

Sokółka, dnia 30 października 2024 roku

DYREKTOR SĄDU REJONOWEGO

W SOKÓŁCE

ul. Piłsudskiego 7

16-100 Sokółka

<http://www.sokolka.sr.gov.pl>

e-mail: sekretariat@sokolka.sr.gov.pl

tel. (85) 711 41 29 wew.306

Nr postępowania: A.262.13.2024

Uczestnicy postępowania

Odpowiedzi na pytania wykonawcy

Dotyczy zapytania ofertowego w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Zakup usługi Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta, Modułu Rezerwacji, Modułu Chatbox, kolejkovanie wizyt na rzecz Sądu Rejonowego w Sokółce ”.

W nawiązaniu do prowadzonego postępowania ofertowego na „Zakup usługi Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta, Modułu Rezerwacji, Modułu Chatbox, kolejkovanie wizyt na rzecz Sądu Rejonowego w Sokółce ” nr postępowania A. 262.13.2024 przedstawiam pytania, które wpłynęły w niniejszym postępowaniu, wraz z odpowiedziami:

Pytanie nr 1 dotyczy wzoru umowy § 2.7. „Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ, na jakość, termin bądź zakres wykonywania przedmiotu Umowy. Nieprzekazanie takich informacji w wypadku, gdy Wykonawca o takich zagrożeniach wie lub przy uwzględnieniu wymaganej Umową staranności, powinien wiedzieć, powoduje, że wszelkie koszty i dodatkowe czynności związane z konsekwencją danego zdarzenia obciążają Wykonawcę. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego informowania w formie pisemnej Zamawiającego o przebiegu realizacji Umowy na dodatkowe pisemne żądanie Zamawiającego.

Ze względu na dużą ogólność powyższego zapisu proszę o zgodę na jego usunięcie.

Odpowiedź: *Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie treści. Zamawiający modyfikuje zapis wprowadzając **uszczegółowienie** do wzoru umowy w § 2.7 nadając mu brzmienie: „Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o zidentyfikowanych zagrożeniach związanych z prawidłowym wykonaniem przedmiotu Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ, na jakość, termin bądź zakres wykonywania przedmiotu Umowy. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do informowania w formie pisemnej o przebiegu realizacji Umowy na dodatkowe pisemne żądanie Zamawiającego.”*

Pytanie nr 2 dotyczy wzoru umowy § 2.8. „Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za mienie Wykonawcy, zgromadzone na terenie siedziby Zamawiającego.”

W związku z tym, że Zamawiający zawarł jednocześnie zapis w § 2.9.6), gdzie zapewnia pomieszczenie chronione przed dostępem osób z zewnątrz, gdzie Wykonawca może zostawić swój sprzęt to prosimy o modyfikację zapisu w §2.8 na:

„Zamawiający nie ponosi w okresie wdrożenia usługi odpowiedzialności za mienie Wykonawcy, zgromadzone na terenie siedziby Zamawiającego, pozostawione w miejscu ogólnodostępnym.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na zmodyfikowanie zapisu w § 2 pkt. 8 wzoru umowy, nadając mu w brzmieniu :

„Zamawiający nie ponosi w okresie wdrożenia usługi odpowiedzialności za mienie Wykonawcy, zgromadzone na terenie siedziby Zamawiającego i pozostawione w miejscu ogólnodostępnym.

Pytanie nr 3 dotyczy wzoru umowy § 2.9.3) „Zamawiający zobowiązany jest w szczególności do:

3) udostępnienia i zapewnienia Wykonawcy możliwości wstępu do budynków i pomieszczeń w celu wykonania przedmiotu Umowy w godzinach 07:30-15:30 w dni robocze. Poza tymi godzinami oraz w dni ustawowo wolne, Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do urządzeń i oprogramowania niezbędnych jego zdaniem do wykonywania przedmiotu Umowy”

Ze względu na konieczność wiercenia w ścianach, odłączenia na chwilę infrastruktury telefonicznej sądu, co powoduje uciążliwość pracy innych pracowników sądu proponujemy rozważenia modyfikacji zapisu na:

„Zamawiający zobowiązany jest w szczególności do:

3) udostępnienia i zapewnienia Wykonawcy możliwości wstępu do budynków i pomieszczeń w celu wykonania przedmiotu Umowy w dni robocze. W dni ustawowo wolne, Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do urządzeń i oprogramowania niezbędnych jego zdaniem do wykonywania przedmiotu Umowy”

