



***Do wszystkich Wykonawców
uczestniczących w postępowaniu***

PYTANIA I ODPOWIEDZI

Dotyczy: postępowania nr 86/2025/TP-1/DZP o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym pn.: Usługa opieki powdrożeniowej dla systemu informatycznego SIMPLE.ERP eksploatowanego przez Uniwersytet Warmińsko – Mazurski w Olsztynie.

Zamawiający, Uniwersytet Warmińsko – Mazurski w Olsztynie, działając na podstawie art. 284 ust 2 ustawy z dnia 11 września 2019 roku - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320), przedstawia odpowiedzi na otrzymane zapytania:

Pytanie nr 1:

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia oraz Projektowane postanowienia umowy podstawowej

Opis przedmiotu zamówienia

Zamawiający oczekuje, że WYKONAWCA przystąpi do realizacji zleconych zadań w najszybszym możliwym terminie nie później jednak niż termin określony w ofercie WYKONAWCY. Maksymalny czas reakcji na zgłoszenie (czas przyjazdu konsultanta) nie może być wyższy niż 5 dni roboczych.

oraz §1 ust. 4 Projektu Umowy

Maksymalny czas reakcji na zgłoszenie tj. czas przyjazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego lub rozpoczęcia realizacji zgłoszenia zdalnie wynosi dni roboczych. Przed rozpoczęciem prac Wykonawca, mając na uwadze jak najszybszą reakcję, na zgłoszone zapotrzebowanie, przedstawia Zamawiającemu propozycję sposobu realizacji zgłoszenia (zdalnie czy w siedzibie Zamawiającego). Zamawiający podejmuje decyzję co do formy realizacji usługi

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że przez rozpoczęcie realizację zgłoszenia zdalnego rozumie się przystąpienie do oszacowania pracochłonności danego zlecenia.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza powyższe.

Pytanie nr 2:

Dotyczy: Opis przedmiotu zamówienia oraz Projektowane postanowienia umowy podstawowej

§1 ust 5 o treści:

Zamawiający przewiduje możliwość realizacji części zadań za pomocą konsultacji zdalnych. W takim przypadku czas rozliczenia usługi zdalnej zgodnie z rzeczywistym czasem jej realizacji z dokładnością do minuty

w zw. z punktem 6 OPZ

Zamawiający przewiduje możliwość realizacji części zadań za pomocą konsultacji zdalnych. W takim przypadku dni będą rozliczane zgodnie z zasadami przedstawionymi w ofercie Wykonawcy. Minimalny oczekiwany przez Zamawiającego poziom rozliczenia pomocy zdalnej to rozliczenie zgodne z zasadą minimum 2 godziny, następnie każda kolejna rozpoczęta godzina

Pytanie:



Wykonawca wskazuje na potencjalną sprzeczność pomiędzy przywołanymi regulacjami – Wykonawca wnosi zatem o potwierdzenie, że zapis zostanie uzupełniony w ślad za postanowieniami OPZ tj. że usługi zdalne będą rozliczane z dokładnością do 2 godzin.

Odpowiedź:

Zamawiający dokona stosownej modyfikacji SWZ w powyższym zakresie.

Pytanie nr 3:

Dotyczy: Formularz ofertowy oraz Projektowane postanowienia umowy podstawowej
Formularz ofertowy

Strony ustalają, że:

1) Cena dnia konsultacyjnego realizowanego na miejscu w siedzibie Zamawiającego wynosi:

oraz w związku z §1 ust. 2 Umowy

Przedmiot umowy obejmuje zakup 40 dni konsultacyjnych w siedzibie Zamawiającego lub w formie pracy zdalnej w zakresie wykorzystania systemu SIMPLE.ERP.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że każda wizyta na miejscu w siedzibie Zamawiającego rozliczana będzie jako 8 godzin, a jeśli będzie trwała dłużej niż 8 godzin będzie rozliczana w sposób określony w punkcie 6 OPZ czyli z dokładnością do każdych dwóch rozpoczętych godzin.

W związku z tym Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że pakiet 40 dni konsultacyjnych obejmuje 240 godzin, rozliczanych w sposób określony w umowie, w zależności czy rozliczany jest z przeznaczeniem na usługę zdalną czy stacjonarną.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że każda wizyta na miejscu rozliczana będzie jako 8 godzin, każda kolejna za rozpoczętą godzinę.

