

## WYJAŚNIENIE ORAZ ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy Pzp, pn. **usługa utrzymania i rozwoju serwisu WWW zbudowanego w oparciu o platformę CMS dla Sieci Badawczej Łukasiewicz, nr sprawy: BZP.201.9.2023.**

Szanowni Państwo,

Centrum Łukasiewicz jako Zamawiający, działając na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1605), przekazuje treść pytań Wykonawcy wraz z udzielonymi odpowiedziami:

### Pytanie nr 1:

**„Czy Zamawiający wyraża zgodę na ujednoczenie w treści załącznika nr 7 do SWZ (projekt Umowy) terminologii związanej z pojęciem „Dni Robocze”?**

Na potrzeby umowy termin „Dzień Roboczy” zdefiniowany został w § 1 Definicje. Zgodnie z definicją tam zawartą:

**„Dzień Roboczy** – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00- 16.00 CET (czasu środkowoeuropejskiego) z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce”.

Analiza projektu Umowy przekonuje, że termin „Dzień Roboczy” nie jest wykorzystywany konsekwentnie. Przykładowo w treści § 7 ust. 12 Umowy znajduje się zapis:

„12. Zamawiający ma prawo do Zgłaszania Błędu w godzinach 7:00 – 18:00, w **dni robocze, od poniedziałku do piątku**. Wykonawca w czasie 2 godziny roboczych potwierdza przyjęcie Zgłoszenia.”

Czy mając na uwadze, że w przytoczonym § 7 ust. 12 Umowy pojęcie „dni robocze” zapisane jest „małymi literami” należy interpretować to inny sposób niż wynika to z treści § 1 Definicje. Dodatkowo w przytoczonym przepisie wskazane jest **„w dni robocze, od poniedziałku do piątku”**. Czy to oznacza, że na gruncie przytoczonego § 7 ust. 12 Umowy do dni roboczych zalicza się również „dni ustawowo wolne od pracy w Polsce”. Z analogiczną sytuacją do czynienia mamy w treści ust. 1 w załączniku nr 6 Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju:

„(...)

Błędy, awarie, problemy techniczne będą zgłaszane w godzinach 08.00-16.00 w **dni robocze** – poniedziałek – piątek.

(...)”

Niekonsekwencje w posługiwaniu się terminem Dni Roboczych widoczne są w innych fragmentach umowy:

- 1) § 8 ust. 2 Umowy:

„2. W terminie nie dłuższym niż 5 (pięć) **Dni roboczych** od dnia skierowania Zlecenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu „Propozycję”. Propozycja powinna zawierać co najmniej:

(...) W terminie nie dłuższym niż 5 (pięć) **dni roboczych** od dnia otrzymania Propozycji Zamawiający ją zaakceptuje lub zgłosi uwagi do Wykonawcy.”

2) § 8 ust. 10 Umowy:

„10. Zamawiający w ciągu 5 (pięciu) **Dni roboczych** od dnia otrzymania protokołu (...).

3) § 9 ust. 10 Umowy:

„10. Spotkania Wykonawcy i Zamawiającego będą odbywać się zdalnie, w siedzibie Zamawiającego lub innym miejscu wskazanym przez Zamawiającego, przynajmniej dwa razy w tygodniu, chyba że Zamawiający określi mniejszą liczbę spotkań. Koordynator Zamawiającego wskaże datę oraz formę spotkania na 2 (dwa) **Dni robocze** przed planowanym spotkaniem.”

4) § 16 ust. 16 lit. h Umowy:

„Strona będąca odbiorcą wniosku zajmie stanowisko w sprawie proponowanych zmian najpóźniej w terminie 10 **dni roboczych** od dnia otrzymania wniosku. Złożenie wniosku o zmianę wynagrodzenia niewydłużenia terminu realizacji Przedmiotu Umowy.”

5) § 20 ust. 4 Umowy:

„4. Informacja o zmianie danych, o których mowa powyżej powinna zostać przekazana w terminie 3 **dni roboczych** od powzięcia informacji o zmianie danych lub przed planowanym powierzeniem realizacji Umowy.”

6) § 26 ust. 2 Umowy:

„2. W przypadku przesłania korespondencji za pośrednictwem poczty e-mail, uznaje się ją za doręczoną w dacie wprowadzenia wiadomości e-mail do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby adresat mógł zapoznać się z jej treścią, jednak nie wcześniej niż następnego **dnia roboczego**.”

7) ust. 1 w załączniku nr 6 Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju:

„(...)

