

Warszawa, 6.03.2023

Biblioteka Główna
Politechnika Warszawska

Do
Zainteresowanych w sprawie

Znak sprawy: DABG.261.45.2022

Dotyczy: *postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na: „Dostawę i implementację gotowej Platformy usług bibliotecznych dostępnej w chmurze obliczeniowej w modelu SaaS, świadczenie usługi dostępu do Systemu oraz zapewnienie ciągłości jego działania”.*

ODPOWIEDZI NA PYTANIA WYKONAWCÓW DO SWZ ORAZ MODYFIKACJA SWZ

Biblioteka Główna Politechniki Warszawskiej informuje, iż w przedmiotowym postępowaniu wpłynęły pytania dotyczące treści SWZ. Działając na podstawie art. 135 ust.6 ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tj.: Dz. U. z 2022 r., poz. 1710 z późn. zm.) (dalej: ustawa Pzp) , niniejszym Zamawiający publikuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami bez ujawniania źródła zapytania.

CZĘŚĆ I

PYTANIE 1. W załączniku nr 5 do PPU – Scenariusz Testów Akceptacyjnych – Zamawiający określa w punkcie 5.2.7. umożliwienie automatycznego wprowadzania zmian w powiązanych hasłach kartoteki haseł wzorcowych. Wykonawca zwraca uwagę na fakt, że poprzez ‘wprowadzanie zmian w powiązanych hasłach kartoteki haseł wzorcowych’ rozumieć można proces o bardzo złożonej formie, który może przybierać zindywidualizowaną postać względem potrzeb danej jednostki. Co za tym idzie, tylko część z zadań odnoszących się do tego procesu może zostać wykonana automatycznie. Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę ww. zapisu w taki sposób, aby słowo „automatyczne” zastąpione zostało wyrażeniem „częściowo automatyczne”?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający dokonuje następujących zmian w dokumentacji:

- zmienia brzmienie Załącznika nr 1 do SWZ pkt 5.2.7 na:

„5.2.7 System umożliwi przenoszenie zmian wprowadzonych w powiązanych hasłach kartoteki haseł wzorcowych (relacje pola 1XX – pola 5XX).”

- zmienia brzmienie Załącznika nr 5 do PPU pkt 5.2.7 na:

„5.2.7 Czy System umożliwia przenoszenie zmian wprowadzonych w powiązanych hasłach kartoteki haseł wzorcowych (relacje pola 1XX – pola 5XX)?”

- zmienia brzmienie Załącznika nr 14 do SWZ pkt 2.2.6 na:

„2.2.6 Czy System umożliwia przenoszenie zmian wprowadzonych w powiązanych hasłach kartoteki haseł wzorcowych (relacje pola 1XX – pola 5XX)?”

PYTANIE 2. W odniesieniu do punktu 10.3.1. Załącznika nr 5 do PPU – Scenariusz Testów Akceptacyjnych – czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany brzmienia zapisu tego punktu w ten sposób, aby nadać mu brzmienie „Czy System umożliwia tworzenie raportów na podstawie dowolnych pól dostępnych w module raportowania i statystyk”?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody, ale zmienia treść pkt 10.3.1 Załącznika nr 5 do PPU na:

„Czy System umożliwia tworzenie raportów w zakresie wskazanym w Załączniku nr 1 do Umowy - Opis Przedmiotu Zamówienia - pkt. 7 Raporty i statystyka?”

