



Warszawa, dnia 20.02.2019 r.

Znak sprawy: WZP/WI/U-332-9/19

**Uczestnicy postępowania o udzielenie
zamówienia publicznego**

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „Świadczenie gwarancji serwisu i wsparcia technicznego dla systemu telekomunikacyjnego i infolinii” (nr sprawy: WZP/WI/U-332-9/19)

W związku z wniesionym zapytaniem do treści SIWZ obowiązującej w przedmiotowym postępowaniu, na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2018 r., poz. 1986; dalej ustawa P.z.p.), Zamawiający udziela poniższych odpowiedzi:

Pytanie nr 1:

Pytanie 1.

Umowa § 3 Prosimy o podanie informacji czy płatność, o której mowa w § 3 ust. 1 jest płatnością jednorazową?

Odpowiedź nr 2:

Płatność, o której mowa w § 3 ust. 1 Załącznika nr 3 do SIWZ – Projekt umowy (dalej Projekt umowy), jest płatnością jednorazową.

Pytanie nr 2:

Pytanie 2.

Umowa § 4 Prosimy o podanie informacji czy Wykonawca, który posługuje się do realizacji umowy podwykonawcami może im przekazać Informacje poufne?

Odpowiedź nr 2:

Postanowienia w zakresie podwykonawstwa zostały wskazane w § 5 Projektu umowy. Ponadto informacje dotyczące przekazywania m.in. informacji poufnych zostały wskazane w § 1 ust. 5, 6, 7, 11 Projektu umowy.

Pytanie nr 3:

Pytanie 3.

Umowa § 10 Prosimy o wprowadzenie postanowień o następującej treści „Łączna i całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, niezależnie od podstawy prawnej dochodzonego roszczenia, wynikająca z realizacji umowy lub mająca z nią związek (w tym z tytułu kar umownych) ograniczona jest do wartości netto umowy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści”. Przedmiotowa prośba uzasadniona jest coraz szerszą międzynarodową praktyką, w której standardem są klauzule ograniczające odpowiedzialność odszkodowawczą Wykonawcy, w kontekście coraz powszechniejszej zasady, że odpowiedzialność Wykonawcy nie powinna przekraczać określonej części wynagrodzenia umownego Wykonawcy (min. klauzule takie funkcjonują w umowach Banku Światowego, są rekomendowane przez UZP). Pragniemy zauważyć, że ograniczenie odpowiedzialności do konkretnej kwoty i do sytuacji, w których wystąpiła bezpośrednia strata Zamawiającego pozwoli na zaoferowanie znacznie niższej ceny, a wyznaczony pułap kar umownych i łącznej kwoty odpowiedzialności odszkodowawczej są i tak wystarczającym czynnikiem „motywuującym” Wykonawcę do należytego, w tym terminowego wykonania umowy.

Odpowiedź nr 3:

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikacje treści SIWZ w powyższym zakresie. W ocenie Zamawiającego, kara umowna ma na celu zmotywowanie Wykonawcy do rzetelnego wykonania przedmiotu zamówienia i absolutnie nie służy nieuzasadnionemu wzbogacaniu się Zamawiającego. Ponadto, uwzględnienie propozycji wskazanej w pytaniu mogłoby wykluczyć lub ograniczyć odpowiedzialność Wykonawcy w sytuacjach, w których szkoda Zamawiającego wystąpiłaby właśnie z winy Wykonawcy.

Pytanie nr 4:

Pytanie 4.

SOPZ ust. C pkt. 1 Prosimy o podanie maksymalnej ilości planowanych zmian architektury i konfiguracji systemu telekomunikacyjnego? Wykonawca wskazuje, iż informacje te są niezbędne do prawidłowego oszacowania oferty, gdzie cena ma postać wynagrodzenia ryczałtowego.

Odpowiedź nr 4:

Zamawiający przewiduje nie więcej niż 12 zmian architektury i konfiguracji systemu telekomunikacyjnego.



