

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
ul. Wieniawskiego 1
61-712 Poznań

ZP/398/U/22

Poznań dnia: 2022-04-20

WYJAŚNIENIA TREŚCI SZW

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie Tryb podstawowy bez negocjacji - art. 275 pkt. 1 ustawy Pzp na **”Usługa serwisowa w zakresie systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modulem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM przez okres 12 miesięcy”** – znak sprawy **ZP/398/U/22**.

Zamawiający, **Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu**, działając na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2021r. poz. 1129), udostępnia poniżej treść zapytań do Specyfikacji Warunków Zamówienia (zwanej dalej ”SZW”) wraz z wyjaśnieniami:

Pytanie nr 1:

Wykonawca wnioskuję o dokonanie zmiany treści Załącznika nr 2 - Opis przedmiotu zamówienia. Wnioskowane zmiany treści zawiera załącznik.

Odpowiedź: Zamawiający zmienia Opis przedmiotu zamówienia - załącznik 2 do SZW, który od dnia dzisiejszego zostaje zamieszczony na stronie internetowej Zamawiającego.

Pytanie nr 2:

Czy Zamawiający przewiduje częstotliwość okien serwisowych?

Odpowiedź: Okna serwisowe planowane są raz w tygodniu w terminie uzgodnionym z Wykonawcą. W sytuacjach krytycznych mogą być wykonywane – po uzgodnieniu z Wykonawcą - dodatkowe okna serwisowe.

Pytanie nr 3:

Czy zgłoszenia takie jak: naprawa błędu użytkownika Zamawiającego, błędne wprowadzenie danych będzie rozliczane z 45-godzinnego pakietu?

Odpowiedź: Zgłoszenia typu błąd użytkownika będą rozliczane z pakietu 45 godzin. W konsekwencji został dodany w procedurze dodatkowy typ zgłoszenia: błąd użytkownika.

Pytanie nr 4:

Wniosek dotyczy zmiany treści, zawartej w § 2. pkt 10: Aktualna treść: "WADA - Każdy brak działania lub nieprawidłowe działanie Systemu lub jego elementu, rozumiane jako odstępstwo od zamierzonego zachowania Systemu lub zamierzonych rezultatów działania Systemu względem celów, założeń oraz wymagań wynikających z Umowy lub dokumentacji wskazanej w Koncepcji Aktualizacji lub też brak działania, poza niesprawnością Systemu wynikłą z okoliczności leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego. Wadami są w szczególności Awarie, Błędy oraz Usterki". Proponowana treść:

"10) WADA - Każdy brak działania lub nieprawidłowe działanie Systemu lub jego elementu, rozumiane jako odstępstwo działania Systemu względem celów, założeń oraz wymagań wynikających z Umowy lub dokumentacji wskazanej w Koncepcji Aktualizacji lub też brak działania, poza niesprawnością Systemu wynikłą z okoliczności leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego. Wadami są Awarie, Błędy oraz Usterki.

Odpowiedź: Zamawiający zmienia definicję wady zawartą w § 2. pkt 10 projektowanych postanowień umowy na następującą:

"WADA - Każdy brak działania lub nieprawidłowe działanie Systemu lub jego elementu, rozumiane jako odstępstwo działania Systemu względem celów, założeń oraz wymagań wynikających z Umowy, dokumentacji Systemu lub podstawowych zasad działania Systemu lub też brak działania, poza niesprawnością Systemu wynikłą z okoliczności leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego. Wada może mieć postać Awarii, Błędu lub Usterki".

Ponadto zamawiający zmienia definicję BŁĘDU zawartą w § 2. pkt 8 projektowanych postanowień umowy na następującą:

„BŁĄD - Wada - Zakłócenie pracy Systemu, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu. Istnieje obejście danego Błędu. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem wolnym od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego Systemu (lub jego poszczególnych elementów, wyraźnie określonych w dokumentacji Systemu) w sposób opisany dla Awarii. Błędami mogą być na przykład nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić, lub które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, o ile błędy takie nie prowadzą do zablokowania funkcji, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w systemie online”.

