

Warszawa, 22 listopada 2019 r.

KZGW/KR/348/2019

## WYJAŚNIENIA TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO

**Pytanie nr 1. Czy Zamawiający dopuszcza możliwość, aby system był instalowany na komputerach użytkowników i dostępny z poziomu skrótów na pulpicie?**

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza możliwość instalowania systemu na komputerach użytkowników wraz z dostępem z poziomu skrótów.

**Pytanie nr 2. W pkt 9 Zapytania ofertowego Zamawiający wymaga od Wykonawcy usuwania wskazanych usterek w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia, przy czym w żaden sposób nie definiuje pojęcia „usterki”. W związku z tym Wykonawca zwraca się do Zamawiającego z prośbą o przyjęcie definicji błędów oraz czasu reakcji i czasu usuwania błędów zgodnie z SLA funkcjonującą u Wykonawcy:**

Rodzaj Błędu	Pakiet podstawowy - Czas reakcji	Pakiet Podstawowy – Czas usunięcia Błędu
Błąd krytyczny	4 godz.	25 godz.
Błąd poważny	8 godz.	58 godz.
Błąd drobny	48 godz.	W ramach jednej z kolejnych Aktualizacji

Wszystkie godziny podane w powyższej tabelce są godzinami roboczymi w rozumieniu Ogólnych Warunków Umowy (OWU) funkcjonujących u Wykonawcy: godziny robocze – godziny od 9:00 do 17:00 w dniach roboczych, dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Błąd - sytuacja, w której Oprogramowanie nie działa zgodnie z Dokumentacją; z Błędem nie mamy do czynienia w przypadku wystąpienia choćby jednej z podanych niżej okoliczności:

- niespełnienie przez Licencjobiorcę wszystkich wymogów technicznych wskazanych przez Licencjodawcę w odniesieniu do eksploatowanej przez Licencjobiorcę wersji Oprogramowania; - użytkowanie Oprogramowania niezgodnie z Umową, OWU, Dokumentacją lub/i przepisami prawa; - błędne (tj. niezgodne z Umową, przeznaczeniem Oprogramowania lub niezgodnie z jego Dokumentacją) wprowadzenie przez Licencjobiorcę danych do Oprogramowania; - użytkowanie Oprogramowania na sprzeczne

komputerowym niespełniającym ogólnie przyjętych w branży informatycznej norm technicznych lub/i norm bezpieczeństwa; - działanie wirusa komputerowego lub innych złośliwych aplikacji obcego pochodzenia; - wdrożenie Oprogramowania wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której było ono wykonywane przez Licencjodawcę; - nieprawidłowa lub niepożądana reakcja Oprogramowania będąca skutkiem wgrania update i/lub upgrade systemu operacyjnego, jeśli Licencjobiorca dokonywał w okresie poprzedzającym wystąpienie Błędu wgrania powyższych modyfikacji; - nieprawidłowa lub niepożądana reakcja Oprogramowania spowodowana ingerencją osób trzecich, za których działania Licencjodawca nie ponosi odpowiedzialności; - działanie siły wyższej; Błąd krytyczny – rodzaj Błędu, który całkowicie uniemożliwia eksploatację Oprogramowania (Oprogramowanie w ogóle się nie uruchamia lub uruchomione przestaje natychmiast działać), jednocześnie nie pozwalając na zastosowanie obejścia; Błąd poważny – rodzaj Błędu, który polega na tym, że funkcje Oprogramowania określone jako podstawowe w Dokumentacji w ogóle nie działają, istnieje jednak obejście; Błąd drobny – rodzaj Błędu, który nie jest ani Błędem krytycznym ani Błędem poważnym; obejście – znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją, aby obejść skutki wystąpienia Błędu poprzez skorzystanie z funkcjonalności zawartych w tym Oprogramowaniu, nawet jeżeli sposób ten spowoduje zmniejszenie użyteczności Oprogramowania; czas reakcji – czas od dokonania przez Licencjobiorcę prawidłowego zgłoszenia Błędu do podjęcia przez Licencjodawcę pierwszej czynności związanej z tym zgłoszeniem, np. wysłania przez Licencjodawcę listu e-mail na adres podany przez Licencjobiorcę w zgłoszeniu w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Błędu; czas usunięcia Błędu – czas od momentu, w którym Strony ostatecznie ustaliły istotę i kategorię Błędu (a jeżeli Licencjodawca wymagał udostępnienia Oprogramowania eksploatowanego przez Licencjobiorcę, ew. wraz z danymi wprowadzonymi przez Licencjobiorcę do tego Oprogramowania, w celu zidentyfikowania Błędu lub/ i jego usunięcia) do usunięcia Błędu lub zastosowania obejścia lub zastosowania rozwiązania zastępczego.

