

DZA-DZAZZP.2610.9.2026.GM

Warszawa, 10 kwietnia 2026 roku

WYKONAWCY

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „Rozbudowę systemu Splunk Enterprise o dodatkowe subskrypcje licencji wraz ze wsparciem producenta

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 (t.j.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1320 ze zm.) przekazuje treść zapytań od Wykonawcy wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego:

Pytanie nr 1

Par. 5 ust. 3 projektu umowy - Wykonawca wskazuje, że Oprogramowanie (licencje) podlegające dostawie w ramach postępowania zostały wskazane przez Zamawiającego i Wykonawca nie dokonuje doboru ani licencji ani w szczególności producenta oprogramowania. Wykonawca nie ma też możliwości zmiany warunków licencji ustalonych przez producenta. Wykonawca działa jako odsprzedawca produktów wybranych przez Zamawiającego, zatem nie może ponosić odpowiedzialności za opisanie przez Zamawiającego treści umowy niezgodnie z warunkami licencji, których zakupu Zamawiający dokonuje. Są to okoliczności, za którą wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający, w rozumieniu art. 433 pkt 3 ustawy Pzp. W związku z powyższym wnosimy o wykreślenie przedmiotowego postanowienia.

Odpowiedź:

Zamawiający uwzględni wniosek i usuwa postanowienie § 5 ust. 3 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, z uwzględnieniem odpowiedniej zmiany numeracji pozostałych ustępów oraz odwołań do postanowień § 5 w projekcie umowy.

Pytanie nr 2

Par. 5 ust. 5 projektu umowy - Wykonawca wskazuje, że Oprogramowanie (licencje) podlegające dostawie w ramach postępowania zostały wskazane przez Zamawiającego i Wykonawca nie dokonuje doboru ani licencji ani w szczególności producenta oprogramowania. Wykonawca może więc odpowiadać za wady prawne wynikające z własnych działań, tj. z zapewnienia uzyskania licencji odsprzedawanych Zamawiającemu w sposób nie naruszający praw autorskich itd. osób trzecich, w szczególności producenta oprogramowania. Natomiast Wykonawca nie może ponosić odpowiedzialności za ewentualne naruszenia, za które odpowiada producent oprogramowania (np. wady tkwiące w samym oprogramowaniu), gdyż wybór producenta oprogramowania został dokonany przez Zamawiającego, a zatem zgodnie z art. 433 pkt 3 ustawy Pzp, jest to okoliczność za którą wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający. W związku z powyższym, prosimy o potwierdzenie, że przedmiotowe postanowienie dotyczy wyłącznie odpowiedzialności Wykonawcy za zapewnienie uzyskania licencji od producenta na rzecz Zamawiającego, tj. za te działania lub zaniechania, których dopuścił się Wykonawca lub jego podwykonawcy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku i nie zmienia treści SWZ. Wykonawca jako podmiot profesjonalny zawierając umowę w sprawie niniejszego zamówienia musi zapewnić Zamawiającemu pełnię praw wynikających z umowy. Wykonawca jako dystrybutor/sprzedawca rozwiązania powinien posiadać zapewnienie ze strony producenta o braku takich wad prawnych. Na tej podstawie Wykonawca powinien zobowiązać się do ponoszenia odpowiedzialności, o której w § 5 ust. 5 projektu umowy.

W ramach umowy Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu licencje spełniające wymagania określone w projekcie umowy, w szczególności wolne od wad prawnych.

Pytanie nr 3

Par. 10 ust. 17 projektu umowy – wnosimy o obniżenie limitu kar umownych do poziomu 20% (zamiast 50%) łącznie oraz odpowiednio do 10% w przypadku kar umownych za zwłokę Wykonawcy (zamiast 30%), co stanowi poziom uznany za odpowiedni w ramach analogicznych postępowań, a także w świetle orzecznictwa KIO. Poziom 50%, tym bardziej, iż jest on liczony od kwoty obejmującej wynagrodzenie za modyfikacje oprogramowania, których zlecenie wykonania zależy wyłącznie od decyzji Zamawiającego (tj. od poziomu wynagrodzenia, którego Wykonawca może nigdy nie otrzymać), jest zdecydowanie zbyt wygórowany i obciąża umowę nadmiernym ryzykiem dla Wykonawcy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku i nie zmienia treści SWZ. Obniżenie limitów kar umownych, o których mowa w treści pytania, obciążałoby umowę nadmiernym ryzykiem dla Zamawiającego.

