

Warszawa, 2020-05-12

WIF.261.2.2020

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2, (WIF.261.2.2020).

**Odpowiedź Zamawiającego
w ramach zgłoszonych wniosków o wyjaśnienie Specyfikacji Istotnych Warunków
Zamówienia (SIWZ) w postępowaniu na świadczenie usług serwisu i wsparcia
systemu informatycznego SAP-2, (WIF.261.2.2020)**

Zgodnie z art. 38 ust. 2 i ust 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.) udzielam wyjaśnień, w związku z pytaniami Wykonawców, dotyczących SIWZ oraz informuję, że dokonano następującej modyfikacji SIWZ w postępowaniu jw.

Pytanie 1.

Pytanie dotyczy Załącznika nr 2 do SIWZ. Czy Zamawiający zmniejszy karę umowną określoną w § 11 ust. 2 do poziomu 0,1%? Obecnie kara jest rażąco wygórowana.

Odpowiedź:

Zamawiający dokonał zmiany SIWZ, w związku z powyższym § 11 ust. 2 Wzoru Umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

„W przypadku, zwłoki Wykonawcy w stosunku do któregośkolwiek z terminów określonych w § 3 ust. 6 lub § 4 ust. 7 Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kary umownej w wysokości 0,2 % wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1 Umowy, za każdą rozpoczętą godzinę roboczą zwłoki.”

Pytanie 2.

Pytanie dotyczy Załącznika nr 2 do SIWZ. Czy Zamawiający zmniejszy karę umowną określoną w § 11 ust. 3 do poziomu 0,1%? Obecnie kara jest rażąco wygórowana.

Odpowiedź:

Zamawiający dokonał zmiany SIWZ, w związku z powyższym § 11 ust. 3 Wzoru Umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

„W przypadku, gdy Wykonawca nie realizuje Umowy w terminach określonych w § 3 ust. 8 lub § 4 ust 8, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kary umownej w

wysokości 0,2% wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w stosunku do każdego z tych terminów."

Pytanie 3.

Pytanie dotyczy Załącznika nr 2 do SIWZ. Czy Zamawiający zmniejszy karę umowną określoną w § 11 ust. 4 do poziomu 2%? Obecnie kara jest rażąco wygórowana.

Odpowiedź:

Nie, Zamawiający nie dokona zmian SIWZ w tym zakresie.

Pytanie 4.

Pytanie dotyczy Załącznika nr 2 do SIWZ. Czy Zamawiający dokona zmiany w § 11 ust. 5 i przyjmie możliwy do wyceny w ramach oferty, limit kar umownych na maksymalnym poziomie ok. 15-20% wartości maksymalnego wynagrodzenia? Przyjęty aktualnie przez Zamawiającego limit na poziomie 100% wynagrodzenia jest limitem, który jest zupełnie iluzoryczny, gdyż w praktyce nie ma możliwości by tak wysokie kary zostały naliczone, a jeśli nawet zostaną naliczone to co do zasady podlegałyby one sądowemu miarkowaniu. Można zatem w praktyce uznać, że limit ten nie istnieje. Jednocześnie powoduje to, że wykonawcy nie mają żadnej racjonalnej możliwości oceny ryzyka w zakresie kar umownych. Jest to o tyle niekorzystne dla Zamawiającego, że albo spowoduje złożenie oferty przez podmiot/y nie zwracające uwagi na tego rodzaju klauzule (co świadczy o ich lekkomyślności i ryzyku niepowodzenia projektu) albo przez podmiot/y, które założą ogromne kwoty na ryzyka, skrajnie zwiększając cenę oferty albo brak będzie jakichkolwiek rozsądnych ofert w postępowaniu. Praktyki takie jak ta (wskazywania tak skrajnie wysokiego limitu) są kwestionowane zarówno w doktrynie jak i w orzecznictwo KIO oraz sądów powszechnych, jako skrajnie naruszające równowagę kontraktową strony. Ma tego świadomość również ustawodawca czego oczywistym przykładem jest nowa ustawa prawo zamówień publicznych, która wejdzie w życie w dniu 01.01.2021 r. Dodatkowo należy także zwrócić uwagę, że limitowanie dotyczy potencjalnego wynagrodzenia wykonawcy. Również niezrozumiałym jest ustanawianie tak wysokiego limitu z uwagi na istnienie możliwości dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, jeśli limit ustanowiony na rynkowym poziomie istotnie został osiągnięty (vide § 11 ust. 8), gdyż Zamawiający nie przyjął żadnej limitacji odpowiedzialności na zasadach ogólnych.