Błędy, awarie, problemy techniczne będą zgłaszane w godzinach 08.00-16.00 w **dni robocze** – poniedziałek – piątek.

(...)”

8) ust. 3 pkt 3 w załączniku nr 6 Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju:

„3. Zobowiązania Wykonawcy dotyczące dostępności Systemu ulegają zawieszeniu na czas zaplanowanych prac utrzymaniowych, o których Wykonawca poinformował Klienta co najmniej 5 **Dni roboczych** naprzód i pod warunkiem, że każda wiadomość dotycząca zaplanowanych prac utrzymaniowych zawiera co najmniej następujące informacje (...)”

9) w treści Załącznika nr 7 Zasady przetwarzania danych osobowych.

Czy w powyżej wskazanych przypadkach zapisy „Dni robocze” czy „dni robocze” należy definiować identycznie jak termin „Dni Robocze”, który został określony w § 1 Definicje? Jeśli taka jest intencja Zamawiającego zwracamy uwagę na potrzebę ujednolicenia używanej terminologii i nie redefiniowania tego pojęcia w treści dokumentów. Pozwoli to na uniknięcie problemów interpretacyjnych w Umowie.

### **Odpowiedź na pytanie nr 1:**

Zamawiający informuje, że definicja „Dzień Roboczy” została określona w załączniku nr 7 do SWZ – w § 1 DEFINICJE i pozostaje bez zmian, tj.:

„**Dzień Roboczy** – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 CET (czasu środkowoeuropejskiego) z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;”.

W związku z powyższym, Zamawiający ujednolica w załączniku nr 7 do SWZ definicję Dnia Roboczego.

Jednocześnie Zamawiający **dokонуje zmiany** w treści załącznika nr 7 do SWZ - w § 7 ust. 12:

było:

„§ 7 WARUNKI REALIZACJI USŁUGI UTRZYMANIA

12. Zamawiający ma prawo do Zgłaszania Błędu w godzinach 7:00 – 18:00, w dni robocze, od poniedziałku do piątku. Wykonawca w czasie 2 godziny roboczych potwierdza przyjęcie Zgłoszenia.”

**jest:**

**„§ 7 WARUNKI REALIZACJI USŁUGI UTRZYMANIA**

**12. Zamawiający ma prawo do Zgłaszania Błędu w godzinach 8:00 – 16:00 w Dni Robocze. Wykonawca w czasie 2 Godzin Roboczych potwierdza przyjęcie Zgłoszenia.”**

Ponadto, zgodnie z powyższym, Zamawiający **dokонуje zmiany zapisu** w Załączniku nr 1 do SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia:

było:

**„V. Wymagania dotyczące usługi utrzymania**

8. Wymagane jest spełnienie przez Wykonawcę następujących wymagań:

- obsługa wszystkich zgłoszeń dotyczących wdrożonego Systemu w części nie obejmującej infrastruktury Zamawiającego,
- możliwość zgłaszania błędu w godzinach 7:00 – 18:00 w dni robocze (pn-pt),
- czas reakcji – do 2 godzin roboczych (przez czas reakcji rozumie się potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i podjęcie działań zmierzających do usunięcia błędu)
- gwarantowany czas usunięcia błędu na środowisku produkcyjnym i testowym w zależności od kategorii (przez usunięcie, błędu rozumie się przywrócenie funkcjonalności Systemu sprzed momentu zgłoszenia, błędu):
  - krytyczna – 6h robocze,
  - zwykła – 8h roboczych,
  - niska – 24h roboczych.

W przypadku braku możliwości naprawy błędu w uzgodnionym czasie, Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu rozwiązanie zastępcze zapewniające ciągłość procesów biznesowych Zamawiającego”.

**jest:**

**„V. Wymagania dotyczące usługi utrzymania**

**8. Wymagane jest spełnienie przez Wykonawcę następujących wymagań:**

- **obsługa wszystkich zgłoszeń dotyczących wdrożonego Systemu w części nie obejmującej infrastruktury Zamawiającego,**
- **możliwość zgłaszania błędu w godzinach 8:00 – 16:00 w Dni Robocze,**
- **Czas Reakcji – do 2 Godzin Roboczych (przez Czas Reakcji rozumie się czas pomiędzy dokonaniem zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego a potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę i podjęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia Błędu)**
- **gwarantowany Czas Naprawy Błędu na środowisku produkcyjnym i testowym w zależności od kategorii (przez usunięcie błędu rozumie się przywrócenie funkcjonalności Systemu sprzed momentu zgłoszenia, błędu):**
  - **krytyczna – 6 Godzin Roboczych,**
  - **zwykła – 10 Godzin Roboczych,**
  - **niska – 24 Godzin Roboczych.**