Pytanie nr 4:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej §5 ust. 3 Umowy:

Wykonawca będzie ponosił względem Zamawiającego odpowiedzialność odszkodowawczą za wszelkie szkody powstałe w infrastrukturze informatycznej/sieciowej Zamawiającego w związku z nienależytym wykonywaniem umowy, powstałe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi o ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej do wysokości 100% wartości Umowy, określenie górnego limitu odpowiedzialności pozwoli wykonawcy na dookreślenie ryzyk związanych z wykonywaniem umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe zapisy SWZ.

Pytanie nr 5:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej §7 ust. 1 o treści:

Wykonawca gwarantuje, że w związku z realizacją niniejszej umowy nie zostaną naruszone prawa osób trzecich, a gdyby do takiego naruszenia doszło Wykonawca zobowiązuje się zwolnić Zamawiającego od wszelkiej odpowiedzialności z tego tytułu, w szczególności poprzez zaspokojenie zgłaszanych roszczeń.

Pytanie:

W nawiązaniu do powyższego przepisu Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że odpowiedzialności Wykonawcy i obowiązek pokrycia roszczeń osób trzecich jest warunkowany tym, że Zamawiający nie uzna roszczeń, ani nie zawrze ugody bez pisemnej zgody Wykonawcy oraz zapewni Wykonawcy udział w postępowaniu (w ramach obowiązującej procedury) i zajęcie stanowiska w sporze.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza stanowisko zawarte w pytaniu.



Pytanie nr 6:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej §10 ust. 1 pkt 1) i 2) o treści:

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:

- 1) za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę w wysokości 10% ceny określonej w §3 ust. 1, pomniejszonej o wartość wykonanego i zaakceptowanego zamówienia;
- 2) za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z winy Wykonawcy w wysokości 10% ceny określonej w §3 ust. 2, pomniejszonej o wartość wykonanego i zaakceptowanego zamówienia;

Pytanie:

Wykonawca wskazuje, że zastrzeżenie kary umownej na wypadek odstąpienia od Umowy nie jest uzasadnione z uwagi na ramowy charakter Umowy – umowa nie przewiduje obowiązku wykonania jakichkolwiek świadczeń na mocy samej tylko treści Umowy, Zamawiający ma możliwość zaprzestania jej wykonywania w każdym czasie poprzez zaniechanie udzielania zleceń.

Względnie, mając na uwadze, że świadczenia przewidziane w Umowie mają charakter ciągły, a odstąpienie zgodnie z ust. 2 wywołuje skutki wyłącznie na przyszłość, Wykonawca wnosi o zastrzeżenie kary umownej wyłącznie od części wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu niewykonanej części Umowy. Wykonawca wskazuje, że kara umowna we wskazanej kwocie będzie rażąco wygórowana jeśli do odstąpienia dojdzie np. po 11 miesiącach wykonywania umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że kara umowna za odstąpienie od umowy jest miarkowana proporcjonalnie do stopnia jej zaawansowania, a co za tym idzie ewentualne odstąpienie pod koniec jej obowiązywania będzie skutkowało stosunkowo niską karą umowną.

Pytanie nr 7:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej

§12 ust. 1 pkt 2) Umowy, o treści:

w sytuacji przynajmniej trzykrotnego naruszenia przez Wykonawcę warunków umowy, w szczególności przekroczenia terminu na usunięcie wad – w terminie 60 dni od dowiedzenia się przez Zamawiającego o zaistniałych okolicznościach.

oraz

§12 ust. 2 Umowy, o treści:

W przypadku wykonania przez Zamawiającego prawa odstąpienia Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.

Pytanie:

Wykonawca wnosi zastąpienie konstrukcji odstąpienia – wypowiedzeniem, które jest adekwatne do charakteru prawnego umowy jako umowy ciągłej i ramowej. Odstąpienie będzie wywoływało skutki jedynie na przyszłość i spowoduje jedynie utratę możliwości dalszego udzielania zleceń w ramach umowy.

Względnie, Wykonawca wnosi o uwarunkowanie odstąpienia uprzednim wezwaniem w formie pisemnej do usunięcia naruszeń i bezskutecznym upływem terminu oznaczonego w wezwaniu – nie krótszym niż 14 dni – w odniesieniu do każdej z podstaw odstąpienia – w szczególności w odniesieniu do postaw wymienionych w pkt 2). Wykonawca wskazuje, że tego rodzaju uwarunkowanie jest powszechnie stosowane standardem, albowiem sprzyja ono stabilizacji umowy i osiągnięcia jej celów. Brak zapewnienia możliwości usunięcia naruszenia w celu utrzymania obowiązywania umowy naraża wykonawcę na ryzyko nagłego rozwiązania umowy i niestandardowe, nietypowe ryzyka z tym związane.