PYTANIE 3. W odniesieniu do punktu 10.3.6. Załącznika nr 5 do PPU – Scenariusz Testów Akceptacyjnych – czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany brzmienia zapisu w ten sposób, aby nadać mu brzmienie „Czy System umożliwia wsadowe zmiany w rekordach bazy danych w zakresie wszystkich pól dostępnych w tej funkcji?”.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody, ale dokonuje następujących modyfikacji:

- zmienia treść Załącznika nr 14 do SWZ pkt 7.3.5 na:

„Czy System umożliwia wsadowe zmiany w rekordach bazy danych ~~wybranych na podstawie dowolnych pól?~~”

- zmienia treść Załącznika nr 5 do PPU pkt 10.3.6 na:

„Czy System umożliwia wsadowe zmiany w rekordach bazy danych ~~wybranych na podstawie dowolnych pól?~~”

PYTANIE 4. Przenoszenie danych archiwalnych o zamkniętych transakcjach finansowych nie jest możliwe z powodów technicznych. Dane te można zarchiwizować i zabezpieczyć w inny sposób, ale nie poprzez zarejestrowanie tych informacji w nowo wdrożonym systemie bibliotecznym. Rozpoczęcie pracy w nowym Systemie oznacza rozpoczęcie tworzenia nowej historii transakcji. W ramach migracji danych możliwe jest jedynie odnotowanie informacji o otwartych transakcjach, by biblioteka miała informację o bieżącym stanie zobowiązań użytkowników. W związku z powyższym uprzejmie prosimy o zmodyfikowanie zapisów w Załączniku nr 1 do SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia – w punkcie 3.1.3. k) W punkcie tym Zamawiający wskazuje zakres danych, do których zobowiązuje Wykonawcę w zakresie migracji danych dotyczących transakcji finansowych w udostępnianiu. Prosimy o zmianę zapisów, w sposób wskazujący, że chodzi o migrację do nowego systemu jedynie aktywnych transakcji finansowych w udostępnianiu.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyraża zgodę i dokonuje następujących zmian:

- zmienia treść Załącznika nr 1 do SWZ pkt 3.1.3. litera j) na:

„aktywnych transakcji finansowych w udostępnianiu ~~(obejmujących wszystkie transakcje aktywne oraz archiwalne, których uregulowanie nastąpiło w okresie od 2019 roku włącznie).~~”

- zmienia treść Załącznika nr 5 do PPU pkt 3.1.3. litera k) na:

„aktywnych transakcji finansowych w udostępnianiu ~~(obejmujących wszystkie transakcje aktywne oraz archiwalne, których uregulowanie nastąpiło w okresie od 2019 roku włącznie)?”~~”

PYTANIE 5. W Załączniku nr 1 do SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia – w punkcie 10.3.1. Zamawiający określa funkcjonalności Systemu związane z umożliwieniem tworzenia raportów na podstawie dowolnych pól. Czy Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany zapisu brzmienia tego punktu w ten sposób, aby nadana mu została forma „System umożliwi tworzenie raportów na podstawie na podstawie dowolnych pól dostępnych w module raportowania i statystyk?”.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody, ale zmienia treść pkt 10.3.1 Załącznika nr 1 do SWZ w następujący sposób:

„System umożliwi tworzenie raportów ~~na podstawie dowolnych pól~~obejmujących co najmniej zakres wskazany w pkt. 7 Raporty i statystyka.”

CZĘŚĆ II

PYTANIE 1. Ponieważ uznani, wiarygodni sprzedawcy zarządzają ryzykiem poprzez wyłączenie odpowiedzialności za szkody pośrednie, w jaki sposób Zamawiający skłoni takich dobrze wykwalifikowanych sprzedawców do złożenia oferty w tym przetargu, jeśli w Umowie nie znajdzie się następujące zdanie?

„Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, przypadkowe, specjalne, karne lub wynikowe, ani za utracone zyski związane z niniejszą Umową lub Platformą Usług Bibliotecznych Wykonawcy.”

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wskazuje, że w prawie polskim nie występują pojęcia szkód, o których wspomina Wykonawca w pytaniu, tj. szkód pośrednich, przypadkowych, specjalnych, karnych lub wynikowych.

