UKNF | URZĄD KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

DZA-DZAZZP.2610.36.2026.GM

Warszawa, 6 października 2026 roku

WYKONAWCY

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „Zapewnienie wsparcia technicznego producenta oraz świadczenie wsparcia technicznego przez Wykonawcę dla oprogramowania SAP”

Zamawiający, działając zgodnie z dyspozycją art. 135 ust. 2 i 6 oraz art. 137 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych przekazuje treść zapytań od Wykonawcy wraz z wyjaśnieniami i zmianami Zamawiającego:

Pytanie nr 1
Dot. § 3 ust. 1 Projektu umowy - Załącznik nr 2 do SWZ (dalej „Umowa”)
Proponowane nowe brzmienie § 3 ust. 1 Umowy:
„Wykonawca oświadcza, że realizując Umowę nie narusza praw osób trzecich, w tym w szczególności autorskich praw majątkowych lub osobistych takich osób.
W przypadku skierowania przeciwko Zamawiającemu przez osobę trzecią roszczeń wynikających z naruszenia praw osób trzecich wskutek działania lub zaniechania Wykonawcy przy realizacji Umowy, Wykonawca zobowiązuje się, na zasadach określonych w § 5 Umowy, do podjęcia działań zmierzających do zwolnienia Zamawiającego z odpowiedzialności z tego tytułu oraz do pokrycia uzasadnionych i udokumentowanych kosztów lub świadczeń poniesionych przez Zamawiającego w związku z takimi roszczeniami.”
Uzasadnienie:
Proponowana zmiana ma na celu doprecyzowanie zakresu odpowiedzialności Wykonawcy poprzez powiązanie jej z naruszeniami praw osób trzecich wynikającymi z działania lub zaniechania Wykonawcy przy realizacji Umowy.
Obecne brzmienie, przewidujące obowiązek „całkowitego zaspokojenia” roszczeń skierowanych do Zamawiającego, może być interpretowane jako zobowiązujące Wykonawcę do zaspokojenia również roszczeń nieuzasadnionych, spornych lub niezależnych od działań Wykonawcy.
Zmiana nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy za naruszenie praw osób trzecich, lecz zapewnia, że odpowiedzialność ta będzie dotyczyć rzeczywiście uzasadnionych i udokumentowanych roszczeń pozostających w związku z realizacją Umowy przez Wykonawcę.
Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 2
Dot. § 4 ust. 8 Umowy
Proponowane nowe brzmienie § 4 ust. 8 Umowy:
„W przypadku, gdy postanowienia Umowy dotyczące świadczeń realizowanych bezpośrednio przez producenta Oprogramowania będą sprzeczne lub niespójne ze standardowymi warunkami, zasadami lub politykami producenta Oprogramowania, zastosowanie będą miały

odpowiednie warunki, zasady lub polityki producenta Oprogramowania. W pozostałym zakresie postanowienia Umowy mają charakter nadrzędny.”

Uzasadnienie:

Proponowana zmiana wynika z faktu, że część świadczeń objętych Umową, w szczególności wsparcie techniczne producenta, jest realizowana bezpośrednio przez producenta Oprogramowania i podlega jego standardowym warunkom oraz zasadom świadczenia usług.
Wykonawca nie ma możliwości jednostronnego modyfikowania zasad świadczenia usług przez producenta ani zagwarantowania świadczeń wykraczających poza standard oferowany przez producenta.
Pozostawienie obecnego postanowienia mogłoby prowadzić do powstania po stronie Wykonawcy zobowiązań, których realizacja jest zależna od podmiotu trzeciego i pozostaje poza kontrolą Wykonawcy.
Proponowana zmiana nie ogranicza nadrzędności Umowy w odniesieniu do zobowiązań realizowanych bezpośrednio przez Wykonawcę.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ. Wykonawca nie wskazał konkretnych, występujących w jego ocenie rozbieżności pomiędzy postanowieniami projektu umowy, a warunkami producenta Oprogramowania, które uzasadniałyby wprowadzenie proponowanej zmiany.

Pytanie nr 3

Dot. § 5 ust. 1 i ust. 2 Umowy

Proponowane nowe brzmienie § 5 ust. 1 i ust. 2 Umowy:

„1. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do zapewnienia Zamawiającemu w ramach realizacji Umowy usług Wsparcia technicznego producenta, w tym nowych wersji, uaktualnień, modyfikacji i poprawek Oprogramowania, na zasadach określonych przez producenta Oprogramowania. Korzystanie przez Zamawiającego z Oprogramowania oraz dostarczanych w ramach Wsparcia technicznego producenta nowych wersji, uaktualnień, modyfikacji i poprawek odbywać się będzie zgodnie z warunkami licencyjnymi producenta Oprogramowania właściwymi dla posiadanych przez Zamawiającego licencji.”

„2. W zakresie zapewnianej w ramach realizacji Umowy usługi Wsparcia technicznego producenta Wykonawca zobowiązany jest, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1, zapewnić Zamawiającemu możliwość korzystania z udostępnionych w ramach Wsparcia technicznego producenta modyfikacji, aktualizacji, poprawek oraz nowych wersji Oprogramowania, zgodnie z warunkami licencyjnymi producenta Oprogramowania oraz w zakresie odpowiadającym posiadanym przez Zamawiającego licencjom na Oprogramowanie.”

Uzasadnienie:

Wnioskowana zmiana wynika ze standardowego modelu licencjonowania Oprogramowania SAP. Wykonawca nie jest właścicielem autorskich praw majątkowych do Oprogramowania ani podmiotem uprawnionym do samodzielnego określania zakresu praw do korzystania z Oprogramowania, jego aktualizacji, poprawek lub nowych wersji.
Zakres korzystania z Oprogramowania, w tym z wersji i aktualizacji udostępnianych w ramach wsparcia producenta, jest określany przez producenta Oprogramowania i pozostaje związany z zakresem licencji posiadanych przez Zamawiającego, w szczególności z właściwym modelem licencjonowania, metrykami oraz poziomem licencyjnym.
W szczególności Wykonawca nie może zagwarantować „nieograniczonego” korzystania z Oprogramowania ani udzielić Zamawiającemu praw szerszych niż prawa udzielone przez producenta. Dotyczy to również sformułowań przewidujących eksploatację Oprogramowania

„bez ograniczeń” oraz bezterminowe i nieograniczone terytorialnie korzystanie, jeżeli taki zakres nie wynika z właściwych warunków licencyjnych producenta.
Proponowana zmiana nie ogranicza prawa Zamawiającego do korzystania z aktualizacji, poprawek i nowych wersji uzyskanych w ramach Wsparcia technicznego producenta, lecz zapewnia zgodność tego korzystania z rzeczywistym zakresem praw licencyjnych udzielanych przez producenta Oprogramowania.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku i nie zmienia treści SWZ. Wykonawca odpowiada za zapewnienie zgodnego z Umową oprogramowania oraz dostarczonych w ramach wsparcia technicznego producenta nowych wersji, uaktualnień, modyfikacji oraz poprawek oprogramowania. Okoliczność, że Wykonawca nie jest twórcą oprogramowania nie wyłącza odpowiedzialności za legalność oferowanego rozwiązania oraz za to, że jest uprawniony do udzielenia lub do zapewniania licencji zgodnie z Umową. Zamawiający musi mieć pewność, że korzystanie z oprogramowania zgodnie z Umową nie będzie prowadziło do naruszenia praw osób trzecich ani narażało Zamawiającego na roszczenia związane z naruszeniem praw autorskich.