- Pytanie nr 5:** **Pytanie 5.**
SOPZ ust. C pkt. 3 pod pkt. 2 i 3 W związku z tym, iż obowiązkiem Wykonawcy jest przyjmowanie zgłoszeń w dni robocze od 08:00 – 16:00 prosimy o wyjaśnienie czy zgłoszenie, które wpłynie do Wykonawcy po godzinach pracy Zamawiającego lub w weekend, czas naprawy (czas reakcji) będzie liczony od następnego dnia roboczego? Jeśli nie to prosimy o podanie informacji czy Zamawiający udostępni miejsce instalacji poza godzinami pracy Zamawiającego?
- Odpowiedź nr 5:** Zamawiający będzie dokonywał zgłoszeń w godzinach pracy Zamawiającego, tj. od 08:00 do 16:00. Czas liczony będzie od godziny wystąpienia zgłoszenia.
- Pytanie nr 6:** **Pytanie 6.**
SOPZ ust. C pkt. 3 pod pkt. 3 W związku z wymaganiem Zamawiającego w zakresie wsparcia technicznego w stosunku do oprogramowania prosimy o podanie informacji czy w przypadku wystąpienia awarii, usterek, problemów technicznych w tym oprogramowaniu, które mogą zostać usunięte wyłącznie przez producenta (ograniczenia te wynikające z warunków licencyjnych) w takim przypadku postanowienia dotyczące czasu naprawy (czasu reakcji) oraz kar umownych z tego tytułu nie będą miały zastosowania? Wykonawca nie ma prawa dokonać naprawy (np. zmian w kodzie źródłowym) a jedynie przekazać takie zgłoszenie do producenta, który to dokonuje naprawy poprzez aktualizacje (patche itd.) a ich termin wykonania nie jest gwarantowany przez żadnego producenta.
- Odpowiedź nr 6:** Naprawa oprogramowania, czyli np. zmiany w kodzie źródłowym, nie jest przedmiotem niniejszego postępowania. Niemniej jednak Wykonawca musi wziąć pod uwagę sytuacje, w których w związku ze zmianami lub aktualizacjami konfiguracji lub oprogramowania mogą wystąpić jakiegokolwiek awarie, usterki lub problemy techniczne. W tego typu sytuacjach Wykonawca zobowiązany będzie do bezzwłocznego przywrócenia stanu sprzed awarii, usterki, problemu technicznego.
- Pytanie nr 7:** **Pytanie 7.**
SOPZ ust. C pkt. 5 Prosimy o podanie maksymalnej ilości planowanych zmian konfiguracji systemu telekomunikacyjnego? Wykonawca wskazuje, iż informacje te są niezbędne do prawidłowego oszacowania oferty, gdzie cena ma postać wynagrodzenia ryczałtowego.
- Odpowiedź nr 7:** Zamawiający przewiduje nie więcej niż 12 zmian architektury i konfiguracji systemu telekomunikacyjnego.
- Pytanie nr 8:** **Pytanie 8.**
SOPZ ust. C pkt. 6 Prosimy o podanie informacji czy zapowiedzi głosowe mają być wyłącznie w języku polskim?
- Odpowiedź nr 8:** Zapowiedzi głosowe mają być wyłącznie w języku polskim.
- Pytanie nr 9:** **Pytanie 9.**
SOPZ ust. C pkt. 8 Prosimy o podanie maksymalnej ilości asysty technicznej? Wykonawca wskazuje, iż informacje te są niezbędne do prawidłowego oszacowania oferty, gdzie cena ma postać wynagrodzenia ryczałtowego.
- Odpowiedź nr 9:** Zgodnie z wymaganiem wskazanym w ust. C pkt 8 Załącznika nr 2 do SWIZ – Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia Wykonawca ma obowiązek udzielić asysty technicznej w siedzibie Zamawiającego dwa razy w miesiącu (tj. 24 razy w trakcie realizacji umowy). W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do udzielania asysty technicznej w godzinach roboczych (08:00 – 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
- Pytanie nr 10:** **Pytanie 10.**
SOPZ ust. C pkt. 9 Prosimy o podanie maksymalnej ilości osób, które mają być objęte szkoleniami? Wykonawca wskazuje, iż informacje te są niezbędne do prawidłowego oszacowania oferty, gdzie cena ma postać wynagrodzenia ryczałtowego.
- Odpowiedź nr 10:** Zamawiający wymaga przeszkolenia 3 pracowników Zamawiającego.
- Pytanie nr 11:** **Pytanie 11.**
W odniesieniu do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Zał. Nr 4 do umowy głównej: § 1 pkt. 3 Prosimy o odwołanie do obowiązujących przepisów prawa: ust. Z dn. 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych D.Z. u. Z DN. 24 MAJA 2018R. POZ 1000.