Zamawiający podkreśla, że zasady odpowiedzialności Wykonawcy określają Umowa oraz polskie przepisy prawa. Zgodnie z ogólną zasadą odpowiedzialności wynikającą z art. 471 Kodeksu cywilnego, Wykonawca będzie odpowiadać za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków umownych, z wyłączeniem tych przypadków, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi. Oznacza to między innymi, że Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za działania Zamawiającego lub przypadki Siły Wyższej.

Jednocześnie, warto przypomnieć, że przedmiotem postępowania jest usługa świadczona w modelu SaaS, gdzie całość praw do Systemu leży po stronie Wykonawcy a zatem też odpowiedzialność winna być wyższa niż w przypadku zakupu licencji na oprogramowanie, administrowane lokalnie przez Zamawiającego.

Istotą biznesową usługi w modelu SaaS jest przerzucenie obowiązków instalacji, zarządzania, aktualizacji, pomocy technicznej z klienta na dostawcę usługi, a zatem także odpowiedzialności, przy jednoczesnym zapewnieniu lepszej ochrony własności intelektualnej dóbr Wykonawcy.

Stąd też uzasadnione są oczekiwania Zamawiającego względem odpowiedzialności Wykonawcy za zrealizowaną usługę.

PYTANIE 2. W globalnej branży chmurowej/SaaS, w której usługi świadczone są za zapłatą rocznych opłat abonamentowych, przyjętą praktyką branżową jest ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy do kwoty równej opłatom abonamentowym SaaS uiszczonym w okresie 12 miesięcy. W związku z powyższym, czy Zamawiający byłby uprzejmy rozważyć dodanie do Umowy zdania o następującej treści:

"Z wyjątkiem zobowiązań Wykonawcy w odniesieniu do roszczeń z tytułu naruszeń zgodnie z punktem 7.11, śmierci i obrażeń ciała, całkowita odpowiedzialność Wykonawcy związana z niniejszą Umową lub Platformą Usług Bibliotecznych Wykonawcy będzie ograniczona do kwoty równej rocznej opłacie abonamentowej za daną usługę SaaS. Istnienie więcej niż jednego roszczenia nie powiększy tego ograniczenia."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający zmienia treść Załącznika nr 2 do SWZ §11 ust. 3 na:

„Limit odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu kar umownych w zakresie realizacji Etapu I, wskazanych w ust. 2 punkt 1) lit. a-e, wynosi 10% wynagrodzenia określonego w §8 ust. 2 lit. a).

Limit odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu kar umownych w zakresie realizacji Etapu II, wskazanych w ust. 2 punkt 2) lit. a-g, wynosi 15% wynagrodzenia określonego w §8 ust. 2 lit. b).

Całkowity limit odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu kar umownych wynosi ~~40%~~30% całkowitego wynagrodzenia określonego w §8 ust. 1 Umowy.”

PYTANIE 3. Konkurencyjne opłaty za wdrożenie, które Wykonawca chce podać w swojej ofercie, rozważają, że wszelkie kary lub kredyty za opóźnienie będą ograniczone. Czy Zamawiający byłby uprzejmy rozważyć włączenie do Kontraktu następującego zdania?

"Niezależnie od wszelkich innych postanowień Kontraktu, w żadnym wypadku łączna kwota wszystkich kar i kredytów za opóźnienia w działaniach wdrożeniowych nie przekroczy dziesięciu procent opłat wdrożeniowych."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający zmienia treść Załącznika nr 2 do SWZ §11 ust. 3 zgodnie z odpowiedzią na pytanie 2.

PYTANIE 4. Model biznesowy Wykonawcy opiera się na oferowaniu konkurencyjnych rocznych opłat abonamentowych z ograniczonymi kredytami serwisowymi w przypadku niedotrzymania zobowiązań w zakresie utrzymania/lub wsparcia. Czy Zamawiający byłby uprzejmy rozważyć włączenie do Umowy następującego zdania?