Pytanie nr 5:

Czy do wartości kary liczona będzie wartość z punktu wskazanego w paragrafie 3 pkt 1b?

Odpowiedź: Do wyliczenia wysokości kar umownych przyjęta zostanie wartość maksymalnej wartości umowy brutto wskazanej w § 3 ust. 1 .

PROREKTOR

Prof. dr hab. Michał Banaszak

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisowania i rozwoju systemów informatycznych Axapta 3.0 oraz MS Dynamics AX 2012 wraz z modulem Honoraria i Formularze oraz funkcjonalnościami przygotowanymi dla UAM na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Zamawiający zastrzega, że usługa serwisowania sprzętu będącego elementem Systemu nie jest przedmiotem niniejszego postępowania.
2. W ramach umowy w cenie miesięcznego ryczału Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a. Udzielania wsparcia związanego z funkcjonowaniem systemów będących przedmiotem zamówienia telefonicznie, podczas spotkań organizowanych online, w siedzibie Zamawiającego lub za pośrednictwem systemu Helpdesk.
 - b. Wykonywania okresowych przeglądów (co najmniej raz na miesiąc) mających na celu wykrywanie i usuwanie na bieżąco wszelkich nieprawidłowości w działaniu systemów wymienionych w punkcie 1, ze szczególnym uwzględnieniem ich konfiguracji i wydajności.
 - c. Przygotowywania dla Zamawiającego raportów z przeglądów.
 - d. Zapewnienia usługi serwisowania i rozwoju w Dni Robocze.
 - e. Zapewnienia w terminie 3 dni po zawarciu Umowy jednolitego punktu zgłoszeniowego, umożliwiającego zgłaszanie i kontrolę przez Zamawiającego stanu obsługi zgłoszeń (Helpdesk). Wykonawca umożliwi wprowadzanie w systemie Helpdesk informacji o zgłoszeniach co najmniej w następującym zakresie: data i godzina, unikalny numer, typ, obszar/moduł, opis, osoba zgłaszająca, status, załączniki w formie elektronicznej. Ponadto Wykonawca jest zobowiązany do przeszkolenia z obsługi systemu Helpdesk pracowników wyznaczonych przez Zamawiającego.
 - f. Monitorowania procesu rozwiązywania wszystkich otwartych zgłoszeń i przygotowania raportów z ich realizacji (co najmniej raz w miesiącu).
 - g. Dokumentowania wykonanych prac w systemie Helpdesk.
 - h. Przygotowywania dokumentacji oraz raportów związanych z prowadzeniem usługi serwisowania i rozwoju w języku polskim.
 - i. Realizowania okien serwisowych w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
 - j. Wyznaczenia do realizacji usługi pracowników posiadających stosowną wiedzę i umiejętności oraz przekazania pracownikom wyznaczonym przez Zamawiającego (załącznik nr 2) danych telefonicznych i mailowych tych osób w celu realizacji usługi.
3. Ponadto w ramach zawartego w cenie miesięcznego ryczału pakietu 45 roboczogodzin (rozliczanych godzinowo), a po wyczerpaniu pakietu godzin w ramach dodatkowego pakietu 450 roboczogodzin (rozliczanych godzinowo) Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a. Dostosowywania systemu MS Dynamics AX 2012 wraz z modulem Honoraria do zmian prawnych.
 - b. Prowadzenia szkoleń w zależności od potrzeb Zamawiającego.
 - c. Naprawy Usterek, Błędów oraz Awarii, przy czym Wykonawca nie może odmówić usunięcia Wady. Powyższe nie dotyczy Naprawy Usterek, Błędów oraz Awarii gwarancyjnych, które realizowane będą zgodnie z §5 umowy ZP/398/U/22.

- d. Realizowania usługi serwisowania i rozwoju zgodnie z zasadami określonymi w procedurze obsługi zgłoszeń (załącznik nr 1)
- e. Realizacji innych zleceń związanych z będącymi przedmiotem zamówienia systemami informatycznymi w zależności od potrzeb Zamawiającego.