Pytanie nr 4

Dot. par. 4 ust. 5 pkt b) i c) projektu umowy – w zakresie błędów niekrytycznych i zgłoszeń zwykłych, obsługa ma się odbywać w Godzinach roboczych, przy czym jeśli Zgłoszenie zostanie dokonane poza tymi godzinami, traktowane będzie jako dokonane z początkiem najbliższego Dnia roboczego. W związku z tym, prosimy o potwierdzenie, że obowiązek zawarty w lit. c) – niezwłoczne potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia – w przypadku, w którym do Zgłoszenia doszło poza Godzinami roboczymi, będzie spełnione jeśli do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia dojdzie niezwłocznie po rozpoczęciu najbliższego Dnia roboczego (w najbliższych Godzinach roboczych po wpłynięciu Zgłoszenia)?

Odpowiedź:

Zamawiający uwzględnia wniosek i zmienia treść postanowienia § 4 ust. 5 pkt 1 lit. c projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

„c) Wykonawca zobowiązuje się do każdorazowego, niezwłocznego, potwierdzania przyjęcia Zgłoszenia za pośrednictwem kanału, o którym mowa w pkt 1, przy czym w zakresie Błędów niekrytycznych i Zgłoszeń zwykłych potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, dokonane poza Godzinami roboczymi, musi nastąpić niezwłocznie po rozpoczęciu najbliższego Dnia roboczego.“

Pytanie nr 5

W związku z par. 4 ust. 12 projektu umowy - *Zgłoszenie uznaje się za zamknięte (zrealizowane) w momencie potwierdzenia przez Zamawiającego rozwiązania Zgłoszenia* - prosimy o dodanie korespondującego postanowienia zobowiązującego Zamawiającego do

niezwłocznego potwierdzenia rozwiązania Zgłoszenia – Wykonawca nie może być pociągany do odpowiedzialności za przekroczenie terminu realizacji Zgłoszenia wynikające np. z faktu, iż Zamawiający z opóźnieniem przekazał takie potwierdzenie. Ewentualnie prosimy o zmianę tego postanowienia i przewidzenie, że: „Po potwierdzeniu przez Zamawiającego rozwiązania Zgłoszenia, uznaje się je za zamknięte (zrealizowane) w dacie zgłoszenia przez Wykonawcę, że Zgłoszenie zostało rozwiązane” (niezależnie od terminu, w którym Zamawiający przekazał potwierdzenie rozwiązania Zgłoszenia).

Odpowiedź:

Zamawiający uwzględni wniosek i zmienia treść postanowienia § 4 ust. 12 projektu umowy stanowiącego załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

„12. Zgłoszenie uznaje się za zamknięte (zrealizowane) w momencie potwierdzenia przez Zamawiającego rozwiązania Zgłoszenia. Potwierdzenie takie jest każdorazowo przekazywane przez Zamawiającego w sposób właściwy dla dokonywania Zgłoszeń. Za moment rozwiązania Zgłoszenia uznaje się moment powiadomienia przez Wykonawcę o rozwiązaniu Zgłoszenia, w sytuacji gdy Zamawiający nie zgłosił uwag do realizacji Zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia uwag do realizacji Zgłoszenia za moment rozwiązania Zgłoszenia uznaje się moment powiadomienia przez Wykonawcę o rozwiązaniu Zgłoszenia w odpowiedzi na ostatnie zgłoszone przez Zamawiającego uwagi. Czas weryfikacji prawidłowości rozwiązania Zgłoszenia przez Zamawiającego nie wlicza się do czasu rozwiązania zgłoszenia przez Wykonawcę.”

Pytanie nr 6

Dot. par. 4 ust. 24 projektu umowy – „W przypadku, gdy przedstawione trzykrotnie do akceptacji prace objęte Zleceniem nie przejdą pozytywnie testów odbiorczych, Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy zgodnie z § 13 ust. 2 pkt 9 oraz naliczenia odpowiednich kar umownych” – wnosimy o modyfikację i przewidzenie, że w takiej sytuacji Zamawiający ma prawo odstąpienia od Umowy tylko w zakresie Zlecenia, które nie zostało przez Wykonawcę zrealizowane (i naliczenia odpowiednich kar umownych). Sankcja odstąpienia od całości Umowy jest nieproporcjonalna do naruszenia, w szczególności mając na uwadze, iż różna może być waga przedmiotu Zleceń i ich wartość. Takie naruszenie nie powinno stanowić podstawy umożliwiającej Zamawiającemu odstąpienie od Umowy w całości i może być nadużywane w celu uchylecia się Zamawiającego od jego zobowiązań kontraktowych i wcześniejszego zakończenia umowy w innych zakresach niż samo Zlecenie, którego dotyczy naruszenie.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść § 4 ust. 24 projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