**W przypadku braku możliwości naprawy błędu w uzgodnionym czasie, Wykonawca proponuje Zamawiającemu rozwiązanie zastępcze zapewniające ciągłość procesów biznesowych Zamawiającego”.**

Zamawiający informuje, że **dokonuje zmiany** treści załącznika nr 1 do SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia oraz załącznika nr 7 do SWZ – umowa na usługę utrzymania i rozwoju www – ujednolicony tekst ww. dokumentów stanowi odpowiednio załącznik nr 1 oraz załącznik nr 2 do niniejszego pisma.

**Pytanie nr 2:**

**„Czy Zamawiający wyraża zgodę na dodanie w treści § 1 Definicje pojęcia „Godziny Robocze”?**

W treści Umowy wykorzystywane jest pojęcie godzin roboczych. Zwrot ten pojawia się w:

1) § 7 ust. 12 Umowy:

„12. Zamawiający ma prawo do Zgłaszania Błędu w godzinach 7:00 – 18:00, w dni robocze, od poniedziałku do piątku. Wykonawca w czasie 2 godziny roboczych potwierdza przyjęcie Zgłoszenia.”

2) § 7 ust. 13 Umowy:

„13. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia:  
błędu krytycznego w czasie 6 godzin roboczych,  
błędu zwykłego w czasie 8 godzin roboczych,  
błędu o niskiej krytyczności w czasie 24 godzin.  
(...);

3) § 7 ust. 18 Umowy:

„18. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o wydaniu nowej wersji systemu oraz poprawek bezpieczeństwa w ciągu 24 **godzin roboczych** od ich publikacji i ich instalacji po uzgodnieniu terminu z Zamawiającym.”

4) ust. 3 pkt 3 w załączniku nr 6 Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju:

„(...)

pod warunkiem, że całkowity czas zaplanowanych prac utrzymaniowych nie przekroczy 4 **Godzin roboczych** w jednym miesiącu kalendarzowym. Czas prac utrzymaniowych w jednym miesiącu kalendarzowym powyżej 4 **Godzin roboczych** będzie uznawany za naruszenie zobowiązań wynikających z Umowy SLA.”

Mając na uwadze, że pojęcie „godzin roboczych” dotyczy bardzo istotnych kwestii w ramach realizacji przedmiotu Umowy należy to pojęcie zdefiniować. Wykonawca proponuje aby definicja pojęcia „godziny robocze” brzmiała w następujący sposób:

**„Godzina Robocza** – kolejne 60 minut zawierające się w czasie Dnia Roboczego;”

**Odpowiedź na pytanie nr 2:**

Zamawiający wyraża zgodę na zdefiniowanie pojęcia „Godzina Robocza”.

Wobec powyższego, Zamawiający w załączniku nr 7 do SWZ - w **§ 1 DEFINICJE** dodaje następujące postanowienie:

**„Godzina Robocza** – kolejne 60 minut zawierające się w czasie Dnia Roboczego”.

**Pytanie nr 3:**

**„Czy Zamawiający ujednolici w treści Umowy sposób wykorzystywania pojęcia „godzin”?**

Oprócz wskazanych w pytaniu nr 2 problemów dotyczących pojęcia „godziny robocze” w projekcie Umowy pojawia się termin „godziny”. Przykładowo ma to miejsce w treści:

1) § 4 ust. 2 Umowy:

„2. Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązania każdego Błędu Przedwdrożeniowego zgłoszonego przez Zamawiającego, nie później niż w czasie 48 **godzin** od otrzymania zgłoszenia od Zamawiającego w Systemie obsługi zgłoszeń.”

2) § 7 ust. 13 Umowy:

„13. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia:  
błędu krytycznego w czasie 6 godzin roboczych,  
błędu zwykłego w czasie 8 godzin roboczych,  
błędu o niskiej krytyczności w czasie 24 godzin.  
(...)”

Jak w powyższych przypadkach należy interpretować pojęcie „godzin”? Jak pojęcie to ma się do wykorzystywanego w Umowie pojęcia „godzin roboczych”?

Wykonawca proponuje aby w powyższych przypadkach posługiwać się zdefiniowanym na potrzeby Umowy pojęciem „Godzin Roboczych”.

