

Wrocław, 26.08.2025 r.

**Pytania i odpowiedzi do treści Zapytania ofertowego nr DZ/11/08/2025  
z dnia 19.08.2025r.**

dot. postępowania na „**Zakup i dostawę programu do modelowania CFD (Computational Fluid Dynamic), finansowanego w ramach projektu VOT3D. Ventilation Optimizing Technology based on 3D-scanning, finansowanego w ramach programu EIT RawMaterials**”

W związku z wpływieniem do Zamawiającego pytań dotyczących ww. postępowania, Zamawiający udziela poniżej następujących odpowiedzi:

**Pytanie nr 1:**

*W ślad za korespondencją mailową z dnia 20.08.2025 i 22.08.2025, kontynuując zagadnienia dotyczące Zapytania Ofertowego nr DZ/11/08/2025, ponownie pragniemy zgłosić zastrzeżenia co do treści wymogów zamówienia, albowiem nie wszystkie uwagi zostały uwzględnione.*

*Kwestia sporna dotyczy warunków przyjęcia zgłoszenia zapotrzebowania pomocy technicznej oraz udzielenia gwarancji, czyli jak ujmuje to dokument wskazujący warunki zamówienia:*

*Zapytanie Ofertowe*

*IV Przedmiot Zamówienia*

*4. W ramach rocznego wsparcia Dostawca powinien: - odpowiedzieć w ciągu 24 godzin, a jeżeli termin wypada w dniu wolnym, to następnego dnia roboczego od zgłoszenia zapotrzebowania na wsparcie techniczne oraz zgłoszenia awarii/wad programu, sama diagnoza rozwiązania problemu będzie zależna od przyczyny awarii, niemniej jednak dostawca zobowiązany jest do poinformowania odbiorcy o czasie oczekiwania na rozwiązanie awarii lub innego problemu technicznego;*

*Jak już wcześniej wspomnieliśmy, ze względu na zróżnicowany charakter zgłaszanych problemów nie jest możliwe z góry określenie terminu ich całkowitego rozwiązania. Możemy zobowiązać się do podania w odpowiedzi zwrotnej informacji o dalszych krokach mających na celu rozwiązanie problemu.*

*Nasza propozycja: 4.*

*W ramach rocznego wsparcia Dostawca powinien:*

*- odpowiedzieć w ciągu 24 godzin, a jeżeli termin wypada w dniu wolnym, to następnego dnia roboczego od zgłoszenia zapotrzebowania na wsparcie techniczne oraz zgłoszenia awarii/wad programu, sama diagnoza rozwiązania problemu będzie zależna od przyczyny awarii, niemniej jednak dostawca zobowiązany jest do poinformowania odbiorcy o dalszych działaniach w celu usunięcia problemu lub awarii.*

**Odpowiedź nr 1:**

W związku z powyższym pytaniem Zamawiający dokonuje modyfikacji Zapytania ofertowego DZ/11/08/2025 i zmienia brzmienie ust. IV pkt 4;

Przed:

*4. W ramach rocznego wsparcia Dostawca powinien:*

*- odpowiedzieć w ciągu 24 godzin, a jeżeli termin wypada w dniu wolnym, to następnego dnia roboczego od zgłoszenia zapotrzebowania na wsparcie techniczne oraz zgłoszenia awarii/wad programu, sama długość rozwiązania problemu będzie zależna od przyczyny awarii, niemniej jednak dostawca zobowiązany jest do poinformowania odbiorcy o czasie oczekiwania na rozwiązanie awarii lub innego problemu technicznego;*



Po:

4. W ramach rocznego wsparcia Dostawca powinien:

- odpowiedzieć w ciągu 24 godzin, a jeżeli termin wypada w dniu wolnym, to następnego dnia roboczego od zgłoszenia zapotrzebowania na wsparcie techniczne oraz zgłoszenia awarii/wad programu, sama diagnoza rozwiązania problemu będzie zależna od przyczyny awarii, niemniej jednak dostawca zobowiązany jest do poinformowania odbiorcy o dalszych działaniach w celu usunięcia problemu lub awarii.

#### Pytanie nr 2:

Zapytanie Ofertowe

IV Przedmiot Zamówienia

8. Przedmiot zamówienia, powinien posiadać 12 miesięczny okres gwarancji. Gwarancja powinna określać w szczególności, że w przypadku stwierdzenia wady/usterki oprogramowania uniemożliwiającej prawidłowe użytkowanie przedmiotu zamówienia Dostawca gwarantuje naprawę przedmiotu zamówienia w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wykrycia.

Cytując uprzednią korespondencję, "Nie możemy (...) zagwarantować 14-dniowego terminu na ich usunięcie ze względu na nieprzewidywalny charakter potencjalnych błędów, w związku z czym dotrzymanie z góry ustalonego terminu jest obiektywnie niemożliwe. W związku z tym, prosimy o zmianę warunków gwarancyjnych określonych w zamówieniu poprzez usunięcie wymogu naprawienia działania programu w terminie 14 dni, albowiem czas działań naprawczych zależy w dużym stopniu od czynników obiektywnych."