"Niezależnie od innych postanowień Umowy, w żadnym wypadku łączna kwota wszystkich kar i kredytów w związku z niedotrzymaniem zobowiązań dotyczących utrzymania/lub wsparcia w dowolnym roku nie może przekroczyć pięciu procent rocznej opłaty abonamentowej za ten rok."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający zmienia treść Załącznika nr 2 do SWZ §11 ust. 3 zgodnie z odpowiedzią na pytanie 2.

PYTANIE 5. Ponieważ Wykonawca ma duże doświadczenie i wiedzę we wdrażaniu swojej Platformy Usług Bibliotecznych i ostatecznie będzie przede wszystkim odpowiedzialny za jej prawidłowe funkcjonowanie, a także ponieważ będzie istniał wspólnie uzgodniony plan wdrożenia, zdanie trzecie w punkcie 6.4 ("Pracownicy Wykonawcy będą stosować się do poleceń przełożonych co do sposobu wykonania Umowy.") może być postrzegane jako przyznanie zbyt dużego jednostronnego uprawnienia (w kwestiach wdrożeniowych) Zamawiającemu i potencjalnie mogłoby zakłócić sprawność i efektywność wdrożenia. W związku z powyższym, czy w celu lepszego odzwierciedlenia intencji Zamawiającego, doprecyzowanej w odpowiedzi na wcześniejsze pytanie, Zamawiający uprzejmie rozważy zastąpienie tego zdania następującym:

"Pracownicy Wykonawcy będą przestrzegać procedur bezpieczeństwa, higieny i ochrony Zamawiającego (w zakresie uświadomionym przez przełożonych Zamawiającego) w czasie przebywania tych pracowników na terenie Uczelni w ramach realizacji Umowy."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że w wyniku odpowiedzi udzielonych w dniu 16 lutego paragraf 6 ust. 4 Załącznika nr 2 do SWZ otrzymał brzmienie:

„Usługi będące Przedmiotem Umowy w ramach Etapu II świadczone będą przez Wykonawcę zdalnie lub jeżeli Wykonawca zgłosi taką potrzebę, w siedzibie Zamawiającego. Pracownicy Wykonawcy świadczący usługę w siedzibie Zamawiającego zobowiązani są do przestrzegania procedur obowiązujących w Politechnice Warszawskiej."

Zapis w zaktualizowanym punkcie 6.4 nie zawiera zdania "Pracownicy Wykonawcy będą stosować się do poleceń przełożonych co do sposobu wykonania Umowy".

Niemniej Zamawiający zmienia treść Załącznika nr 2 do SWZ § 6 ust. 4 w następujący sposób:

„Usługi będące Przedmiotem Umowy w ramach Etapu II świadczone będą przez Wykonawcę zdalnie lub jeżeli Wykonawca zgłosi taką potrzebę, w siedzibie Zamawiającego. Pracownicy Wykonawcy świadczący usługę w siedzibie Zamawiającego zobowiązani są do przestrzegania procedur bezpieczeństwa, higieny i ochrony pracy obowiązujących w Politechnice Warszawskiej (w zakresie przekazanym przez przełożonych Zamawiającego).”

PYTANIE 6. Czy w celu uniknięcia dublowania wydatków i potencjalnej niesprawiedliwości właściwej dla postanowienia, w którym jedna strona (Wykonawca) ponosiłaby wydatki, które są ponoszone i kontrolowane przez drugą stronę (Zamawiający), a także ogólnie w celu przestrzegania zwyczajowych i branżowych ustaleń dotyczących ochrony Zamawiającego przed roszczeniami osób trzecich dotyczącymi naruszenia własności intelektualnej, Zamawiający uprzejmie rozważa zastąpienie punktu 7.11 następującym:

"Wykonawca będzie bronił Zamawiającego w zakresie wszelkich roszczeń, pozwów, działań lub postępowań (każde z nich to "Roszczenie") wniesionych przez jakąkolwiek osobę trzecią przeciwko Zamawiającemu, która twierdzi, że Platforma Usług Bibliotecznych Wykonawcy narusza lub przywłaszcza sobie jakiegokolwiek prawa autorskie, tajemnicę handlową lub znak towarowy, oraz zapłaci wszelkie kwoty zasądzone przez sąd na podstawie takiego Roszczenia lub kwoty zapłacone w celu zaspokojenia Roszczenia. Zobowiązanie Wykonawcy zgodnie z niniejszym ustępem nie obejmuje żadnych Roszczeń opartych na domniemanym naruszeniu wynikającym z jakiegokolwiek wykorzystania Platformy Usług Bibliotecznych Wykonawcy w sposób inny niż dozwolony w niniejszej Umowie.

Zobowiązania określone w bezpośrednio poprzedzającym paragrafie są uzależnione od tego, czy Zamawiający (i) przekaze Wykonawcy niezwłoczne powiadomienie o takim Roszczeniu; (ii) przekaze Wykonawcy wyłączne uprawnienia do obrony lub zaspokojenia takiego Roszczenia; oraz (iii) zapewni pełną współpracę w takiej obronie lub zaspokojeniu na koszt Wykonawcy i nie podejmie żadnych działań, które zaszkodzą obronie lub zaspokojeniu takiego Roszczenia przez Wykonawcę."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody. Postanowienie zawarte w §7 ust. 11 Załącznika nr 2 do PPU jest standardowym zapisem występującym we wszystkich tego typu umowach w sprawie zamówienia publicznego.

Zamawiający zwraca przy tym uwagę, że całość praw do Systemu leży po stronie Wykonawcy (a zatem też odpowiedzialność). Zamawiający nie będzie w żaden sposób wykorzystywał praw własności intelektualnej do Systemu – jedyne utwory, z których będzie korzystał na zasadach licencji to Dokumentacja i tylko w odniesieniu do tych utworów znajduje zastosowanie §7 ust. 11 PPU.

PYTANIE 7. W sekcji XVI numer 3 podpunkty 4) i 5) SWZ oraz w punktach 3.2.7. i 3.2.8 załącznika nr 1 do SWZ, a także odpowiednio w definicjach (ich podpunkt 5) i §6 pkt 8 załącznika nr 2 (Projektowe Postanowienia Umowy) do SWZ, zauważyliśmy specyficzną dla Zamawiającego kategoryzację błędów, a także specyficzne dla Zamawiającego reżimy czasu reakcji i czasu rozwiązania. Wielowariantowa usługa SaaS działa natomiast w oparciu o jednolite polityki i

procedury, które mają zastosowanie do wszystkich klientów Wykonawcy, w tym zobowiązania dotyczące reakcji i rozwiązywania problemów. Wielowariantowe rozwiązania SaaS nie mogą zaspokoić szczególnego reżimu wsparcia dla każdego indywidualnego klienta. Zakładając, że Zamawiający korzystałby z takich samych czasów reakcji i rozwiązywania problemów, jak wszyscy inni klienci Platformy Usług Bibliotecznych na środowisku multi-tenant SaaS Wykonawcy (co Wykonawca zagwarantuje, jak określono poniżej), czy Zamawiający życzliwie mógłby:

- (a) pominąć prawo do odrzucenia oferty w dalszej części SWZ sekcja XVI numer 5? oraz.
- (b) zastąpić tekst sekcji 11 w całości Proponowanym Tekstem Zastępczym Sekcji 11 załączonym do niniejszego pisma¹? Oraz
- (c) zastąpić w Umowie czasy reakcji i rozwiązywania problemów wsparcia Wykonawcy następującym:

„(i) Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że wnioski o wsparcie ze strony Zamawiającego będą opierać się na takich samych czasach reakcji i rozwiązywania, jak wszyscy pozostali klienci Platformy Usług Bibliotecznych na środowisku multi-tenant SaaS Wykonawcy.