„24. Zamawiający zaakceptuje prace Wykonawcy objęte Zleceniem lub zgłosi uwagi. Wykonawca uwzględni uwagi Zamawiającego i ponownie zgłosi gotowość odbioru, w terminie nie dłuższym niż 10 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia uwag przez Zamawiającego. Procedura może być powtórzona dwa razy. W przypadku, gdy przedstawione trzykrotnie do akceptacji prace objęte Zleceniem nie przejdą pozytywnie testów odbiorczych, Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy zgodnie z § 13 ust. 2 pkt 9 w części obejmującej dane Zlecenie oraz naliczenia odpowiednich kar umownych. Warunkiem zakończenia odbioru modyfikacji jest potwierdzenie przez Zamawiającego zgodności zrealizowanej modyfikacji z treścią Zlecenia. Po pozytywnym rezultacie testów odbiorczych, Strony podpiszą protokół odbioru Zlecenia, sporządzony przez Wykonawcę zgodnie ze wzorem określonym w Załączniku nr 4 do Umowy. W

sytuacji, o której mowa w ust. 22, protokół o którym mowa w niniejszym ustępie dotyczyć będzie również odbioru aktualizacji Dokumentacji. Protokół odbioru, o którym mowa w niniejszym ustępie, jest podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury w zakresie wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 3, za realizację danego Zlecenia.”

Pytanie nr 7

Dot. par. 5 ust. 14 projektu umowy – wnosimy o wykreślenie tego postanowienia. To nie wykonawca, ale Zamawiający w OPZ wybrał oprogramowanie i licencje, które stanowią przedmiot zamówienia. Okoliczność utraty przez wskazanego przez Zamawiającego producenta praw niezbędnych do zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z przedmiotu licencji stanowi okoliczność całkowicie niezależną od Wykonawcy, na którą nie ma i nie może mieć wpływu. Zdarzenie takie jako przemożne i całkowicie niezależne od stron rozpatrywać należy w kategoriach siły wyższej i podstawy do rozwiązania umowy, a nie nakładania na wykonawcę obowiązków obarczonych niemożliwym do przewidzenia ryzykiem. Nie wiadomo ani jakie koszty mogą być związane z takim pozyskaniem równoważnego oprogramowania, ani czy oprogramowanie takie w ogóle będzie możliwe do pozyskania. Nakładanie takiego obowiązku stanowi rażące naruszenie równowagi stron umowy, szczególnie że to zamawiający wskazuje przedmiot dostawy.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść postanowienia § 5 ust. 13 (po zmianie numeracji) projektu umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

„13. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku gdy utraci prawa niezbędne do zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z przedmiotu licencji z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca w ramach otrzymanego z tytułu Umowy wynagrodzenia dostarczy i wdroży oprogramowanie równoważne, posiadające co najmniej analogiczne cechy i funkcjonalność w stosunku do oprogramowania pierwotnego.”

Pytanie nr 8

Par. 8 ust. 11 projektu umowy – prosimy o potwierdzenie, że postanowienie nie dotyczy jednak treści umowy ani innych dokumentów przekazanych przez Zamawiającego, które są jawne zgodnie z art. 18 ust. 1 Pzp.

Odpowiedź:

Zamawiający nie potwierdza tezy, o której mowa w pytaniu, w szczególności ze względu na to, że postanowienia § 8 projektu umowy dotyczą zachowania poufności informacji, do których Wykonawca uzyska dostęp po podpisaniu umowy w sprawie mniejszego zamówienia. Zamawiający zwraca uwagę na brzmienie § 8 ust. 4 i 14.

Pytanie nr 9

Par. 10 ust. 1 projektu umowy – w związku z tym, że wynagrodzenie za wykonanie modyfikacji ma charakter całkowicie opcjonalny i zależny tylko od zamawiającego (część wynagrodzenia niegwarantowana Wykonawcy w żaden sposób), wnosimy o modyfikację postanowienia i liczenia kary tylko od wartości wynagrodzenia brutto Wykonawcy, o którym mowa w §6 ust. 1 pkt 1) i 2).

Odpowiedź:

Zamawiający uwzględni wniosek i zmienia treść postanowienia § 10 ust. 1 projektu umowy stanowiącego załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

„1. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% kwoty łącznego wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt. 1 oraz 2.”.