- Odpowiedź nr 11:** Zamawiający dokonuje zmiany treści Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych. Zmieniony Załącznik otrzymuje nazwę Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych – zmodyfikowany.
Niezależnie od powyższego, Zamawiający wskazuje, że odwołanie się do art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych jest uzasadnione ze względu na treść art. 175 ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
Ponadto, bezpośrednio odwołanie się do ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych zostało wskazane w § 1 ust. 2 zmodyfikowanego Załącznika nr 3.4 do SIWZ.
- Patrz Zmiana nr 1 do SIWZ.**
- Pytanie nr 12:** **Pytanie 12.**
W odniesieniu do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Zał. Nr 4 do umowy głównej: § 1 pkt. 9 RODO precyzyjnie definiuje prawa i obowiązki Administratora i Procesora w procesie przetwarzania danych osobowych. Określenie celów i sposobów przetwarzania z definicji leży w kompetencji Administratora. Procesor, za swoje zaniechania lub nienależyte wykonanie umowy odpowiada jako Procesor na zasadach ogólnych. Czy można zatem usunąć lub zmodyfikować ten zapis, aby był zgodny?
- Odpowiedź nr 12:** Zamawiający dokonał zmiany treści Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych. Zmieniony Załącznik otrzymuje nazwę Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych – zmodyfikowany.
Jednocześnie Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikacje treści SIWZ w zakresie wskazanym przez Wykonawcę. W ocenie Zamawiającego w związku z treścią art. 28 ust. 10 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO), który w zakresie odpowiedzialności podmiotu przetwarzającego dane odsyła do art. 82, 83, 84 RODO, aktualny zapis jest zgodny z przywołanym rozporządzeniem.
- Pytanie nr 13:** **Pytanie 13.**
W odniesieniu do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Zał. Nr 4 do umowy głównej: § 4 pkt. 4 Zakres upoważnienia jest wskazany w umowie przez Administratora, czy można zatem zmodyfikować zapis na następującą treść: „Procesor zobowiązuje się również do tego, że zakres udzielanych upoważnień będzie zgodny ze wskazaniami Administratora”?
- Odpowiedź nr 13:** Zamawiający dokonał zmiany treści Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych. Zmieniony Załącznik otrzymuje nazwę Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych – zmodyfikowany. Wskazany wyżej zapis nie występuje w zmodyfikowanym załączniku.
- Pytanie nr 14:** **Pytanie 14.**
W odniesieniu do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Zał. Nr 4 do umowy głównej: § 10 pkt. 1 Mając na uwadze zakres informacji wymaganych przy zgłoszeniu ewentualnego naruszenia w tym opis możliwych konsekwencji i środków zapobiegawczych, czy można by wydłużyć czas na zgłoszenie naruszenia do co najmniej 48h?
- Odpowiedź nr 14:** Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikacje treści SIWZ w zakresie wskazanym przez Wykonawcę.
- Pytanie nr 15:** **Pytanie 15.**
SOPZ ust. C pkt 3. Czy w przypadku wystąpienia błędu systemowego oprogramowania, czyli błędu, który może usunąć jedynie producent, Zamawiający dopuszcza ustalenie czasu naprawy problemu technicznego jako dłuższy niż 30 dni?
- Odpowiedź nr 15:** Naprawa oprogramowania, czyli np. wystąpienie błędu systemowego, który może usunąć jedynie producent, nie jest przedmiotem niniejszego postępowania. Niemniej jednak Wykonawca musi wziąć pod uwagę sytuacje, w których w związku ze zmianami lub aktualizacjami konfiguracji lub oprogramowania mogą wystąpić jakiegokolwiek awarie, usterki lub problemy techniczne. W tego typu sytuacjach Wykonawca zobowiązany będzie do bezzwłocznego przywrócenia stanu sprzed awarii, usterki, problemu technicznego.

