



Warszawa, 24.08.2021 r.

Numer postępowania 9/2021/MW  
BA.261.MW.13.2021.1

**Wykonawcy  
ubiegający się  
o udzielenie zamówienia**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym z możliwością prowadzenia negocjacji na *Usługę utrzymania i rozwoju oprogramowania zainstalowanego na infrastrukturze Zamawiającego*, postępowanie nr 9/2021/MW

## **ODPOWIEDZI NA PYTANIA**

Na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 z późn. zm.) - zwanej dalej „ustawą Pzp”, Zamawiający przekazuje poniżej treść pytań dotyczących specyfikacji warunków zamówienia (SWZ) wraz z udzielonymi wyjaśnieniami:

### **Pytanie 1:**

*„W par.1. u.10) Zamawiający zdefiniował: "Czas Naprawy – powinien być czasem między przystąpieniem do usunięcia Błędu a usunięciem Błędu"*

*Naturalnym byłoby aby czas naprawy następował po czasie zgłoszenia. Sugerujemy aby Zamawiający zmienił zapis definicji na: „Czas Naprawy - należy przez to rozumieć czas między potwierdzeniem przystąpienia do usunięcia zgłoszonego Błędu a usunięciem Błędu”*

### **Odpowiedź:**

*Zamawiający wyraża zgodę na zmianę treści w zaproponowanej formie: „Czas Naprawy - należy przez to rozumieć czas między potwierdzeniem przystąpienia do usunięcia zgłoszonego Błędu a usunięciem Błędu”.*

### **Pytanie 2:**

*W par. 5. u.11. Zamawiający opisał metodę obliczania dostępności serwisów.*

*Prosimy o podanie szczegółowej informacji, na jakiej podstawie odnotowywana będzie dostępność serwisów.”*

Polska Organizacja Turystyczna

ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa, Polska, tel. +48 (22) 536 70 70, fax. +48 22 536 70 04, e-mail: [pot@pot.gov.pl](mailto:pot@pot.gov.pl)

Oddział zamiejscowy do spraw obsługi i promocji Polskiego Bonu Turystycznego

ul. Janińska 32, 32-020 Wieliczka, tel.: +48 666 842 696

Zagraniczne Ośrodki Polskiej Organizacji Turystycznej:

Amsterdam, Berlin, Bruksela, Kijów, Londyn, Madryt, Moskwa, Nowy Jork, Paryż, Pekin, Rzym, Sztokholm, Tokio, Wiedeń.

portale: [www.pot.gov.pl](http://www.pot.gov.pl); [www.polska.travel](http://www.polska.travel); [www.aktualnosciturystyczne.pl](http://www.aktualnosciturystyczne.pl); [www.edenpolska.pl](http://www.edenpolska.pl); [www.pieknywschod.pl](http://www.pieknywschod.pl);  
[www.ppr.pot.gov.pl](http://www.ppr.pot.gov.pl); [www.zarabiajnaturystyce.pl](http://www.zarabiajnaturystyce.pl); [www.polskapodajdalej.pl](http://www.polskapodajdalej.pl)

**Odpowiedź:**

Zamawiający wykorzystywać będzie niezależny zewnętrzny system do monitoringu niedostępności Monit24 oraz wspomagać będzie się logami z serwera.

**Pytanie 3:**

*„W par. 5. u.11. Zamawiający opisał nieplanowane niedostępności serwisów. Naszym zdaniem nastąpił błąd zapisu definicji nieplanowanej niedostępności. Jest: „Nieplanową niedostępnością jest każda niedostępność, która [...] nie jest wynikiem zdarzeń, które leżą poza możliwościami Wykonawcy, aby racjonalnie im przeciwdziałać albo minimalizować ich skutki.” Powinno być: „Nieplanową niedostępnością jest każda niedostępność, która [...] jest wynikiem zdarzeń, które leżą poza możliwościami Wykonawcy, aby racjonalnie im przeciwdziałać albo minimalizować ich skutki.” Prosimy o ustosunkowanie się do wniesionej sugestii.”*

**Odpowiedź:**

W stosunku do wykazanej nieplanowanej niedostępności Zamawiający będzie miał prawo do nałożenia kar zgodnie z zapisami § 12 ust. 3 projektowanych postanowień umowy, stanowiących załącznik nr 4 do SWZ. Do nieplanowanej niedostępności nie będą wliczane niedostępności uzgodnione z Zamawiającym oraz niedostępności spowodowane np. awarią infrastruktury u zewnętrznego dostawcy Zamawiającego. W związku z powyższym Zamawiający podtrzymuje obecny zapis.