Pytanie nr 10

Par. 10 ust. 16 projektu umowy – wnosimy o usunięcie postanowienia lub co najmniej, wprowadzenie wyjątku w odniesieniu do kumulowania kar umownych, o których mowa w ust. 5 i 6. Sposób sformułowania par. 4 ust. 5 powoduje, iż w sposób niezasadny, każde naruszenie terminu, o którym mowa w par. 10 ust. 6 może być – w sposób nieproporcjonalny – rozumiane także jako naruszenie, o którym mowa w art. 10 ust. 5 – powoduje to automatyczne niezasadne zwiększenie ryzyka i wysokości kar w sposób rażący i nieproporcjonalny. Wskazujemy, że wprowadzenie możliwości kumulowania kar nie służy celowi kary umownej, jakim jest dyscyplinowanie Wykonawcy lub zryczałtowane odszkodowanie, a jest nadużyciem, w którym Zamawiający może wykorzystywać możliwości interpretacyjnej opracowanej przez siebie treści umowy (np. jak w ww. przypadku brak precyzji sformułowania obowiązków wykonawcy) w celu swobodnego zwiększania ryzyka i odpowiedzialności wykonawcy. Takie postanowienie jest sprzeczne z zasadami równowagi stron umowy cywilnoprawnej. Nie jest też ono potrzebne w celu ochrony interesów zamawiającego, gdyż w sytuacji, w której pojedyncze naruszenie spowodowałoby większe szkody niż pokrywane przez pojedynczą karę umowną, zamawiający ma przecież możliwość dochodzenia odszkodowania w wyższej wysokości, do pełnej wysokości poniesionej szkody. Wnosimy o usunięcie przedmiotowego postanowienia jako nieuzasadnionego zwiększenia ryzyka po stronie Wykonawcy i rażącego naruszenia równowagi stron na korzyść zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść postanowienia § 10 ust. 16 projektu umowy stanowiącego załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

„16. Kary umowne są niezależne od siebie i mogą być naliczane łącznie z tym zastrzeżeniem, że jeśli to samo działanie lub zaniechanie Wykonawcy wypełnia przesłanki do naliczenia dwóch lub więcej kar umownych wskazanych w Umowie, to Zamawiający naliczy karę wyższą, nie może on jednak nałożyć więcej niż jednej kary za to samo działanie czy zaniechanie.”

Pytanie nr 11

Par. 13 ust. 2 pkt 10 projektu umowy – wnosimy o usunięcie postanowienia jako niezgodnego z art. 433 pkt 1) i potencjalnie 3) ustawy Pzp – odstąpienie od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy oznacza nałożenie na wykonawcę sankcji, tymczasem przesłanka przewidziana w tym postanowieniu jest całkowicie oderwana od tego, czy Wykonawca ponosi odpowiedzialność za upływ terminu, który może być przecież wynikiem opóźnienia albo wręcz wynikać z przyczyn leżących po stronie samego Zamawiającego – Wykonawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie w przypadku zwłoki w terminowym wykonaniu umowy, co jest już uregulowane w pkt 4 §13 ust. 2 Umowy. Zamawiający nie może mieć prawa odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, jeśli podstawa odstąpienia może wystąpić także z powodów innych niż wynikające z okoliczności leżących po stronie Wykonawcy.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, iż przytoczona przez Wykonawcę teza nie jest prawdziwa, Zamawiający nie uwzględnia wniosku i nie zmienia treści SWZ. Z kwestionowanego zapisu literalnie i wprost wynika, że dotyczy on wyłącznie „przyczyn leżących po stronie Wykonawcy” zatem teza, że może dotyczyć także sytuacji niezależnych od Wykonawcy czy wręcz przyczyn leżących po stronie Zamawiającego stanowi nadinterpretację. Zamawiający powinien mieć możliwość dochodzenia swoich roszczeń nie tylko na zasadzie odpowiedzialności kontraktowej określonej w art. 471 kc, lecz również w przypadkach przewidzianych np. w art. 474 kc obejmujących odpowiedzialność Wykonawcy za działania i zaniechania osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu umowy.

Pytanie nr 12

Par. 13 ust. 2 pkt 11 projektu umowy – prosimy o usunięcie, gdyż przesłanka odstąpienia pokrywa się z przesłanką przewidzianą już w par. 13 ust. 2 pkt 3.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku i nie zmienia treści SWZ. Zamawiający wyjaśnia, że przesłanka § 13 ust. 2 pkt 11 odnosi się do innych sytuacji niż przesłanka, o której mowa w § 13 ust. 2 pkt 3, w szczególności z uwagi na brzmienie tej przesłanki, tj. „*poza sytuacjami wymienionymi w pkt 1-10...*”

Pytanie nr 13

Prosimy o potwierdzenie, czy Wykonawca musi posiadać status autoryzowanego partnera/resellera producenta Splunk (Cisco) uprawniający go do sprzedaży subskrypcji i aktywacji wsparcia producenta. Jeśli tak – czy stosowny dokument potwierdzający ten status należy złożyć wraz z ofertą?