Niewykorzystane godziny z zawartego w cenie miesięcznego ryczałtu pakietu 45 roboczogodzin przechodzą na kolejny miesiąc i się nie kumulują. Zgłoszenia mieszczące się w pakiecie 45 roboczogodzin mają formę elektronicznego zgłoszenia w systemie Helpdesk i są akceptowane do realizacji oraz odbierane przez jedną z osób wymienionych w załączniku nr 3.

- 4. W ramach dodatkowego pakietu 450 roboczogodzin wykorzystywanych przez cały okres obowiązywania umowy w zależności od potrzeb Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się do realizacji innych zleceń związanych z będącymi przedmiotem zamówienia systemami informatycznymi. W przypadku takich zleceń ma zastosowanie procedura obsługi zgłoszeń (załącznik nr 1). Zgłoszenia takie mają formę elektronicznego zgłoszenia w systemie Helpdesk i są akceptowane do realizacji oraz odbierane przez jedną z osób wymienionych w załączniku nr 3.
- 5. Rozliczanie godzin następuje w comiesięcznym protokole odbioru podpisywanym przez przedstawiciela Wykonawcy oraz Dyrektora Centrum Zarządzania Infrastrukturą i Projektami Informatycznymi UAM.

Po uregulowaniu należności za wykonanie danego zlecenia Zamawiający nabywa bezterminowe, niezbywalne, nieprzenoszalne i niewyłączne prawo do jej używania wraz z kodami źródłowymi. Ponadto Zamawiający ma prawo do wykonywania zmian danej modyfikacji.

- 6. Czasy reakcji związane z realizacją przedmiotu zamówienia:
 - 6.1. Czas reakcji na zgłoszenie Wady niezależnie od jej klasyfikacji w dniu roboczym: 4 godziny.
 - 6.2. Czas usunięcia Awarii: 36 godzin. W przypadku Awarii Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze (tymczasowe rozwiązanie, które nie usuwa awarii, ale pozwala na korzystanie z funkcjonalności Systemu), wówczas termin usunięcia Awarii przedłuży się do 5 dni roboczych.
 - 6.3. Czas usunięcia Błędu: 40 godzin roboczych.
 - 6.4. Czas usunięcia Usterki: 160 godzin roboczych.
- 7. W celu świadczenia usługi wsparcia i serwisowania po podpisaniu Umowy Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadaną dokumentację i kody źródłowe Systemu. Ponadto Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do serwerów z Systemem pod nadzorem pracowników Zamawiającego, posiadających odpowiednie kompetencje. W razie uzasadnionej potrzeby Zamawiający zapewni przedstawicielom Wykonawcy miejsce do pracy, o ile wykonanie czynności serwisowych będzie musiało zostać wykonane w siedzibie Zamawiającego.
- 8. Wymagania dotyczące Wykonawcy
 - 8.1. Wykonawca oświadcza, że na podstawie umowy z Dystrybutorem ma prawo do świadczenia usług serwisowych związanych z Systemem będących przedmiotem niniejszej umowy.

8.2. Doświadczenie zawodowe:

- a. zrealizowanie przez Wykonawcę w okresie ostatnich 3 lat co najmniej jednego zamówienia o charakterze i złożoności porównywalnej z zakresem zamówienia będącego przedmiotem niniejszego postępowania tj. serwisowania oprogramowania MS Dynamics AX 2012, w tym polskiej wersji modułu płacowo-kadrowego AX Honoraria 2012;
- b. znajomość specyfiki działalności wyższej uczelni państwowej.

Zamawiający informuje, że zamówienie finansowane jest ze środków publicznych.

