



Czarny Bór, 18-10-2023

Numer sprawy: DCLU/ZP/3/2023

Do:

Wszyscy Wykonawcy

### **Wyjaśnienia treści SWZ**

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym bez negocjacji na: **Dostawa infrastruktury ICT i oprogramowania na potrzeby projektu cyberbezpieczeństwo dla Dolnośląskiego Centrum Leczenia Uzależnień w Czarnym Borze.**

Działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019r. - Prawo zamówień publicznych, Zamawiający przekazuje poniżej treść zapytań, które wpłynęły do Zamawiającego wraz z wyjaśnieniami:

#### **Pytanie 1.**

Pytanie dotyczy Załącznik nr 4 – wzór umowy, § 8, pkt 3.

„Okres gwarancji przedłuża się o czas naprawy przedmiotu zamówienia”

Żaden z producentów tego typu rozwiązań (ani sprzętu, ani oprogramowania) nie oferuje przedłużenia gwarancji przedmiotu umowy o czas pozostawania w naprawie. W stosunkach B2B praktyka tego rodzaju nie występuje, a co za tym idzie, skoro ani producent, ani dystrybutor nie oferują tego rodzaju gwarancji to my jako potencjalny dostawca również nie możemy tego Państwu zagwarantować. Czy wobec tego Zamawiający zgadza się na wykreślenie Par. 8 pkt. 3 z umowy?

**Odpowiedź:** Zamawiający wyraża zgodę. Zamawiający skreśla zapisy §8, pkt 3 wzoru umowy.



## **Pytanie 2.**

Pytanie dotyczy Załącznik nr 4 – wzór umowy, § 8, pkt 4.

„W przypadku gdy nastąpi konieczność wykonania trzeciej naprawy głównego podzespołu, Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć nowy podzespół o nie gorszych parametrach technicznych i cechach użytkowych. Okres gwarancji w takim przypadku liczony będzie od początku, tj. od terminu dostarczenia i uruchomienia/zainstalowania nowego egzemplarza.”

W przypadku awarii sprzętu, producenci oferowanych rozwiązań już przy pierwszej naprawie wymieniają dostarczony sprzęt na sprawny, wolny od wad – nie stosują zasady naprawy podzespołów. W takim przypadku każda wymiana wiązałaby się z przedłużeniem gwarancji na dostarczone urządzenia. Żaden z producentów tego typu rozwiązań nie oferuje tego, aby okres gwarancji biegł na nowo od momentu wymiany urządzeń w przypadku awarii. W stosunkach B2B praktyka tego rodzaju nie występuje, a co za tym idzie, skoro ani producent, ani dystrybutor nie oferują tego rodzaju gwarancji to my jako potencjalny dostawca również nie możemy tego Państwu zagwarantować. Czy wobec tego Zamawiający zgadza się na wykreślenie Par. 8 pkt. 4 z umowy?

**Odpowiedź:** Zamawiający wyraża zgodę. Zamawiający skreśla zapisy §8, pkt 4 wzoru umowy.

## **Pytanie 3.**

Pytanie dotyczy Załącznik nr 4 – wzór umowy § 8, pkt 6.

„Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia aktualizacji i wsparcia technicznego w zakresie zakupionego oprogramowania w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania bezusterkowego Protokołu odbioru przedmiotu zamówienia. W zakresie sprzętu Wykonawca udziela gwarancji na okres zgodny z OPZ.”

Producenci systemów bezpieczeństwa teleinformatycznego takich jak UTM-y czy systemy do backupu uznają okres gwarancji za tożsamy z okresem ważności licencji dla wszystkich funkcji bezpieczeństwa w tym aktualizacji i wsparcia technicznego. W związku z tym czy Zamawiający wymaga, aby zapewnienie aktualizacji i wsparcia technicznego w zakresie



zakupionego oprogramowania było tożsame z okresem gwarancji oferowanym przez Wykonawcę i wynosiło zgodnie z wymaganiami Zamawiającego minimum 36 miesięcy?

**Odpowiedź:** Zamawiający wymaga aby zapewnienie aktualizacji i wsparcia technicznego w zakresie zakupionego oprogramowania było tożsame z okresem gwarancji oferowanym przez Wykonawcę i wynosiło minimum 36 miesięcy. Zamawiający dokonuje odpowiednich poprawek w zapisach § 8, pkt 6 wzoru umowy.

#### **Pytanie 4.**

Pytanie dotyczy Załącznik nr 4 – wzór umowy § 8, pkt 8.