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na zmodyfikowanie zapisu w § 2 pkt. 9 pkt. 3 wzoru umowy, nadając mu w brzmieniu :

„Zamawiający zobowiązany jest w szczególności do:

3) udostępnienia i zapewnienia Wykonawcy możliwości wstępu do budynków i pomieszczeń w celu wykonania przedmiotu Umowy w godzinach 07:30-15:30 w dni robocze. W dni ustawowo wolne, Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do urządzeń i oprogramowania niezbędnych jego zdaniem do wykonywania przedmiotu Umowy. Jeśli Wykonawca przewiduje prowadzenie prac montażowych stwarzających uciążliwość w normalnym funkcjonowaniu instytucji publicznej, dopuszcza się prowadzenie prac po godzinach urzędowania i w dni wolne po uzyskaniu uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego.”

Pytanie nr 4 dotyczy wzoru umowy W zakresie obsługi zgłoszeń/reklamacji ze względu na ograniczenia techniczne systemu obsługi zgłoszeń i przyjętych procedur:

- a. §2.10.1) „Wykonawca umożliwi zgłaszanie reklamacji w godzinach 7:30 – 15:30 w dni robocze, (tj. z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy) pod numerem telefonu lub adresem e-mail:”

Prosimy o zmianę godzin zgłoszeń reklamacji na 8:00-16:00.

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza powyższe rozwiązanie

- b. §2.10.3) „każde zgłoszenie będzie rejestrowane i potwierdzane pocztą elektroniczną na adres przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w § 5 ust. 1 Umowy”.

Proszę o dopisanie: „...pod warunkiem dokonania zgłoszenia z tego adresu e-mail.”

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie § 5 pkt. 1 wzoru umowy o zapis: „każde zgłoszenie będzie rejestrowane i potwierdzane pocztą elektroniczną na adres e-mail (odpowiedź zwrotna) lub na adres przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w § 5 ust. 1 Umowy pod warunkiem dokonania zgłoszenia z tego adresu e-mail.”

- c. „Zamknięcie reklamacji, realizowane będzie przez przesłanie na adres przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w § 5 ust. 1 Umowy informacji o zakończeniu prac serwisowych, objętych zgłoszeniem reklamacyjnym”

Proszę o dopisanie: „...pod warunkiem dokonania zgłoszenia z tego adresu e-mail.”

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na uzupełnienie § 5 pkt. 1 wzoru umowy o zapis: „Zamknięcie reklamacji, realizowane będzie przez przesłanie na adres e-mail (odpowiedź zwrotna) lub na adres przedstawiciela Zamawiającego wskazanego w § 5 ust. 1 Umowy, informacji o zakończeniu prac serwisowych, objętych zgłoszeniem reklamacyjnym pod warunkiem dokonania zgłoszenia z tego adresu e-mail.”

- d. §2.10.4) „czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę wynosi 4 godziny od zgłoszenia. Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane poza godzinami, o których mowa w pkt. 1), przyjmuje się, że zostało dokonane o godzinie 7:30 najbliższego dnia roboczego;

Proszę o zmianę na:

„czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę wynosi 6 godziny od zgłoszenia. Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane poza godzinami, o których mowa w pkt. 1), przyjmuje się, że zostało dokonane o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego;”

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza powyższe rozwiązanie.

- e. §2.10.5) „Czas zamknięcia zgłoszenia, rozumiany jako przesłanie Zamawiającemu informacji o realizacji przedmiotu zgłoszenia pocztą elektroniczną lub telefonicznie, wynosi:

- a) dla zgłoszeń o awarii dokonanych w dni robocze tj. od poniedziałku do czwartku w godzinach od 7:30 do 15:30 – 24 godziny od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii;
- b) dla zgłoszeń o awarii dokonanych w piątki lub inne dni robocze przed dniami wolnymi od pracy - do godz. 14:00 w najbliższym dniu roboczym;
- c) dla zgłoszeń dotyczących wsparcia technicznego do 5 dni roboczych.”