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, iż pytanie nie dotyczy treści SWZ.

Pytanie nr 14

Zgodnie z §4 ust. 2 projektu umowy, Wykonawca może wykazać realizację rozbudowy poprzez zapewnienie Zamawiającemu możliwości weryfikacji informacji przez panel producenta. Prosimy o wskazanie, jakie dane muszą być widoczne w panelu, aby Zamawiający mógł podpisać protokół odbioru rozbudowy – w szczególności czy wystarczające będą: nazwa licencjodawcy, zakres licencji (pojemność), okres obowiązywania oraz status wsparcia producenta.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że możliwość weryfikacji poprzez panel producenta informacji, o których mowa w pytaniu, jest wystarczająca.

Pytanie nr 15

§4 ust. 11 projektu umowy wyłącza czas testów odbiorczych Zamawiającego z czasu rozwiązania zgłoszenia. Projekt umowy nie określa jednak maksymalnego czasu, w jakim Zamawiający zobowiązany jest przeprowadzić testy i potwierdzić zamknięcie zgłoszenia (§4 ust. 12). W efekcie zgłoszenie może pozostawać formalnie otwarte przez nieokreślony czas, mimo iż Wykonawca zrealizował wszystkie działania naprawcze. Prosimy o wprowadzenie do projektu umowy maksymalnego terminu, w jakim Zamawiający jest zobowiązany do

przeprowadzenia testów i potwierdzenia (lub odrzucenia) rozwiązania zgłoszenia – odrębnie dla zgłoszeń krytycznych i niekrytycznych.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględni wniosku i nie zmienia treści SWZ. Zamawiający będzie dokonywał testów odbiorczych, o których mowa w pytaniu bez zbędnej zwłoki, zgodnie z swoimi faktycznymi możliwościami. Zamawiający nie ma interesu w przedłużaniu momentu zamykania Zgłoszeń.

Pytanie nr 16

§2 ust. 2 projektu umowy określa termin realizacji rozbudowy na 14 dni od wejścia umowy w życie, przy czym kara za zwłokę wynosi 1 000 zł/dzień. Wsparcie producenta musi być aktywne od 19.05.2026. W przypadku, gdy umowa zostanie podpisana np. po 5.05.2026, Wykonawca będzie miał mniej niż 14 dni na aktywację subskrypcji. Prosimy o zapewnienie, że termin 19.05.2026 r. zostanie przesunięty lub że Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za jego przekroczenie, jeżeli podpisanie umowy nastąpi w czasie uniemożliwiającym dochowanie tego terminu. Zwracamy uwagę, że to Zamawiający decyduje o czasie wszczęcia i trwania postępowania, i Wykonawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za to, w jakim terminie zostanie dokonany wybór jego oferty i będzie możliwe zawarcie Umowy. Obarczanie Wykonawcy odpowiedzialnością za niedotrzymanie terminu ze względu na to, że umowa została zawarta zbyt późno by zapewnić 14-dniowy termin realizacji przedmiotu umowy stanowiłoby ponadto naruszenie art. 433 pkt 3 oraz 436 pkt 1 ustawy Pzp. Czy Zamawiający może zapewnić, że umowa zostanie zawarta nie później niż 5.05.2026 r.?

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że według najlepszej wiedzy określony w § 2 ust. 2 projektu umowy termin realizacji rozbudowy jest zawyżony w stosunku do faktycznego czasu jaki potrzebuje producent na aktywację subskrypcji. W związku z tym Wykonawca będzie w stanie zapewnić te subskrypcje w krótszym czasie niż określony w § 2 ust. 2 projektu umowy. Jeżeli zapewnienie subskrypcji opóźni się z przyczyn leżących po stronie producenta, Wykonawca nie zostanie obciążony karami umownymi przewidzianymi w projekcie umowy.