- Pytanie nr 16:** **Pytanie 16.**
SOPZ ust. C pkt 4. Zamawiający oczekuje wykonywania aktualizacji oprogramowania systemu telekomunikacyjnego. Prosimy o potwierdzenie czy Zamawiający będzie dysponował kontraktami serwisowymi producenta w okresie wsparcia technicznego, czy też koszt wykupienia kontraktów serwisowych powinien zostać ujęty w ofercie? W takim wypadku prosimy o przesłanie listy numerów seryjnych, numerów pak licencji w celu wyceny kontraktów serwisowych dla urządzeń i oprogramowania. Czy jako aktualizację zamawiający rozumie major upgrade tj. aktualizację wersji głównych? Jeśli tak, to, ile razy w ciągu roku ma zostać dokonana taka aktualizacja? Jeśli nie to prosimy o potwierdzenie, iż aktualizacja ma dotyczyć wyłącznie instalacji poprawek, aktualizacji w ramach posiadanej wersji systemu.
- Odpowiedź nr 16:** Aktualizacja ma dotyczyć instalacji poprawek i aktualizacji w ramach posiadanej wersji systemu. Posiadane przez Zamawiającego kontrakty serwisowe obowiązują do dnia 01.03.2019 r. Wykonawca musi uwzględnić w cenie oferty wartość kontraktu serwisowego na cały okres realizacji zamówienia. Zamawiający planuje podać informacje dotyczące list numerów seryjnych, itp. Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza przez zawarciem umowy.
- Pytanie nr 17:** **Pytanie 17.**
SOPZ ust. C pkt 4. Czy zamawiający oczekuje aktualizacji systemu w oknach serwisowych? Jeśli tak to prosimy o określenie, ile okien serwisowych w roku będzie dostępnych i w jakich terminach?
- Odpowiedź nr 17:** Liczba okien serwisowych będzie zależna od ilości aktualizacji i poprawek możliwych do zainstalowania. W chwili obecnej niemożliwe jest określenie terminów i liczby takich okien. Każdorazowo terminy okien serwisowych będą ustalone w uzgodnieniu z Wykonawcą.
- Pytanie nr 18:** **Pytanie 18.**
SOPZ ust c. pkt 2. Czy Zamawiający dysponuje aktualnie systemem monitoringu? Jaki to jest system i w jaki sposób funkcjonuje i jakie parametry systemu monitoruje (np. Dostępność)? Co Zamawiający rozumie poprzez brak elektronicznego kontaktu z zamawiającym?
- Odpowiedź nr 18:** Posiadany przez Zamawiającego system monitoringu jeden raz na dobę zgłasza drogą mailową dostępność wszystkich usług oraz w przypadku jakiegokolwiek awarii, usterki czy innej niesprawności systemu telekomunikacyjnego informuje o tym fakcie drogą mailową administratorów Zamawiającego oraz Wykonawcę. Brak elektronicznego kontaktu z Wykonawcą może być spowodowany np. awarią sieci IP lub innymi czynnikami umożliwiającymi taki kontakt.
- Pytanie nr 19:** **Pytanie 19.**
SOPZ ust c. pkt 6. Prosimy o potwierdzenie, iż Zamawiający będzie ponosił koszty nagrania zapowiedzi głosowych na podstawie odrębnych zleceń? Jeżeli nie to prosimy wskazać jaka będzie maksymalna długość zapowiedzi
- Odpowiedź nr 19:** Koszty nagrań zapowiedzi głosowych musi zostać uwzględniony w ofercie Wykonawcy. Zamawiający w chwili obecnej nie ma możliwości określenia maksymalnej długości takich nagrań, jednak w ocenie Zamawiającego należy przyjąć, że w przypadku zmiany, długości nowych nagrań nie będą się różnić od aktualnych o więcej niż 50%.
- Pytanie nr 20:** **Pytanie 20.**
SOPZ ust c. pkt 7 Jakie podsystemy wchodzi w skład systemu telekomunikacyjnego Zamawiającego - prosimy o uszczegółowienie i prosimy o potwierdzenie, iż backup ma obejmować dane konfiguracyjne bez danych osobowych, plików multimedialnych, zapowiedzi głosowych.
- Odpowiedź nr 20:** Zamawiający posiada podsystemy wchodzące w skład Cisco BE6K, a backup to standardowy backup generowany przez system BE6K.