Proszę o następujące zmiany:

„Czas zamknięcia zgłoszenia, rozumiany jako przestanie Zamawiającemu informacji o realizacji przedmiotu zgłoszenia pocztą elektroniczną lub telefonicznie, wynosi:

- a) dla zgłoszeń o awarii dokonanych w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 – 2 dni robocze od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii;
- b) dla zgłoszeń o błędzie dokonanych w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 – 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia błędu;
- c) dla zgłoszeń o usterce dokonanych w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 – 10 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia usterki;”

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza powyższe rozwiązanie § 2.10.5 w punktach a , b , c oraz wprowadza dodatkowe zmiany:

„Czas zamknięcia zgłoszenia, rozumiany jako przestanie Zamawiającemu informacji o realizacji przedmiotu zgłoszenia pocztą elektroniczną lub telefonicznie, wynosi:

- a) dla zgłoszeń o awarii dokonanych w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 – 2 dni robocze od momentu przyjęcia zgłoszenia awarii. Przez awarię rozumie się problemy krytyczne, uniemożliwiające użytkowanie całego systemu lub istotnych dla użytkownika funkcji, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;**
- b) dla zgłoszeń o błędzie dokonanych w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 – 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia błędu. Poprzez błąd rozumie się problemy ważne, utrudniające pracę ale nie blokujące możliwości użytkowania systemu, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;**
- c) dla zgłoszeń o usterce dokonanych w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 – 7 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia usterki. Przez usterkę rozumie się zdarzenia nie mające bezpośredniego wpływu na wydajność systemu i których skorygowanie można zaplanować.”**

Pytanie nr 5 dotyczy wzoru umowy : Proszę o usunięcie § 6. W §3 wspomniano, że odbiór wdrożenia związany jest z podpisaniem przez Strony Protokołu odbioru. Comiesięczne protokoły wydają się niepotrzebne ze względu na zabezpieczenie Zamawiającego karami umownymi. Protokoły powodują dodatkową „papierologię” i pochłaniają czas a nie wnoszą nic nowego w działania Stron. Jeśli wyrażą Państwo zgodę na usunięcie § 6 to należy także usunąć zapis w §2.9.17), który się do niego odnosi. Oprócz tego w §4.2 należy usunąć słowa: „...na podstawie protokołu określonego w § 6 ust. 2 Umowy bez uwag.”

Odpowiedź: Zamawiający **nie dopuszcza powyższego rozwiązania. W przypadku, gdy system nie będzie działał prawidłowo i zgłoszone błędy pozostaną nierozwiązane po**

upływie dopuszczalnego terminu do ich usunięcia, to Sąd zastrzega sobie prawo do wstrzymania płatności miesięcznych faktur do czasu ich rozwiązania .

Pytanie nr 6 dotyczy wzoru umowy §7.3 – „Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w przypadku nie świadczenia, co najmniej jednej z usług wymienionych w § 1 ust. 1 Umowy, za każdy dzień nie świadczenia usług w wysokości 0,15% kwoty brutto określonej w § 4 ust. 1 Umowy.”

Proszę o usunięcie powyższego zapisu, gdyż już w §7.7 jest zapis: „Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3,5% abonamentu miesięcznego za każdy dzień opóźnienia w usunięciu problemu zgłoszonego w ramach reklamacji” Zastosowanie tych dwóch zapisów powodowałoby nałożenie dwóch kar za ten sam okres niesprawności usługi.

Odpowiedź: Zamawiający **nie** dopuszcza powyższe rozwiązanie.

Pytanie nr 7. Wykonawca chciałby mieć możliwość pochwalenia się przed innymi sądami/firmami, ze korzystają Państwo z naszego rozwiązania oraz informowania o ewentualnych nowościach co zdarza się bardzo rzadko. Nie stosujemy także częstych telefonów, spamowania wiadomości mailowych. Proszę o wyrażenie zgody na umieszczenie w umowie zapisów marketingowych w poniższej formie.:

1. „Zamawiający wyraża zgodę na informowanie przez Wykonawcę firmy/instytucje/osoby trzecie o korzystaniu przez Zamawiającego z usługi ukazanej w przedmiocie Umowy.
2. Zamawiający wyraża zgodę na informowanie, za pomocą rozmów telefonicznych, i/lub wiadomości sms i/lub wiadomości email o ofercie Wykonawcy.
3. Zamawiający w dowolnym momencie może wycofać zgody zawarte w ust. 1 i 2 wysyłając e-mail informujący o tym na adres.....”

Odpowiedź: Zamawiający nie dopuszcza powyższego rozwiązania. Zamawiający wystawia referencje po zakończeniu przedmiotu umowy tj. rekomendację dla innych firm lub osób, które mogą rozważać współpracę z Państwem.

