie oświadczeń o zachowaniu poufności podpisanych przez osoby wyznaczone do realizacji umowy (50.000,00 zł) za każdy przypadek naruszenia. Czy jest możliwość wprowadzenia w miejsce możliwości nałożenia kary umownej za każdy przypadek naruszenia, mechanizmu nałożenia kary umownej, jeżeli w danym miesiącu wystąpiły zawinione przez wykonawcę naruszenia zasad?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
9	<p>Dot. artykułu 8 ust. 11 Umowy ramowej - zachodzi konieczność poprawienia błędu redakcyjnego ograniczenia sumy kar umownych, w którym podano: „60% (czterdzieściprocent)”.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>Poprawny zapis w art.8 ust. 11 Umowy ramowej to: „60%” (sześćdziesiąt procent)</p>

10	<p>Dot. artykułu 8 ust. 2 Umowy ramowej - czy istnieje możliwość obniżenia kar umownych odpowiednio z 2% do 1% oraz maksymalnej kary umownej z 30% do 15%?</p> <p><b>Odpowiedź:</b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
11	<p>Dot. artykułu 8 ust. 3 Umowy ramowej - odniesienie do czasu reakcji na zgłoszenie jest w tym zapisie błędne. Najpewniej chodzi o tabelę ze strony 19 warunków zamówienia. Czy jest możliwość poprawienia ww. odniesienia, a także odpowiedniego zmniejszenia kar umownych z 0,002% do 0,001% oraz (kar umownych maksymalnych) z 0,04% do 0,02%?</p> <p><b>Odpowiedź:</b></p> <p>Zamawiający informuje, iż zapis w art.8 ust. 3 projektu umowy dotyczy Załącznika nr 2. Załącznik Nr 2 do umowy jest tożsamy z Opisem Przedmiotu Zamówienia (OPZ), zamieszczonym w Rozdziale II WZ (punkt 2).</p> <p>Zamawiający dokonał modyfikacji zapisu WZ, na stronie 18 WZ (OPZ) przez dodanie zapisu: „ I. <b><u>OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA</u></b>”</p> <p>Poniżej prawidłowa sekwencja oznaczeń:</p> <p><b>2. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA</b></p> <p><i>/Załącznik Nr 2 do Umowy/</i></p> <p><b>I. <u>OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA</u></b></p> <p>1.Przedmiotem zamówienia ..</p> <p>A na stronie 19 WZ</p> <p><b>II. <u>WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG KONSULTINGOWYCH</u></b></p> <p><b><u>Zamawiający dołącza do niniejszych odpowiedzi treść Załącznika nr 2 do Umowy po modyfikacji.</u></b></p>
12	<p>Dot. artykułu 8 ust. 4 Umowy ramowej - czy jest możliwość ograniczenia nałożenia kary umownej wyłącznie do przypadków przez Wykonawcę zawinionych (nie „z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy“)? Dodatkowo, czy istnieje możliwość obniżenia wysokości kary umownej z 20% do 10% wartości netto wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy?</p> <p><b>Odpowiedź:</b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
13	<p>Dot. artykułu 8 ust. 5 Umowy ramowej - czy jest możliwość ograniczenia nałożenia kary umownej poprzez jej obniżenie z 20% do 10% wartości netto wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy?</p> <p><b>Odpowiedź:</b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
14	<p>Dot. artykułu 8 ust. 6 Umowy ramowej - zapis błędnie odnosi się do załącznika 2, rozdział III, ust. 21 (najprawdopodobniej chodzi o Rozdział II, Podrozdział 2, Część III (powinna być ponumerowana jako II) Warunków Zamówienia (strona 30 Warunków Zamówienia), do których odnosi się Załącznik 2 Umowy). Czy jest możliwość obniżenia wysokości kar umownych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• w lit. a) - z 0,10% do 0,05%?</li> <li>• w lit. b) - z 0,05% do 0,02%?</li> <li>• w lit. c) - odpowiednio z 0,05% do 0,02% oraz (kara umowna maksymalna) z 0,3% do 0,16%?</li> </ul> <p><b>Odpowiedź:</b></p> <p>Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>

