W odniesieniu do zapisu § 5 ust. 4: „W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych, licencyjnych lub braku dostępu do subskrypcji, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w uzgodnionym czasie reakcji, nie dłuższym niż [48 h]”, prosimy o doprecyzowanie, czy Zamawiający dopuszcza możliwość rozróżnienia pomiędzy czasem reakcji a czasem usunięcia usterki. Zgodnie z regulaminem wsparcia technicznego Esri Polska: „Czas Reakcji Esri Polska na prawidłowo zgłoszony przez Klienta błąd w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania wynosi 24 godziny.” – co możemy w pełni potwierdzić i zagwarantować. Nie możemy jednak zadeklarować, że każda usterka zostanie usunięta w ciągu 48 godzin – w szczególności w przypadkach, gdy źródłem problemu jest błąd po stronie producenta, wymagający interwencji i analizy, które mogą wydłużyć proces naprawy. W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że Zamawiający uzna dotrzymanie czasu reakcji do 24 godzin za spełnienie ww. wymogu, przy zastrzeżeniu, że czas usunięcia usterki może być uzależniony od jej charakteru oraz czynników niezależnych od Wykonawcy

ODPOWIEDŹ: zgadzamy się z przedstawioną uwagą. zmienimy zapis w umowie zgodnie z powyższym pytaniem