



Wykonawcy biorący udział w postępowaniu

Dotyczy: przetargu nieograniczonego nieobjętego U Pzp prowadzonego zgodnie z Regulaminem udzielania zamówień w Polskiej Grupie Górniczej S.A. nt.: „Zapewnienie wsparcia producenta (maintenance) dla posiadanego oprogramowania SAP” (nr postępowania 532400049/01).

Działając w oparciu o §32 ust 2 Regulaminu udzielania zamówień w Polskiej Grupie Górniczej S.A. Zamawiający udziela wyjaśnień na pytania Wykonawcy do treści Specyfikacji Warunków Zamówienia w przedmiotowym postępowaniu:

Pytanie 1

Dotyczy § 6 ust. 4

Prosimy o usunięcie zapisu § 6 ust. 4 dotyczącego uprawnienia Zamawiającego do powierzenia wykonania usługi serwisu podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy. Zapis ten jest nieakceptowalny w kontekście świadczenia usług serwisowych systemu SAP. Oprogramowanie SAP objęte jest szczególnymi warunkami licencyjnymi i gwarancyjnymi, które nie dopuszczają ingerencji podmiotów trzecich nieposiadających odpowiednich autoryzacji. Wprowadzenie takiej możliwości stanowiłoby naruszenie zasad bezpieczeństwa, integralności systemu oraz mogłoby prowadzić do utraty gwarancji producenta. Prosimy zatem o całkowite wykreślenie tego postanowienia jako sprzecznego z charakterem przedmiotu Umowy. W szczególności:

- jakkolwiek ingerencja w system przez podmiot trzeci, nieposiadający autoryzacji SAP i niebędący stroną umowy serwisowej, może skutkować naruszeniem licencji oraz całkowitym wyłączeniem odpowiedzialności producenta i dostawcy (Wykonawcy) za dalsze funkcjonowanie systemu;
- takie działania mogą prowadzić do utraty wsparcia producenta, zerwania ciągłości serwisu oraz ryzyka poważnych błędów w działaniu systemu, co z uwagi na jego kluczowe znaczenie biznesowe – jest niedopuszczalne;
- zapis ten jest ponadto sprzeczny z zasadami należytej staranności przy zarządzaniu systemami informatycznymi o krytycznym znaczeniu i nie znajduje uzasadnienia w kontekście przedmiotu Umowy – który dotyczy świadczenia usług dla zamkniętego, złożonego środowiska SAP.

Odpowiedź 1

Zamawiający informuje, iż wyraża zgodę na usunięcie zapisu § 6 ust. 4 Gwarancja i postępowanie reklamacyjne -Załącznika nr 5 do SWZ – Istotne postanowienia umowy. Zamawiający zmodyfikuje zapis SWZ w przedmiotowym zakresie.

Pytanie 2

Dotyczy § 6 ust. 5 i 6

Wykonawca wnosi o usunięcie zapisów § 6 ust. 5 i ust. 6 dotyczących możliwości zlecenia przez Zamawiającego badań niezależnemu ekspertowi oraz obciążenia Wykonawcy kosztami tych badań w przypadku potwierdzenia wady. Zapis ten nie powinien mieć zastosowania w przypadku świadczenia usług utrzymania (maintenance) systemu SAP. Oprogramowanie SAP podlega ściśle określonym procedurom serwisowym i gwarancyjnym, regulowanym zarówno przez producenta (SAP SE), jak i obowiązującymi standardami kontraktowymi. Weryfikacja zgłoszonych usterek lub reklamacji odbywa się w ramach jasno określonych procesów – w tym analiza zgłoszenia, rejestracja w systemie serwisowym oraz działania naprawcze prowadzone przez autoryzowanego partnera SAP. Zewnętrzna, jednostronnie powołana ekspertyza – w szczególności bez udziału producenta lub bez precyzyjnie zdefiniowanej procedury i metodologii badawczej – jest rozwiązaniem nieadekwatnym i potencjalnie niebezpiecznym, mogącym prowadzić do nieuzasadnionych roszczeń oraz narażenia Wykonawcy na nieproporcjonalne koszty, bez gwarancji rzetelnej oceny problemu.