15	<p>Dot. artykułu 8 ust. 7 Umowy ramowej - czy jest możliwość ograniczenia nałożenia kary umownej poprzez jej obniżenie z „50.000,00 zł za każdy przypadek naruszenia” na 25.000,00 zł za każdy miesiąc, w którym nastąpiło zawinione przez Wykonawcę naruszenie lub naruszenia wskazane w ww. zapisie?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
16	<p>Dot. artykułu 8 ust. 8 Umowy ramowej - czy jest możliwość ograniczenia nałożenia kary umownej poprzez jej obniżenie z 2% do 1%?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
17	<p>Dot. artykułu 8 ust. 9 Umowy ramowej - czy jest możliwość ograniczenia nałożenia kary umownej poprzez jej obniżenie z 2.000,00 zł do 1.000,00 zł?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
18	<p>Dot. § 9 ust. 2 i 4 Umowy DPA - zapis przewiduje możliwość naliczania kar umownych (50.000,00 zł) za każdy przypadek naruszenia Umowy DPA, niezależnie od tego, czy naruszenie jest zawinione czy nie. Czy można ww. zapis zmodyfikować poprzez zamianę zapisu przewidującego odpowiedzialność Wykonawcy „50.000,00 zł za każdy przypadek naruszenia” na 25.000,00 zł, jeżeli w danym miesiącu wystąpiły zawinione przez wykonawcę naruszenia?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
19	<p>Dot. § 9 ust. 6 Umowy DPA - zapis nie reguluje terminu zapłaty kar umownych. Czy jest możliwość jego określenia na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Zamawiający nałożył na Wykonawcę karę umowną?</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu umowy w powyższym zakresie.</p>
20	<p>Z uwagi na obszerny materiał wymagający szczegółowej analizy prosimy o zmianę terminu składania ofert do 7.04.20r. oraz wydłużenie terminu zadawania pytań do 24.03.20r.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Odpowiedź została udzielona w pytaniu nr 1</p>
21	<p>Z uwagi na zaistniałą sytuację epidemiologiczną prosimy o umożliwienie złożenia oferty w wersji elektronicznej na wskazany adres mailowy</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający dokona modyfikacji w powyższym zakresie i umożliwi Wykonawcom składanie ofert elektronicznie.</p>
22	<p>Bardzo prosimy o udostępnienie wzoru umowy w wersji edytowalnej.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie udostępnia wersji edytowalnej umowy.</p>
23	<p>Pkt 4 str 19 WZ W punkcie tym Wykonawca podejmuje zobowiązanie, co do którego nie ma pewności, że będzie w stanie zrealizować. Prosimy o wykreślenie punktu lub zmianę w sposób, który umożliwia podjęcie zobowiązania dopiero po poznaniu funkcjonalności, która ma być wdrożona.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Odpowiedź w pkt. 2 powyżej.</p>