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się na przyjęcie definicji błędów oraz czasu reakcji oraz usuwania błędów zgodnie z SLA funkcjonującym u Wykonawcy (zgodnie z podaną tabelą). Zamawiający zmienia OPZ w tym zakresie.

**Pytanie nr 3. Czy Zamawiający wyrazi zgodę, żeby backup był robiony codziennie, ale z ograniczeniem cofnięcia się do 30 dni?**

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się na ograniczenie cofnięcia do 30 dni.

**Pytanie nr 4. Wykonawca zapytuje czy Zamawiający wyraziłby zgodę na wydłużenie terminu naprawy błędów technicznych, wskazanego w pkt VI ppkt 3 Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia, do 2 dni roboczych.**

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na wydłużenie terminu naprawy błędu technicznego..

**Pytanie nr 5. Wykonawca zwraca się z zapytaniem czy Zamawiający nie wyraziłby zgody na przeprowadzenie wszystkich szkoleń online. Jednocześnie Wykonawca pozwala sobie zasugerować, aby szkolenia przybrały formę szkoleń online, a to z uwagi na wysoki koszt szkoleń stacjonarnych, których konieczność przeprowadzenia może w wydatny sposób kształtować kwotę wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu zamówienia. W przypadku, gdyby Zamawiający nie wyraził zgody na przeprowadzenie wszystkich szkoleń w formie**

online i miałyby one odbyć się w formule stacjonarnej, celem umożliwienia Wykonawcy dokonania prawidłowej wyceny oferty, Wykonawca zwraca się z prośbą do Zamawiającego o sprecyzowanie: a) liczby wymaganych szkoleń stacjonarnych, b) czasu trwania tychże szkoleń, c) ile osób ma zostać objętych szkoleniami, d) czy Wykonawca prawidłowo przyjmuje, że Zamawiający zapewnia sale i sprzęt do szkoleń.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na przeprowadzenie wszystkich szkoleń online. Zamawiający określił w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia konieczność odbycia szkoleń w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający wymaga przeprowadzenia jednego szkolenia stacjonarnego w KZGW przy ul. Grzybowskiej 80/82, 00-844 Warszawa. Jednodniowe szkolenie, czas trwania wystarczający w opinii Wykonawcy do całościowego przedstawienia systemu pracownikom Zamawiającego, nie więcej niż 4 godziny z uzasadnionymi przerwami w dwóch turach tj. w sumie 8 godzin szkoleniowych z uzasadnionymi przerwami. Szkolenie obejmie ok. 9 osób w dwóch grupach. Zamawiający zapewnia salę i sprzęt.

Pozostałe szkolenia dla terenowych jednostek Zamawiającego mają przybrać formę online.

**Pytanie nr 6. W odniesieniu do § 5 ust. 3 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Wykonawca zapytuje czy Zamawiający wyraziłby zgodę na zmianę zapisu „z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem” na zapis „w formie trzech preferowanych terminów, z których każdy będzie z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem”.**

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowień umowy o powierzeniu przetwarzania danych.