Załącznik nr 1

Procedura obsługi zgłoszeń

A. Informacje ogólne

1. Typy zgłoszeń w systemie Helpdesk: **usterka, błąd, awaria, konsultacja i modyfikacja, błąd producenta.**
2. Statusy zgłoszeń:
 - a. **Otwarte** - automatycznie po utworzeniu nowego zgłoszenia.
 - b. **Analiza** - ustawione przez Wykonawcę po przyjęciu zgłoszenia do analizy (weryfikacja typu zgłoszenia).
 - c. **Realizacja** - ustawione przez Wykonawcę po przejściu do realizacji zgłoszenia, możliwa weryfikacja typu zgłoszenia.
 - d. **Do testów klienta** - ustawione przez Wykonawcę w celu przekazania zadania do testów klienta. Status wstrzymuje czas realizacji.
 - e. **Czeka na informacje** - ustawione przez Wykonawcę w przypadku pytań uszczegóławiających, po udzieleniu odpowiedzi, Zamawiający ustawia ponownie status analiza. Status wstrzymuje czas realizacji.
 - f. **Weryfikacja klienta** - ustawione przez Wykonawcę w przypadku przeniesienia modyfikacji/rozwiązania na aplikację produkcyjną, w przypadku uwag, Zamawiający ustawia ponownie status analiza. Status wstrzymuje czas realizacji.
 - g. **Zamknięte** - ustawiane przez Zamawiającego, po sprawdzeniu poprawności działania modyfikacji/rozwiązania na aplikacji produkcyjnej lub przez Wykonawcę po wyczerpaniu niniejszej procedury.
 - h. **Zawieszone** – odłożenie realizacji.
 - i. **Anulowane** - rezygnacja z realizacji zadania.
3. Użytkownicy systemu Helpdesk są powiadamiani o przyjęciu i zmianie statusów swoich zgłoszeń za pomocą maila wysyłanego automatycznie.
4. Zamawiający na potrzeby realizacji usługi serwisowania i rozwoju udostępnia trzy środowiska:
 - a. **DEV**, w którym prowadzone są przez Wykonawcę prace związane z wprowadzaniem poprawek i modyfikacji.
 - b. **QA**, w którym przeprowadzane są przez Wykonawcę testy wprowadzonych poprawek i modyfikacji.
 - c. **TEST**, w którym przeprowadzane są przez Zamawiającego testy wprowadzonych poprawek i modyfikacji.
 - d. **PROD.**

B. Rejestracja zgłoszenia

1. Po odebraniu informacji o założeniu zgłoszenia w systemie Helpdesk, Wykonawca sprawdza typ zgłoszenia oraz ustawia status Analiza i rozpoczyna jego obsługę.
2. Jeśli już na tym etapie Wykonawca nie zgadza się z typem zgłoszenia, zmienia typ i powiadamia Zamawiającego.
3. W przypadku różnicy zdań, Wykonawca uzgadnia typ zgłoszenia z Zamawiającym.

C. Obsługa

1. Po rozpoczęciu obsługi zlecenia rejestrowany jest czas pracy nad zgłoszeniem.
2. Gdy podczas obsługi zlecenia okaże się, że konieczna jest zmiana typu zgłoszenia, Wykonawca zmienia typ i powiadamia Zamawiającego. W przypadku różnicy zdań, Wykonawca uzgadnia typ zgłoszenia z Zamawiającym.
3. Po zakończeniu prac nad zgłoszeniem typu konsultacja, Wykonawca zamyka zgłoszenie pamiętając o szczegółowym opisie (temat konsultacji, krótka instrukcja). Jeżeli zgłoszenie wymaga analizy i weryfikacji po stronie Zamawiającego, Wykonawca ustawia status Weryfikacja klienta i kolejnym krokiem staje się punkt 5.
4. Po zakończeniu prac nad pozostałymi typami zgłoszeń (poza zgłoszeniami typu konsultacja i modyfikacja) Wykonawca ustawia status Weryfikacja klienta i prosi Zamawiającego o sprawdzenie efektów prac i potwierdzenie pozytywnego efektu prac lub zgłoszenie uwag.
5. W zależności od przesłanych przez Zamawiającego uwag, Wykonawca podejmuje odpowiednie działania:
 - kontynuuje prace w przypadku zgłoszenia uwag lub błędów,
 - zamyka zgłoszenie w przypadku potwierdzenia braku uwag.
6. Gdy od zgłoszenia zakończenia prac minęło 5 dni roboczych i brak jest uwag do zgłoszenia, Wykonawca wzywa osobę zgłaszającą do przesłania uwag lub zamknięcie zgłoszenia.
7. Gdy od zgłoszenia zakończenia prac minęło kolejnych 5 dni roboczych i brak jest uwag do zgłoszenia, Wykonawca uznaje, że nie ma uwag i zamyka zgłoszenie.