Pytanie nr 4

Dot**.** § 10 Umowy

Proponowane nowe brzmienie § 10 Umowy:

„2. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia z wynagrodzenia należnego Wykonawcy wymagalnych i bezspornych kar umownych, po uprzednim doręczeniu Wykonawcy noty obciążeniowej wskazującej podstawę oraz sposób obliczenia kary umownej.”

„4. W przypadku gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego w związku ze zdarzeniem stanowiącym podstawę naliczenia kary umownej przekracza wysokość należnej kary umownej, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, do wysokości rzeczywiście poniesionej i udokumentowanej szkody, z zastrzeżeniem że łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie może przekroczyć 100% maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1, z wyjątkiem szkód wyrządzonych umyślnie.”

„6. Kary umowne są niezależne od siebie i mogą być naliczane za odrębne przypadki naruszenia Umowy. Jeżeli jednak jedno zdarzenie lub to samo naruszenie stanowi podstawę naliczenia więcej niż jednej kary umownej, Zamawiający jest uprawniony do naliczenia wyłącznie jednej, najwyższej z kar przewidzianych dla danego zdarzenia lub naruszenia.”

„7. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których może dochodzić Zamawiający, nie może przekroczyć 20% maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1.”

„8. Łączna maksymalna wysokość kar umownych z tytułu zwłoki, których może dochodzić Zamawiający, nie może przekroczyć 10% maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1.”

Uzasadnienie:

Wnioskowana zmiana ma na celu zapewnienie proporcjonalnego rozkładu ryzyk kontraktowych pomiędzy Stronami oraz dostosowanie postanowień dotyczących kar umownych do charakteru i wartości przedmiotu zamówienia. Ustalenie łącznego limitu kar umownych na poziomie 50% maksymalnego wynagrodzenia brutto jest nadmierne w stosunku do funkcji kompensacyjnej i dyscyplinującej kar umownych, w szczególności mając na uwadze, że Umowa przewiduje jednocześnie możliwość dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania przewyższającego wartość naliczonych kar.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 5
Dot. § 13 Umowy
Proponuje się dodanie w § 13 nowego ustępu w następującym brzmieniu:
„Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczące wypowiedzenia, odstąpienia od Umowy lub zmiany zakresu świadczeń, w zakresie w jakim odnoszą się do Wsparcia technicznego producenta SAP Enterprise Support, stosuje się z uwzględnieniem warunków świadczenia SAP Enterprise Support obowiązujących Zamawiającego.
Zmiana zakresu, ograniczenie, wypowiedzenie lub zakończenie Wsparcia technicznego producenta SAP Enterprise Support może nastąpić wyłącznie na zasadach, w terminach i ze skutkiem wynikającym z warunków SAP Enterprise Support. W szczególności Wykonawca nie jest zobowiązany ani uprawniony do dokonania częściowego wypowiedzenia, ograniczenia lub innej zmiany zakresu SAP Enterprise Support, jeżeli możliwość taka nie wynika z warunków producenta."
Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 6
Dot. § 13 ust. 9 pkt 4 Umowy
Proponowane nowe brzmienie § 13 ust. 9 pkt 4 Umowy:
„4) w odniesieniu do Wsparcia technicznego producenta SAP Enterprise Support rozliczenie Stron nastąpi z uwzględnieniem zasad i skutków wypowiedzenia lub zakończenia wsparcia wynikających z warunków SAP Enterprise Support. Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu wynagrodzenia odpowiadającego niewykorzystanemu okresowi Wsparcia technicznego producenta wyłącznie w zakresie, w jakim odpowiednia część wynagrodzenia zostanie zwrócona Wykonawcy przez producenta lub zgodnie z warunkami SAP Enterprise Support będzie podlegała zwrotowi."
Uzasadnienie:
Wsparcie techniczne producenta SAP Enterprise Support jest świadczeniem realizowanym przez producenta Oprogramowania na podstawie jego standardowych warunków świadczenia wsparcia. Wykonawca, jako podmiot zapewniający Zamawiającemu dostęp do tego wsparcia, nie ma możliwości jednostronnego modyfikowania zasad jego świadczenia ani zasad jego rozwiązania.
Zgodnie z warunkami SAP Enterprise Support rozwiązanie wsparcia może nastąpić wyłącznie w określonych przez SAP terminach i na zasadach wskazanych przez producenta. Warunki te przewidują również ograniczenia dotyczące częściowego rozwiązania SAP Enterprise Support.
W konsekwencji postanowienia Umowy nie mogą nakładać na Wykonawcę obowiązku doprowadzenia do częściowego lub natychmiastowego zakończenia Wsparcia technicznego producenta, jeżeli działanie takie nie jest dopuszczalne zgodnie z warunkami SAP Enterprise Support.
Analogicznie Wykonawca nie powinien być zobowiązany do zwrotu Zamawiającemu wynagrodzenia za niewykorzystany okres SAP Enterprise Support w sytuacji, w której zgodnie z warunkami producenta wsparcie pozostaje aktywne, a opłata uiszczona na rzecz producenta nie podlega zwrotowi.
Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 7
Jaką dokładnie wersję systemu SAP posiada Zamawiający?
Odpowiedź:
Zamawiający informuje, iż posiada wersję systemu SAP BusinessObjects 4.3 SAP Data Integrator 4.2 i 4.3.

Pytanie nr 8
Dot. § 4 ust. 18-20 Umowy oraz pkt 10.2 SWZ
Prosimy o potwierdzenie, że przez Czas rozpoczęcia działań naprawczych w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Pięknej 20 należy rozumieć fizyczne stawienie się co najmniej jednego konsultanta w miejscu wskazanym przez Zamawiającego i uzyskanie przez niego możliwości rozpoczęcia prac, po uprzednim jednoznacznym zleceniu przez Zamawiającego realizacji danego Zgłoszenia w siedzibie Zamawiającego.
Prosimy również o potwierdzenie, że w przypadku Zgłoszeń, dla których Zamawiający nie wskaże konieczności realizacji prac w swojej siedzibie, za rozpoczęcie działań naprawczych uznane zostanie podjęcie przez Wykonawcę diagnostyki lub innych czynności w formie zdalnej.
Uzasadnienie:
Dokumentacja posługuje się zarówno modelem pracy zdalnej, jak i obowiązkiem rozpoczęcia działań w siedzibie Zamawiającego. Jednoznaczne określenie zdarzenia stanowiącego rozpoczęcie działań ma bezpośredni wpływ na sposób organizacji gotowości serwisowej, kalkulację ceny oraz wybór wartości deklarowanych w kryteriach pozacenowych.
Odpowiedź:
Zamawiający wyjaśnia, że czas na rozpoczęcia działań naprawczych, o których mowa w § 4 ust. 20 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, liczony jest od otrzymania przez Wykonawcę zlecenia Zamawiającego. Jeżeli Zamawiający zleci realizację działań naprawczych w swojej siedzibie, za ich rozpoczęcie uznaje się fizyczne stawienie się przedstawiciela Wykonawcy w miejscu wskazanym przez Zamawiającego i rozpoczęcie przez niego prac naprawczych. W przypadku realizacji działań zdalnie, zgodnie z § 7 ust. 8 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, z ich rozpoczęcie uznaje się rozpoczęcie prac naprawczych w formie zdalnej .
Zamawiający wskaże Wykonawcy, jeżeli będzie wymagał realizacji działań naprawczych w swojej siedzibie.