### **Odpowiedź na pytanie nr 3:**

Zamawiający informuje, że pojęcie „godzin” jest tożsame ze zdefiniowanym w załączniku nr 7 do SWZ (umowa na usługę utrzymania i rozwoju www) w **§ 1 Definicje** pojęciem „**Godzina Robocza**”.

### **Pytanie nr 4:**

**„Czy Zamawiający ujednotyli w treści Umowy zapisy dotyczące czasu przyjmowania zgłoszeń?”**

W treści Umowy pojawiają się regulacje dotyczące czasu przyjmowania zgłoszeń:

1) § 7 ust. 12 Umowy:

„12. Zamawiający ma prawo do Zgłaszania Błędu w godzinach 7:00 – 18:00, w dni robocze, od poniedziałku do piątku. Wykonawca w czasie 2 godziny roboczych potwierdza przyjęcie Zgłoszenia.”

2) ust. 1 w załączniku nr 6 Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju

(...)

Zarządzanie błędami realizowane jest z wykorzystaniem narzędzia Zamawiającego. Błędy zgłaszają uprawnienie do tego Pracownicy Zamawiającego.

Błędy, awarie, problemy techniczne będą zgłaszane w godzinach 08.00-16.00 w dni robocze – poniedziałek – piątek.”

W ocenie Wykonawcy zapisy te stoją w sprzeczności. Należy je ujednotlić. Wykonawca proponuje aby zgłoszenie dokonywane były w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00.

### **Odpowiedź na pytanie nr 4:**

Zamawiający informuje, że **dokonuje zmiany zapisu** w załączniku nr 7 do SWZ, zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 1 powyżej.

Ponadto, Zamawiający dokonuje zmiany zapisu w załączniku nr 6 **Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju**:

było:

#### **„1. Zarządzanie procesem rozwiązywania błędów**

Zarządzanie błędami realizowane jest z wykorzystaniem narzędzia Zamawiającego. Błędy zgłaszają uprawnienie do tego Pracownicy Zamawiającego.

Błędy, awarie, problemy techniczne będą zgłaszane w godzinach 08.00-16.00 w dni robocze – poniedziałek – piątek.”

**jest:**

#### **„1. Zarządzanie procesem rozwiązywania błędów**



**Zarządzanie błędami realizowane jest z wykorzystaniem narzędzia Zamawiającego. Błędy zgłaszają uprawnieni do tego Pracownicy Zamawiającego.**

**Błędy, awarie, problemy techniczne będą zgłaszane w godzinach 08.00-16.00 w Dni Robocze”.**

**Pytanie nr 5:**

**„Czy Zamawiający doprecyzuje określone w treści załącznika nr 6 do Umowy Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju terminy usunięcia błędów?**

W treści ust. 1 załącznika nr 6 do Umowy Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju (tabela) Zamawiający określił czas usunięcia błędów:

Priorytet błędu	Czas usunięcia
Krytyczny	6h
Zwykły	10h
Niski	24h

W powyższej tabeli czas został określony w następujący sposób: „6h”, „10 h” i „24 h”. Jak należy interpretować powyższe określenie czasu?

Wykonawca proponuje aby w powyższej regulacji wykorzystać zdefiniowane wcześniej pojęcie „Godzin Roboczych”, zgodnie z propozycją zawartą w Pytaniu nr 2.

**Odpowiedź na pytanie nr 5:**

Zamawiający informuje, że **dokonuje zmiany zapisu** w treści załącznika nr 6 Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju:

było:

**„1. Zarządzanie procesem rozwiązywania błędów**

Zarządzanie błędami realizowane jest z wykorzystaniem narzędzia Zamawiającego. Błędy zgłaszają uprawnienie do tego Pracownicy Zamawiającego.

Błędy, awarie, problemy techniczne będą zgłaszane w godzinach 08.00-16.00 w dni robocze – poniedziałek – piątek.

Czas reakcji Wykonawcy na podjęcie błędu, awarii, problemu technicznego do wyjaśnienia to 2 godziny robocze. Przez czas reakcji rozumie się potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i podjęcie działań zmierzających do usunięcia błędu, awarii, problemu technicznego.

Gwarantowany czas usunięcia błędu, awarii, problemu technicznego:

Priorytet błędu	Czas usunięcia
Krytyczny	6h
Zwykły	10h
Niski	24h

Przez usunięcie błędu, awarii, błędu technicznego rozumie się przywrócenie działania Systemu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

W przypadku braku możliwości naprawy błędu, awarii, problemu technicznego w uzgodnionym czasie, Wykonawca proponuje Zamawiającemu rozwiązanie zastępcze zapewniające ciągłość procesów biznesowych Zamawiającego”.