Odpowiedź:

Zamawiający dokonał zmiany SIWZ, w związku z powyższym § 11 ust. 5 Wzoru Umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

„Łączna wysokość naliczonych kar umownych, określonych w ust. 1 – 3, nie może przekroczyć 50% kwoty wynagrodzenia brutto za realizację Przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1."

Pytanie 5.

Dotyczy Załącznika nr 2 do SIWZ – wzór umowy. Czy Zamawiający wyłączy odpowiedzialność wykonawcy za utracone korzyści? Takie postanowienie spowoduje

zmniejszenie kwot na ryzyka i stwarza tym samym szansę na złożenie ofert z niższymi kwotami.

Odpowiedź:

Nie, Zamawiający nie dokona zmiany SIWZ w tym zakresie.

Pytanie 6.

Prosimy o podanie za lata 2019/2020 (do dnia dzisiejszego) statystyki zgłoszonych błędów w działaniu systemu w podziale na moduły, w których wystąpiły oraz ich priorytety.

Odpowiedź:

Statystyki zgłoszonych błędów przedstawiają tabele poniżej.

2019 ROK

LICZBA	MODUŁ	PRIORYTET ZGŁOSZENIA
10	BASIS	NIEKRYTYCZNE
2	BW	NIEKRYTYCZNE
4	FI	NIEKRYTYCZNE
1	FI-AA	NIEKRYTYCZNE
16	HR-PA	NIEKRYTYCZNE
9	HR-PY	NIEKRYTYCZNE
12	HR-PY	KRYTYCZNE
4	SD	NIEKRYTYCZNE
58		

2020 ROK

LICZBA	MODUŁ	PRIORYTET ZGŁOSZENIA
1	BASIS	KRYTYCZNE
3	BASIS	NIEKRYTYCZNE
1	FI	NIEKRYTYCZNE
1	FI-CO	NIEKRYTYCZNE
3	HR-PA	NIEKRYTYCZNE
6	HR-PY	NIEKRYTYCZNE
5	HR-PY	KRYTYCZNE
1	SD	NIEKRYTYCZNE
21		

Pytanie 7.

Pytanie dotyczy Rozdziału 2 pkt. 2.2. SIWZ. Czy zamawiający ograniczy możliwość przenoszenia niewykorzystanych w danym miesiącu godzin maksymalnie do jednego półrocza kalendarzowego w czasie trwania Umowy?

Odpowiedź:

Nie, Zamawiający nie dokona zmiany SIWZ w tym zakresie.

Pytanie 8.

Pytanie dotyczące Załącznika nr 2 do SIWZ. Czy Zamawiający przewiduje zmianę w paragrafie 3 pkt 9 sposobu zgłaszania błędów ze zgłoszeń dokonywanych telefonicznie lub mailem na zgłoszenia za pośrednictwem udostępnionej bezpłatnie przez Wykonawcę aplikacji do obsługi serwisu i utrzymania systemów.

Odpowiedź:

Zamawiający, dopuszcza wymiennie stosowanie następujących kanałów zgłaszania błędów: telefonicznie lub mejlowo lub przez aplikację udostępnioną bezpłatnie przez Wykonawcę.