Pytanie nr 9
Dot. § 4 ust. 20 oraz § 7 ust. 8-9 Umowy
Proponuje się dodanie w § 4 Umowy po ust. 20 nowego ust. 20a w następującym brzmieniu:
„20a. Bieg terminów rozpoczęcia i realizacji działań naprawczych ulega zawieszeniu na okres, w którym wykonanie czynności przez Wykonawcę jest niemożliwe lub utrudnione z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności z powodu braku wymaganych dostępów, zgody na pracę zdalną, dostępu do siedziby lub środowiska technicznego, niezbędnych informacji, danych, urządzeń albo asysty pracowników Zamawiającego. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o wystąpieniu takiej przeszkody bez zbędnej zwłoki.”
Uzasadnienie:
Dotrzymanie czasu rozpoczęcia działań zależy również od czynności organizacyjnych i technicznych Zamawiającego. Umowa przewiduje kary naliczane za każdą rozpoczętą

Godzinę roboczą zwłoki, dlatego zasady wstrzymania biegu terminów w przypadku braku możliwości rozpoczęcia prac powinny zostać wskazane wprost.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ. Zamawiający wyjaśnia, że kary umowne określone w § 10 ust. 1 pkt 7 i 8 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ przewidziano za zwłokę Wykonawcy. Zatem nie będą one naliczane za niedotrzymanie terminów rozpoczęcia działań naprawczych spowodowanych okolicznościami, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający.

Pytanie nr 10

Dot. § 4 ust. 13 pkt 1 oraz ust. 14 Umowy

Prosimy o potwierdzenie, że do limitu 48 roboczogodzin konsultacji zaliczany i rozliczany będzie również czas niezbędny do przygotowania konsultacji, wykonania analiz, przygotowania materiałów lub prezentacji, opracowania zaleceń oraz sporządzenia raportu, o którym mowa w § 4 ust. 14 pkt 4 Umowy, jeżeli czynności te będą wymagane dla prawidłowej realizacji zleconej konsultacji.

Uzasadnienie:

Konsultacja dotycząca migracji, aktualizacji lub wykorzystania nowych funkcjonalności może wymagać prac wykonywanych poza samym spotkaniem. Dokumentacja nie wskazuje, czy prace te mieszczą się w rozliczanym wolumenie roboczogodzin.

Odpowiedź:

Zamawiający nie potwierdza interpretacji przedstawionej w pytaniu. Wszelkie prace związane z przygotowaniem konsultacji, wykonania analiz, przygotowania materiałow lub prezentacji, opracowania zaleceń oraz sporządzenia raportu, o którym mowa w § 4 ust. 14 pkt 4 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, nie są wliczane do limitu 48 roboczogodzin konsultacji.

Pytanie nr 11

Dot. § 4 ust. 15 oraz § 10 ust. 1 pkt 6 Umowy

Proponowane nowe brzmienie § 4 ust. 15 Umowy:

„15. Termin konsultacji zostanie każdorazowo uzgodniony przez Strony, przy czym Zamawiający przekaże propozycję terminu z wyprzedzeniem co najmniej 3 Dni roboczych. W przypadku braku dostępności konsultanta w terminie zaproponowanym przez Zamawiającego Strony uzgodnią najbliższy możliwy termin realizacji konsultacji. Kara, o której mowa w § 10 ust. 1 pkt 6, może zostać naliczona wyłącznie w przypadku nieprzystąpienia przez Wykonawcę do konsultacji w terminie uprzednio uzgodnionym przez Strony.”

Uzasadnienie:

Obecne postanowienie może być interpretowane jako uprawnienie Zamawiającego do jednostronnego wyznaczenia dowolnego terminu konsultacji z trzydniowym wyprzedzeniem, pomimo że Umowa przewiduje karę za nieprzystąpienie do konsultacji. Uzgodnienie terminu pozwoli zapewnić udział specjalisty właściwego dla danego zagadnienia.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wiosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ. Zamawiający wymaga zapewnienia możliwości realizacji konsultacji w terminie wskazanym z wyprzedzeniem co najmniej 3 Dni roboczych. Proponowana zmiana uzależniałaby termin ich realizacji od dostępności konsultanta Wykonawcy.

Pytanie nr 12

Dot. § 4 ust. 16-17 Umowy

Prosimy o szczegółowe określenie oczekiwanego zakresu jednego Przeglądu środowiska SAP, w tym wskazanie, czy Przegląd ma obejmować jedynie spotkanie z przedstawicielami Zamawiającego, czy również analizę konfiguracji, logów, wydajności, bezpieczeństwa, integracji, kopii zapasowych lub wysokiej dostępności oraz przygotowanie rekomendacji technicznych.
Prosimy również o potwierdzenie, czy wskazany maksymalny czas 3 Godzin roboczych dotyczy wyłącznie spotkania online lub spotkania w siedzibie Zamawiającego, a czas przygotowania, analizy oraz sporządzenia i poprawienia protokołu pozostaje poza tym limitem i powinien zostać uwzględniony w cenie jednostkowej Przeglądu.
Prosimy także o wskazanie, kto i na podstawie jakich przesłanek będzie decydował o konieczności przeprowadzenia Przeglądu w siedzibie Zamawiającego.

Uzasadnienie:

Cena Przeglądu ma charakter ryczałtowy, natomiast dokumentacja określa jedynie maksymalny czas spotkania i obowiązek sporządzenia protokołu. Brak opisu czynności technicznych uniemożliwia jednoznaczne oszacowanie pracochłonności usługi.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że w trakcie Przeglądu środowiska oczekuje w szczególności analizy konfiguracji, logów, wydajności, bezpieczństwa.
Zamawiający potwierdza, że czas 3 Godzin roboczych dotyczy wyłącznie spotkania online lub spotkania w siedzibie Zamawiającego.
Zamawiajacy zgodnie z potrzebami będzie informował Wykonawcę o konieczności przeprowadzenia Przeglądu.