**jest:**

**„1. Zarządzanie procesem rozwiązywania błędów**

**Zarządzanie błędami realizowane jest z wykorzystaniem narzędzia Zamawiającego. Błędy zgłaszają uprawnieni do tego Pracownicy Zamawiającego.**



**Błędy, awarie, problemy techniczne będą zgłaszane w godzinach 08.00-16.00 w Dni Robocze.**

**Czas Reakcji Wykonawcy na podjęcie błędu, awarii, problemu technicznego do wyjaśnienia to 2 Godziny Robocze. Przez Czas Reakcji rozumie się czas pomiędzy dokonaniem zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego a potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę i podjęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia Błędu.**

**Gwarantowany Czas Naprawy błędu, awarii, problemu technicznego:**

Priorytet błędu	Czas Naprawy
Krytyczny	6 Godzin Roboczych
Zwykły	10 Godzin Roboczych
Niski	24 Godziny Robocze

**Przez usunięcie błędu, awarii, błędu technicznego rozumie się przywrócenie działania Systemu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.**

**W przypadku braku możliwości naprawy błędu, awarii, problemu technicznego w uzgodnionym czasie, Wykonawca proponuje Zamawiającemu rozwiązanie zastępcze zapewniające ciągłość procesów biznesowych Zamawiającego”.**

**Pytanie nr 6:**

**„Czy Zamawiający wyraża zgodę na zdefiniowane na potrzeby projektu Umowy pojęcia „Czas Naprawy”?**

W treści Umowy pojawiają się regulacje wykorzystujące pojęcie „Czas Naprawy”:

1) § 7 ust. 7 Umowy:

„7. W przypadku wystąpienia Błędu, Wykonawca zobowiązany jest do trwałego usunięcia jego przyczyny w Czasie Naprawy liczonym od chwili Zgłoszenia Błędu.

2) § 7 ust. 11 Umowy:

„11. Wykonawca niezwłocznie potwierdza fakt przyjęcia Zgłoszenia w systemie obsługi błędów lub formie pisemnej lub dokumentowej w przypadku użycia innego kanału komunikacji. Brak potwierdzenia przez Wykonawcę Zgłoszenia nie wstrzymuje upływu Czasu Reakcji i Czasu Naprawy.”

3) § 18 ust. 2 Umowy:

„2. W przypadku zwłoki w realizacji obowiązków wynikających z Usługi Utrzymania w stosunku do Czasu Reakcji lub Czasu Naprawy, CŁ będzie mogła żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości:

1) 2% wynagrodzenia określonego w §15 ust. 2 punkt a) za każdą godzinę przekroczenia Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dotyczącej każdego Błędu Krytycznego;

2) 1% wynagrodzenia określonego w §15 ust. 2 punkt a) za każdy dzień przekroczenia Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dotyczącej każdego Błędu Zwykłego;

3) 0,5% wynagrodzenia określonego w §15 ust. 2 punkt a) za każdy dzień przekroczenia Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dotyczącej każdego Błędu Niskiej Krytyczności.”

Dodatkowo w treści ust. 1 załącznika nr 6 do Umowy Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju pojawia się termin „Czas usunięcia”:

„(...)

Gwarantowany czas usunięcia błędu, awarii, problemu technicznego:

Priorytet błędu	Czas usunięcia
Krytyczny	6h
Zwykły	10h
Niski	24h

(...)”



W opinii Wykonawcy należy:

- 1) usunąć z treści Umowy pojęcie „Czas usunięcia” (ust. 1 załącznika nr 6 do Umowy Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju) i zastąpić je pojęciem „Czas Naprawy”;
- 2) zdefiniować na potrzeby Umowy pojęcie „Czas Naprawy” i umieścić to pojęcie w treści § 1 Definicje. Wykonawca proponuje aby pojęcie „Czas Naprawy” zdefiniowane było w następujący sposób:  
„Czas Naprawy – czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia Błędu przez Wykonawcę a przekazaniem Zamawiającemu rozwiązania Błędu przywracającego funkcjonalność Systemu.”

#### **Odpowiedź na pytanie nr 6:**

Zamawiający informuje, że **dokonuje zmiany zapisu** w treści załącznika nr 6 do Umowy - Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju, zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 5 powyżej.