24	<p>PKT 1 str 19 WZ Prosimy o dodanie sformułowania: "Do Czasu Realizacji nie jest doliczany czas wykonania czynności po stronie Zamawiającego, w tym min. Uzgodnienia biznesowe, oczekiwanie na decyzje lub informacje, backupy, testy prowadzone przez Zamawiającego, itp.."</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zapis pkt. 1 str. 19 WZ otrzymuje poniższe brzmienie. Zapis będzie wprowadzony w Załączniku Nr 2 do Umowy - II. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG KONSULTINGOWYCH, pkt1. .</p> <p>1. Wykonanie Usługi Konsultingowej poprzedza zarejestrowanie Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w celu przygotowania Zlecenia (Specyfikacja, harmonogram, warunki wykonania). Zgłoszenia te będą obsługiwane przez Wykonawcę wg poniższych parametrów:</p> <table border="1" data-bbox="272 705 1513 1003"> <thead> <tr> <th>Klasa Zgłoszenia</th> <th>Czas reakcji na Zgłoszenie</th> <th>Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Z - usługi Konsultingowe dla Zleceń (<i>Zlecenie rozwojowe – wycena</i>)</td> <td>1 dzień</td> <td>15 dni (pn. – pt. 6.00-18.00)</td> </tr> <tr> <td>R – usługi Konsultingowe dla Zleceń (<i>Zlecenie rozwojowe – realizacja</i>)</td> <td>1 dzień</td> <td>wg harmonogramu opisanego w Zleceniu</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Uwaga:</u> Do Czasu Realizacji nie jest doliczany czas wykonania czynności po stronie Zamawiającego, w tym min. uzgodnienia biznesowe, oczekiwanie na decyzje lub informacje, backupy, testy prowadzone przez Zamawiającego, itp..</p>	Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji	Z - usługi Konsultingowe dla Zleceń ( <i>Zlecenie rozwojowe – wycena</i> )	1 dzień	15 dni (pn. – pt. 6.00-18.00)	R – usługi Konsultingowe dla Zleceń ( <i>Zlecenie rozwojowe – realizacja</i> )	1 dzień	wg harmonogramu opisanego w Zleceniu
Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji								
Z - usługi Konsultingowe dla Zleceń ( <i>Zlecenie rozwojowe – wycena</i> )	1 dzień	15 dni (pn. – pt. 6.00-18.00)								
R – usługi Konsultingowe dla Zleceń ( <i>Zlecenie rozwojowe – realizacja</i> )	1 dzień	wg harmonogramu opisanego w Zleceniu								
25	<p>PKT 7 str 20 WZ Prosimy o uszczegółowienie sposobu i szczegółowości dokumentowania testów wewnętrznych w celu ich przekazania Zamawiającemu.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Dokument przedstawiony przez Wykonawcę powinien potwierdzać, że wykonana zmiana daje oczekiwane wyniki dla reprezentatywnej grupy testowej. Szczegóły będą definiowane przez koordynatorów Umowy w okresie jej realizacji.</p>									
26	<p>PKT 8 str 20 WZ Prosimy o zmianę tak, aby decyzja podejmowana była w drodze uzgodnień stron a nie jednostronnie przez Zamawiającego.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu w powyższym zakresie.</p>									
27	<p>PKT 11 str 21 WZ Prosimy o zmianę punktu umożliwiającą zmianę wyceny w drodze negocjacji w przypadku wystąpienia zmiany zakresu zamówienia w trakcie jego realizacji.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu w powyższym zakresie. Zlecenie dotyczy określonego zakresu prac.</p>									
28	<p>PKT 12 str 21 WZ Prosimy o rezygnację z tego zapisu. Wykonanie specyfikacji zmiany, ustalenie harmonogram i warunków realizacji etc. to normalna i bardzo trudna praca konsultingowa, dlatego nie może być wykonywana bezpłatnie, w szczególności w przypadku nie realizowanych zleceń.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu w powyższym zakresie.</p>									