(ii) Zobowiązanie Wykonawcy w zakresie reakcji i rozwiązywania wniosków o wsparcie będzie następujące:”

Poziom odpowiedzi	Opis	Reakcja	Rozwiązanie
I	Usługa nie jest dostępna	1 godzina	Wykonawca zatrudni ekspertów tematycznych, w trybie całodobowym do czasu:

¹ Proponowany tekst zastępczy sekcji 11

1. Brak nadzoru lub niewystarczający nadzór ze strony Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za jakość lub terminowość usług wykonywanych w ramach Kontraktu.
2. W przypadku, gdy Data Go Live zostanie opóźniona wyłącznie z winy Wykonawcy, Wykonawca zaliczy Zamawiającemu karę obliczoną w następujący sposób: Po okresie karencji wynoszącym dwa tygodnie, za każdy kolejny tydzień opóźnienia wynikającego wyłącznie z winy Wykonawcy, jeden procent (1%) Opłaty za wdrożenie, do łącznej maksymalnej wysokości dziesięciu procent (10%) Opłaty za wdrożenie. Każda taka kara zostanie zaliczona na poczet Opłat za Wdrożenie, które ma zapłacić Zamawiający.
3. Jeżeli Procentowy Czas Sprawności spadnie poniżej 99,5% w dowolnym roku kalendarzowym, Zamawiający będzie uprawniony do otrzymania kredytu opartego na procencie rocznej Opłaty Abonamentowej uiszczonej za daną Usługę SaaS ("Kredyt Serwisowy") w następujący sposób:

Kredyt na usługi jako procent rocznej opłaty abonamentowej	Procent czasu sprawności za rok kalendarzowy
1%	Poniżej 99,0%, ale nie mniej niż 98,5%
2%	Poniżej 98,5%, ale nie mniej niż 98,0%
3%	Poniżej 98,0%, ale nie mniej niż 97,5%
4%	Poniżej 97,5%, ale nie mniej niż 97,0%
5%	Poniżej 97,0%.

4. W przypadku poniesienia przez Zamawiającego szkody spowodowanej bezpośrednio niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Wykonawcę (innym niż opóźnienie Daty U uruchomienia lub niedotrzymanie rocznego Procentu Uptime), Zamawiający może dochodzić odszkodowania na podstawie Kodeksu cywilnego (z zastrzeżeniem wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności zawartych w Umowie).

			1) rozwiązania incydentu; lub 2) zapewnienia obejścia problemu; lub 3) obniżenia poziomu priorytetu zgodnie z ustaleniami
II	Niedziałający moduł produkcyjny	2 godziny	Wykonawca zatrudni ekspertów tematycznych, w godzinach pracy do czasu: 1) rozwiązania incydentu; lub 2) zapewnienia obejścia problemu; lub 3) obniżenia poziomu priorytetu zgodnie z ustaleniami.
III	Inne problemy związane z wydajnością produkcji, zazwyczaj funkcja modułu działa nieprawidłowo	1 dzień roboczy	Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia poprawek lub obejść zgodnie ze swoim dotychczasowym harmonogramem wydawania.
IV	Incydenty związane z brakiem wydajności, w tym pytania ogólne, prośby o informacje, pytania dotyczące dokumentacji, prośby o ulepszenia	2 dni robocze	Wykonawca zatrudni zasoby eksperta/ów tematycznych w godzinach pracy, aby odpowiedzieć na pytania, lub udzielić informacji.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie może wyrazić zgody, m.in. dlatego że nie ma wiedzy na temat tego, w jaki sposób Wykonawca rozumie termin „nie działający moduł produkcyjny” i jak to się odnosi do sformułowania „usługa jest niedostępna”.

Zamawiający wyjaśnia, że dokonał już zmian w tym obszarze dokumentacji w wyniku odpowiedzi udzielonych w dniu 16 lutego na pytania nr 3 i 27 (Część II).