Jednocześnie Zamawiający wyraża zgodę na zdefiniowanie pojęcia „Czas Naprawy”.

Wobec powyższego, Zamawiający w załączniku nr 7 do SWZ - w **§ 1 DEFINICJE** dodaje następujące postanowienie:

**„Czas Naprawy** - czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia Błędu przez Wykonawcę a przekazaniem Zamawiającemu rozwiązania Błędu przywracającego funkcjonalność Systemu.”

#### **Pytanie nr 7:**

**„Czy Zamawiający wyraża zgodę na zdefiniowane na potrzeby projektu Umowy pojęcia „Czas Reakcji”?**

W treści Umowy pojawiają się regulacje wykorzystujące pojęcie „Czas Reakcji”:

- 1) § 7 ust. 11 Umowy:

„11. Wykonawca niezwłocznie potwierdza fakt przyjęcia Zgłoszenia w systemie obsługi błędów lub formie pisemnej lub dokumentowej w przypadku użycia innego kanału komunikacji. Brak potwierdzenia przez Wykonawcę Zgłoszenia nie wstrzymuje upływu Czasu Reakcji i Czasu Naprawy.”

- 2) § 18 ust. 2 Umowy:

„2. W przypadku zwłoki w realizacji obowiązków wynikających z Usługi Utrzymania w stosunku do Czasu Reakcji lub Czasu Naprawy, Cł będzie mogła żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości:

- 1) 2% wynagrodzenia określonego w §15 ust. 2 punkt a) za każdą godzinę przekroczenia Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dotyczącej każdego Błędu Krytycznego;
- 2) 1% wynagrodzenia określonego w §15 ust. 2 punkt a) za każdy dzień przekroczenia Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dotyczącej każdego Błędu Zwykłego;
- 3) 0,5% wynagrodzenia określonego w §15 ust. 2 punkt a) za każdy dzień przekroczenia Czasu Reakcji, Czasu Naprawy dotyczącej każdego Błędu Niskiej Krytyczności.”.

- 3) ust. 1 w załączniku nr 6 do Umowy Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju

„(...)

Czas reakcji Wykonawcy na podjęcie błędu, awarii, problemu technicznego do wyjaśnienia to

2 godziny robocze. Przez czas reakcji rozumie się potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia i podjęcie działań zmierzających do usunięcia błędu, awarii, problemu technicznego.

(...)”.

Z wyżej przytoczonych regulacji nie wynika jasna definicja pojęcia „Czasu Reakcji”.

Z uwagi na to, że pojęcie to wiąże się z istotnymi zagadnieniami realizacji przedmiotu



Umowy koniecznym wydaje się zdefiniowanie tego pojęcia i umieszczenie go w treści § 1 Definicje.

Wykonawca proponuje aby pojęcie „Czas Reakcji” zdefiniowane było w następujący sposób:

„Czas Reakcji - czas pomiędzy dokonaniem zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego a potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę i podjęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia Błędu. Czas Reakcji nie może być dłuższy niż dwie Godziny Robocze.”

Jednocześnie, po zdefiniowaniu pojęcia „Czas Reakcji” należy zmienić treść ust. 1 w załączniku nr 6 do Umowy Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju eliminując zapisy zbędne z uwagi na przyjętą definicję.

**Odpowiedź na pytanie nr 7:**

Zamawiający wyraża zgodę na zdefiniowanie pojęcia „Czas Reakcji”.

Wobec powyższego, Zamawiający w załączniku nr 7 do SWZ - w § 1 DEFINICJE  **dodaje następujące postanowienie:**

„**Czas Reakcji** - czas pomiędzy dokonaniem zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego a potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę i podjęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia Błędu. Czas Reakcji nie może być dłuższy niż dwie Godziny Robocze.”

Jednocześnie, Zamawiający informuje, że **dokonuje zmiany zapisu** w treści załącznika nr 6 do Umowy - Zakres Usługi Utrzymania i Rozwoju, zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 5 powyżej.

Zamawiający jednocześnie informuje, iż termin składania ofert wyznaczony na **7 grudnia 2023 r.** do godz.: 11:00 **pozostaje bez zmian.**

*Załączniki:*

*załącznik nr 1 –Opis przedmiotu zamówienia 2.0.;*

*załącznik nr 2 – Projektowane postanowienia umowy 2.0.*

*Z poważaniem*

**Dyrektor Generalny  
Centrum Łukasiewicz  
dr Tomasz Bzukała**

*/podpisano elektronicznie/*