Dodatkowo:

- brak wskazania neutralnego, wspólnie zaakceptowanego eksperta narusza zasadę równości stron;
- przyjęcie jednostronnej decyzji o wysokości kosztów przez „niezależnego eksperta” bez mechanizmu weryfikacji lub odwołania jest nieakceptowalne;
- rozwiązanie to nie znajduje uzasadnienia w kontekście serwisu SAP, w którym diagnoza i usuwanie błędów są ściśle kontrolowane i dokumentowane.

W związku z powyższym, prosimy o całkowite wykreślenie przedmiotowych zapisów jako nieadekwatnych do specyfiki przedmiotu Umowy.

Odpowiedź 2

Zamawiający informuje, iż wyraża zgodę na usunięcie zapisu § 6 ust. 5 i 6 Gwarancja i postępowanie reklamacyjne -Załącznika nr 5 do SWZ – Istotne postanowienia umowy. Zamawiający zmodyfikuje zapis SWZ w przedmiotowym zakresie.

Pytanie 3

1) Dotyczy § 7 ust. 1

Wykonawca wnosi o zmianę przedmiotowego zapisu § 7 ust. 1 i zastąpienie go następującym zapisem, cyt.: „Wykonawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za szkody powstałe z jego winy w związku z realizacją Umowy, z zastrzeżeniem, że łączna wysokość odpowiedzialności Wykonawcy, niezależnie od podstawy prawnej, ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy na podstawie Umowy. Odpowiedzialność Wykonawcy nie obejmuje utraconych korzyści (lucrum cessans).”.

Zgodnie z utrwaloną praktyką rynkową oraz zasadą proporcjonalności ryzyk, odpowiedzialność Wykonawcy za szkody wynikłe z realizacji umowy powinna być ograniczona do wysokości uzgodnionego wynagrodzenia. Takie rozwiązanie pozwala na zachowanie równowagi kontraktowej i minimalizację ryzyk, które mogłyby całkowicie przekraczać wartość świadczenia po stronie Wykonawcy. Dodatkowo, wyłączenie odpowiedzialności za utracone korzyści (lucrum cessans) znajduje uzasadnienie w orzecznictwie i praktyce kontraktowej – tego typu roszczenia są trudne do jednoznacznego wykazania, często subiektywne, a ich dochodzenie może prowadzić do nieproporcjonalnych roszczeń względem wartości umowy. Oferowana usługa dotyczy systemu SAP i realizowana jest w sposób profesjonalny, w oparciu o ustalone procedury oraz zespół wykwalifikowanych specjalistów. W związku z tym proponujemy przyjęcie uczciwego i rynkowo uzasadnionego modelu odpowiedzialności.

Odpowiedź 3

Zamawiający informuje, iż podtrzymuje zapisy SWZ w przedmiotowym zakresie.

Pytanie 4

Dotyczy § 13 ust. 1 pkt. 2 - 4

Wykonawca wnosi o usunięcie przedmiotowych kar określonych w § 13 ust. 1 pkt 2-4. Zaproponowane przez Zamawiającego kary umowne nie znajdują odzwierciedlenia w standardowych warunkach świadczenia usług wsparcia dla oprogramowania SAP, zarówno w modelu producenta, jak i partnerów certyfikowanych. System SAP działa w oparciu o ściśle określone procedury serwisowe, zgodne z metodyką ITIL oraz warunkami licencyjnymi producenta, które definiują m.in. poziomy wsparcia, czasy reakcji, klasyfikację incydentów i sposób ich obsługi. Dodatkowo:

- Czas reakcji nie jest równoznaczny z czasem naprawy, a jego przekroczenie – zwłaszcza liczone w trybie godzinowym i w reżimie 24/7/365 – może wynikać z niezależnych przyczyn (np. infrastruktura Zamawiającego, brak dostępności użytkownika, złożoność zgłoszenia).
- Naliczanie kar w sposób automatyczny, „za każdą rozpoczętą godzinę”, prowadzi do nieproporcjonalnych i trudnych do przewidzenia konsekwencji finansowych, nieadekwatnych do wartości pojedynczych zdarzeń serwisowych.
- Taki mechanizm sankcyjny znacząco odbiega od rynkowych standardów umów SLA stosowanych w środowiskach SAP i nie uwzględnia specyfiki pracy w systemach klasy ERP, gdzie priorytetyzacja zgłoszeń i działania naprawcze wymagają odpowiednich analiz i często zaangażowania producenta.