Pytanie nr 13

Dot. § 4 ust. 13 pkt 3 i ust. 18-21 oraz § 6 ust. 1 pkt 4 Umowy
Prosimy o potwierdzenie, że czas oczekiwania konsultanta w siedzibie Zamawiającego na udostępnienie środowiska, urządzeń, informacji lub asysty pracowników Zamawiającego będzie wliczany do rozliczanego czasu działań naprawczych.
Jednocześnie prosimy o wprowadzenie zasady, zgodnie z którą każde zlecenie działań naprawczych realizowane w siedzibie Zamawiającego będzie rozliczane w wymiarze nie mniejszym niż 4 roboczogodziny. Czas dojazdu nie będzie wliczany do limitu 56 roboczogodzin, natomiast wszystkie koszty dojazdu pozostaną ujęte w cenie jednostkowej roboczogodziny.

Uzasadnienie:

Umowa dopuszcza wielokrotne, krótkie zlecenia wymagające fizycznej obecności w Warszawie, a jednocześnie wyłącza możliwość odrębnego rozliczenia kosztów dojazdu. Minimalny blok rozliczeniowy pozwoli uwzględnić koszt mobilizacji konsultanta bez nadmiernego podwyższania stawki dla wszystkich roboczogodzin.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wiosku Wykonawcy w zakresie rozliczania czasu oczekiwania oraz wprowadzenia minimalnego wymiaru 4 roboczogodzin dla pojedynczego zlecenia. Zgodnie z § 6 ust. 2 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, wynagrodzenie jest ustalane na podstawie faktycznie zrealizowanych roboczogodzin działań naprawczych. Zamawiający potwierdza, że czas oczekiwania konsultanta w siedzibie Zamawiającego na udostępnienie środowiska, urządzeń, informacji niezbędnych do realizacji działań naprawczych lub asysty pracownika Zamawiającego będzie wliczany do rozliczanego czasu działań naprawczych.

Pytanie nr 14
Dot. § 4 ust. 19 Umowy
Prosimy o potwierdzenie, że obowiązek zapewnienia dostępu do rejestru Zgłoszeń może zostać zrealizowany przez udostępnienie upoważnionym osobom po stronie Zamawiającego dostępu przez przeglądarkę internetową do standardowego systemu zgłoszeniowego Wykonawcy, bez konieczności jego instalacji w infrastrukturze Zamawiającego lub wykonywania integracji z systemami Zamawiającego.
Prosimy również o potwierdzenie, że rejestr powinien zawierać wyłącznie informacje wymienione w § 4 ust. 19 Umowy oraz inne dane operacyjne uzgodnione przez Strony, z wyłączeniem danych i załączników, których umieszczenie w zewnętrznym systemie byłoby niezgodne z zasadami bezpieczeństwa Zamawiającego.
Uzasadnienie:
Sposób realizacji obowiązku prowadzenia rejestru wpływa na koszty uruchomienia i utrzymania obsługi zgłoszeń oraz na wymagania dotyczące bezpieczeństwa informacji.
Odpowiedź:
Zamawiający nie stawia innych wymagań w zakresie rejestru zgłoszeń niż określone w § 4 ust. 19 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ.

Pytanie nr 15
Dot. § 4 ust. 22 oraz § 6 ust. 1-2 Umowy
Czy Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie minimalnego gwarantowanego wolumenu zamówień w wysokości 50% maksymalnej liczby roboczogodzin konsultacji, 50% liczby Przeglądów oraz 50% maksymalnej liczby roboczogodzin działań naprawczych, ewentualnie na wprowadzenie odrębnego wynagrodzenia za utrzymywanie gotowości do realizacji działań naprawczych w zadeklarowanych czasach?
Uzasadnienie:
Zamawiający może nie zlecić żadnej usługi i nie przewiduje wynagrodzenia z tego tytułu, natomiast Wykonawca przez cały dwuletni okres Umowy musi utrzymywać zasoby pozwalające na rozpoczęcie działań w siedzibie Zamawiającego nawet w czasie 1-4 Godzin roboczych. Brak minimalnego wolumenu lub opłaty za gotowość powoduje konieczność uwzględnienia całego kosztu dostępności w pozostałych składnikach cenowych.
Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 16
Dot. § 7 ust. 1-9 w zw. z § 4 ust. 18-20 Umowy
Prosimy o opisanie procedury uzyskania dostępu zdalnego i dostępu do siedziby Zamawiającego przez osoby realizujące Umowę, w tym wymaganych szkoleń, oświadczeń, weryfikacji, kont, połączenia VPN, urządzeń oraz przewidywanego czasu uruchomienia dostępu.
Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni i utrzyma przez okres realizacji Umowy dostęp umożliwiający rozpoczęcie działań w czasach wskazanych w ofercie, a Wykonawca będzie mógł korzystać z własnych odpowiednio zabezpieczonych urządzeń po uzyskaniu zgody, o której mowa w § 7 ust. 1-2 Umowy.
Uzasadnienie:
Możliwość faktycznego dotrzymania czasów rozpoczęcia działań zależy od uprzedniego przygotowania dostępów oraz dopuszczenia urządzeń i osób Wykonawcy do pracy w środowisku Zamawiającego.
Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że zgoda na pracę zdalną udzielana jest na wniosek Wykonawcy, zgodnie z § 7 ust. 8 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ. Zgoda określa co najmniej osoby objęte dostępem, okres jej obowiązywania oraz warunki techniczne przyłączenia i pracy.
Korzystanie z własnych urządzeń Wykonawcy wymaga zgody Zamawiającego, zgodnie z § 7 ust. 1 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ oraz spełnienia wymagań bezpieczeństwa określonych w projekcie umowy. Przed skierowaniem osób do realizacji umowy Wykonawca przekazuje oświadczenia wymagane w § 8 ust. 12 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ.

Pytanie nr 17
Dot. pkt 3.1 SWZ oraz Definicji „Oprogramowanie”
Prosimy o wskazanie wersji oprogramowania eksploatowanego przez Zamawiającego, tj. wersji i poziomu Support Package SAP BusinessObjects BI Platform oraz SAP Data Services / Data Integrator, a także liczby i przeznaczenia systemów objętych wsparciem (produkcyjny, testowy, deweloperski).
Odpowiedź:
Zamawiający informuje o korzystaniu z oprogramowania Platforma SAP BusinessObjects BI 4.3 Pakiet korekcyjny 3 Poprawka 10 (PROD + TEST)
Wersja : 14.3.3.4872.10
SAP Data Services 4.2 Support Pack 6 (PROD)
Wersja: 14.2.6.2839
SAP Data Services 4.3 Support Pack 2 Patch 1 (PROD)
Wersja: 14.3.2.4121

Pytanie nr 18
Dot. pkt 3.1 SWZ oraz § 1 ust. 1 projektu umowy
Prosimy o podanie numeru instalacji (installation number) oraz numeru klienta (customer number) Zamawiającego u producenta Oprogramowania.
Odpowiedź:
Powyższe nie stanowi wniosku o wyjaśnienie treści SWZ w rozumieniu ustawy Pzp. Jednocześnie Zamawiający informuje, iż przekaże stosowne informacje w tym zakresie po podpisaniu umowy.

