



Dział Procedur Zakupowych  
Centrum Polityki Zakupowej

DO UCZESTNIKÓW POSTĘPOWANIA  
O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ – zestaw 3

**Dotyczy:** postępowania nr 5750.291.1.104.2022.MG na: *Usługę implementacji systemu zarządzania zasobami bibliotecznymi w chmurze obliczeniowej wraz z zapewnieniem ciągłości działania systemu w modelu SaaS*

W odpowiedzi na wniosek Wykonawcy o wyjaśnienie treści SWZ przesłane do przedmiotowego postępowania, Zamawiający na podstawie art. 135 ust. 2 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1170 z późn. zm.) udziela wyjaśnień.

Lp.	Treść pytania	Odpowiedź Zamawiającego
1.	W SWZ w sekcji XVI OPIS KRYTERIÓW OCENY OFERT, WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT, punkt 1. 5) („Czas Reakcji na zgłoszenia Błędów Krytycznych, Istotnych i Ważnych”) odnotowaliśmy reżim czasu pierwszej reakcji: Błąd Krytyczny do 1 godziny, Błąd Istotny do 4 godzin, Błąd Ważny do 24 godzin od momentu (godziny). Zgodnie z wymaganiami niniejszej umowy oferujemy rozwiązania SaaS w wielodostępnym środowisku chmurowym, do którego ma zastosowanie standardowa „Umowa dotycząca poziomu usług SaaS” (SLA) zgodnie z jednolitymi praktykami, w tym czasów pierwszej odpowiedzi. Zgodnie ze standardową umową SLA Wykonawcy, która ma zastosowanie dla wszystkich jego klientów SaaS, czas pierwszej reakcji na zgłoszenie Błędu Ważnego wynosi jeden dzień roboczy. Czy w przypadku rozwiązania wielodostępnego (multi-tenant) SaaS, Zamawiający mógłby zgodzić się na zastąpienie czasu odpowiedzi w pierwszym	Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisów rozdziału XVI SWZ dotyczącą kryterium oceny ofert <i>Czas Reakcji na zgłoszenia Błędów Krytycznych, Istotnych i Ważnych.</i>



postępowanie nr 5750.291.1.104.2022.MG

	wierszu tabeli (R1) w ten sposób, tj. z 24 godzin na 1 dzień roboczy?	
2.	W §6.3.1 4_Załącznika nr 4 do SWZ - Projekt Umowy - zauważyliśmy, że Wykonawca będzie realizował umowę z należytą starannością [...], w tym zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie wdrażania i utrzymywania systemów zarządzania danymi. Czy Zamawiający może potwierdzić, że wymaganie w §6 ust. 3.1 "w tym zgodnie z najlepszą praktyką wdrażania i utrzymywania systemów zarządzania danymi" jest spełniane przez "zgodnie ze standardami branżowymi dla Cloud Computing Library Resource Management System"?	Zamawiający wyjaśnia, iż terminy te należy traktować jako <b>tożsame</b> .
3.	W §6 pkt 5. Projektu Umowy zauważyliśmy pojęcie szerokiego odszkodowania. Tak szerokie odszkodowanie na ogół nie jest oferowane przez Wykonawcę i nie jest powszechne w branży SaaS. Czy w przypadku SaaS Zamawiający może zgodzić się na ograniczenie zakresu odszkodowania do działań Wykonawcy, jego pracowników, Podwykonawców lub agentów podczas ich pobytu na terenie Klienta?	Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisu § 6 ust. 5 projektu umowy (załącznik nr 4 do SWZ).
4.	W §7 pkt 3. Projektu Umowy zauważyliśmy koncepcję testów akceptacyjnych na różnych etapach projektu, czyli weryfikacji zgodności Usług SaaS z warunkami przetargu. Nie jest to typowe dla platformy w modelu SaaS w środowisku multi-tenant. Najnowocześniejsze platformy SaaS dla wielu odbiorców są obsługiwane zgodnie z jednolitymi zasadami i procedurami, które mają zastosowanie do wszystkich ich klientów i dla których zwyczajowo obowiązuje faza akceptacji, np. trwająca 30 dni, podczas której Klient może przetestować usługę SaaS pod kątem wymagań przetargowych i ustandaryzowanej dokumentacji przed uruchomieniem produkcji. Na koniec tej fazy testów Klient może podjąć decyzję o rozpoczęciu produkcji lub poinformować sprzedawcę o ewentualnych błędach, które należy poprawić. W przypadku tych ostatnich, po dołożeniu przez	Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisu § 7 ust. 3 projektu umowy (załącznik nr 4 do SWZ).