D. Zamknięcie/Zakończenie zgłoszenia

1. Po zakończeniu prac nad zgłoszeniem typu konsultacja, Wykonawca zamyka zgłoszenie. Jeżeli konieczna jest weryfikacja przez Zamawiającego, ustawia status Weryfikacja klienta i kolejnym krokiem staje się punkt C.5.
2. Po zakończeniu prac nad pozostałymi zgłoszeniami (poza zgłoszeniami typu konsultacja i modyfikacja), zgłoszenie jest zamykane po wyczerpaniu niniejszej procedury.

E. Modyfikacje

1. Po odebraniu informacji o zgłoszeniu typu modyfikacja Wykonawca maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych przedstawi czasochłonność potrzebną do realizacji (liczba roboczogodzin wymagana do realizacji zlecenia) oraz planowany okres realizacji - możliwy termin udostępnienia modyfikacji do testów (liczba dni roboczych od daty zatwierdzenia wyceny).
2. W przypadku skomplikowanych mechanizmów, wymagających długotrwałej analizy w celu przygotowania wyceny, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym ustali wymagany czas do przeprowadzenia analizy, który zostanie rozliczony w ramach usługi serwisowania i rozwoju.
3. Termin realizacji biegnie od momentu zaakceptowania przez Zamawiającego wyceny zamieszczonej w zgłoszeniu.
4. Wykonawca ma prawo odmówić wykonania modyfikacji, jeżeli zmiany są niezgodne z prawem lub będą miały istotny wpływ na integralność/wydajność lub istnieje ryzyko, iż zmiany zaburzą logikę działania systemu. W tym przypadku Wykonawca zgłosi odmowę wykonania modyfikacji wraz z uzasadnieniem takiej decyzji.

5. Zamawiający ma prawo dokonać akceptacji bądź odrzucenia wyceny przedstawionej przez Wykonawcę. Akceptacja bądź odrzucenie przez Zamawiającego powinny nastąpić maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych. Po upływie tego czasu, w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego, wycena może zostać unieważniona, a czas poświęcony na analizę i wycenę rozliczony w ramach usługi serwisowania i rozwoju.
6. Po zakończeniu prac związanych z obsługą zgłoszenia, Wykonawca przekaże wykonane prace do testów na aplikacji testowej. Zamawiający w przeciągu 10 dni roboczych zweryfikuje poprawność działania modyfikacji.
7. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do przekazanych prac, Wykonawca w ciągu 10 dni roboczych od daty ich zgłoszenia dokona poprawy prac zgodnie z opisem lub zajmie stanowisko w sprawie, jeśli zgłoszone uwagi będą niezasadne.
8. W przypadku braku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, w terminie określonym w punkcie 6, prace traktowane są jako zaakceptowane.
9. Po zakończonych testach Zamawiający przekazuje do Wykonawcy prośbę o przeniesienie rozwiązania na aplikację produkcyjną. Po potwierdzeniu zainstalowania przez Wykonawcę modyfikacji na aplikacji produkcyjnej, Zamawiający potwierdza poprawność działania modyfikacji i zamyka zgłoszenie. Jeżeli Zamawiający ma uwagi, to kolejnym krokiem staje się punkt 7.

Załącznik nr 2

Lista osób po stronie Zamawiającego uprawnionych do składania zgłoszeń w systemie Helpdesk i korzystania z bezpośredniego wsparcia Wykonawcy

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Załącznik nr 3

Lista osób po stronie Zamawiającego i Wykonawcy uprawnionych do podpisywania zleceń w ramach umowy serwisowej

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