Pytanie nr 17

§4 ust. 5 projektu umowy określa obowiązki Wykonawcy w ramach wsparcia technicznego, nie wskazując żadnego limitu liczby zgłoszeń obsługiwanych w ramach stałego wynagrodzenia kwartalnego (§6 ust. 1 pkt 2). Prosimy o potwierdzenie, że wynagrodzenie kwartalne za wsparcie techniczne obejmuje nieograniczoną liczbę zgłoszeń – lub wskazanie, czy umowa przewiduje mechanizm rozliczenia nadwyżki zgłoszeń ponad określony poziom bazowy. Informacja taka jest niezbędna dla prawidłowej wyceny usługi, gdyż Nielimitowana liczba zgłoszeń wymaga istotnego zwiększenia przez Wykonawcę oczekiwanej kwoty wynagrodzenia, przyjmując ryzyko, że ilość zgłoszeń Zamawiającego będzie wymagać, np. powiększenia zespołu realizującego usługę lub wymagana będzie obsługa zgłoszeń równoległych itd. Podkreślamy, że wprowadzenie limitu zgłoszeń w danym okresie (dziennym, miesięcznym lub kwartalnym), nie tylko wpłynie korzystnie na zmniejszenie cen składanych ofert, ale także zapewni ich większą porównywalność.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że SLA z brakiem limitu zgłoszeń jest powszechnie stosowane na rynku. Jednocześnie Zamawiający wskazuje, że szacunkowa ilość zgłoszeń historycznie wynosi około 15 na kwartał.

Pytanie nr 18

§4 ust. 5 pkt 1a zobowiązuje Wykonawcę do przyjmowania zgłoszeń błędów krytycznych i krytycznych podatności bezpieczeństwa 24 godziny na dobę. Czas rozwiązania liczony jest od momentu zgłoszenia. Prosimy o potwierdzenie, że po stronie Zamawiającego również funkcjonuje dyżur 24/7 umożliwiający dokonywanie i potwierdzanie zgłoszeń poza Godzinami roboczymi?

Prosimy też o wyjaśnienie, czy zgłoszenie błędu krytycznego i krytycznej podatności bezpieczeństwa złożone przez Zamawiającego np. o godzinie 02:00 w nocy weekendowej jest traktowane jako złożone w tej chwili, czy dopiero z początkiem najbliższego Dnia roboczego.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że zgodnie z treścią § 4 ust. 5 pkt 1 lit. a projektu umowy obsługa Zgłoszeń Błędów krytycznych i krytycznych Podatności bezpieczeństwa odbywać się będzie 24 godziny na dobę. W związku z tym każde Zgłoszenie jest dokonywane odpowiednio z chwilą jego zamieszczenia w internetowym serwisie www lub z chwilą przesłania wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej, zgodnie z treścią § 4 ust. 5 pkt 1 projektu umowy.

Pytanie nr 19

§4 ust. 7 pkt 2 projektu umowy zobowiązuje Wykonawcę do usunięcia krytycznej podatności bezpieczeństwa w zadeklarowanym czasie liczonym od momentu zgłoszenia. Definicja podatności obejmuje m.in. luki w komponentach i bibliotekach publikowanych w bazie CVE. W przypadku podatności wynikającej z kodu producenta (Splunk/Cisco), której usunięcie wymaga wydania oficjalnej poprawki przez producenta, Wykonawca nie dysponuje techniczną możliwością dostarczenia rozwiązania niezależnie od producenta.

- a) Prosimy o potwierdzenie, że w takiej sytuacji (w której usunięcie podatności wymaga wydania oficjalnej poprawki przez producenta), Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie terminu usunięcia podatności bezpieczeństwa? Wskazujemy, że Zamawiający sam zdecydował w OPZ o zakupie gotowego produktu, jakim jest wsparcie producenta oraz wskazał, jakie produkty należy dostarczyć. Wykonawca nie ma więc obiektywnie wpływu ani na terminy wydawania poprawek przez producenta ani nie może samodzielnie wprowadzić takich poprawek (ze względu na ochronę praw wyłącznych producenta).
- b) czy Zamawiający potwierdzi, że wyżej opisana sytuacja stanowić będzie uzasadniony przypadek niezależny od Wykonawcy, o którym mowa w §4 ust. 9 i będzie wydłużać czas na usunięcie podatności do momentu, gdy producent opublikuje odpowiednią poprawkę (patch). Zaznaczamy, że jakkolwiek w takim przypadku Wykonawca może zastosować Obejście, to przewidziany w nim 7 dniowy termin na ostateczne usunięcie podatności może nie zostać dochowany z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (w przypadku, w którym oficjalna poprawka producenta nie zostanie wydana w tym terminie), nie jest to zatem wystarczający mechanizm do zastosowania w tej sytuacji, chyba, że Zamawiający potwierdzi, że w takim przypadku termin 7-dniowy na ostatecznie rozwiązanie zgłoszenia ulega przedłużeniu o czas oczekiwania na oficjalną poprawkę producenta (lub nie biegnie przez okres oczekiwania na publikację poprawki przez Splunk).