Niemniej Zamawiający zmienia dodatkowo treść Załącznika nr 2 do SWZ §6 ust. 8:

„8. Usunięcia Błędów Systemu Wykonawca dokona:

- 1) w przypadku Błędów krytycznego – w terminie do 24 (dwudziestu czterech) / 36 (trzydziestu sześciu) godzin od chwili zgłoszenia Błędów. W ww. terminie Wykonawca może zastosować Obejście, przy czym w przypadku zastosowania Obejścia, usunięcie Błędów nastąpi w terminie do 48 (czterdziestu ośmiu) / 60

(sześćdziesięciu) godzin od chwili zgłoszenia Błędu. Przystąpienie do usuwania Błędu (Czas reakcji) dla Błędu krytycznego wynosi nie dłużej niż 1 (jedna) godzina / 2 (dwie) godziny od chwili zgłoszenia Błędu,

2) dla Błędu istotnego – w terminie do ~~48 (czterdziestu ośmiu)~~ 72 (siedemdziesięciu dwóch) godzin od chwili zgłoszenia Błędu. W ww. terminie Wykonawca może zastosować Obejście, przy czym w przypadku zastosowania Obejścia, usunięcie Błędu nastąpi w terminie do ~~240 (dwustu czterdziestu)~~ 720 (siedmiuset dwudziestu) godzin od chwili zgłoszenia Błędu. Przystąpienie do usuwania Błędu (Czas reakcji) dla Błędu istotnego wynosi nie dłużej niż 4 (cztery) godziny od chwili zgłoszenia Błędu,

3) dla Błędu nieistotnego – w terminie do 90 (dziewięćdziesięciu) Dni roboczych od chwili zgłoszenia Błędu. W ww. terminie Wykonawca może zastosować Obejście, przy czym w przypadku zastosowania Obejścia, usunięcie Błędu nastąpi w terminie do 150 (stu pięćdziesięciu) Dni roboczych od chwili zgłoszenia Błędu. Przystąpienie do usuwania Błędu (Czas reakcji) dla Błędu nieistotnego wynosi nie dłużej niż 1 Dzień roboczy od chwili zgłoszenia Błędu.

W celu uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych przyjmuje się, że zastosowanie Obejścia po terminie, o którym mowa odpowiednio w pkt 1) zd. pierwsze, pkt 2) zd. pierwsze oraz pkt 3) zd. pierwsze, nie powoduje wydłużenia terminu usunięcia Błędu.

Zamawiający może na uzasadniony wniosek Wykonawcy złożony w terminie przewidzianym na usunięcie Błędu istotnego lub Błędu nieistotnego, wydłużyć ten termin. Możliwość wydłużenia terminu nie dotyczy terminu na usunięcie Błędu krytycznego.”

PYTANIE 8. W §11 ust. 2 pkt 3 załącznika nr 2 (Projektowe Postanowienia Umowy) do SWZ zawarto wymóg dostępności w Etapie I i II oraz karę za niespełnienie takiego wymogu. Taki wymóg nie jest zwyczajowo stosowany w branży SaaS. Czy Zamawiający może wyrazić zgodę na usunięcie tego specyficznego dla klienta wymogu dostępności i związanej z nim kary w kontekście usługi SaaS typu multi-tenant?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody. W wyniku odpowiedzi udzielonych w dniu 16 lutego na podobne pytania Zamawiający wprowadził już zmiany w dokumentacji. W opinii Zamawiającego wymóg nie jest wygórowany, a uznani i wiarygodni sprzedawcy nie powinni mieć problemu z jego spełnieniem.