W związku z powyższym, proponujemy usunięcie zapisów pkt 2–4 jako niezgodnych z charakterem usługi maintenance SAP oraz z praktyką branżową dotyczącą tego typu usług.

Odpowiedź 4



Zamawiający informuje, iż podtrzymuje zapisy SWZ w przedmiotowym zakresie.

Pytanie 5

Dotyczy § 13 ust. 2

Wykonawca wnosi o usunięcie przedmiotowego zapisu § 13 ust. 2. Zapis ten nie przystaje do specyfiki przedmiotu Umowy, która dotyczy świadczenia wyspecjalizowanych usług w obszarze oprogramowania SAP. Realizacja usług serwisowych, utrzymaniowych czy rozwojowych w tym środowisku wymaga nie tylko odpowiednich kompetencji i wiedzy eksperckiej, ale również pełnego dostępu do infrastruktury, konfiguracji, dokumentacji oraz – co istotne – zgodności z obowiązującymi warunkami licencyjnymi i gwarancyjnymi SAP.

Powierzenie takich działań innemu wykonawcy bez udziału producenta lub autoryzowanego partnera SAP:

- może skutkować naruszeniem licencji i utratą wsparcia producenta,
- stanowi ryzyko naruszenia integralności środowiska systemowego,
- jest niezgodne z obowiązującymi praktykami rynkowymi w zakresie utrzymania i rozwoju systemów klasy ERP.

Ponadto przyznanie Zamawiającemu uprawnienia do jednostronnego określania kosztów i przerzucania ich na Wykonawcę, bez kontroli sądowej, prowadzi do rażącej nierównowagi kontraktowej i tworzy potencjalne pole do nadużyć. Taki mechanizm jest nieadekwatny i nadmiernie rygorystyczny w kontekście umów IT, gdzie opóźnienie może wynikać z przyczyn niezależnych (np. brak współpracy po stronie Zamawiającego, niedostępność środowiska testowego, itd.). Wnosimy zatem o całkowite wykreślenie tego zapisu jako nieadekwatnego do charakteru usług objętych niniejszą Umową.

Odpowiedź 5

Zamawiający informuje, iż podtrzymuje zapisy SWZ w przedmiotowym zakresie.

Pytanie 6

2) Dotyczy § 13 ust. 8

Wykonawca wnosi o zmianę przedmiotowego zapisu § 13 ust. 8 i zastąpienie go zapisem, cyt.: „Wyłączona jest możliwość potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy”.

Zapis ten przyznaje Zamawiającemu jednostronne prawo do potrącania kar umownych bez konieczności uprzedniego potwierdzenia ich zasadności, co narusza równowagę kontraktową stron oraz może prowadzić do potrąceń w sytuacjach spornych, bez wcześniejszego rozstrzygnięcia. W praktyce świadczenia usług w obszarze IT, a szczególnie w środowisku SAP, sytuacje, które mogą prowadzić do naliczenia kar, często wymagają dodatkowej analizy, ustalenia przyczyn oraz współdziałania obu stron. Brak takiego mechanizmu weryfikacyjnego, a jednoczesna możliwość natychmiastowego pomniejszenia wynagrodzenia, stanowi zbyt daleko idącą ingerencję w prawa Wykonawcy i narusza zasadę wzajemnego zaufania oraz współpracy przy realizacji umowy. Dodatkowo potrącenia z wynagrodzenia mogą wpływać negatywnie na płynność finansową Wykonawcy oraz utrudniać bieżącą realizację zadań objętych umową, co z kolei może przekładać się na jakość i terminowość świadczonych usług. W związku z powyższym wnosimy o usunięcie tego zapisu oraz pozostawienie ewentualnych roszczeń Zamawiającego z tytułu kar umownych do dochodzenia zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, na drodze wzajemnych rozliczeń lub postępowania sądowego.

Odpowiedź 6

Zamawiający informuje, iż podtrzymuje zapisy SWZ w przedmiotowym zakresie.