**Pytanie nr 7. W odniesieniu do § 3 ust. 2 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Wykonawca zwraca uwagę, że charakter oprogramowania, którego dotyczy zapytanie ofertowe, decyduje o tym, iż to Licencjobiorca (użytkownicy) a nie Licencjodawca decyduje jakie dokumenty zostaną do programu dodane (a zatem zostaną zamieszczone na serwerach obsługujących program, w wyniku czego informacje w nich zawarte będą podlegały przetwarzaniu), stąd Wykonawca nie jest w stanie przyjąć na siebie zobowiązania, że przetwarzaniu na mocy powierzenia przez Zamawiającego nie będą podlegały dane wskazane w art. 9-10 RODO. Wykonawca nie ma bowiem żadnego wpływu na zakres tych danych, a jedynym „decydentem” jest tu Zamawiający, tj. jego użytkownicy, którzy podejmują poza wiedzą i wolą Wykonawcy decyzje jakie dane na serwerach obsługujących się znajdują, a jakie nie. Wykonawca zwraca przy tym uwagę, że w interesie samego Zamawiającego jest, aby nadmiernie nie ograniczać katalogu danych osobowych deklarowanych do powierzenia Wykonawcy, bowiem w razie wykroczenia ponad ich zakres, np. w wyniku działań użytkowników programu sprzecznych z postanowieniami umowy, dojdzie do powierzenia przez Zamawiającego do przetwarzania danych osobowych bez wymaganej podstawy prawnej, co jest przecież ryzykowne również dla samego Zamawiającego. Z uwagi na powyższe Wykonawca postuluje o wykreślenie § 3 ust. 2 lub, jeśli Zamawiający nie godzi się na takie wykreślenie, Wykonawca wnosi o modyfikację jego treści poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Administrator zobowiązuje się zapewnić i dopilnować, aby użytkownicy oprogramowania, którego udostępnienie stanowi przedmiot Umowy Głównej, nie wprowadzali do niego żadnych danych stanowiących dane osobowe, o których mowa w art. 9 -10 Ogólnego rozporządzenia o przetwarzaniu danych osobowych. Z zastrzeżeniem zdania poprzedniego Strony ustalają, iż powierzenie nie obejmuje danych osobowych, o których mowa w art. 9 -10 Ogólnego rozporządzenia o przetwarzaniu danych osobowych”.**

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się na zmianę zapisu ww. i wykreślenie § 3 ust. 2. Zamawiający dokonuje zmiany w tym zakresie w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**Pytanie nr 8. Wykonawca zwraca uwagę, że zakreślony w § 4 ust. 5 umowy powierzenia przetwarzania termin jest nadmiernie restrykcyjny w stosunku do powszechnie przyjętych realiów rynkowych. Z tego względu Wykonawca postuluje o jego wydłużenie do 48 lub przynajmniej do 36 godzin.**

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowień umowy o powierzeniu przetwarzania danych.

**Pytanie nr 9. W nawiązaniu do § 5 ust. 1 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Wykonawca zwraca się z prośbą, aby z uwagi na zabezpieczenie jego słusznym interesów, do których należy m.in. prawo do ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa Wykonawcy, Zamawiający wyraził zgodę na dodanie na końcu przed kropką następujących słów: „z tym zastrzeżeniem, że audytorem upoważnionym nie może być podmiot (lub osoba będąca pracownikiem lub współpracownikiem w jakimkolwiek zakresie takiego podmiotu) prowadzący w sposób pośredni lub bezpośredni działalność konkurencyjną wobec Procesora”.**

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się na zmianę zapisu ww.

**Pytanie nr 10. W odniesieniu do treści § 6 ust. 2 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Wykonawca zwraca uwagę, że uprawnienie Zamawiającego tam przewidziane wykracza daleko poza standardy rynkowe stanowiąc nad wyraz restrykcyjne uwarunkowanie realizacji umowy. W realiach gospodarczych nie sposób dać Zamawiającemu uprawnienia do paraliżowania działań (decyzji) biznesowych Wykonawcy dotyczących doboru kontrahentów Wykonawcy, np. blokowania zawierania przez Wykonawcę umów z profesjonalnymi dostawcami usług hostingowych (udostępniających serwery). Wykonawca zwraca się zatem z prośbą o usunięcie z umowy § 6 ust. 2. Jeśli Zamawiający nie przychylił się do ww. wniosku Wykonawcy, Wykonawca wnosi przynajmniej o zmianę treści § 6 ust. 2 poprzez usunięcie z jego treści słów „dając tym samym Administratorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian”.**

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się na zmianę treści § 6 ust. 2 poprzez usunięcie z jego treści słów „dając tym samym Administratorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian”.

