MUZEUM SATURN

Wniosek nr 1 z dnia 3.11.2025r. dotyczący zapytania ofertowego nr ZP/MS/U/242/2025.

W dniu 3.11.2025 do Zamawiającego wpłynęły następujące pytania:

1. Dotyczy OPZ - Gwarancja na dostarczony sprzęt

W związku z tym, że nie jest możliwa naprawa sprzętu w ciągu 8 godzin w siedzibie Zamawiającego, zwracamy się o wprowadzenie do umowy innej procedury usunięcia wad sprzętu biorąc pod uwagę co następuje.

Wykonawca będący autorem oprogramowania nie posiada uprawnień do samodzielnej naprawy sprzętu w ramach gwarancji. Każdorazowa próba naprawy bezpośrednio przez Wykonawcę związana będzie z automatyczną utratą gwarancji.

Sprzęt musi zostać odebrany z siedziby Zamawiającego i wysłany do autoryzowanego serwisu producenta za wyjątkiem komputera stacjonarnego, którego producent jako jedyny spośród dostarczanego sprzętu świadczy usługę naprawy w trybie on-site, a dodatkowo realizuje ją w kolejnym dniu roboczym. Naprawa sprzętu w serwisie zewnętrznym realizowana jest w ciągu 14 dni od daty przyjęcia sprzętu w serwisie. W wyjątkowych okolicznościach naprawa może być przedłużona do 30 dni z uwagi na możliwy brak części zamiennych lub skomplikowaną usterkę.

Mając na uwadze powyższe - czy Zamawiający uzna warunek za spełniony jeśli w ramach wdrożenia Wykonawca dostarczy po dodatkowej 1 sztuce każdego z urządzeń, a Zamawiający zgodzi się przechować sprzęt, a w przypadku wystąpienia awarii samodzielnie podmienić na zastępczy, dodatkowo zaś w przypadku zastępczej drukarki fiskalnej Wykonawca zafiskalizuje i zgłosi rejestrację do odpowiedniego urzędu skarbowego co będzie wiązało się z obowiązkami dla Zamawiającego wynikającymi z obowiązujących przepisów o urządzeniach fiskalnych.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na zastosowanie naprawy sprzętu w serwisie zewnętrznym realizowaną w najszybszym możliwym terminie, maksymalnie w ciągu 14 dni od daty przyjęcia sprzętu w serwisie (w wyjątkowych okolicznościach do 30 dni z uwagi na skomplikowaną usterkę lub brak części zamiennych) z wyjątkiem komputera stacjonarnego, dla którego usługa naprawy świadczona będzie w kolejnym dniu roboczym. Zamawiający zastrzega sobie podjęcie reakcji gwarancyjnej przez Wykonawcę w ciągu 8 godzin roboczych od chwili otrzymania zgłoszenia.

2. Dotyczy OPZ - Szkolenie

Zamawiający na pierwszej stronie opisu wymaga przeprowadzenia szkolenia pracowników ze wszystkich dostępnych funkcjonalności dostarczanego systemu. W związku z tym, że zapis jest niekorzystny dla Zamawiającego, wnosimy o jego poprawienie na następujący: "Realizację przez Wykonawcę szkolenia pracowników Zamawiającego z funkcji oprogramowania, które Zamawiający wykorzysta do samodzielnej eksploatacji systemu, w szczególności umożliwiającej Zamawiającemu bezproblemową obsługę systemu z chwilą jego uruchomienia. W miarę możliwości Wykonawca zadba o to, aby przeprowadzone zostało szkolenie z jak największego zakresu funkcjonalności systemu."

MUZEUM SATURN

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę treści w punkcie II 1 3) niniejszego zapytania ofertowego na następującą:

„Realizację przez Wykonawcę szkolenia pracowników Zamawiającego z funkcji oprogramowania w zakresie niezbędnym do samodzielnej eksploatacji systemu przez Zamawiającego, w szczególności umożliwiającej Zamawiającemu bezproblemową obsługę z chwilą jego uruchomienia."

3. Dotyczy Umowa - § 6 ust. 1

W związku z tym, że nie każdy producent sprzętu wydaje dokument karty gwarancyjnej, prosimy o wprowadzenie do zapisu wyłączenia o treści "o ile przewidział to producent urządzenia".

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgodnie z przedstawionym wzorem umowy, zawierającym zobowiązanie udzielenia przez Wykonawcę gwarancji na poszczególne elementy oprogramowania oraz sprzętu zintegrowanego systemu sprzedaży biletów niniejszego zapytania ofertowego, Zamawiający dopuszcza zapis proponowany przez Wykonawcę. W związku z powyższym § 6 ust. 1 Umowy przybiera brzmienie:

„Urządzenia zostaną dostarczone wraz kartami gwarancyjnymi (o ile przewidział to producent urządzenia) oraz instrukcjami w języku polskim [...]"

4. Dotyczy Umowa - § 6 ust. 2 pkt 2

Biorąc pod uwagę, że wsparcie techniczne jest wymagane wyłącznie w ciągu pierwszego miesiąca po wdrożeniu, a dostęp do aktualizacji w ciągu 12 miesięcy skutkować będzie to uwzględnieniem w ofercie kosztu aktualizacji oprogramowania. Czy Zamawiający zmieni zapis umowy, aby zdalne wsparcie techniczne wraz z dostępem do aktualizacji obowiązywało wyłącznie w ciągu 1 miesiąca od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego, a po upływie tego czasu Strony zawrą osobną umowę uwzględniającą zarówno pomoc techniczną jak i aktualizacje?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wyraża zgodę na proponowaną przez Wykonawcę zmianę w związku z czym § 6 ust. 2 pkt 2 Umowy przybiera następujące brzmienie:

„aktualizację oprogramowania w zakresie utrzymania zgodności z przepisami prawa (np. fiskalnymi) przez okres 1 miesiąca od dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego; ewentualne przedłużenie ww. zakresu usługi nastąpić może poprzez zawarcie z Wykonawcą osobnej umowy.

DYREKTOR
Muzeum Saturn w Czeladzi
mgr Stefania Lazar

MUZEUM SATURN
w CZELADZI
ul. Dehnelów 43, 41-250 CZELADŹ
tel. (32) 265-42-93; NIP: 625-23-90-920