Pragniemy podkreślić, że zgodnie z naszą umową licencyjną nie udzielamy żadnej gwarancji na nasze oprogramowanie, gdyż jest to oprogramowanie „półkowe” („off-the-shelf”). W Państwa przypadku postanowiliśmy zrobić wyjątek i udzielić takiej gwarancji. Nie jest to praktyką powszechnie stosowaną w branży, zazwyczaj gwarancja ogranicza się jedynie do uruchomienia programu po zakupie (np. umożliwiając odstąpienie od umowy, gdy program w ogóle nie działa na sprzęcie użytkownika). Ze względu na ogromną liczbę zmiennych, takich jak różnorodność konfiguracji sprzętowych, systemów operacyjnych, wersji sterowników czy ustawień BIOS, nie jest możliwe zapewnienie prawidłowego działania programu w każdym środowisku. Potencjalne problemy mogą wynikać zarówno z błędów w kodzie, jak i z konfliktów z innym oprogramowaniem lub sterownikami urządzeń. Dodatkowym czynnikiem ryzyka są aktualizacje systemów operacyjnych, które mogą wpływać na stabilność działania programów. Dotyczy to zarówno systemu Windows, jak i licznych dystrybucji Linux, często różniących się między sobą oraz wyposażonych w dodatkowe wtyczki czy nakładki graficzne.

W takiej sytuacji ponownie zaznaczamy, że nie jest możliwym zobowiązanie się do naprawienia błędu w ciągu „14 dni od wykrycia”, a przy tym chcemy podkreślić, że sama konstrukcja tego wymogu zakłada, że bieg terminu miałby rozpocząć się od momentu stwierdzenia błędu przez użytkownika, a nie od poinformowania nas o błędzie, co samo z siebie powoduje niemożność realnego dotrzymania tego terminu.

W tym świetle, zobowiązywanie się do jakiegokolwiek naprawienia błędu w z góry ustalonym, tak krótkim terminie, jest wręcz umową o świadczenie niemożliwe w rozumieniu art. 387 § 1 Kodeksu cywilnego, a zatem byłoby od początku nieważne.

Chcielibyśmy zaznaczyć również, że z uwagi na charakter umowy, możliwe jest zobowiązanie się jedynie do starannego działania w kierunku usunięcia wady, nie zaś do konkretnego rezultatu. Nie jest to bowiem oprogramowanie tworzone na wyraźne życzenie użytkownika i w oparciu o dostarczoną przez niego specyfikację oraz na sprzęcie, do którego Dostawca ma fizyczny, nieograniczony dostęp.

Wprowadzamy pojęcie „potwierdzenia wady produktu przez Dostawcę”, ponieważ nie każde zgłoszenie problemu w użytkowaniu oprogramowania oznacza wadę powstałą z winy Dostawcy.

Brak możliwości korzystania z oprogramowania może wynikać m.in. z nieprawidłowej konfiguracji sprzętu lub systemu operacyjnego, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności. Oczywiście w takich przypadkach Dostawca podejmie również działania wspierające w celu umożliwienia prawidłowego korzystania z oprogramowania, jednak nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne niepowodzenia tych działań.



Pragniemy podkreślić, że przed zakupem istnieje możliwość swobodnego i darmowego przetestowania naszego oprogramowania, dostępnego do pobrania na stronie internetowej. Umożliwiamy także testowanie pełnej wersji w celu weryfikacji jej kompatybilności z docelowym środowiskiem. Wnosimy zatem o uwzględnienie uprzednio złożonych uwag i ponownie proponujemy tożsamą treść punktu 8.

Nasza propozycja treści punktu 8

8. Przedmiot zamówienia, powinien posiadać 12 miesięczny okres gwarancji. Gwarancja powinna określać w szczególności, że w przypadku stwierdzenia wady uniemożliwiającej prawidłowe użytkowanie przedmiotu zamówienia Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie, od momentu przyjęcia zgłoszenia i potwierdzenia wady produktu, przystąpić do analizy wad w działaniu oprogramowania oraz podjąć działania naprawcze. Dostawca zobowiązuje się do podejmowania działań naprawczych zgodnie z wymogami należytej staranności. Jeśli przeprowadzenie napraw będzie tego wymagała, Odbiorca zobowiązuje się zapewnić Dostawcy dostęp do środowiska docelowego na którym oprogramowanie będzie użytkowane.

#### **Odpowiedź nr 2:**

W związku z powyższym pytaniem Zamawiający dokonuje modyfikacji Zapytania ofertowego DZ/11/08/2025 i zmienia brzmienie ust. IV pkt 8:

##### Przed:

*8. Przedmiot zamówienia, powinien posiadać 12 miesięczny okres gwarancji. Gwarancja powinna określać w szczególności, że w przypadku stwierdzenia wady/usterki oprogramowania uniemożliwiającej prawidłowe użytkowanie przedmiotu zamówienia Dostawca gwarantuje naprawę przedmiotu zamówienia w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia wykrycia.*

##### Po:

*8. Przedmiot zamówienia, powinien posiadać 12 miesięczny okres gwarancji. Gwarancja powinna określać w szczególności, że w przypadku stwierdzenia wady uniemożliwiającej prawidłowe użytkowanie przedmiotu zamówienia Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie, od momentu przyjęcia zgłoszenia i potwierdzenia wady produktu, przystąpić do analizy wad w działaniu oprogramowania oraz podjąć działania naprawcze. Dostawca zobowiązuje się do podejmowania działań naprawczych zgodnie z wymogami należytej staranności oraz poinformowania odbiorcy o dalszych działaniach.*

*Zamawiający nie może zagwarantować dostępu do komputera lub serwerów bez zgody podmiotu odpowiedzialnego za usługi informatyczne oraz bezpieczeństwo cyfrowe Zamawiającego. W przypadku braku dostępu do środowiska docelowego z winy Zamawiającego, Dostawca nie podnosi odpowiedzialności z tytułu gwarancji.*

**Informujemy, że w związku z powyższymi zmianami modyfikacji podlega Zapytanie ofertowe nr DZ/11/08/2025, pozostałe Załączniki nie ulegają zmianie.**

Kierownik  
Działu Zakupów  
  
Alicja Niedziela