Czas rozwiązania błędu w zakresie oprogramowania wynosi 7 dni roboczych od upłynięcia czasu reakcji, o której mowa w ust. 2 powyżej, a w przypadku awarii – w terminie 24 godzin od upłynięcia czasu reakcji.

Oprogramowanie dedykowane (projektowane, tworzone bądź dostosowywane) dla konkretnego klienta bywa objęte specjalistycznym wsparciem, co najczęściej wiąże się z zawarciem w tym przedmiocie indywidualnej umowy. Natomiast oprogramowanie standardowe, w tym oprogramowania do backupu danych, dostępne na rynku dla wszystkich nabywców w identycznej formie, jako gotowe rozwiązanie, najczęściej jest licencjonowane przez producenta na takich samych warunkach, określonych w umowie licencyjnej jednakowej dla wszystkich odbiorców i zwykle nie zawierającej dodatkowych świadczeń wsparcia. Powszechnie przyjmuje się, że licencjobiorca (klient, użytkownik oprogramowania) samodzielnie dobiera oprogramowanie do swoich potrzeb i akceptuje fakt, że oprogramowanie zostaje mu dostarczone „as is” czyli „jak jest”, „w stanie w jakim zostało wytworzone”. Co więcej, licencjodawcy (którymi najczęściej są producenci danego rozwiązania), niejednokrotnie zamieszczają w umowach licencyjnych postanowienia wprost stanowiące, że nie gwarantują działania licencjonowanego programu w sposób niezakłócony i wolny od błędów.

Aktualnie pomimo utrzymywania wysokich standardów, praktycznie żaden producent oprogramowania komercyjnego nie wyklucza wystąpienia potencjalnego błędu, co jest uzasadnione specyfiką produktu, jakim jest oprogramowanie, ponadto oprogramowanie jest stale aktualizowane, rozwijane i testowane. W związku z tym, czy zamawiający zgodzi się na zmianę zapisu:



„Czas rozwiązania błędu w zakresie oprogramowania wynosi 7 dni roboczych od upłynięcia czasu reakcji, o której mowa w ust. 2 powyżej, a w przypadku awarii – w terminie 24 godzin od upłynięcia czasu reakcji”

Na:

„Czas reakcji w przypadku wystąpienia błędu oprogramowania wynosi 7 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, o której mowa w ust. 2 powyżej, a w przypadku awarii – Zamawiający jest zobowiązany do bezzwłocznej reakcji i eskalacji awarii bezpośrednio do Producenta/Dystrybutora oprogramowania”

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę. Zamawiający dokonuje zmiany zapisy §8 pkt 8 wzoru umowy na:

„Czas reakcji w przypadku wystąpienia błędu oprogramowania wynosi 7 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, o której mowa w ust. 2 powyżej, a w przypadku awarii – Zamawiający jest zobowiązany do bezzwłocznej reakcji i eskalacji awarii bezpośrednio do Producenta/Dystrybutora oprogramowania”

#### **Pytanie 5.**

Pytanie Dotyczy SWZ: System do tworzenia kopii danych – 1 sztuka, Specyfikacja, „Wsparcie techniczne - Obowiązuje przez okres minimum 60 miesięcy”

Producenci systemów bezpieczeństwa teleinformatycznego takich jak UTM-y czy systemy do backupu uznają okres gwarancji za tożsamy z okresem ważności licencji dla wszystkich funkcji bezpieczeństwa w tym aktualizacji i wsparcia technicznego. W Opisie przedmiotu zamówienia Zamawiający wymaga, aby wsparcie techniczne obowiązywało przez min. 60 miesięcy, natomiast zgodnie OPZ minimalny okres gwarancji jaki można zaoferować to 36 miesięcy. Możliwe, że doszło do oczywistej omyłki pisarskiej i zapis ten powinien brzmieć: „Wsparcie techniczne - Obowiązuje przez okres minimum 36 miesięcy”

**Odpowiedź:** Zamawiający potwierdza, że doszło do oczywistej omyłki pisarskiej i zapis powinien brzmieć „Wsparcie techniczne – Obowiązuje przez okres minimum 36 miesięcy”.



**DOLNOŚLĄSKIE CENTRUM LECZENIA UZALEŻNIEŃ  
W CZARNYM BORZE**

58-379 Czarny Bór, ul. Parkowa 8

---

tel. (74) 84 50 125, fax (74) 84 50 290, e-mail: sekretariat@dclu.pl www.dclu.pl

**Jednocześnie Zamawiający informuje, że zmianie ulega termin składania i otwarcia ofert. Nowy termin składania ofert to 24-10-2023r. godz. 09:00. Nowy termin otwarcia ofert to: 24-10-2023r. godz. 09:15.**