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść postanowienia § 4 ust. 8 oraz 9 projektu umowy stanowiącego załącznik nr 2 do SWZ, które otrzymują brzmienie:

- „8. W przypadku braku możliwości rozwiązania Zgłoszenia w terminach określonych w ust. 7 pkt 1-3, Wykonawca może zastosować Obejście. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku ostatecznego rozwiązania Zgłoszenia w terminie do **7 Dni roboczych** od momentu Zgłoszenia, z zastrzeżeniem wydłużenia, o którym mowa w ust. 9.
9. W uzasadnionych przypadkach, wynikających wyłącznie z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, Zamawiający dopuszcza możliwość wydłużenia czasu rozwiązania Zgłoszenia określonego w ust. 7 pkt 1-4. Wniosek o przedłużenie czasu rozwiązania Wykonawca zobowiązany jest przesłać na adresy e-mail wskazane w § 14 ust. 1 pkt 1 – przed upływem pierwotnych terminów. Wniosek musi zawierać uzasadnienie oraz propozycję nowego terminu, który nie przekroczy **30 dni** od upływu pierwotnego czasu rozwiązania Zgłoszenia, odpowiednio w zależności od rodzaju Zgłoszenia, z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy rozwiązanie Zgłoszenia wymaga wydania oficjalnej poprawki przez producenta nowy termin nie przekroczy **90 dni**. Ostateczna decyzja o akceptacji wniosku należy do Zamawiającego. Czas rozpatrywania wniosku przez Zamawiającego nie wstrzymuje biegu terminów wynikających z ust. 7 pkt 1-4.”

Pytanie nr 20

Zgodnie z §4 ust. 10 projektu umowy, klasyfikacja zgłoszenia leży wyłącznie w gestii Zamawiającego. Wykonawca może złożyć wniosek o jej zmianę, jednak – zgodnie z §4 ust. 9 – złożenie takiego wniosku nie wstrzymuje biegu terminów SLA. Projekt umowy nie określa terminu, w jakim Zamawiający jest zobowiązany odpowiedzieć na wniosek Wykonawcy. W efekcie Wykonawca może być obciążony karą za przekroczenie terminu właściwego dla błędu krytycznego (100 zł/h), podczas gdy jego wniosek o zakwalifikowanie zgłoszenia jako niekrytyczne pozostaje bez odpowiedzi. Prosimy o wprowadzenie do projektu umowy maksymalnego terminu, w jakim Zamawiający jest zobowiązany odpowiedzieć na wniosek Wykonawcy o zmianę klasyfikacji zgłoszenia – lub potwierdzenie, że do czasu otrzymania ww. odpowiedzi, bieg terminu SLA dla pierwotnej klasyfikacji zostaje zawieszony.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść postanowienia § 4 ust. 10 projektu umowy stanowiącego załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

- „10. Klasyfikacja Zgłoszenia leży w gestii Zamawiającego i może ulec zmianie na wniosek Wykonawcy wraz z uzasadnieniem złożonym na adresy e-mail, o których mowa w § 14 ust. 1 pkt 1. O zmianie klasyfikacji Zgłoszenia lub braku zgody na tę zmianę Zamawiający powiadomi Wykonawcę drogą elektroniczną. Do czasu otrzymania odpowiedzi Zamawiającego na wniosek, o którym mowa niniejszym ustępie, bieg terminu czasu rozwiązania Zgłoszenia wg pierwotnej klasyfikacji ulega zawieszeniu.”

Pytanie nr 21

§4 ust. 23 projektu umowy ogranicza testowanie i wdrożenie modyfikacji do Godzin roboczych (08:00–16:00). Projekt umowy nie reguluje natomiast, czy sama praca wytwórcza (analiza, programowanie, konfiguracja) może być przez Wykonawcę realizowana poza godzinami roboczymi. Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca może realizować prace wytwórcze poza

Godzinami roboczymi (we własnym zakresie, bez dostępu do środowiska Zamawiającego) – oraz że godziny pracy poza Godzinami roboczymi są wliczane do puli 400h w tej samej stawce.

Odpowiedź:

Zamawiający w treści postanowienia § 4 ust. 23 projektu umowy celowo nie określił wymagań w zakresie godzin realizacji prac wytwórczych przez Wykonawcę. Roboczegodziny realizacji przez Wykonawcę modyfikacji Oprogramowania stanowią jedynie jednostkę rozliczeniową tych prac i nie mają żadnego związku z godzinami w jakich prace wytwórcze będą faktycznie realizowane przez Wykonawcę.