29	<p>PKT 10 str 22 WZ Prosimy o rezygancję z zapisu "Zamawiający ma prawo zakwestionować wskazaną pracochłonność i w uzasadnionych przypadkach wyłączyć ją z rozliczenia usługi, a także zażądać zmiany Konsultanta." Zapis ten jest bardzo jednostronny i w przypadku złej woli Zamawiającego może prowadzić do braku akceptacji wszystkich prac.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu w powyższym zakresie.</p>																		
30	<p>PKT 2.8 str 23 WZ Czy baza danych jest obsługiwana z poziomu SAP czy Zamawiający ma inne wymagania?</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Baza danych jest obsługiwana z poziomu systemu operacyjnego.</p>																		
31	<p>PKT 16.5 str 28 WZ Prosimy o doprecyzowanie zakresu wsparcia przy problemach z SAPGUI po stronie klienta. Prosimy o potwierdzenie, że wsparcie będzie realizowane za pomocą kanałów zdalnej komunikacji teleinformatycznej (mail, telefon).</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Ewentualne problemy z SAPGUI będą zgłaszane i rozwiązywane przez wsparcie Wykonawcy w Systemie Zgłoszeń Serwisowych. Bezpośrednie wsparcie w tym zakresie użytkowników końcowych realizowane będzie przez zespół pracowników Zamawiającego.</p>																		
32	<p>PKT 21 str 30 WZ Prosimy o zmianę czasu rozwiązania dla priorytetu A na 6 godzin.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający dokonał modyfikacji zapisu Pkt 21str. 30 WZ, który otrzymuje poniższe brzmienie . Zmiana będzie wprowadzona w Załączniku Nr 2 do Umowy - .</p> <p>21.Warunki dostarczania rozwiązań Zgłoszeń:</p> <table border="1" data-bbox="236 1167 1473 1525"> <thead> <tr> <th>Klasa Zgłoszenia</th> <th>Czas reakcji na Zgłoszenie</th> <th>Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A – priorytet krytyczny</td> <td>1 godzina</td> <td>5 godzin (pn. – pt. 6.00-22.00)</td> </tr> <tr> <td>B – priorytet wysoki</td> <td>2 godziny</td> <td>12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)</td> </tr> <tr> <td>C – priorytet normalny</td> <td>3 godziny</td> <td>5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)</td> </tr> <tr> <td>D – priorytet niski</td> <td>1 dzień</td> <td>8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)</td> </tr> <tr> <td>K - Konsultacje</td> <td>1 dzień</td> <td>20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)</td> </tr> </tbody> </table>	Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji	A – priorytet krytyczny	1 godzina	5 godzin (pn. – pt. 6.00-22.00)	B – priorytet wysoki	2 godziny	12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)	C – priorytet normalny	3 godziny	5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)	D – priorytet niski	1 dzień	8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)	K - Konsultacje	1 dzień	20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)
Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji																	
A – priorytet krytyczny	1 godzina	5 godzin (pn. – pt. 6.00-22.00)																	
B – priorytet wysoki	2 godziny	12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)																	
C – priorytet normalny	3 godziny	5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)																	
D – priorytet niski	1 dzień	8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)																	
K - Konsultacje	1 dzień	20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)																	
33	<p>PKT 21 str 30 WZ Prosimy o zmianę czasów realizacji dla każdego priorytetu zgłoszenia: 08:00 - 18:00</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmiany zapisu w powyższym zakresie.</p>																		