W związku z powyższym Zamawiający dokonał następującej zmiany SIWZ w zakresie § 3 ust. 9 Wzoru Umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do SIWZ.

„Zgłoszenia błędów, o których mowa w ust. 6 i 8 będą dokonywane, telefonicznie na numer..... lub e-mailem lub przy użyciu aplikacji udostępnionej bezpłatnie przez Wykonawcę, przez uprawnione osoby wyznaczone przez Zamawiającego. Za datę zgłoszenia błędu uważa się odpowiednio dzień wystania e-maila, rejestracji zgłoszenia w aplikacji. W przypadku zgłoszenia telefonicznego pracownik Zamawiającego dokona potwierdzenia zgłoszenia mailem lub poprzez rejestrację w aplikacji. Aplikacja, o której mowa powyżej musi posiadać funkcjonalność automatycznego powiadamiania użytkownika o każdej zmianie statusu zgłoszenia i stopniu jego realizacji.

Pytanie 9.

Pytanie dotyczące Załącznika nr 2 do SIWZ. Czy Zamawiający przewiduje zmianę w paragrafie 4 pkt 5 sposobu zgłaszania błędów gwarancyjnych ze zgłoszeń dokonywanych telefonicznie lub mailem na zgłoszenia za pośrednictwem udostępnionej bezpłatnie przez Wykonawcę aplikacji do obsługi serwisu i utrzymania systemów.

Odpowiedź:

Zamawiający, dopuszcza wymiennie stosowanie następujących kanałów zgłaszania błędów gwarancyjnych: telefonicznie lub mejlowo lub przez aplikację udostępnioną bezpłatnie przez Wykonawcę.

W związku z powyższym Zamawiający dokonał następującej zmiany SIWZ w zakresie § 4 ust. 5 Wzoru Umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do SIWZ.

„Zgłoszenia błędów będą dokonywane, telefonicznie na numer lub e-mailem lub przy użyciu aplikacji udostępnionej bezpłatnie przez Wykonawcę, przez uprawnione osoby wyznaczone przez Zamawiającego. Za datę zgłoszenia błędów uważa się odpowiednio dzień wysłania e-maila, rejestracji zgłoszenia w aplikacji. W przypadku zgłoszenia telefonicznego pracownik Zamawiającego dokona potwierdzenia zgłoszenia mailem lub poprzez rejestrację w aplikacji. Aplikacja, o której mowa powyżej musi posiadać funkcjonalność automatycznego powiadamiania użytkownika o każdej zmianie statusu zgłoszenia i stopniu jego realizacji. Po zakończeniu umowy, w okresie gwarancji, zastosowanie mają kanały zgłaszania błędów gwarancyjnych: telefonicznie lub mailem lub z użyciem aplikacji (w przypadku jej udostępnienia przez Wykonawcę).

Pytanie 10.

Pytanie dotyczy art. 11 ust. 5 projektu Umowy.

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na ograniczenie limitu kar umownych, o których mowa w tym ust. do 20% łącznego wynagrodzenia netto Wykonawcy?

Zwracamy uwagę, że znaczną część wartości realizowanego Zamówienia stanowi zakupywana w SAP Polska usługa wsparcia producenta, która w relacji SAP<>Wykonawca nie jest obciążona karami umownymi. Proponowane przez SAP warunki usługi serwisowej wg wymagań kontraktu – w przypadku konieczności przekazania do SAP zgłoszenia serwisowego przez Wykonawcę, i ewentualnych opóźnień SAP – nie przewidują kar umownych dla SAP za niedotrzymanie terminów. Przerzucanie na Wykonawcę odpowiedzialności za opóźnienia Producenta, szczególnie z warunkach panującej pandemii koronawirusa, wydaje się być nadmiarowym karaniem Wykonawcy i niewspółmiernym obciążaniem go ryzykiem. Z tego powodu wnosimy o urealnienie limitu odpowiedzialności Wykonawcy do poziomu wskazanego na wstępie

Odpowiedź:

Zamawiający dokonał zmiany SIWZ, w związku z powyższym § 11 ust. 5 Wzoru Umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

„Łączna wysokość naliczonych kar umownych, określonych w ust. 1 – 3, nie może przekroczyć 50% kwoty wynagrodzenia brutto za realizację Przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1.”