Pytanie nr 22

W projekcie umowy, Definicja Oprogramowania wskazuje na „instancje forwarderów/ heavy forwarderów Splunk zbierające dane ze źródeł”, nie precyzując jednak, czy zakres odpowiedzialności Wykonawcy obejmuje wyłącznie warstwę oprogramowania Splunk (tj. samą instancję agenta UF/HF), czy również konfigurację po stronie urządzeń/serwerów hostujących te instancje. W związku z powyższym prosimy o potwierdzenie i jednoznaczne doprecyzowanie następujących kwestii:

- a. Czy zakres prac Wykonawcy obejmuje wyłącznie konfigurację i utrzymanie instancji oprogramowania Splunk UF/HF, z wyłączeniem jakichkolwiek zmian po stronie systemu operacyjnego lub konfiguracji urządzenia hosta?
- b. W przypadku wystąpienia incydentu polegającego na braku lub nieprawidłowym przesyłaniu danych do Splunk z określonego urządzenia - czy diagnoza i usunięcie przyczyny leżącej po stronie urządzenia hosta (np. system operacyjny, konfiguracja źródeł logów, uprawnienia) należy do obowiązków Wykonawcy, czy pozostaje w gestii Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści SWZ. Zamawiający potwierdza, że zgodnie z treścią definicji Oprogramowania zakres prac Wykonawcy obejmuje wyłącznie konfigurację i utrzymanie instancji oprogramowania Splunk UF/HF, z wyłączeniem jakichkolwiek zmian po stronie systemu operacyjnego lub konfiguracji urządzenia hosta. Jednocześnie w przypadku wystąpienia incydentu polegającego na braku lub nieprawidłowym przesyłaniu danych do Splunk z określonego urządzenia rolą Wykonawcy w ramach świadczonego przez wykonawcę wsparcia technicznego, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 2 projektu umowy, jest wsparcie Zamawiającego w diagnozie i usunięciu przyczyny leżącej po stronie urządzenia hosta (bez samodzielnej ingerencji u źródła).

Pytanie nr 23

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o modyfikację zapisu §4. ust. 12 projektu umowy, dotyczącego zamknięcia Zgłoszenia poprzez dodanie mechanizmu umożliwiającego Wykonawcy jednostronne zamknięcie Zgłoszenia w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego. Obecny zapis uzależnia zamknięcie Zgłoszenia wyłącznie od potwierdzenia przez Zamawiającego, co w praktyce może prowadzić do sytuacji, w której Zgłoszenia pozostają formalnie otwarte przez czas nieokreślony, mimo faktycznego i prawidłowego wykonania usługi przez Wykonawcę. Taki stan rzeczy negatywnie wpływa na rzetelne raportowanie i rozliczenie usług. W związku z powyższym wnioskujemy o nadanie przedmiotowemu postanowieniu następującego brzmienia: „Zgłoszenie uznaje się za zamknięte (zrealizowane) w momencie potwierdzenia przez Zamawiającego rozwiązania Zgłoszenia. Potwierdzenie takie jest każdorazowo przekazywane przez Zamawiającego w

sposób właściwy dla dokonywania Zgłoszeń. W przypadku braku potwierdzenia lub odmowy przez Zamawiającego w terminie 21 dni kalendarzowych od daty przekazania przez Wykonawcę informacji o rozwiązaniu Zgłoszenia, Zgłoszenie uznaje się za zamknięte z upływem tego terminu, chyba że Zamawiający w tym czasie zgłosi uzasadnione zastrzeżenia do zaproponowanego rozwiązania."

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia wniosku i nie zmienia treści SWZ. Zamawiający będzie potwierdzał rozwiązanie każdego Zgłoszenia, bez zbędnej zwłoki, zgodnie z swoimi faktycznymi możliwościami. Zamawiający nie ma interesu w przedłużaniu momentu zamykania Zgłoszeń.

Pytanie nr 24

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o modyfikację zapisu §4. ust. 5 pkt. 3 projektu umowy rozszerzając kanały konsultacji technicznych o internetowy serwis www i nadanie przedmiotowemu postanowieniu następującego brzmienia: "zapewnienia Zamawiającemu w Godzinach roboczych konsultacji technicznych w języku polskim związanych z Oprogramowaniem, w tym dotyczących ich optymalizacji, konfiguracji i wdrażania dobrych praktyk pod numerem telefonu lub mailowo lub przez internetowy serwis www pod adresem"

Odpowiedź:

Zamawiający uwzględnia wniosek i zmienia treść postanowienia § 4 ust. 5 pkt 3 projektu umowy stanowiącego załącznik nr 2 do SWZ, który otrzymuje brzmienie:

„3) zapewnienia Zamawiającemu w Godzinach roboczych konsultacji technicznych w języku polskim związanych z Oprogramowaniem, w tym dotyczących ich optymalizacji, konfiguracji i wdrażania dobrych praktyk pod numerem telefonu lub mailowo, lub przez internetowy serwis www pod adresem"

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