34	<p>PKT 21 str 30 WZ Prosimy o dodanie sformułowania: "Do Czasu Realizacji nie jest doliczany czas wykonania czynności po stronie Zamawiającego, w tym min. Uzgodnienia biznesowe, oczekiwanie na decyzje lub informacje, backupy, testy prowadzone przez Zamawiającego, itp..</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający dokonał modyfikacji zapisu Pkt. 21 str. 30 WZ, który otrzymuje poniższe brzmienie. Zmiana będzie wprowadzona również w Załączniku Nr 2 do Umowy - III. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH.</p> <p>21.Warunki dostarczania rozwiązań Zgłoszeń:</p> <table border="1" data-bbox="234 611 1473 815"> <thead> <tr> <th>Klasa Zgłoszenia</th> <th>Czas reakcji na Zgłoszenie</th> <th>Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A – priorytet krytyczny</td> <td>1 godzina</td> <td>5 godzin (pn. – pt. 6.00-22.00)</td> </tr> <tr> <td>B – priorytet wysoki</td> <td>2 godziny</td> <td>12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)</td> </tr> <tr> <td>C – priorytet normalny</td> <td>3 godziny</td> <td>5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)</td> </tr> <tr> <td>D – priorytet niski</td> <td>1 dzień</td> <td>8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)</td> </tr> <tr> <td>K - Konsultacje</td> <td>1 dzień</td> <td>20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Uwaga:</b> Do Czasu Realizacji nie jest doliczany czas wykonania czynności po stronie Zamawiającego, w tym min. Uzgodnienia biznesowe, oczekiwanie na decyzje lub informacje, backupy, testy prowadzone przez Zamawiającego, itp..</p>	Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji	A – priorytet krytyczny	1 godzina	5 godzin (pn. – pt. 6.00-22.00)	B – priorytet wysoki	2 godziny	12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)	C – priorytet normalny	3 godziny	5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)	D – priorytet niski	1 dzień	8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)	K - Konsultacje	1 dzień	20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)
Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji																	
A – priorytet krytyczny	1 godzina	5 godzin (pn. – pt. 6.00-22.00)																	
B – priorytet wysoki	2 godziny	12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)																	
C – priorytet normalny	3 godziny	5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)																	
D – priorytet niski	1 dzień	8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)																	
K - Konsultacje	1 dzień	20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)																	
35	<p>PKT 25 str 30 WZ Prosimy o załączenie listy kluczowych dla Zamawiającego procesów biznesowych tak, żeby dla obu Stron Umowy było jednoznaczne które błędy kwalifikują się do kategorii A - priorytet krytyczny.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający może uznać każdy z procesów biznesowych obsługiwanych w Systemie za kluczowy, w zależności od okoliczności, warunków wystąpienia i zakresu problemu, który będzie powodem zgłoszenia klasy A.</p>																		
36	<p>PKT 25 str 30 WZ Prosimy o usunięcie środowiska testowego z Klasy zgłoszenia A - priorytet krytyczny oraz B - priorytet wysoki</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>																		
37	<p>PKT 25 str 30 WZ Prosimy o załączenie listy kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności systemu tak, żeby dla obu Stron Umowy było jednoznaczne które błędy kwalifikują się do kategorii A - priorytet krytyczny.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający może uznać każdą z funkcjonalności z obsługiwanych w Systemie za kluczową, w zależności od okoliczności, warunków wystąpienia i zakresu problemu, który będzie powodem zgłoszenia klasy A.</p>																		
38	<p>PKT 13 str 49 WZ Prosimy o wykreślenie punktu. W przypadku pozostawienia proponujemy doszczegółowienie polegające na dodaniu zapisu o automatycznym przyjęciu do serwisu modułów, które wdrażał Wykonawca. Proces przyjęcia do serwisu modułu, którego nie wdrażał Wykonawca powinien być poprzedzony analizą i zgodą Wykonawcy.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający udzielił odpowiedzi na powyższe w pytaniu nr 2.</p>																		
39	<p>PKT 1.1 str 56 WZ Prosimy o wykreślenie fragmentu "Oferta podlega negocjacom".</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>																		
40	<p>PKT 21 str 57 WZ Prosimy o zmianę brzmienia punktu na: "(...) Jeżeli Zamawiający w wyznaczonym terminie nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru, wykonawca wezwie Zamawiającego (mailowo) do wykonania czynności odbiorowych w ciągu 2 dni roboczych (...)"</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>																		

