

Pytania i odpowiedzi z dnia 16 września 2020 r.

Pytanie nr 1

W pkt 1 9 Opisu przedmiotu zamówienia Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do usuwania zgłaszanych błędów / wad w funkcjonowaniu programu w terminie 2 dni roboczych od chwili zgłoszenia, przy czym nie definiuje w żaden sposób tych pojęć.

W związku z tym Wykonawca zwraca się z uprzejmą prośbą o przyjęcie przez Zamawiającego poniższych definicji:

1. Awaria - nagłe i nieprzewidziane uszkodzenie programu, które uniemożliwia jego eksploatację, jednocześnie nie pozwalając na zastosowanie obejścia; pod pojęciem „obejścia” – należy rozumieć w umowie znalezienie takiego sposobu używania programu zgodnie z jego dokumentacją, aby obejść skutki wystąpienia awarii poprzez skorzystanie z funkcjonalności zawartych w tym programie, nawet jeżeli sposób ten spowoduje zmniejszenie użyteczności programu;

2. Błąd – brak poprawnego, prawidłowego działania programu lub jego elementu/funkcji, umożliwiający jednak pracę przez zastosowanie tzw. obejścia;

3. Usterka – kosmetyczna wada techniczna obniżająca jakość działania programu;

oraz wyrażenie zgody – ze względu na zróżnicowanie wagi poszczególnych pojęć – na następujące terminy usuwania:

1. Awarii – 3 dni robocze

2. Błędów – 5 dni roboczych

3. Usterek – 7 dni roboczych

Powyższe zdefiniowanie błędów/wad oraz zróżnicowanie terminów ich usunięcia w zależności od ich kategorii jest powszechnie przyjmowanym sposobem określenia SLA stosowanym przez dostawców oprogramowania.

Dostawcy tworząc SLA dla swoich produktów zwykle przewidują zaangażowanie dużych zasobów na usunięcie awarii czyli całkowitego lub częściowego braku możliwości korzystania z ich systemów, stąd krótki czas ich naprawy. Niekrytyczne błędy i drobne usterek nie uniemożliwiają prawidłowej pracy z systemem, nie mają krytycznego wpływu na sposób jego działania, nie wprowadzają użytkownika w błąd, więc skierowanie tak dużych środków, jak w przypadku awarii, na ich poprawę może powodować paraliż innych procesów informatycznych Wykonawcy, jak chociażby ciągłego rozwoju produktu. Stąd wnioski o przychylenie się do prośby wydłużenia terminów ich naprawy, zaś Wykonawca zapewnia, że dokłada wszelkich starań, aby każda nowa wersja systemu nie posiadała błędów.

Odp.:

W kwestii definicji – Zamawiający wyraża zgodę.

W kwestii terminów – Zamawiający nie wyraża zgody. Dotychczasowa praktyka pokazuje, że dochowanie terminu 2 dni roboczych nie jest problemem z którym Wykonawca może sobie nie radzić, dodatkowo – w dobie techniki pozwalającej na zdalne diagnozowanie oraz usuwanie błędów i usterek (przedmiotem zamówienia jest program) – są to rzeczy najprostsze do wyeliminowania. Założenie czasu niezbędnego do wykonania tych czynności od 5 do 7 dni roboczych, czyli w skrajnym przypadku nawet 2 tygodni kalendarzowych jest całkowicie niezrozumiałe.

Pytanie nr 2

Z uwagi na panującą obecnie sytuację epidemiczną i związane z nią uwarunkowania gospodarcze oraz zalecenia władz państwowych, w tym zaistniałe po stronie Wykonawcy (i wszystkich wykonawców na rynku) uwarunkowania natury organizacyjnej, Wykonawca zwraca się z uprzejmą prośbą o dopuszczenie złożenia oferty w formie elektronicznej. W obecnej sytuacji wyjątkowej komunikacja elektroniczna jest powszechnie zalecana i stosowana. Komunikowanie się zamawiających z wykonawcami za pomocą środków komunikacji elektronicznej w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego zaleca również Urząd Zamówień Publicznych: „W obecnej sytuacji zagrożenia epidemicznego Urząd Zamówień Publicznych zachęca zamawiających do komunikowania się z wykonawcami za pomocą środków komunikacji elektronicznej również w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego o wartości poniżej progów unijnych.

Urząd Zamówień Publicznych zaleca, aby komunikacją elektroniczną objąć wszelką korespondencję występującą w postępowaniu, w tym składanie ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń, a także dokumentów. Przypominamy jednak, że oferty, wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu oraz oświadczenie, o którym mowa w art. 25a składane w postaci elektronicznej należy opatrzyć kwalifikowanym podpisem elektronicznym.(...)” (<https://www.uzp.gov.pl/aktualnosc/komunikacja-elektroniczna-w-dobie-zagrozenia-epidemicznego>).

W związku z powyższym Wykonawca uprzejmie zapytuje czy w obecnej sytuacji Zamawiający dopuści złożenie oferty w postaci elektronicznej, opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym równoważnym podpisowi własnoręcznemu?

Dodatkowo, w celu zapobiegnięcia otwarciu przed upływem wyznaczonego terminu składania ofert, dokumenty składające się na ofertę zostaną złożone w paczce o rozszerzeniu *.rar, *.zip z hasłem dostępu, które Wykonawca przekaze Zamawiającemu w osobnej wiadomości mailowej lub na wskazany przez Zamawiającego numer telefonu komórkowego np. w ciągu 15 minut od upływu terminu składania ofert.

Odp.: Zamawiający nie wyraża zgody.