postępowanie nr 5750.291.1.104.2022.MG

	<p>Wykonawcę wszelkich ekonomicznie uzasadnionych starań w celu usunięcia takich błędów, faza odbioru rozpoczyna się od nowa, aż do odbioru. Jeśli błąd nie zostanie zidentyfikowany jako nieskorygowany po trzech rundach testów akceptacyjnych, Klient będzie miał możliwość rozwiązania umowy. Czy Instytucja Zamawiająca może potwierdzić, że w przypadku takich wielodostępnych rozwiązań SaaS oferent może złożyć odpowiednie propozycje dotyczące tych kwestii w swojej odpowiedzi na ofertę w związku z proponowanym planem wdrożenia i umową o gwarantowanym poziomie usług (SLA)?</p>	
5.	<p>W §7 pkt 5. Projektu Umowy zauważyliśmy zapis, które daje podmiotom możliwość rozwiązania umowy na podstawie niespełnienia jednego lub kilku warunków określonych w § 1.2.2, tj. świadczenia SaaS (Software as a Service) od dnia ostatecznego odbioru Systemu bez wad i zastrzeżeń przez 36 miesięcy zamiast istotnych niezgodności. Rozwiązanie będące przedmiotem przetargu jest złożonym oprogramowaniem, systemem multi-tenant opartym na chmurze. Jest sytuacją naturalną, że w oprogramowaniu znajdują się „błędy”, dlatego dostawcy oferują usługi utrzymania i wsparcia. Przez istotną niezgodność rozumiemy istotne błędy lub znaczny poziom niedostępności usługi SaaS (przestój), w przeciwieństwie do prawa do wypowiedzenia „dla wygody” lub z innych powodów. Na przykład, jeśli zmierzona dostępność usługi SaaS spadnie poniżej określonego procentu w określonym okresie (np. jeśli zmierzona dostępność usługi SaaS pokazana w dowolnych dwóch kolejnych Raportach kwartalnych spadnie poniżej 97%), będzie to stanowiło istotną niezgodność, a Zamawiający miałby prawo do rozwiązania umowy. Czy w przypadku usługi SaaS Instytucja Zamawiająca może potwierdzić, że to prawo do wypowiedzenia ma</p>	<p>Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisu § 7 ust. 5 projektu umowy (załącznik nr 4 do SWZ), tym samym nie wyraża zgody na wprowadzenie terminu „istotnej niezgodności”.</p>



postępowanie nr 5750.291.1.104.2022.MG

	zastosowanie tylko w przypadku istotnej niezgodności?	
6.	<p>W §12 pkt 1.1) Zauważyliśmy system kar za niedotrzymanie terminu realizacji projektu, co nie jest typowe dla usługi SaaS, w której wdrożenie jest wspólnym przedsięwzięciem klienta i dostawcy, polegającym na migracji danych ze starszych systemów i konfiguracji złożonego rozwiązania, dla których cykliczne opłaty za prawo dostępu i korzystania z usługi oraz za utrzymanie i wsparcie są należne dopiero po akceptacji. Ponadto zgodnie z umową (§3 pkt 2.1 i §4 pkt 2.1) wynagrodzenie za Wdrożenie Systemu będzie fakturowane po każdym etapie Wdrożenia Systemu. Tym samym Wykonawca nie otrzymałby żadnej zapłaty od Zamawiającego. Z tego powodu zwracamy się z uprzejmą prośbą do Zamawiającego, o wprowadzenie zmiany, by kary, o których mowa w §12 pkt 1.1) miały zastosowanie w przypadku a) opóźnionego uruchomienia produkcyjnego wyłącznie z winy Wykonawcy oraz b) po dwutygodniowym okresie karencji.</p>	<p>Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisu § 12 ust. 1 pkt 1 projektu umowy (załącznik nr 4 do SWZ). Jednocześnie Zamawiający wskazuje, iż: <i>Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Podmiotów kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:</i> <u>1) za przekroczenie którejkolwiek z terminów wykonania przedmiotu umowy, o których mowa w § 2 ust. 1 – w wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto określonego odpowiednio w § 3 ust. 2 pkt 1 lit. a)-d), za każdy rozpoczęty dzień roboczy <b>zwłoki</b> (...)</u> natomiast zgodnie z § 12 ust. 6 projektu umowy: <i>Wykonawca dopuszcza się zwłoki, gdy nie wykonuje umowy w terminie. <u>Nie dotyczy to przypadku, gdy opóźnienie w realizacji postanowień umowy jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.</u></i> Ponadto Zamawiający w § 13 ust. 1 pkt 3 projektu umowy przewidział możliwości zmiany dotyczącej terminu realizacji umowy.</p>
7.	<p>Zauważyliśmy, że przedmiotem tej umowy jest usługa Wdrożenia systemu zarządzania zasobami bibliotecznymi w chmurze obliczeniowej wraz z zapewnieniem ciągłości działania systemu w modelu SaaS, ta ostatnia w okresie 36 miesięcy. Czy Zamawiający może potwierdzić nasze rozumienie, że w ramach umowy wykonawca udzieli zamawiającemu prawa do korzystania z usługi SaaS w podanych lokalizacjach i o podanych parametrach użytkowania oraz dostępie przez określony, ograniczony czas trwania umowy?</p>	<p>Zamawiający <b>potwierdza</b>.</p>
8.	<p>Wykonawca rozważa zaoferowanie swojej usługi SaaS w chmurze typu multitenant, która jest wykorzystywana przez setki klientów na całym świecie w ramach jednolitych polityk i procedur. Czy zamawiający może potwierdzić, że przyjmuje do wiadomości, iż taka</p>	<p>Zamawiający <b>potwierdza</b> – przy zastrzeżeniu postanowień regulujących prawa własności intelektualnej w § 9 projektu umowy (którego zapisy zostały zmienione w wyniku udzielonych wyjaśnień w dniu 30.12.2022r.).</p>



