

Odpowiedzi na pytania do postępowania przetargowego nr 167/2018

Świadczenie usługi pierwszej linii wsparcia informatycznego

Toruń, 5.10.2018 r

Pytanie 1:

W punkcie 17 SIWZ jako kryteria oceny oferty Zamawiający wymienia dwa parametry: cenę ofert oraz czas reakcji serwisu. W naszej ocenie czas reakcji serwisu powinien być podany w skali lub przynajmniej powinien być określony minimalny czas jaki Wykonawca może zaoferować, np. 1 godzina. W przeciwnym razie potencjalni Wykonawcy mogą zadeklarować czasy, które nie będą realne do spełnienia, a jednocześnie zagwarantują największą ilość punktów, np. poprzez zadeklarowanie czasu reakcji na poziomie 1/60 godziny.

Czy wobec powyższego Zamawiający określi minimalny czas reakcji serwisu np. na poziomie 1 godziny?

Odpowiedz. Zamawiający zgadza się z propozycją Wykonawcy i określa czas reakcji serwisu na zgłoszenie minimalny 0,5 godziny, maksymalny 2 godziny.

Zamawiający nie zgadza się ze stwierdzeniem iż „Wykonawca może zadeklarować czasy, które nie będą realne do spełnienia” i zwraca uwagę iż zgodnie z zapisami wzoru umowy, czasy reakcji serwisu są kontrolowane przez Zamawiającego i ich niedotrzymanie skutkuje nałożeniem kar umownych.

Pytanie 2:

W projekcie umowy paragraf 11 Kary umowne Zamawiający określa kary za opóźnienie w wysokości 2% miesięcznego wynagrodzenia brutto za każdą roboczogodzinę pierwszego dnia opóźnienia oraz 3,5% miesięcznego wynagrodzenia za każdy następny dzień roboczy.

W naszej ocenie wartości te są wygórowane. Jak wiadomo istotą kary umownej jest bowiem naprawienie szkody wynikłej z naruszenia określonych, zastrzeżonych postanowień umowy. Ponadto wobec braku szkody, nie można w ogóle mówić o możliwości naliczania kar umownych. Kara umowna nie może stanowić źródłem przysporzeń pozostających w znacznej dysproporcji do poniesionej szkody, jeżeli taka w ogóle nastąpiła. Nie może też być sama w sobie podstawą określonego świadczenia bez odniesienia do rodzaju umowy, jej charakteru, celu, świadczeń stron zagrożonych z niewykonaniem, czy nienależytym wykonaniem umowy (por. Wyrok Sądu Apelacyjnego w Szczecinie – I Wydział Cywilny z dnia 22 października 2015 r I ACa 721/15).

Czy w związku z powyższym Zamawiający obniży kary umowne np. z 2% do 0,2% za każdą Roboczogodzinę pierwszego dnia opóźnienia oraz z 3,5% do 0,35% za każdy następny dzień roboczy?

Odpowiedz. Mając na uwadze tryb pracy urzędu w szczególności bezpośrednią obsługę mieszkańca oraz mając na uwadze zadane pytanie numer 1 Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wysokości kar umownych.

Pytanie 3:

Zamawiający unieważnił 2 postępowania na świadczenie usługi pierwszej linii wsparcia ze względu na niewystarczające środki budżetowe. Dostosowanie się do poziomu cenowego Zamawiającego wymaga od oferentów dobrej analizy i konfiguracji usługi wsparcia. Do tego potrzebna jest historyczna statystyka zgłoszeń z systemu HelpDesk, za co najmniej pół roku.

Czy w związku z powyższym, Zamawiający opublikuje zestawienie zgłoszeń z systemu HelpDesk, za co najmniej pół roku wstecz, gdzie będzie można obliczyć średnią ilość zgłoszeń w danym przedziale czasowym i dowiedzieć się z tytułu lub treści co zawiera i z jakiej kategorii jest dane zgłoszenie?

Odpowiedz. Działając w celu obniżenia kosztów Wykonawcy a tym samym obniżenia wartości ofert Zamawiający przygotował w oddzielnym pliku w formacie programu excel wszystkie zlecenia w podzieleniu na miesiące za okres od 1.01.2018 do 30.06.2018 o ilości zgłoszeń i ich typach. Ujęte w pliku zgłoszenia dotyczą następujących zagadnień: *problemów z uruchomieniem komputerów, problemów z dostępem do sieci, kłopotów z odczytaniem poczty, przeniesieniem komputerów pomiędzy stanowiskami, awarii drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych i tym podobnych sytuacji jakie standardowo występują w bieżącej eksploatacji sprzętu.*

DYREKTOR
Biura Projektów Informatycznych


Mariusz Szefera