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że w każdym przypadku kiedy odstąpienia ma być poprzedzone uprzednim wezwaniem do usunięcia naruszeń, Zamawiający będzie zobowiązany oznaczyć, że wezwanie następuje pod rygorem odstąpienia.



Odpowiedź:

Zamawiający dokona stosownej modyfikacji SWZ w powyższym zakresie.

Pytanie nr 8:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej § 6 ust. 3 lit. a)

Pytanie:

Zgodnie z postanowieniem § 6 ust. 3 lit. a) PPUP (Załącznik nr 4 do SWZ) podmiot przetwarzający nie będzie audytować systemu w czasie rzeczywistym jego działania ze szczególnym uwzględnieniem czasu pracy administracji Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiej w Olsztynie. W tym zakresie Wykonawca wnosi o wyjaśnienie treści § 6 ust. 3 lit. a) PPUP poprzez wskazanie co Zamawiający rozumie przez „czas rzeczywisty” działania systemu oraz w jakim momencie w czasie obowiązywania umowy Zamawiający dopuszczać będzie audytowanie systemu.

Odpowiedź:

Zamawiający wskazuje, że poza dniami roboczymi w godzinach 7.00 – 15.00.

Pytanie nr 9:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej § 6 ust. 3 lit. b)

Pytanie:

Zgodnie z postanowieniem § 6 ust. 3 lit. b) PPUP (Załącznik nr 4 do SWZ) podmiot przetwarzający będzie prowadził audyt dobrych praktyk i uznanych standardów należnych do rodzaju niniejszej umowy. Wykonawca wnosi o wyjaśnienie treści § 6 ust. 3 lit. b) PPUP poprzez wskazanie co Zamawiający rozumie przez pojęcie „dobrych praktyk i uznanych standardów należnych do rodzaju niniejszej umowy”.

Odpowiedź:

Dobre praktyki w zakresie przetwarzania danych osobowych w systemie teleinformatycznym obejmują zarówno aspekty organizacyjne, jak i techniczne, które pomagają zapewnić bezpieczeństwo i zgodność z przepisami prawa. Można wskazać na kluczowe praktyki, które mogą być brane pod uwagę podczas audytu:

1. Minimalizacja ryzyka i zgodność z prawem:

- a) minimalizacja danych – gromadzenie i przetwarzanie tylko niezbędnych informacji;
- b) zasada "privacy by design" i "privacy by default" – wdrażanie ochrony danych już na etapie projektowania systemu;
- c) regularne przeglądy zgodności – okresowe sprawdzania, czy polityki i procedury są zgodne z RODO i innymi przepisami.

2. Bezpieczeństwo danych i systemów IT:

- a) silne hasła i wieloskładnikowa autoryzacja (MFA) – ograniczanie ryzyka nieautoryzowanego dostępu;
- b) szyfrowanie danych – zarówno w spoczynku, jak i podczas przesyłania;
- c) regularne aktualizacje i łatanie luk bezpieczeństwa – eliminowanie podatności w systemach;
- d) monitorowanie i wykrywanie incydentów – wdrożenie systemów SIEM do śledzenia potencjalnych zagrożeń.

3. Kontrola dostępu i nadzór:

- a) zasada minimalnych uprawnień – pracownicy i podmioty zewnętrzne mają dostęp tylko do tych danych, które są im niezbędne;
- b) rejestrowanie i monitorowanie działań użytkowników – zapisywanie logów dostępu i aktywności w systemie;
- c) Automatyczne wylogowanie po określonym czasie bezczynności.

4. Zarządzanie incydentami i reakcja na naruszenia:

- a) procedury reagowania na incydenty – jasno określone kroki w przypadku naruszenia ochrony danych;
- b) zgłaszanie naruszeń w wymaganym czasie – zgodnie z przepisami RODO (np. 72 godziny na zgłoszenie incydentu do UODO);



- c) regularne testy i symulacje incydentów – przygotowanie personelu na potencjalne zagrożenia.
- 5. Edukacja i świadomość pracowników
 - a) szkolenia z ochrony danych osobowych – pracownicy powinni być świadomi zagrożeń i metod ich unikania;
 - b) testowanie wiedzy – np. poprzez symulacje ataków phishingowych;
 - c) polityka czystego biurka i ekranu – unikanie pozostawiania poufnych danych na wierzchu.
- 6. Regularne audyty i kontrole;
 - a) okresowe audyty wewnętrzne i zewnętrzne – ocena zgodności z dobrymi praktykami.
 - b) analiza ryzyka – identyfikacja słabych punktów w systemie i ich eliminacja;
 - c) zarządzanie dostawcami – sprawdzanie, czy podmioty przetwarzające dane również stosują dobre praktyki.