postępowanie nr 5750.291.1.104.2022.MG

	wielostanowiskowa usługa SaaS w chmurze oraz wszelkie dane osób trzecich, do których można uzyskać dostęp za pośrednictwem takiej usługi SaaS, są własnością wyłącznie Wykonawcy i/lub jego licencjodawców oraz że w ramach niniejszej umowy nie przewiduje się przeniesienia praw własności intelektualnej w odniesieniu do takiej wielostanowiskowej usługi SaaS w chmurze oraz wszelkich danych osób trzecich?	
9.	Czy Zamawiający może potwierdzić, że przyjmuje do wiadomości, że w przypadku standardowej dokumentacji usługi SaaS w chmurze, która jest udostępniana setkom klientów na całym świecie, Wykonawca udziela klientowi prawa do korzystania z Systemu przez określony, ograniczony czas trwania umowy i że w ramach tej umowy nie jest rozważane przeniesienie praw własności intelektualnej?	Zamawiający <b>potwierdza</b> – przy zastrzeżeniu postanowień regulujących prawa własności intelektualnej w § 9 projektu umowy (którego zapisy zostały zmienione w wyniku udzielonych wyjaśnień w dniu 30.12.2022r.).
10.	Zauważyliśmy w § 7.2 4 Załącznik nr 4 do SWZ reżim testów akceptacyjnych. W kontekście produktu multi-tenant klasy SaaS posiadającego setki klientów, jednolite praktyki i polityki obowiązują w całej bazie klientów, w tym reżim testów akceptacyjnych. W związku z tym, czy Zamawiający może zgodzić się na ustandaryzowany reżim testów akceptacyjnych dla dostawców rozwiązań typu multi-tenant klasy SaaS, które działają w oparciu o jednolite polityki i procedury? Wykonawca proponuje swój standaryzowany reżim testów akceptacyjnych w następujący sposób:  Po powiadomieniu przez Wykonawcę, że Usługa SaaS jest gotowa do testów akceptacyjnych, Zleceniodawca będzie miał okres trzydziestu (30) dni ("Okres Testowania") na przetestowanie Usługi SaaS pod kątem wszelkich istotnych niezgodności ze specyfikacjami określonymi w odpowiedzi przetargowej Wykonawcy ("Błąd"). W okresie testowania Zleceniodawca powiadomi Ex Libris pisemnie o akceptacji usługi SaaS ("Powiadomienie o akceptacji") lub	Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisu § 7 ust. 2 projektu umowy.