Pytanie nr 19
Dot. pkt 3.1.1.1 SWZ oraz § 1 ust. 1 pkt 1 projektu umowy
Prosimy o informację, czy dotychczasowe wsparcie techniczne producenta świadczone jest w wariancie SAP Enterprise Support czy SAP Standard Support, czy obowiązuje nieprzerwanie do dnia 31.12.2026 r. włącznie, oraz czy stroną dotychczasowej umowy o wsparcie jest bezpośrednio producent, czy jego partner handlowy.
Odpowiedź:
Zamawiający informuje, iż wsparcie techniczne producenta świadczone jest w wariancie SAP Enterprise Support i obowiązuje do 31.12.2026 r. Obecnie trwająca umowa na wsparcie jest podpisana z partnerem handlowym.

Pytanie nr 20
Dot. pkt 3.1.1.1 SWZ

Zgodnie z komunikatami producenta, faza mainstream maintenance dla SAP BusinessObjects BI Platform 4.3 kończy się z dniem 31.12.2026 r., tj. przed rozpoczęciem okresu objętego przedmiotem zamówienia.
Czy w okresie obowiązywania Umowy Zamawiający planuje aktualizację Oprogramowania do wersji objętej pełną fazą utrzymania producenta? Jeżeli tak — prosimy o wskazanie planowanego terminu.
Odpowiedź:
Zamawiający informuje, że w trakcie obowiązywania Umowy planuje aktualizację Oprogramowania w możliwie najszybszym czasie, nie później niż do końca grudnia 2027 r.

Pytanie nr 21
Dot. pkt 5.1.4 SWZ
Czy warunek udziału w postępowaniu zostanie uznany za spełniony, jeżeli wykazana usługa dotyczyła dowolnego oprogramowania SAP (np. SAP S/4HANA, SAP ERP/ECC, SAP BTP, SAP SuccessFactors), czy też Zamawiający wymaga, aby dotyczyła ona produktów tożsamych lub zbliżonych do objętych przedmiotem zamówienia?
Odpowiedź:
Zamawiający wyjaśnia, iż warunek udziału w postępowaniu zostanie uznany za spełniony, jeśli wykazana usługa dotyczyła dowolnego oprogramowania SAP.

Pytanie nr 22
Dot. pkt 5.1.4 SWZ
Prosimy o potwierdzenie, że wartość 400 000,00 zł brutto ma zostać wykazana w ramach jednego zamówienia (jednej umowy) oraz że w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych do spełnienia warunku wystarczy, aby wartość tę osiągnęła część zamówienia już zrealizowana na dzień składania ofert.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, że wartość 400 000,00 zł brutto ma zostać wykazana w ramach jednego zamówienia (jednej umowy) oraz że w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych do spełnienia warunku wystarczy, aby wartość tę osiągnęła część zamówienia już zrealizowana na dzień składania ofert.

Pytanie nr 23
Dot. pkt 6.3.3 SWZ
Prosimy o wskazanie, od której daty należy liczyć okres „ostatnich 3 miesięcy”, w którym mają zostać wystawione referencje dotyczące świadczeń nadal wykonywanych — od dnia składania ofert, czy od dnia złożenia podmiotowych środków dowodowych na wezwanie Zamawiającego w trybie pkt 6.4.11 SWZ.
Odpowiedź:
Zamawiający informuje, iż zgodnie § 9 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia w sprawie podmiotowych środków dowodowych, w celu potwierdzenia spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej, zamawiający może, w zależności od charakteru, znaczenia, przeznaczenia lub zakresu dostaw lub usług, żądać wykazu dostaw lub usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są

referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego dostawy lub usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie wykonawcy; **w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy.**
Ponadto zgodnie z § 9 ust. 2 pkt 1 powyższego rozporządzenia, okresy wyrażone w latach lub miesiącach, o których mowa w ust. 1 pkt 1, 2 i 9, **liczy się wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu**.

Pytanie nr 24
Dot. pkt 10.2 SWZ (kryteria oceny ofert) oraz § 4 ust. 20 projektu umowy
Czy przez „rozpoczęcie działań naprawczych w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Pięknej 20" Zamawiający rozumie wyłącznie fizyczne przybycie personelu Wykonawcy pod wskazany adres, czy dopuszcza rozpoczęcie działań w trybie zdalnym w przypadkach, w których charakter zlecenia na to pozwala, z zachowaniem obowiązku stawienia się w siedzibie, jeżeli okaże się to niezbędne?
Odpowiedź:
Zamawiający informuje, że przez rozpoczęcie działań naprawczych w siedzibie Zamawiającego rozumie wyłącznie fizycznie stawiennictwo Wykonawcy pod wskazany adres.

Pytanie nr 25
Dot. pkt 10.2 SWZ oraz Definicji „Godzina robocza" i „Dzień roboczy"
Prosimy o potwierdzenie, że bieg zaoferowanego czasu rozpoczęcia działań naprawczych liczony jest wyłącznie w Godzinach roboczych, tj. w przedziale od 9:00 do 17:00 w Dni robocze, a tym samym — przy zaoferowaniu 1 Godziny roboczej — zlecenie przekazane o godz. 16:45 w piątek wymaga rozpoczęcia działań do godz. 9:45 w najbliższy poniedziałek.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza przedstawiony sposób liczenia.

Pytanie nr 26
Dot. pkt 10.2 SWZ oraz § 4 ust. 19 projektu umowy
Prosimy o potwierdzenie, że dla zachowania zaoferowanego czasu wystarczające jest przystąpienie przez Wykonawcę do czynności naprawczych, odnotowane w rejestrze Zgłoszeń, o którym mowa w § 4 ust. 19 projektu umowy, a nie usunięcie awarii w tym czasie.
Odpowiedź:
Zamawiający wyjaśnia, że we wskazanych czasach oczekuje rozpoczęcia realizacji działań naprawczych w siedzibie Zamawiającego.

Pytanie nr 27
Dot. Załącznika nr 1 do SWZ (Formularz ofertowy) oraz § 4 ust. 13 i 22 projektu umowy
Prosimy o potwierdzenie, że wolumeny wskazane w tabeli cenowej Formularza ofertowego (48 roboczogodzin konsultacji, 4 Przeglądy, 56 roboczogodzin działań naprawczych) stanowią maksymalne limity, a nie zobowiązanie Zamawiającego do ich zlecenia. Jednocześnie wnosimy o określenie w Umowie minimalnego poziomu zamówienia w odniesieniu do tych pozycji, stosownie do art. 433 pkt 4 ustawy Pzp. **Uzasadnienie:** Pozycje te podlegają wycenie i wliczeniu do ceny oferty ocenianej w kryterium ceny, przy jednoczesnym braku jakiejkolwiek gwarancji ich zlecenia, co przerzuca na Wykonawcę pełne ryzyko utrzymania zasobów w gotowości.

Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ. Ponadto Zamawiajacy informuje, że minimalny zakres realizacji zamówienia został wskazany w § 1 ust. 1 pkt 1 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ.