41	<p>PKT 31 str 59 WZ Prosimy o zmianę brzmienia punktu na: "(...) Jeżeli Zamawiający w wyznaczonym terminie nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru, wykonawca wezwie Zamawiającego (mailowo) do wykonania czynności odbiorowych w ciągu 2 dni roboczych (...)"</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
42	<p>PKT 30 str 58 WZ "Prosimy o wykreślenie fragmentu ""i pracochłonności przypisanej do każdego z nich"".</p> <p>Odbiór nie jest odpowiednim momentem na dyskusje o pracochłonności."</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
43	<p>PKT 5 str 64 WZ Prosimy o zmianę wysokości kary umownej na 10% wartości netto łącznego Wynagrodzenia wskazanego w art. 7 ust. 5 Umowy.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
44	<p>PKT 6 a) str 64 WZ Prosimy o obniżenie wysokości kary do poziomu 0,03%</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
45	<p>PKT 6 b) str 64 WZ Prosimy o obniżenie wysokości kary do poziomu 0,01%</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
46	<p>PKT 6 c) str 64 WZ Prosimy o obniżenie wysokości kary do poziomu 0,01%</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
47	<p>PKT 6 str 64 WZ Prosimy o potwierdzenie, że wynagrodzenie zgodnie z art. 7 ust. 1 lit. b, które jest podstawą do naliczenia kar jest wynagrodzeniem za Okres Rozliczeniowy.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Podstawą naliczenia kar zdefiniowanych w treści Umowy, gdzie wskazano jako podstawę kwotę wynagrodzenia z art. 7 ust.1 lit. b jest maksymalna kwota wynagrodzenia, jaka może być wypłacona Wykonawcy w wyniku realizacji Zgłoszeń Serwisowych na podstawie Umowy, zgodnie z treścią tego punktu. Kwota ta zostanie uzupełniona w treści art. 7 ust. 1 lit. b, zgodnie z ofertą.</p>
48	<p>PKT 11 str 65 WZ Prosimy o potwierdzenie, że wartość słowna wpisana w nawiasie (czterdzieści procent) jest obowiązująca.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający udzielił odpowiedzi na powyższe do pytania nr 9.</p>
49	<p>PKT 2 str 72 WZ Prosimy o sprecyzowanie, że zapis dotyczy ust. 8 niniejszego artykułu.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający dokonał modyfikacji zapisu Pkt 2 str 72 WZ oraz odpowiednio zapis art. 17 ust.2 Umowy, który otrzymuje brzmienie:</p> <p><i>Zabezpieczenie będzie utrzymywane w pełnej wysokości przez okres, na jaki zostało ustanowione, co oznacza obowiązek jego uzupełnienia przez Wykonawcę w terminie 30 dni od dnia skorzystania przez Zamawiającego z ustanowionego na jego rzecz Zabezpieczenia, zgodnie z ust. 8 niniejszego artykułu.</i></p>



50	<p>PKT 4.2. str 73 WZ Prosimy o dodanie podpunktu d) miejsce i termin zwrotu gwarancji.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający dokonał modyfikacji zapisu Pkt. 4.2 str 73 WZ oraz odpowiednio art. 17 ust. 4.2, o ppkt. d) Umowy, który otrzymuje następujące brzmienie: <i>„d) że po wygaśnięciu gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej Zamawiający zwraca Wykonawcy dokument gwarancji na jego pisemne żądanie”.</i></p>
51	<p>art. 17 str 73 WZ Prosimy o zmianę zasad zabezpieczenia umowy w formie niepieniężnej. Obecne zapisy zobowiązujące do uzupełnienia zabezpieczenia po jego wykorzystaniu przy braku ograniczenia wysokości części kar umownych zawartych w Umowie powoduje, że zabezpieczenie ma charakter nieograniczony. Prosimy zatem o wykreślenie punktu 8 na stronie 73 WZ.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
52	<p>WZ strona 50 art. 2 ust. 20 Wykonawca wnosi o uzupełnienie postanowienia w ten sposób, że przejście praw, o których mowa w postanowieniu nastąpi w momencie zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
53	<p>WZ strona 51 art. 2 ust. 26 Wykonawca wnosi o uzupełnienie postanowienia w ten sposób, że taki harmonogram zostanie ustalony i przekazany Wykonawcy przed podpisaniem Umowy w formie załącznika do Umowy.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie. Są to zadania operacyjne, do ustalenia w trakcie realizacji Umowy.</p>
54	<p>WZ strona 52 art. 3 ust. 7 Wykonawca wnosi o zmianę postanowienia w ten sposób, że usunięcie Konsultantów będzie dotyczyło tylko tych osób, które dopuściły się naruszeń.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający udzielił odpowiedzi na powyższe do pytania nr 4.</p>
55	<p>WZ strona 53 art. 4 ust. 1 Wykonawca wnosi o dodanie zapisu zgodnie, z którym Wykonawca będzie uprawniony do wstrzymania się z wywiązywaniem swoich obowiązków w przypadku niewywiązania się Zamawiającego z zobowiązania wynikającego z tego postanowienia.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie. Zagadnienie to jest uregulowane zapisem w odpowiedzi do punktów 24 i 34.</p>
56	<p>WZ strona 53 art. 4 ust. 3 Wykonawca wnosi o zmianę postanowienia w ten sposób, że Zamawiający będzie odpowiadał za wszystkich swoich pracowników i współpracowników, a nie tylko za tych, którym udostępnił narzędzia informatyczne.</p> <p><b>Odpowiedź:</b> WZ str 53 art. 4 ust. 3 i odpowiednio Art. 4 ust. 3 Umowy otrzymuje następujące brzmienie: <i>3.Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania wszystkich swych pracowników lub współpracowników w szczególności tych, którym umożliwia korzystanie z dostępnych narzędzi informatycznych i poszczególnych Modułów Systemu. Zamawiający ponosi zwłaszcza odpowiedzialność za pracowników lub współpracowników wyznaczonych do współdziałania z Wykonawcą w celu realizacji Umowy.</i></p>