**Pytanie nr 11. Wykonawca nadmienia, że nie sposób potraktować jako właściwe i zrozumiałe postanowienia § 7 ust. 1 pkt 1.1 umowy powierzenia przetwarzania. W jaki bowiem sposób, w oparciu o jakie parametry, Wykonawca zamierza oceniać spełnianie przez Wykonawcę wymagań dotyczących zabezpieczeń? Jak ma się do tej oceny sam fakt zawarcia umowy głównej? Czy Zamawiający zamierza wykonać audyt wstępny w ww. zakresie, aby dokonać takiej oceny przed zawarciem umowy głównej? Czy w razie negatywnej oceny Wykonawca ma nie realizować świadczeń wynikających z umowy głównej? Jakie skutki dla Stron wystąpią w takiej sytuacji? Jak kształtować się będą w takim przypadku reguły odpowiedzialności za niewykonanie umowy głównej? Czy ww. postanowienie § 7 ust. 1 pkt 1.1 daje Wykonawcy bądź Zamawiającemu prawo do swobodnego rozwiązania umowy Głównej w razie ziszczenia się przesłanek przewidzianych w tym przepisie? Wykonawca zwraca uwagę, że zawierał już setki, jeśli nie tysiące umów powierzenia przetwarzania danych osobowych i bodaj pierwszy raz spotyka się z wymogiem uzyskania akceptacji Zamawiającego zabezpieczeń przetwarzania danych**

przez rozpoczęciem realizacji świadczenia przewidzianego w umowie głównej. Wykonawca wnosi zatem o usunięcie z umowy powierzenia przetwarzania danych § 7 ust. 1 pkt 1.1.

Odpowiedź: Zamawiający zgadza się na zmianę zapisu ww. i usunięcie z umowy powierzenia przetwarzania danych § 7 ust. 1 pkt 1.1.

**Pytanie nr 12.** Wykonawca zwraca uwagę, że wprowadzanie do umowy powierzenia przetwarzania kar umownych w praktyce obrotu gospodarczego stanowi wyjątek zastrzeżony dla nietypowych sytuacji, w których naruszenia ochrony danych osobowych mogą pociągać za sobą niespotykane poważne konsekwencje. Zdaniem Wykonawcy z żadną tego typu sytuacją nie mamy do czynienia w przypadku niniejszego zapytania ofertowego. W związku z powyższym Wykonawca wnosi o usunięcie uprawnienia do naliczenia kar umownych z § 7 ust. 3 i usunięcie całego § 7 ust. 4 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowień umowy o powierzeniu przetwarzania danych.

**Pytanie nr 13.** Wykonawca zwraca się z pytaniem, czy Zamawiający zgodziłby się na zmianę treści § 7 ust. 6 umowy powierzenia przetwarzania poprzez zmianę słów „do pełnej wysokości poniesionej szkody” na słowa „do wysokości wartości brutto Umowy Głównej”. Tego typu ograniczenia są stosowane przez większość uznanych dostawców oprogramowania. Wykonawca nie widzi uzasadnienia, aby w niniejszej sytuacji odstępować od tej reguły rynkowej.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę postanowień umowy o powierzeniu przetwarzania danych.

**Pytanie nr 14.** W związku z wymogiem złożenia wraz z ofertą uzupełnionej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, Wykonawca zwraca się z prośbą o udostępnienie jej wersji edytowalnej.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na złożenie uzupełnionej umowy powierzenia przetwarzania danych jedynie przez podmiot z którym zostanie zawarta umowa główna. Jednakże Wykonawca zobowiązany będzie do podpisania umowy powierzenia przetwarzania danych o treści zamieszczonej w ogłoszeniu z dokonanymi powyżej zmianami.

## **ZMIANA**

Zamawiający dokonuje zmiany treści Zapytania ofertowego w poniższym zakresie:

*We wszystkich miejscach Zapytania ofertowego, w których występuje, zmienia godzinę terminu składania oraz terminu otwarcia ofert z godziny 12.00 dnia 22 listopada 2019 r. na godzinę 14.00 dnia 22 listopada 2019 r. Miejsce składania ofert pozostaje bez zmian.*

Zatwierdziła  
Dyrektor  
Departamentu Prawnego

Paulina Wenderlich