Pytanie 7

Dotyczy § 14 ust. 7

Wykonawca wnosi o usunięcie przedmiotowych zapisów § 14 ust. 7. Zaproponowane przez Zamawiającego przesłanki wypowiedzenia umowy (ograniczenie produkcji, reorganizacja, zmiany rynkowe) mają charakter całkowicie jednostronny, uznaniowy i niezwiązany z nienależytym wykonaniem umowy przez Wykonawcę. Tego rodzaju zapisy są niezgodne z zasadami obowiązującymi w umowach dotyczących usług serwisowych i utrzymaniowych dla systemów SAP. Umowy tego typu – zawierane z certyfikowanymi partnerami SAP – nie przewidują jednostronnego wypowiedzenia przez klienta z



powodów wewnętrznych, niezależnych od przedmiotu umowy i jakości świadczenia usług. Usługi maintenance SAP są planowane długoterminowo i wymagają zaangażowania zespołu specjalistów, zapewnienia dostępności zasobów oraz utrzymania ciągłości wsparcia. Wprowadzenie tak ogólnych i niedookreślonych podstaw do wypowiedzenia:

- generuje niepewność kontraktową i ryzyko nieuzasadnionego zakończenia współpracy;
- uniemożliwia racjonalne planowanie po stronie Wykonawcy;
- stoi w sprzeczności z istotą zobowiązania ciągłego, jakim jest utrzymanie systemu SAP.

Wnosimy zatem o wykreślenie wskazanych przesłanek jako nieadekwatnych do charakteru Umowy oraz sprzecznych z obowiązującymi modelami współpracy w środowiskach SAP.

Odpowiedź 7

Zamawiający informuje, iż wyraża zgodę na usunięcie zapisu § 14 ust. 7 Rozwiązanie, odstąpienie lub wypowiedzenie Umowy - Załącznika nr 5 do SWZ – Istotne postanowienia umowy. Zamawiający zmodyfikuje zapis SWZ w przedmiotowym zakresie.

Działając w oparciu o §32 ust 5 Regulaminu udzielania zamówień obowiązującym w Polskiej Grupie Górniczej Zamawiający modyfikuje treść zapisów Specyfikacji Warunków Zamówienia (SWZ) w następującym zakresie:

1. Zamawiający zmienia treść zapisów *§ 6 Gwarancja i postępowanie reklamacyjne* - Załącznik nr 5 do SWZ – *Istotne postanowienia umowy do umowy* który, przyjmuje następujące brzmienie:

§ 6. Gwarancja i postępowanie reklamacyjne

1. *Wykonawca udziela przez czas obowiązywania Umowy, gwarancji jakości na świadczoną usługę serwisu. Wykonawca gwarantuje, że usługa serwisu będzie świadczona z najwyższą starannością, z zachowaniem wymaganego czasu reakcji oraz czasu na usunięcie awarii oraz przez osoby posiadające odpowiednią wiedzę i doświadczenie zgodnie z zapisami Załącznika nr 1 do SWZ.*
2. *Wykonawca gwarantuje, że dostarczona usługa:*
 - 1) *jest zgodny z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 do SWZ,*
 - 2) *jest zgodny z obowiązującymi w Rzeczpospolitej Polskiej przepisami prawnymi, normami i wymaganiami organów państwowych.*
3. *Przyjęcie lub odbiór przedmiotu Umowy w żadnym przypadku nie zwalnia Wykonawcy od odpowiedzialności za wady lub inne uchybienia w spełnieniu wymagań określonych przez Zamawiającego.*
4. *Wymieniony w ramach usług serwisowych przedmiot Umowy winien zostać objęty serwisem na zasadach i w terminie określonych w umowie.*



2. Zamawiający zmienia treść zapisów *§ 14 Rozwiązanie, odstąpienie lub wypowiedzenie Umowy* - Załącznik nr 5 do SWZ – *Istotne postanowienia umowy do umowy* który, przyjmuje następujące brzmienie:

§ 14. Rozwiązanie, odstąpienie lub wypowiedzenie Umowy

1. *Strony mogą rozwiązać Umowę na mocy porozumienia Stron.*
2. *Zamawiający, wedle swego wyboru, może odstąpić od Umowy (ex tunc – wstecz) w całości lub wypowiedzieć Umowę (ex nunc – od teraz) w całości, w przypadku:*
 - 1) *zmiany Podwykonawcy, który udostępnił Wykonawcy zasoby w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu określonych w SWZ na Podwykonawcę niespełniającego warunków lub braku spełnienia warunków przez samego Wykonawcę,*
 - 2) *nieprzystąpienia w terminie do realizacji Umowy bez uzasadnionej przyczyny na terenie Zamawiającego lub zaprzestania realizacji Umowy bez zgody Zamawiającego, jeżeli okres niewykonywania umowy trwa dłużej niż 3 dni robocze,*
 - 3) *wykonywania Umowy w sposób zagrażający zdrowiu lub życiu pracowników Wykonawcy, Zamawiającego lub innych podmiotów lub osób wykonujących prace na terenie zakładu Zamawiającego,*
 - 4) *innego niż określone powyżej nienależytego wykonywania Umowy, w szczególności:*
 - b) *wykonywania Umowy w sposób skutkujący szkodą w mieniu Zamawiającego,*
 - c) *stwierdzenia dwukrotnie tego samego naruszenia Umowy skutkującego naliczeniem kary umownej w okresie następujących po sobie 3 miesięcy,*
 - d) *wykonywania Umowy w sposób niezgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego lub regulacjami wewnętrznymi Zamawiającego, do których przestrzegania został zobowiązany Wykonawca,*
 - 5) *wystąpienia opóźnienia w rozpoczęciu lub przeprowadzeniu lub zakończeniu Audytu, o którym mowa w § 12 z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, przekraczającego łącznie 7 dni roboczych,*
 - 6) *otwarcia postępowania likwidacyjnego Wykonawcy.*
3. *W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 1) – 5), Zamawiający przed odstąpieniem lub wypowiedzeniem wezwie pisemnie Wykonawcę do usunięcia naruszeń w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 5 dni wskazując naruszenie oraz żądanie jego usunięcia. Bezskuteczny upływ terminu uprawnia Zamawiającego do złożenia oświadczenia o odstąpieniu lub wypowiedzeniu.*
4. *Z uprawnienia do odstąpienia od Umowy (w całości lub części), w przypadkach określonych w ust. 2 powyżej, a także w innych przypadkach określonych w Umowie, Zamawiający może skorzystać w terminie 60 dni od dnia powzięcia przez Zamawiającego wiedzy o okolicznościach uzasadniających odstąpienie od Umowy, nie później jednak aniżeli do ostatniego dnia obowiązywania gwarancji lub rękojmi (w zależności od tego, który z tych terminów będzie dłuższy), zgodnie z § 6 ust. 1 Umowy a w przypadku braku gwarancji lub rękojmi dotyczącej przedmiotu umowy, nie później niż do dnia, w którym upływa 90 dzień od dnia zakończenia obowiązywania Umowy.*
5. *Odstąpienie od Umowy lub wypowiedzenie Umowy nie wyłącza możliwości żądania przez Zamawiającego kar umownych naliczonych do dnia odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy oraz kary umownej zastrzeżonej na wypadek odstąpienia/wypowiedzenia Umowy.*
6. *W przypadku odstąpienia od Umowy, w razie wystąpienia konieczności rozliczenia części Umowy wykonanej (prawidłowo) do dnia odstąpienia, rozliczenie zostanie dokonane przy zastosowaniu stawek i cen jednostkowych nie wyższych aniżeli te określone w Ofercie Wykonawcy.*
7. *Oświadczenie o odstąpieniu lub wypowiedzeniu Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.*
8. *W przypadku odstąpienia od Umowy lub wypowiedzenia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do zaprzestania realizacji przedmiotu Umowy od dnia, w którym nastąpiło odstąpienie lub rozwiązanie Umowy. W przypadku wystąpienia konieczności rozliczenia części Umowy wykonanej (prawidłowo)*



do dnia odstąpienia lub wypowiedzenia, Wykonawca na żądanie Zamawiającego sporządza ewidencję wykonanych (prawidłowo) i nierozliczonych usług/dostaw w celu rozliczenia wykonanej części Umowy, która podlega weryfikacji Zamawiającego. W przypadku, gdy Wykonawca w terminie do 30 dni od przekazania żądania Zamawiającego nie przedstawi dokumentu, o którym mowa powyżej Zamawiający powoła na koszt i ryzyko Wykonawcy zewnętrznego eksperta do sporządzenia ww. ewidencji i przekaze ją Wykonawcy. Wykonawca otrzyma jedynie wynagrodzenie za prawidłowo wykonane usługi/dostawy, które nie mogły zostać rozliczone w inny sposób.

9. *Postanowienia niniejszej Umowy nie wyłączają możliwości odstąpienia od Umowy na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.*

W Imieniu Zamawiającego