57	<p>WZ strona 58 art. 5 ust. 25 Wykonawca wnosi o usunięcie tego zapisu.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
58	<p>WZ strona 59 art. 5 ust. 35 Wykonawca wnosi o usunięcie tego zapisu.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
59	<p>WZ strona 66 art. 10 ust. 2 Wykonawca wnosi o dodanie zapisu zgodnie, z którym Zamawiający przed dokonaniem uprawnienia określonego w tym postanowieniu byłby zobowiązany do uprzedniego wezwania Wykonawcy do zaprzestania naruszeń i usunięcia skutków naruszeń w odpowiednim terminie. Dopiero w razie nieusunięcia naruszeń lub niezaprzestania naruszeń Zamawiający mógłby skorzystać z takiego uprawnienia.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>
60	<p>WZ strona 66 art. 15 Wykonawca wnosi o dodanie postanowienia, zgodnie z którym gwarancja nie będzie obejmować usterek, wad powstałych w wyniku nieprawidłowego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b></p> <p>WZ strona 70 art.15 i odpowiednio art. 15 Umowy otrzymuje dodatkowy punkt 6, w poniższym brzmieniu :</p> <p><i>6. Gwarancja nie obejmuje Usterek i Wad dostarczonych przez Wykonawcę Modyfikacji Systemu, które powstaną w wyniku nieprawidłowego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania Systemu przez pracowników Zamawiającego.</i></p>
61	<p>WZ strona 71/72 art. 16 ust. 8 i ust. 9 Wykonawca wnosi o zmianę postanowienia w ten sposób, że Zamawiający powinien poinformować Wykonawcę o zgłoszonych roszczeniach osób trzecich niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni pod rygorem zwolnienia Wykonawcy z odpowiedzialności w tym zakresie. Ponadto wszelkie ewentualne ugody zawarte przez Zamawiającego powinny podlegać akceptacji Wykonawcy.</p> <p><b><u>Odpowiedź:</u></b> Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów w powyższym zakresie.</p>

W pozostałym zakresie treść Warunków Zamówienia nie ulega zmianie.

Z poważaniem

Aneta Włodarczak  
Przewodniczący Komisji Przetargowej

Załączniki:

1. Załącznik nr 2 do Umowy po modyfikacji
2. Projekt umowy po modyfikacji

Otrzymują:

- 1) Wykonawcy – na stronę [www.enea.pl/bip/zamowienia](http://www.enea.pl/bip/zamowienia) (Nowa Platforma Zakupowa),
- 2) a/a