Pytanie nr 28
Dot. Załącznika nr 1 do SWZ oraz § 6 ust. 6 projektu umowy
Prosimy o potwierdzenie, że cena jednostkowa roboczogodziny działań naprawczych obejmuje również koszty dojazdu personelu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego, a Wykonawcy nie przysługuje odrębne wynagrodzenie z tego tytułu.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, że zgodnie z § 6 ust. 6 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, cena jednostkowa roboczogodziny działań naprawczych obejmuje również koszty dojazdu personelu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego. Wykonawcy nie przysługuje odrębne wynagrodzenie z tego tytułu.

Pytanie nr 29
Dot. § 2 ust. 2 oraz § 4 ust. 9 projektu umowy
„W terminie 7 dni od wejścia w życie Umowy, Wykonawca zapewni Wsparcie techniczne producenta (…) oraz dostarczy Zamawiającemu sporządzone przez producenta Oprogramowania (…) dokumenty”.
Wnosimy o wydłużenie terminu z 7 do 14 dni albo o wskazanie, że termin na dostarczenie dokumentów biegnie od dnia ich otrzymania przez Wykonawcę od producenta Oprogramowania.
Uzasadnienie: Termin wystawienia dokumentów potwierdzających zapewnienie wsparcia pozostaje poza kontrolą Wykonawcy i zależy wyłącznie od procesów producenta, a przewidywana data zawarcia Umowy przypada na okres zwiększonego obciążenia i dni ustawowo wolnych od pracy.
Odpowiedź:
Zamawiający zmienia § 4 ust. 9 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ poprzez zastąpienie wyrażenia „*w terminie 7 dni od dnia wejścia w życie Umowy*” wyrażeniem „*w terminie 14 dni od dnia wejścia w życie Umowy*”.
Termin zapewnienia Wsparcia technicznego producenta określony w § 2 ust. 2 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ pozostaje bez zmian.

Pytanie nr 30
Dot. § 10 ust. 1 pkt 3 i 4 w zw. z § 2 ust. 2 i 3 projektu umowy
Wnosimy o wprowadzenie zastrzeżenia, że kary umowne z tytułu niedotrzymania terminów na zapewnienie Wsparcia technicznego producenta oraz dostarczenie dokumentów producenta nie są naliczane, jeżeli opóźnienie wynika z okoliczności leżących wyłącznie po stronie producenta Oprogramowania, niezawinionych przez Wykonawcę.
Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 31
Dot. § 8 ust. 5 projektu umowy
Czy Zamawiający wyrazi zgodę na umieszczenie informacji o wykonywaniu Umowy na liście referencyjnej Wykonawcy już w treści Umowy, albo zobowiąże się do wystawienia — na

wniosek Wykonawcy — poświadczenia należytego wykonania usług po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że jeśli wykonawca wystąpi z wnioskiem o referencje i jeśli usługi będą należycie świadczone to nie widzi przeszkód w wystawieniu ww. dokumentu.

Pytanie nr 32

Dot. § 4 ust. 1 pkt 2 projektu umowy

Czy 4 osoby wskazane przez Zamawiającego mają posiadać indywidualne konta techniczne producenta (użytkownicy typu S-user) przypisane do instalacji Zamawiającego, czy dostęp ma być realizowany za pośrednictwem kont udostępnionych przez Wykonawcę?

Odpowiedź:

Osoby wskazane przez Zamawiającego posiadają konta techniczne typu S-User przypisane do instalacji i Zamawiający oczekuje, że taki stan zostanie zachowany.

Pytanie nr 33

Dot. § 4 ust. 5 i 6 projektu umowy

Prosimy o potwierdzenie, że wskazane czasy reakcji oraz czasy wykonania czynności korygujących są czasami producenta Oprogramowania, a odpowiedzialność Wykonawcy obejmuje niezwłoczne przekazanie Zgłoszenia do producenta oraz nadzór nad jego obsługą, nie zaś gwarancję dotrzymania tych czasów przez producenta.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że wskazane czasy reakcji oraz czasy wykonania czynności korygujących są czasami producenta Oprogramowania.

Pytanie nr 34

Dot. § 4 ust. 5 pkt 1 projektu umowy

Prosimy o potwierdzenie, że priorytet 1 (bardzo wysoki) wraz z obsługą w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, dotyczy — zgodnie ze standardem producenta — wyłącznie systemu produkcyjnego Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że priorytet 1 wraz z obsługą w trybie 24 godzin na dobę, 7 dni w tygodniu dotyczy wyłącznie systemu produkcyjnego.

Pytanie nr 35

Dot. § 4 ust. 8 projektu umowy

„W przypadku, gdy postanowienia Umowy będą sprzeczne lub niespójne ze standardowymi zasadami producenta Oprogramowania, postanowienia Umowy będą miały charakter nadrzędny.”

Wnosimy o uzupełnienie tego postanowienia o zastrzeżenie: „z zastrzeżeniem, że zakres usług Wsparcia technicznego producenta wynika z aktualnej polityki utrzymania producenta właściwej dla danej wersji Oprogramowania". **Uzasadnienie:** W obecnym brzmieniu Wykonawca zobowiązuje się do świadczeń, których producent — w zależności od fazy utrzymania eksploatowanej wersji Oprogramowania — może w okresie obowiązywania Umowy nie realizować. Dotyczy to w szczególności pakietów korekcyjnych, aktualizacji dostosowujących do zmian przepisów prawa oraz nowych wersji Oprogramowania, wymienionych w § 4 ust. 1 pkt 6–7.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 36

Dot. § 4 ust. 16 projektu umowy

Prosimy o wyjaśnienie, czy wskazany limit 3 Godzin roboczych odnosi się wyłącznie do czasu trwania spotkania w ramach Przeglądu, czy do całkowitego nakładu pracy Wykonawcy obejmującego również przygotowanie Przeglądu oraz sporządzenie i ewentualne poprawienie protokołu odbioru.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że czas 3 Godzin roboczych odnosi się wyłącznie do czasu trwania spotkania w ramach Przeglądu.

Pytanie nr 37

Dot. § 4 ust. 18 oraz § 7 ust. 1, 2 i 8 projektu umowy

Prosimy o wskazanie, w jaki sposób Zamawiający zapewni personelowi Wykonawcy dostęp do środowiska technicznego — w szczególności czy udostępni stacje robocze lub dostęp VPN — wobec zakazu podłączania urządzeń własnych Wykonawcy i instalowania oprogramowania spoza środowiska Zamawiającego, oraz czy zapewni dostępność pracownika do asysty przy dostępie zdalnym w Godzinach roboczych.

Uzasadnienie: Zakres i tryb udostępnienia środowiska ma bezpośredni wpływ na wycenę roboczogodziny oraz na realność zaoferowanych czasów rozpoczęcia działań naprawczych.

Odpowiedź:

Vide odpowiedź na pytanie nr 16.

Pytanie nr 38

Dot. § 5 ust. 2 projektu umowy

„Wykonawca zobowiązany jest (…) zapewnić Zamawiającemu bezterminowe, nieograniczone terytorialnie korzystanie z wszelkich wprowadzonych w ramach Wsparcia technicznego producenta modyfikacji, aktualizacji, poprawek, nowych wersji Oprogramowania (licencje)".

