



50-367 Wrocław, Wybrzeże L. Pasteura 1
Zespół ds. Zamówień Publicznych UMW
ul. Marcinkowskiego 2-6, 50-368 Wrocław
faks 71 / 784-00-45
e-mail: olga.bak@umed.wroc.pl

UMW/IZ/PN-32/20

Wrocław, 09.03.2020 r.

NAZWA ZAMÓWIENIA

Usługa opieki serwisowej oprogramowania systemu informatycznego SIMPLE.ERP dla Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu w okresie 9 miesięcy od daty podpisania umowy.

Odpowiedź na pytania Wykonawcy

Zamawiający niniejszym odpowiada na pytania dotyczące Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej Siwz), zadane przez Wykonawców:

1. Pytanie

Dotyczy: Wzór umowy §3 ust. 1 o treści:

Zgłoszenia przez Zamawiającego wystąpienia Usterek lub zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach opieki serwisowej, przyjmowane są za pomocą:

- telefonu nr:
- poczty elektronicznej:
- faksu nr:
- poczty na adres:
- zdalnego, internetowego systemu zgłaszania Usterek.

Pytanie: Czy Zamawiający potwierdza dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem internetowego systemu zgłaszania Usterek jako rozwiązanie priorytetowe i wykorzystanie innych form komunikacji tylko na wypadek niemożności skorzystania z tej formy?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza. Jednocześnie Zamawiający informuje, że zmienia zapisy § 3 ust. 1 wzoru umowy, który otrzymuje brzmienie:

„Zgłoszenia przez Zamawiającego wystąpienia Usterek lub zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach opieki serwisowej, przyjmowane są za pomocą zdalnego, internetowego systemu zgłaszania Usterek.

W przypadku braku możliwości skorzystania z ww. formy kontaktu, Zamawiający będzie zgłaszał wystąpienia Usterek lub zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy za pomocą:

- telefonu nr:
- poczty elektronicznej:
- faksu nr:
- poczty na adres:

2. Pytanie

Dotyczy: Wzór umowy §4 ust. 3 o treści:

Wykonawca zobowiązuje się do zachowania zamawianych i opłaconych przez Zamawiającego funkcjonalności w Rozwiązaniu Indywidualnym, po dokonaniu zmian wersji Oprogramowania, aktualizacji i modyfikacji oprogramowania na Rozwiązaniu Indywidualnym, wykonywanych w ramach Umowy serwisowej, bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia utraconych funkcjonalności w Rozwiązaniu Indywidualnym, w trybie naprawy błędu z kodem ważności, lub po ich ujawnieniu przez Wykonawcę lub Zamawiającego.

Pytanie: Wykonawca prosi o wyjaśnienie treści przepisu. Odnośnie zdania pierwszego, czy przepis należy rozumieć w ten sposób, że Wykonawca obowiązany jest zapewnić, iż instalacja aktualizacji i modyfikacji

wykonywanych w ramach umowy serwisowej nie spowoduje zmian wyłączenie dostarczonych Zamawiającemu zmian w RI? Co do zdania drugiego, Wykonawca wskazuje na celowość uzupełnienia wykropkowanej treści przepisu, względnie potwierdzenia, że zostanie on uzupełniony w umowie jako „1 lub 2”. Wykonawca wskazuje, że o kwalifikacji określonej usterki do kodu 1 lub 2 decyduje jego charakterystyka w świetle definicji zawartych Warunkach Świadczenia Opieki Serwisowej.

Jednocześnie prosimy o doprecyzowanie że w zapytaniu chodzi o aktualizacje (aktualizacja do wdrożonej wersji systemu). Wdrożenie nowej wersji tj. projekt Upgrade wiąże się niejednokrotnie z modyfikacją i dostosowaniem Rozwiązania Indywidualnego co jest szacowane i wykonywane w ramach dodatkowych prac wdrożeniowych w trakcie projektu Upgrade.

Odpowiedź:

Odnośnie zdania pierwszego, przepis należy rozumieć w ten sposób, że wszelkie rozwiązania indywidualne Zamawiającego zostaną zachowane, a w przypadku gdy po aktualizacji lub modernizacji oprogramowania na Rozwiązaniu Indywidualnym wystąpią błędy to zostaną one usunięte na koszt wykonawcy.

Tak jak jest napisane dotyczy to aktualizacji.

Kod ważności usterki zostanie uzupełnione w umowie w zależności od semantyki używanej przez firmę która wygra przetarg.

3. Pytanie

Dotyczy: Wzór umowy §6 ust. 22 o treści:

W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Podmiot Przetwarzający obowiązków wynikających z niniejszego punktu umowy, Administrator ma prawo wypowiedzieć niniejszą umowę, ze skutkiem natychmiastowym.

Pytanie: Wykonawca prosi o wyjaśnienie czy wypowiedzenie dotyczy tylko umowy powierzenie danych osobowych objętej treści §6 czy też całej Umowy zawieranej w trybie zamówienia publicznego na świadczenie opieki serwisowej. W tym drugim przypadku, Wykonawca wnosi o uwarunkowanie wypowiedzenia uprzednim wezwaniem w formie pisemnej do usunięcia określonych w wezwaniu naruszeń w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni, pod rygorem wypowiedzenia i bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że wypowiedzenie dotyczy całej Umowy zawieranej w trybie zamówienia publicznego na świadczenie opieki serwisowej.