postępowanie nr 5750.291.1.104.2022.MG

	<p>o konieczności poprawienia Błędów w usłudze SaaS ("Powiadomienie o poprawkach"). Zleceniodawca musi zawrzeć w Powiadomieniu o poprawkach informacje o Błędzie (Błędach) na tyle szczegółowo, aby umożliwić Ex Libris identyfikację tych Błędów, a Ex Libris następnie podejmie wszelkie uzasadnione wysiłki handlowe w celu poprawienia tych Błędów i udostępnienia poprawionej Usługi SaaS Zleceniodawcy w celu przeprowadzenia nowej rundy testów akceptacyjnych. Proces ten będzie powtarzany, aż do momentu Akceptacji. Niezależnie od powyższego, jeżeli Błąd zostanie zidentyfikowany jako nienaprawiony w trzech Powiadomieniach o Korekcie (tj. po trzech rundach testów akceptacyjnych), Zleceniodawca będzie miał możliwość anulowania Subskrypcji. Uznaje się, że Zleceniodawca zaakceptował Usługę SaaS po pierwszym z następujących zdarzeń: (i) dostarczenia Powiadomienia o akceptacji do Ex Libris; (ii) wygaśnięcia jakiegokolwiek Okresu testowania bez dostarczenia przez Zleceniodawcę Powiadomienia o poprawkach do Ex Libris; lub (iii) jakiegokolwiek użycia Usługi SaaS przez Zleceniodawcę w celu innym niż testy akceptacyjne (każdy z nich "Akceptacja").</p>	
11.	<p>Zauważyliśmy reżim karny w §12.1.4)-12.1.5) 4_Załącznik nr 4 do SWZ dotyczący czasu reakcji i rozwiązywania problemów. Nie jest to zwyczajowe dla usługi multi-tenant SaaS z setkami klientów, z których wszyscy podlegają jednolitym politykom i procedurom. Czy w przypadku dostawców rozwiązań multitenant SaaS, którzy nie mogą nakładać kar w tego typu scenariuszach na setki swoich klientów takich rozwiązań, Zamawiający może zgodzić się na zniesienie kar związanych z czasem reakcji i rozwiązania?</p>	<p>Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisów § 12 ust. 1 pkt 4 i 5 projektu umowy.</p>
12.	<p>W § 12 ust. 1 pkt 6) 4 Załącznik nr 4 do SWZ zauważyliśmy reżim kar za poziom Dostępności Systemu poniżej 99,5% w skali roku –</p>	<p>Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zmianę zapisu § 12 ust. 1 pkt 6 projektu umowy.</p>



postępowanie nr 5750.291.1.104.2022.MG

w wysokości 1% wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 2 pkt 2 lit. a)-d) odpowiednio za każde rozpoczęte 0,5 punktu procentowego (p.p.) obniżenia Dostępności Systemu poniżej 99,5 p.p., w zależności od Podmiotu, dla którego poziom Dostępności Systemu nie został spełniony. Wykonawca rozważa oferowanie swojego rozwiązania multi-tenant klasy SaaS w oparciu o jednolite praktyki i polityki obowiązujące w całej bazie setek klientów, w tym system kar za niską dostępność systemu. Czy w przypadku dostawców rozwiązań multi-tenant klasy SaaS Zamawiający może wyrazić zgodę na stosowanie standardowego reżimu w przypadku niskiej dostępności systemu w miejsce reżimu opisanego w § 12.1.6) ? Proponujemy standardowy reżim tzw. kredytów serwisowych, jak to jest zwyczajowo przyjęte w branży SaaS:

Niski Procent Sprawności; Kredyty Serwisowe  
Jeśli Procent dostępności spadnie poniżej 99,5% w dowolnym roku kalendarzowym, Zamawiający będzie uprawniony do otrzymania kredytu opartego na procencie rocznej Opłaty Abonamentowej uiszczonej za daną Usługę SaaS ("Kredyt Usługowy") w następujący sposób:

Procentowy wskaźnik czasu sprawności za rok kalendarzowy	Kredyt na usługi jako procent rocznej opłaty abonamentowej
Poniżej 99,0%, ale nie mniej niż 98,5%	1%
Poniżej 98,5%, ale nie mniej niż 98,0%	2%
Poniżej 98,0%, ale nie mniej niż 97,5%	3%
Poniżej 97,5%, ale nie mniej niż 97,0%	4%
Poniżej 97,0%	5%



postępowanie nr 5750.291.1.104.2022.MG

13.	W punkcie 13.1 5 Załącznika nr 5 do SWZ - OPZ odnotowaliśmy reżim czasu reakcji, w tym ramy czasowe dla Błędu Ważnego do 36 godzin od momentu (godziny) zgłoszenia błędu przez Zamawiającego. Nie określono czy są to godziny robocze czy kalendarzowe. W związku z tym, że incydenty te mogą wystąpić poza regularnymi dniami roboczymi (np. dni wolne od pracy lub okresy świąteczne), czy Zamawiający może prosić o zmianę ram czasowych 36 godzin na 2 dni robocze?	Zamawiający <b>nie wyraża zgody</b> na zaproponowaną zmianę zapisów (punktu 13.7.) OPZ dotyczącą czasu reakcji.  Jednocześnie Zamawiający uzupełnia zapis dotyczący czasu reakcji poprzez <b>określenie czasu reakcji na Pozostałe Błędy wynoszący „do 2 dni roboczych”</b> .  Tym samym Zamawiający zmienia zapis 10 ust. 8 projektu umowy dotyczący <b>czasu reakcji na Pozostałe Błędy zmieniając</b> zapis „8 godzin” na „ <b>do 2 dni roboczych</b> ” (tabela).
-----	---	--

Z poważaniem,

Przewodniczący Komisji Przetargowej

STARSZY SPECJALISTA ADMINISTRACYJNY  
ds. zamówień publicznych

mgr Marta Grygiel