Wnosimy o zmianę brzmienia tego postanowienia na: „Wykonawca zapewni Zamawiającemu uprawnienia do korzystania z wszelkich wprowadzonych w ramach Wsparcia technicznego producenta modyfikacji, aktualizacji, poprawek i nowych wersji Oprogramowania, na warunkach licencyjnych producenta Oprogramowania, bez konieczności ponoszenia opłat ponad wynagrodzenie określone w § 6 ust. 1".

Uzasadnienie: Wykonawca nie jest podmiotem uprawnionym do udzielania licencji na oprogramowanie producenta we własnym imieniu — może wyłącznie pośredniczyć w zapewnieniu uprawnień wynikających z umowy licencyjnej producenta. Obecne brzmienie wymaga od Wykonawcy złożenia oświadczenia wykraczającego poza przysługujący mu tytuł prawny, co jest sprzeczne z zasadą proporcjonalności wyrażoną w art. 16 pkt 3 ustawy Pzp.

Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ. Ponadto Zamawiający wskazuje, że w § 5 ust. 1 i 2 oraz w innych postanowieniach projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, jest mowa o zapewnieniu licencji, a to oznacza, że Wykonawca nie musi być podmiotem udzielającym licencji we własnym imieniu i na własnych warunkach. Zobowiązanie Wykonawcy polega na skutecznym zapewnieniu Zamawiającemu uprawnienia do korzystania z modyfikacji, aktualizacji, poprawek, nowych wersji Oprogramowania w zakresie ustalonym w projekcie umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ. Uwzględniając całokształt postanowień projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, w tym także liczne odwołania do obowiązków producenta, brak jest podstaw do przyjęcia, że umowa nakłada na Wykonawcę obowiązek udzielenia licencji na własnych warunkach.

Pytanie nr 39
Dot. § 5 ust. 4 i 5 projektu umowy
Prosimy o potwierdzenie, że oświadczenie o braku dodatkowych opłat odnosi się do świadczeń objętych standardowym zakresem wsparcia producenta wskazanym w § 1 ust. 1 pkt 1 i nie obejmuje opłat za świadczenia wykraczające poza ten zakres, w tym za utrzymanie w fazach następujących po zakończeniu fazy mainstream maintenance, o ile Zamawiający takich świadczeń nie zamawia.
Odpowiedź:
Zamawiający informuje, że oświadczenie o braku dodatkowych opłat odnosi się do zakresu świadczeń wymaganych zgodnie z projektem umowy stanowiącym Załącznik nr 2 do SWZ i objętych Wsparciem technicznym producenta, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 1 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ.

Pytanie nr 40
Dot. § 6 ust. 1 pkt 1 oraz § 6 ust. 3 pkt 1 lit. a i b projektu umowy
Prosimy o potwierdzenie, że wynagrodzenie za zapewnienie Wsparcia technicznego producenta płatne jest z góry w dwóch równych ratach rocznych oraz że faktura za daną ratę może zostać wystawiona niezwłocznie po podpisaniu przez Strony właściwego protokołu odbioru, z zachowaniem dat granicznych wskazanych w Umowie.
Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, z zastrzeżeniem zachowania warunków i terminów określonych w § 6 ust. 3 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ.

Pytanie nr 41
Dot. § 10 ust. 1 pkt 9 projektu umowy
„50 000,00 zł, w przypadku naruszenia zasad ochrony Informacji poufnych lub zasad dotyczących ochrony danych osobowych (…) za każdy stwierdzony przypadek takiego naruszenia”.
Prosimy o potwierdzenie, że kara ta naliczana jest wyłącznie w przypadku naruszenia zawinionego przez Wykonawcę. Jednocześnie wnosimy o obniżenie jej wysokości albo o wprowadzenie limitu liczby przypadków, za które kara może zostać naliczona.
Uzasadnienie: Kara naliczana za każdy przypadek, bez przesłanki winy i bez odrębnego limitu, w połączeniu z § 10 ust. 6 (możliwość naliczania kar łącznie) prowadzi do nieproporcjonalnego rozkładu ryzyka kontraktowego.
Odpowiedź:
Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Jednocześnie wyjaśnia, że kara umowna, o której mowa w § 10 ust. 1 pkt 9 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, zostanie naliczona w przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 8 lub § 9 będącego następstwem okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, przy czym należy mieć na uwadze że odpowiedzialność ta obejmuje także działania i zaniechania osób, którymi Wykonawca posługuje się przy wykonywaniu zobowiązania, lub którym powierza jego wykonanie. Postanowienie ma na celu zabezpieczenie realizacji obowiązków dotyczących poufności i ochrony danych osobowych, których naruszenie może powodować daleko idące skutki dla Zamawiającego. Z tych względów Zamawiający nie widzi podstaw do wprowadzenia limitacji w zakresie ilości naruszeń. Jednocześnie Zamawiający zwraca uwagę, że kara umowna objęta jest maksymalnym limitem kar, o którym mowa w § 10 ust. 7 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ.

Pytanie nr 42

Dot. § 10 ust. 4 oraz § 17 ust. 9 projektu umowy

Wnosimy o wprowadzenie górnego limitu odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy do wysokości maksymalnego, łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1, z wyłączeniem szkód wyrządzonych z winy umyślnej.

Uzasadnienie: Umowa limituje wysokość kar umownych (§ 10 ust. 7 i 8), pozostawiając jednocześnie nieograniczoną odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych. Wprowadzenie limitu jest standardem rynkowym w umowach o świadczenie usług IT i nie ogranicza możliwości dochodzenia roszczeń przez Zamawiającego w zakresie rzeczywistej wartości zamówienia.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 43

Dot. § 12 ust. 14 i 20 projektu umowy

Wnosimy o podwyższenie maksymalnej łącznej wartości zmiany wynagrodzenia w wyniku waloryzacji ponad 5% oraz o dopuszczenie jako podstawy waloryzacji wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez Prezesa GUS.

Uzasadnienie: Umowa obowiązuje przez 24 miesiące przy cenie ustalonej na dzień składania ofert, tj. na ponad 15 miesięcy przed rozpoczęciem drugiego okresu rozliczeniowego. Opłaty utrzymaniowe producenta podlegają corocznej indeksacji, a wskaźnik wzrostu przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej nie odzwierciedla struktury kosztów tego zamówienia, w której dominującą pozycję stanowi opłata na rzecz producenta Oprogramowania.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 44

Dot. § 6 ust. 8 oraz § 12 projektu umowy

Czy Zamawiający dopuści wprowadzenie do Umowy klauzuli uwzględniającej zmianę kursu EUR/PLN jako przesłanki zmiany wysokości wynagrodzenia, w zakresie odpowiadającym opłatom ponoszonym przez Wykonawcę na rzecz producenta Oprogramowania?

Uzasadnienie: Opłaty z tytułu wsparcia technicznego producenta ustalane są w walucie obcej, przy jednoczesnym wyłączeniu przez Umowę rozliczeń w walutach obcych oraz roszczeń o zwrot kosztów nieprzewidzianych w Umowie (§ 6 ust. 6).