Pytanie 11.

Z uwagi na wydłużony czas oczekiwania na dokumenty urzędowe (spowodowany prawdopodobnie zmianą trybu pracy z uwagi na stan pandemii koronawirusa) zwracamy się z prośbą o przesunięcie terminu składania ofert o 5 dni roboczych

Odpowiedź:

Zamawiający przesuwając termin składania ofert, w związku z powyższym zostają wprowadzone następujące zmiany SIWZ:

1) Rozdział 4 pkt 9.13. SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

„Wykonawca umieści ofertę w nieprzezroczystej, zamkniętej i zapieczętowanej kopercie zaadresowanej na:
Polski Komitet Normalizacyjny
ul. Świętokrzyska 14B
00-050 Warszawa
Kancelaria Ogólna, pokój 109,
która powinna być oznakowana w następujący sposób:
„Świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2”
NIE OTWIERAĆ PRZED 19.05.2020 R., GODZ. 11:00”
oraz zawierać nazwę i adres Wykonawcy.”

2) Rozdział 4 pkt 12.2. SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

„Termin składania ofert upływa 19.05.2020 r., o godzinie 10:00”

3) Rozdział 4 pkt 12.3. SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

„Otwarcie ofert nastąpi 19.05.2020 r., o godz. 11:00 w siedzibie Zamawiającego, ul. Świętokrzyska 14B, 00-050 Warszawa”

Pytanie 12.

W punkcie 1.3 w Siwz jest zapis, że: „Usługi będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą mediów elektronicznych w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.30”, a w punkcie 2.3. : „Wsparcie dla błędów krytycznych, uniemożliwiających użytkownikom korzystanie z SAP-2 lub uniemożliwiających terminowe wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa będzie polegało na naprawie błędu, przez serwis Wykonawcy lub jego autoryzowanego przedstawiciela, w terminie nie dłuższym niż 48 h od momentu zgłoszenia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.”

Czy właściwa jest interpretacja powyższego zapisu, że czas naprawy czyli 48 godzin dla zgłoszenia krytycznego otrzymanego w piątek o godzinie 16:00 biegnie do godziny 16:30 w piątek (koniec dnia roboczego), a następnie od poniedziałku od godziny 8:30?

Odpowiedź:

Nie. Czas naprawy liczy się od momentu zgłoszenia błędu, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Zapis pkt. 1.3. SIWZ jest informacją dla Wykonawcy dotyczącą godzin w jakich Zamawiający może oczekiwać konsultacji i dostępności telefonicznej, mailowej lub osobistej (w przypadku wizyty w siedzibie Zamawiającego) pracowników Wykonawcy.

Zamawiający dokonał modyfikacji SIWZ w zakresie pkt 1.3. w Rozdziale 2 SIWZ, który otrzymuje następujące brzmienie:

„Usługi będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą mediów elektronicznych w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.30, z zastrzeżeniem pkt. 2.3. i 2.5.”



Zamawiający dokonał modyfikacji SIWZ w zakresie § 3 ust. 5 Wzoru Umowy, stanowiącego Załącznik nr 2 do SIWZ, który otrzymuje następujące brzmienie:

„Usługi będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą mediów elektronicznych w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.30, zastrzeżeniem ust. 6 i 8.”

Zamawiający informuje, że udzielone wyjaśnienia są wiążące dla Wykonawców i stanowią integralną część SIWZ.

Prezes Polskiego Komitetu Normalizacyjnego

/-/ Tomasz Schweitzer¹

¹ Podpis elektroniczny weryfikowany certyfikatem kwalifikowanym.