Niniejsze odpowiedzi zostaną niezwłocznie doręczone Wykonawcom, którzy otrzymali SIWZ w formie papierowej oraz zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego. Udzielone wyjaśnienia zostaną dołączone do SIWZ i będą stanowiły jej integralną część.

Zgodnie z art. 38 ust. 4 w związku z art. 38 ust. 4a pkt 1 ustawy P.z.p., Zamawiający zmienia zapisy SIWZ następujący sposób:

Zmiana nr 1 do SIWZ Zamawiający dokonuje zmiany treści Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych. Zmieniony Załącznik otrzymuje nazwę Załącznika nr 3.4 do SIWZ – Powierzenie danych osobowych – zmodyfikowany

Zmiana nr 2 do SIWZ Zmianie ulega treść pkt 23.1 SIWZ, który otrzymuje nowe następujące brzmienie:
„Miejscem składania ofert jest Biuro Podawcze Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych ul. Jagiellońska 74, 03-301 Warszawa, parter. Terminem składania ofert jest dzień 26.02.2019 r., do godziny 12:00”

Zmiana nr 3 do SIWZ Zmianie ulega treść pkt 23.3 SIWZ, który otrzymuje nowe następujące brzmienie:

**„Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych
03-301 Warszawa, ul. Jagiellońska 74
BIURO PODAWCZE**

OFERTA NA PRZETARG NIEOGRANICZONY na

**Świadczenie gwarancji, serwisu i wsparcia technicznego
dla systemu telekomunikacyjnego i infolini**

Nr sprawy: WZP/WI/U-332-9/19

Nie otwierać przed dniem 26.02.2019 r., przed godz. 12.30”

Ponadto oferty powinny się opatrzyć pieczęcią firmową Wykonawcy (wraz z adresem i nr telefonu), a także zapieczętować w sposób gwarantujący zachowanie w poufności jej treści oraz zabezpieczyć jej nienaruszalność do terminu otwarcia ofert”

Zmiana nr 4 do SIWZ Zmianie ulega treść pkt 23.6 SIWZ, który otrzymuje nowe następujące brzmienie:

„Miejscem otwarcia ofert jest Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych, ul. Jagiellońska 74, 03-301 Warszawa, pokój nr 240, II piętro. Terminem otwarcia ofert jest dzień 26.02.2019 r., godzina 12:30”

Pozostałe zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

Dokonane modyfikacje (w zakresie wskazanym w Ogłoszeniu o zamówieniu) zostaną opublikowane w Biuletynie Zamówień Publicznych w formie Ogłoszenia o zmianie ogłoszenia, wszystkie modyfikacje zostaną również przekazane niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którzy otrzymali SIWZ w formie papierowej oraz zamieszone na stronie internetowej Zamawiającego.

z up. p.  MJWPU
Kierownik Wydziału Zamówień Publicznych

Michał Kosior

(podpis Kierownika Zamawiającego
lub osoby upoważnionej)

Sprawę prowadzi:
Michał Kosior
tel. 22 542 20 92
fax. 22 698 31 44/57
email: m.kosior@mazowia.eu