Pytanie nr 8 dotyczy wzoru umowy Dodatkowo dla jasności i przejrzystości zapisów w udostępnionym przez Państwa we wzorze wydaje się, że:

- a. W §2.9 pkt. 8), 9) i 10) powinny być podpunktami pkt. 7)
- b. W §2.9 pkt. 12) i 13) powinny być podpunktami pkt. 11)

Odpowiedź: Zamawiający akceptuje powyższe , dokonując zmiany zapisu w § 2.9 pkt. 8, 9, 10 wprowadzając zapis § 2.9 pkt 7 a), b), c) oraz dokonując zmiany zapisu w § 2.9 pkt. 12 , 13 wprowadzając zapis § 2.9 pkt 8 a) , b)
7) Na potrzeby wdrożenia, a następnie serwisowania przedmiotu Umowy, Zamawiający zapewni stały dostęp zdalny do maszyny wirtualnej zawierającej aplikacje dostarczone przez Wykonawcę oraz wszystkich pozostałych urządzeń wdrożonych w ramach systemu. Dostęp może być realizowany w formie:

- a) *ciągłej (Wykonawca ma dostęp 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, bez potrzeby uzyskiwania zgody na dostęp ze strony Zamawiającego). Jest to dostęp preferowany przez Wykonawcę ze względu na najszybszy czas reakcji;*
- b) *"na żądanie" (Zamawiający umożliwia dostęp do środowiska na prośbę Wykonawcy lub w przypadku awarii, po jej zgłoszeniu, z inicjatywy Zamawiającego). W wypadku dostępu „na żądanie” okres usunięcia problemów technicznych jest uzależniony od momentu otrzymania dostępu przez Wykonawcę oraz od czasu na jaki taki dostęp został przyznany;*
- c) *do dostępu zdalnego powinno być przyporządkowane użytkownikowi jedno, nie zmieniające się przez okres umowy, hasło. W przypadku konieczności zmiany hasła Wykonawca zostanie niezwłocznie poinformowany o nadaniu nowego.*

8) podpisanie protokołu odbioru wraz ze scenariuszem odbioru z uwzględnieniem poniższych sytuacji:

a) jeżeli wdrożenie usługi odbywało się fizycznie, w siedzibie Zamawiającego i Wykonawca zgłosił gotowość do jego zakończenia to Zamawiający jest zobowiązany do podpisania protokołu oraz scenariusza odbioru lub zgłoszenia uwag w tym samym dniu.

b) jeżeli wdrożenie usługi odbywało się zdalnie lub nie zostało ukończone w trakcie wizyty osobistej u Zamawiającego wówczas Zamawiający jest zobowiązany do podpisania protokołu odbioru i scenariusza odbioru w ciągu 7 dni od zakończenia wdrożenia lub zgłoszenia w tym czasie uwag do wykonanego wdrożenia. W przypadku braku przestania podpisanego protokołu odbioru i scenariusza odbioru z jednoczesnym brakiem przesłanych uwag w terminie 7 dni, Wykonawca ma prawo uznać protokół odbioru i scenariusz odbioru za podpisany.

Oraz Zamawiający zmienia numerację wzoru umowy w §2.9 zastępując podpunkty od 14 do 18 numeracją od 9 do 13.

Pytanie 9 dotyczy Załącznika nr 4 do Umowy: Dodatkowo we wzorze umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, ze względu na konieczność ograniczenia zakresu przetwarzania danych do faktycznie przetwarzanych proszę o:

1. W §2.1 dodanie:
 - Pracowników
2. W §2.2 zmianę zapisów na:

„2. Przetwarzane będą następujące kategorie danych:

 - imię i nazwisko,
 - numer telefonu,
 - nr sprawy
 - adres email,
 - oznaczenie strony postępowania,
 - oznaczenie roli procesowej,
 - adres IP (w zakresie pracowników)
 - adres mac telefonu (w zakresie pracowników),
 - stanowisko służbowe (w zakresie pracowników),
 - inne dane wpisane przez pracownika do systemu Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta.

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza powyższe rozwiązanie.

W związku z powyższym przedłuża się termin do składania ofert do dnia 31.10.2024 roku do godz. 13.00.

Iwona		Elektronicznie	Dyrektor
Gudalewska		podpisany przez	
a		Iwona Gudalewska	
		Data: 2024.10.30	Sądu Rejonowego w Sokółce
		14:11:48 +01'00'	Iwona Gudalewska