**Pytanie 4:**

*„W par. 6. u 2. Zamawiający zapisał, że “[...] jeżeli Strony nie zdefiniowały danego działania niezbędnego do prawidłowej realizacji Umowy jako obowiązku Zamawiającego, Stronę zobowiązaną do wykonania takiego działania jest Wykonawca.”*

*W praktyce oznacza to możliwość wskazania dowolnego działania, które nie było wcześniej zdefiniowane i obarczenia Wykonawcy odpowiedzialnością za jego wykonanie. Prosimy o doprecyzowanie zakresu działań jako leżących w obrębie przedmiotu zamówienia.”*

**Odpowiedź:**

Wskazany zapis pochodzi ze standardowych klauzul opracowanych i zalecanych przez Ministerstwo Cyfryzacji, obecny KPRM. Zamawiający wyjaśnia, że nie będzie wskazywał dowolnych działań o jakie obawia się Wykonawca, ale działań niezbędnych do wykonania prawidłowo usługi. Szczegóły klauzul z dłuższym komentarzem znajdują się pod linkiem: <https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/wzorcowe-klauzule-w-umowach-it>

**Pytanie 5:**

*„W par. 9. u.5. Zamawiający opisał terminy przekazania raportu administratorskiego oraz protokołu odbioru.*

*Mając na uwadze termin wystawienia FV przy podanych terminach 7 i 14 dni może się okazać, że FV będzie można wystawić dopiero po 21. dniu m-ca po m-cu rozliczanym. Wnosimy, aby Zamawiający zmienił zapis dotyczący terminu sporządzenia protokołu odbioru na 7-dniowy.”*

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyraża zgodę na zmianę terminu sporządzenia protokołu odbioru na 7 dni.

**Pytanie 6:**

*„W zał. 4. pkt.1. Zamawiający wskazał okno czasowe na wykonanie prac serwisowych między godzinami 01:00 i 06:00 CET (GMT +1).*

*Prosimy o zmianę tych godzin na okno między godzinami 22:00 i 01:00 CET (GMT +1).”*

**Odpowiedź:**

Zamawiający na prośbę Wykonawcy zmienia przedział okna na wykonanie prac serwisowych przesuwając o jedną godzinę w przedziale 0:00 – 6:00 CET (GMT +1). Ze względu na działanie kluczowych serwisów i projektów promujących Polskę o dużej wartości przedział prac serwisowych nie może zaczynać się w godzinach wzmożonego ruchu WWW.

**Pytanie 7:**

*„W zał. 4 pkt.2. Zamawiający opisał sposób kwalifikacji niedostępności, mówiący o tym, że “[...] będzie kwalifikował wszystkie niedostępności wynikające z błędów aplikacji a także działań zewnętrznych takich jak ataki hakerskie, aktywności botów na stronach czy awarie wynikające z dużego ruchu sieciowego.”*

*Taki zapis powoduje odpowiedzialność Wykonawcy za działania zewnętrzne, na które nie ma wpływu. Wykonawca nie może odpowiadać za tego typu działania. Wydaje się, że nastąpił błąd w interpretacji i zapisie.*

*Prosimy o zmianę na: „Zmawiający będzie kwalifikował wszystkie niedostępności wynikające z błędów aplikacji. Zamawiający nie będzie kwalifikował działań zewnętrznych takich jak ataki hakerskie, aktywności botów na stronach czy awarie wynikające z dużego ruchu sieciowego.”*

**Odpowiedź:**

Zamawiający w ramach zamówienia „usługi utrzymania i rozwoju oprogramowania zainstalowanego na infrastrukturze Zamawiającego” oczekuje od Wykonawcy usług, które pozwolą na poprawne działanie serwisów WWW i zabezpieczą je od ataków hakerskich, aktywności botów na stronach czy awarii wynikające z dużego ruchu sieciowego. Tym samym Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisu.

p.e. Dyrektora  
Departamentu Marketingu

Magdalena Krucz