PYTANIE 9. § 12 ust. 6 i 12 ust. 10-17 załącznika nr 2 do SWZ zawiera dostosowany do klienta plan wyjścia i system pomocy przy rozwiązaniu Umowy. Wykonawca oferuje rozwiązanie SaaS dla wielu dzierżawców w ramach jednolitych praktyk i zasad, które mają zastosowanie do całej jego bazy setek klientów, w tym plan wyjścia i pomoc w rozwiązaniu umowy. Czy Zamawiający byłby uprzejmy rozważyć zastąpienie w/w postanowień następującym zapisem:

„Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy i/lub abonamentu Wykonawca na żądanie Zamawiającego udostępni dane Zamawiającego do pobrania przez trzydzieści (30) dni po takim wygaśnięciu lub rozwiązaniu, po czym Wykonawca usunie je, o ile nie jest to prawnie

zabronione”.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody. W wyniku odpowiedzi udzielonej w dniu 16 lutego na pytanie nr 18 (Część II) Zamawiający wprowadził już zmiany w tym obszarze dokumentacji.

PYTANIE 10. Zdanie pierwsze §3 ust. 7 jest na tyle nadmiernie rozbudowane, że przypisuje odpowiedzialność bez względu na zawinienie oraz bez uwzględnienia wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności. Czy Zamawiający byłaby przychylna modyfikacji pierwszego zdania na następujące brzmienie:

"Z zastrzeżeniem wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za utratę danych Zamawiającego przechowywanych w Systemie w zakresie, w jakim utrata ta jest bezpośrednio spowodowana złośliwym działaniem lub rażącym zaniedbaniem Wykonawcy lub brakiem funkcjonowania Systemu w sposób zasadniczo zgodny z dokumentacją Wykonawcy."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający zmienia treść Załącznika nr 2 do SWZ §3 ust. 7 na:

„7. Z zastrzeżeniem wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za utratę danych przechowywanych w Systemie w zakresie, w jakim utrata ta jest spowodowana brakiem spełnienia wymogów określonych w pkt. 3.2.11 OPZ, innym działaniem/zaniechaniem Wykonawcy lub brakiem funkcjonowania Systemu w sposób zgodny z Dokumentacją Wykonawcy. W celu zapobieżenia utracie danych oraz umożliwienia ich odzyskania, przez cały okres świadczenia usługi w ramach Etapu II Umowy Wykonawca jest zobowiązany wykonywać Backup danych w zakresie i w sposób opisany w punkcie 3.2.11 OPZ.”

PYTANIE 11. §3 ust. 8 załącznika nr 2 do SWZ jest sformułowaniem zbyt szerokim, które mogłoby posłużyć do nałożenia na Wykonawcę odpowiedzialności za niemal każdy rodzaj problemu. Oferta Wykonawcy nie zawiera takiego odszkodowania. W związku z powyższym, czy Zamawiający byłaby uprzejmy rozważyć zastąpienie §3 ust. 8 w całości następującym brzmieniem:

"Wykonawca oświadcza, przedstawia i gwarantuje, że w celu wykonania przedmiotu Umowy dysponuje odpowiednimi zasobami technicznymi, personelem o zdolnościach, doświadczeniu, wiedzy, umiejętnościach oraz zasobami finansowymi w zakresie i okresie niezbędnym do wykonania przedmiotu Umowy."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający nie wyraża zgody, ale zmienia treść Załącznika nr 2 do SWZ §3 ust. 8 na:

„Wykonawca oświadcza, że w celu realizacji Przedmiotu Umowy posiada odpowiednie zasoby techniczne, personel posiadający zdolności, doświadczenie, wiedzę, umiejętności oraz środki finansowe w zakresie i okresie niezbędnym do wykonania Przedmiotu Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia ~~pełnej~~ odpowiedzialności za ~~wszelkie~~ szkody wynikłe z tytułu

nieprawdziwości powyższego oświadczenia, powstałe ~~bezpośrednio lub pośrednio~~ po stronie Zamawiającego.”

Jednocześnie Zamawiający informuje, że publikuje ujednoczoną treść SWZ oraz załączników uwzględniające wprowadzone zmiany.