W innym przypadku, tj. udostępnienia danych osobowych podmiotowi przetwarzającemu te dane w imieniu administratora bez zawartej umowy powierzenia (bądź bez odpowiednich postanowień w umowie zawartej pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą) administrator narusza zasadę zgodności z prawem (art. 5 ust. 1 lit. a), zasadę poufności (art. 5 ust. 1 lit. f) oraz art. 28 ust. 3 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. Zamawiający nie wyraża zgody na wprowadzenie zmian do treści umowy w zakresie zaproponowanym przez Wykonawcę. Uwarunkowanie wypowiedzenia Umowy od uprzedniego wezwania Wykonawcy do usunięcia stwierdzonych naruszeń w wielu przypadkach może okazać się bezprzedmiotowe, ponieważ w większości sytuacji naruszenie poufności, integralności czy dostępności danych osobowych będzie miało charakter nieodwracalny, a administrator będzie zobowiązany do podjęcia stosownych środków służących zminimalizowaniu negatywnych skutków zaistniałego naruszenia.

4. Pytanie

Dotyczy: Wzór umowy §6 ust. 23 o treści:

Podmiot Przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność względem Administratora za wszelkie szkody jakie z winy Podmiotu Przetwarzającego wyrządzone zostaną Administratorowi wskutek przetwarzania przez Podmiot Przetwarzający danych osobowych w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego punktu lub obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w tym w szczególności w przypadku gdy Administrator zostanie obciążony karą pieniężną, Podmiot Przetwarzający zobowiązany będzie do zwrotu równowartości uiszczony kary w terminie 7 dni od dnia otrzymania żądania w tym zakresie od Administratora.

Pytanie: Wykonawca wnosi o uzupełnienie treści przepisu w następujący sposób:

Podmiot Przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność względem Administratora za wszelkie szkody jakie z winy Podmiotu Przetwarzającego wyrządzone zostaną Administratorowi wskutek przetwarzania przez Podmiot Przetwarzający danych osobowych w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego punktu lub obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w tym w szczególności w przypadku gdy Administrator zostanie obciążony karą pieniężną, Podmiot Przetwarzający zobowiązany będzie do zwrotu równowartości uiszczony kary w terminie 7 dni od dnia otrzymania żądania w tym zakresie od Administratora **o ile Administrator zapewnił Podmiotowi Przetwarzającemu aktywny udział w postępowaniu i zajęcie stanowiska przed organem wobec przypisywanych Podmiotowi Przetwarzającemu naruszeń przed wydaniem decyzji obciążającej karą.**

Wykonawca wskazuje, że ewentualne odpowiedzialność Wykonawcy w tym zakresie powinna być uzależniona od zapewnienia Wykonawcy prawa do obrony.

Odpowiedź:

Zgodnie z § 6 ust. 23 Umowy "Podmiot Przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność względem Administratora za wszelkie szkody jakie z winy Podmiotu Przetwarzającego wyrządzone zostaną Administratorowi wskutek przetwarzania przez Podmiot Przetwarzający danych osobowych w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego punktu lub obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa".

Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność względem administratora w sytuacji naruszenia wynikającego z winy tego podmiotu. Stąd, zapłata ewentualnej kary pieniężnej nałożonej na administratora z winy podmiotu przetwarzającego nie może zostać uzależniona od zapewnienia temu podmiotowi aktywnego udziału w postępowaniu.

5. Pytanie**Dotyczy: Wzór umowy §10 ust. 2 pkt 4)**

Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w następujących sytuacjach:

4) niewywiązywania się przez Wykonawcę z realizacji przedmiotu umowy, pomimo wezwania Zamawiającego złożonego na piśmie.

Pytanie: Wykonawca wnosi o uwarunkowanie odstąpienia od umowy uprzednim wezwaniem w formie pisemnej do usunięcia określonych w wezwaniu naruszeń w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni, pod rygorem odstąpienia od umowy i bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na propozycję Wykonawcy. Zamawiający informuje, iż § 10 ust. 2 pkt 4, który otrzymuje brzmienie: „ 4) niewywiązywania się przez Wykonawcę z realizacji przedmiotu umowy, pomimo wezwania Zamawiającego, złożonego na piśmie, do usunięcia określonych w wezwaniu naruszeń w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni pod rygorem odstąpienia od umowy, i bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu”.

6. Pytanie

Dotyczy: punkt 4 Warunków Świadczenia Opieki Serwisowej,

Pytanie: Czy Zamawiający potwierdza, że do czasu naprawy nie wlicza się czasu oczekiwania na przekazania informacji od Zamawiającego celowych dla należytej obsługi zgłoszenia oraz czasu weryfikacji wyników naprawy po stronie Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza powyższe.

**Z upoważnienia Rektora UMW
Zastępca Kanclerza ds. Zarządzania
Infrastrukturą UMW**

Mgr Jacek Czajka