Pytanie nr 10:

Dotyczy: Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych § 4 ust. 3

Pytanie:

Zgodnie z postanowieniem § 4 ust. 3 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 5 do SWZ) Podmiot przetwarzający zobowiązuje się udostępnić Administratorowi wszelkie dane pozwalające na ocenę adekwatności zastosowanych środków bezpieczeństwa do istniejącego ryzyka, w szczególności udostępnić: kartoteki, bazy danych itp.. Wykonawca zwraca uwagę, że w ramach prowadzonej przez siebie działalności przetwarza ona dane osobowe oraz inne informacje stanowiące własność innych swoich klientów.

Mając powyższe na uwadze Wykonawca wnosi o zmianę § 4 ust. 3 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w ten sposób, że zobowiązanie do udostępniania Administratorowi wszelkich danych podczas kontroli wykonywane będzie z zastrzeżeniem obowiązujących Wykonawcę zobowiązań do zachowania poufności mających podstawę w umowach oraz przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

Odpowiedź:

Zamawiający dokona stosownej modyfikacji SWZ w powyższym zakresie.

Pytanie nr 11:

Dotyczy: Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych § 4 ust. 4

Pytanie:

Zgodnie z postanowieniem § 4 ust. 4 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 5 do SWZ) zobowiązuje się do usunięcia wszelkich uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie 7 dni od zakończenia kontroli. Wykonawca wskazuje, że w pewnych okolicznościach, z przyczyn obiektywnych, dochowanie 7 dniowego terminu na usunięcie uchybień może być niemożliwe. Kwestia ta jest o tyle istotna dla Wykonawcy, że niedochowanie terminu do usunięcia uchybień może stanowić przesłankę rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym zgodnie z § 7 ust. 3 pkt 1) umowy powierzenia.

Mając powyższe na uwadze Wykonawca wnosi o zmianę § 4 ust. 4 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych poprzez wskazanie, że w razie gdyby z przyczyn technicznych lub organizacyjnych dochowanie 7-dniowego terminu na usunięcie uchybień stwierdzonych podczas kontroli, Strony ustalą pomiędzy sobą inny odpowiedni termin.

Prosimy o udzielenie wyjaśnień.

Odpowiedź:

Zamawiający dokona stosownej modyfikacji SWZ w powyższym zakresie.

Pytanie nr 12:

Dotyczy: Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych § 8 ust. 1



Pytanie:

Zgodnie z postanowieniem § 8 ust. 1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Załącznik nr 5 do SWZ) podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, a które to dane są związane z niniejszą Umową.

Wykonawca wnosi o zmianę § 8 ust. 1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych poprzez nadanie przewidzianemu w tym miejscu obowiązkowi zachowania poufności charakteru obustronnego.

Odpowiedź:

Zamawiający dokona stosownej modyfikacji SWZ w powyższym zakresie.

Pytanie nr 13:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej §3 ust. 3 Pytanie:

Wykonawca wnosi o potwierdzenie, że wysokość miesięcznego wynagrodzenia będzie kalkulowana w oparciu o liczbę zużytych w danym miesiącu dni konsultacyjnych i roboczogodzin. realizowanych w formie zdalnej?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 14:

Dotyczy: Projektowane postanowienia umowy podstawowej §10 ust. 1 Pytanie:

Wykonawca wnosi o zmianę w zakresie kar Umownych opisanych w §10 ust. 1 pkt 4), brak jest bowiem podstawy do jej naliczenia, ponieważ umowa w tym przepisie nie określa czasu realizacji zgłoszenia. Wnosimy o modyfikację, aby kara Umowna odnosiła się do czasu reakcji na zgłoszenie zgodnie z przepisami w Umowie.

Odpowiedź:

Zamawiający dokona stosownej modyfikacji SWZ w powyższym zakresie.

Łączę wyrazy szacunku

KANCLERZ

mgr inż. Bogusław Stec

(podpisano elektronicznie)

Załączniki:

1. Załącznik nr 4 do SWZ - Projektowane postanowienia umowy głównej PO MODYFIKACJI,
2. Załącznik nr 5 do SWZ - Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych PO MODYFIKACJI.

Sprawę prowadzi:

Dorota Borkowska

Tel. (89) 523-34-72

e-mail: dorota.borkowska@uwm.edu.pl