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 45

Dot. § 13 ust. 3 projektu umowy

Wnosimy o skrócenie terminu, w którym Zamawiający może wykonać prawo odstąpienia od Umowy, z 28 miesięcy od dnia wejścia Umowy w życie do terminu odpowiadającego okresowi jej obowiązywania.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 46

Dot. § 13 ust. 9 pkt 4 projektu umowy

„Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu części wypłaconego (…) wynagrodzenia odpowiadającej wartości niewykorzystanego Wsparcia technicznego producenta".

Prosimy o potwierdzenie, że obowiązek zwrotu dotyczy wyłącznie kwot, które Wykonawca faktycznie odzyska od producenta Oprogramowania z tytułu skrócenia okresu wsparcia, albo o odpowiednią modyfikację tego postanowienia.

Uzasadnienie: Opłata z tytułu wsparcia technicznego producenta wnoszona jest z góry za cały okres rozliczeniowy i co do zasady nie podlega zwrotowi ani proporcjonalnemu rozliczeniu, w tym w przypadku odstąpienia z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy (§ 13 ust. 4 pkt 1).

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Zamawiający zwraca uwagę, że zwrot za niewykorzystany okres Wsparcia technicznego producenta w okolicznościach, o których mowa w § 13 ust. 9 pkt 4 projektu Umowy dotyczy przede wszystkim przypadków wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Zamawiający nie może ponosić negatywnych konsekwencji wcześniejszego rozwiązania stosunku prawnego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy i podtrzymuje, że zwrot odnosi się do okresu, w którym Zamawiający w związku z wypowiedzeniem lub odstąpieniem od Umowy, nie miał możliwości korzystania ze Wsparcia technicznego producenta.

Pytanie nr 47

Dot. § 16 projektu umowy

Czy Zamawiający dopuści cesję wierzytelności wynikających z Umowy na rzecz instytucji finansowej finansującej realizację zamówienia, za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego?

Uzasadnienie: Wynagrodzenie płatne jest po odbiorze i w terminie 30 dni od otrzymania faktury, podczas gdy opłata na rzecz producenta Oprogramowania wnoszona jest z góry. Dopuszczenie cesji za zgodą Zamawiającego ułatwia sfinansowanie tej różnicy bez wpływu na sytuację Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści SWZ.

Pytanie nr 48
Wykonawca prosi o potwierdzenie Ile w ciągu ostatnich 2 lat było zleceń realizacji działań naprawczych wymagających obecności Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Pięknej 20? Odpowiednio dotyczących zgłoszeń dot. całkowitej awarii Oprogramowania oraz zgłoszeń innych niż całkowita awaria Oprogramowania?
Odpowiedź:
Zamawiający informuje, iż w ciągu ostatnich 2 lat nie było zleceń dotyczących działań naprawczych wymagających obecności wykonawcy w siedzibie Zamawiającego.

Pytanie nr 49
Czy pracownicy zatrudnieni przez Wykonawcę na kontraktach B2B będą uznani przez Zamawiającego jako podwykonawcy czy wykonawcy ?
Odpowiedź:
Zamawiający wyjaśnia, iż to czy osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (B2B) jest podmiotem udostępniającym zasoby w kontekście ustawy Pzp zależy od konkretnych okoliczności.
Kluczowe jest, czy osoba fizyczna B2B faktycznie „uczestniczy w realizacji zamówienia" w sposób, o którym mowa w art. 118 ustawy Pzp.
Jeśli osoba B2B wykonuje samodzielnie i niezależnie określone zadania, które są częścią zamówienia publicznego, należy uznać ją za podmiot udostępniający zasoby. Jeśli natomiast osoba B2B świadczy usługi wsparcia lub specjalistyczne, które są integralną częścią działalności wykonawcy, ale nie stanowią odrębnego etapu realizacji zamówienia, co do zasady, nie powinna być uznana za taki podmiot.
Krajowa Izba Odwoławcza w wyroku z dnia 21 stycznia 2022 r. wyjaśniła, że podmioty udostępniające zasoby muszą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia jako podwykonawcy, wykonując usługi, do realizacji których zdolności były wymagane i określone przez zamawiającego. Udział podmiotu trzeciego polegający np. wyłącznie na prowadzeniu działalności o charakterze doradczym lub nadzorującym, nie gwarantuje, że wykonawcy zostaną rzeczywiście udostępnione zasoby niezbędne do wykonania zamówienia. Liczy się zatem tylko rzeczywiste wsparcie wykonawcy, polegające na faktycznym zaangażowaniu w wykonanie zamówienia w zakresie wymaganego doświadczenia, dla wykazania którego zasoby podmiotu trzeciego zostały udostępniane.
W doktrynie nie ma zatem jednoznacznej odpowiedzi na pytanie, czy umowa B2B z osobą fizyczną zawsze stanowi podwykonawstwo w rozumieniu ustawy Pzp. Każdy przypadek należy analizować indywidualnie, biorąc pod uwagę konkretne okoliczności, zakres zadań, stopień kontroli oraz treść umowy B2B i powierzonych nią do realizacji czynności, ale i warunki konkretnego zamówienia.
Osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą jest w konkretnych okolicznościach traktowana w zamówieniach publicznych tak samo jak pracownik na etacie - dysponowanie bezpośrednie. Skoro Wykonawca ma z taką osobą zawartą umowę (lub porozumienie), to wówczas może zostać potraktowany jako zasób Wykonawcy. Jeżeli osoba taka jest zatrudniona u innego Wykonawcy (np. właśnie podwykonawcy Wykonawcy) to zobowiązanie podmiotu trzeciego jest wymagane.

Ponadto Zamawiający działając na podstawie art. 137 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych modyfikuje zapisy SWZ w następujący sposób:

pkt 12. 1. otrzymuje brzmienie:

„12.1. Wykonawca zostaje związany złożoną ofertą przez okres **90 dni** od dnia upływu terminu składania ofert, tj.: do **10.01.2027 r**., przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert.”

pkt 14.1 otrzymuje brzmienie:

„14.1. Ofertę należy złożyć **do 13.10.2026 r. do 10:00** oraz oznaczyć: Oferta przetargowa na: **Zapewnienie wsparcia technicznego producenta oraz świadczenie wsparcia technicznego przez Wykonawcę dla oprogramowania SAP.**

14.1.1**.** Za datę przekazania Oferty przyjmuje się datę jej przekazania na Platformie e-Zamówienia.

14.1.2. Otwarcie Ofert nastąpi 13.10.2026 r. o godz. 13:00.

14.1.3. Otwarcie Ofert następuje za pośrednictwem Platformy e-Zamówienia.”

Pozostałe postanowienia SWZ nie ulegają zmianie.

W związku ze zmianą treści SWZ prowadzącą do zmiany treści Ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający działając na podstawie art. 137 ust. 4 ustawy Pzp przekazał Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej ogłoszenie, o którym mowa w art. 90 ust. 1 ustawy Pzp.

Z upoważnienia
Przewodniczącego
Komisji Nadzoru Finansowego
Sławomir Małaczek
Dyrektor Departamentu Zakupów
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/