



Sulejówek, dnia 27 września 2022 r.

ZP/MJP/07/2022

dotyczy postępowania prowadzonego w trybie podstawowym na „Kompleksową obsługę informatyczną Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku”

Wyjaśnienia treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

Na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2021 r poz. 1129), Zamawiający dokonuje następujących wyjaśnień i zmian treści SWZ w odpowiedzi na pytania Wykonawców:

Pytanie 1:

Czas reakcji - Zgodnie z przyjętymi w IT normami i praktykami (jak biblioteka ITIL) czas reakcji i czas do rozwiązania incydentu czy usterki są rozdzielne. Podyktowany w umowie czas reakcji 1h dla instancji krytycznych jest w rezultacie czasem na rozwiązanie zgłoszenia. W tabeli klasyfikacji systemów krytycznych znajdują się programy biznesowe typu ERP jak również usługi Microsoft zarówno hostowane u Zamawiającego jak i te chmurowe np.M365. Czy Zamawiający uzna konieczność wprowadzenia innej klasyfikacji SLA dla przedmiotowej umowy, a mianowicie potraktowanie 1 godziny zegarowej na zgłoszenia awarii krytycznych i ich potwierdzonego przyjęcia do realizacji u Wykonawcy, natomiast czas na rozwiązanie awarii krytycznej szacowany byłby z uwzględnieniem złożoności awarii i wynosiłby wówczas nie mniej niż kilka godzin zegarowych - np. 4 godziny zegarowe od potwierdzenia jego przyjęcia.

Odpowiedź na pytanie 1:

SLA zostało zmodyfikowane, dodano zapisy dotyczące czasu naprawy obok czasu reakcji. Według zmodyfikowanych zapisów, czas naprawy nie może być dłuższy niż - odpowiednio - 4/24/48 godzin (w zależności od rodzaju awarii/usterki) od momentu zgłoszenia awarii lub usterki przez Zamawiającego. W załączeniu Zamawiający zamieszcza opis przedmiotu zamówienia i wzór umowy z uwzględnionymi zmianami.

Pytanie 2:

Krytyczność systemów i aplikacji- czy zamawiający uzna konieczność wprowadzenia do tabeli krytyczność systemów IT informacji jakiego typu wsparcie oraz SLA Zamawiający posiada do systemów ERP, M365 i innych, do których Zamawiający posiada wykupione wsparcie np. producenckie a których awarie nie leżą w całkowitej odpowiedzialności wykonawcy. Czy Zamawiający uzna zatem model SLA przedstawiony powyżej z adnotacją, że jeśli zgłoszenie dotyczy awarii systemu chmurowego lub hostowanego na zewnątrz lub wspieranego innymi umowami SLA, to taki czas do rozwiązania usterki jest liczony na odrębnych zasadach, ustalanych według danego przypadku?

Odpowiedź na pytanie 2:

Zamawiający nie uzna zaproponowanej adnotacji do modelu SLA, wszystkie zgłoszenia dotyczące awarii oraz usterek będą liczone na tych samych zasadach.

Pytanie 3:

Ubezpieczenie OC - czy zamawiający zaakceptuje polisę na 500 000 ?

Odpowiedź na pytanie 3:

Nie, Wykonawca jest zobowiązany do zawarcia umowy ubezpieczenia własnej działalności gospodarczej od odpowiedzialności cywilnej z tytułu deliktu i kontraktu na kwotę nie niższą, niż 1 000 000,00 zł (jeden milion złotych).

Pytanie 4:

Dziennik obsługi zamawiającego oraz raporty comiesięczne wykonanych prac - czy zamawiający uzna za spełnienie postawionego wymogu udostępnienie systemu elektronicznego z logowaniem i wglądem do każdej zgłaszanej sprawy (system helpdeskowy z biletami (tickets) które zawierają kompletną historię danego zgłoszenia w tym konwersacje i statusy, czasochłonność i priorytet) oraz czy raporty comiesięczne w pliku .PDF excel lub csv, zawierające: temat zgłoszenia, czasochłonność, osoba przypisana i zgłaszająca, status - jako wystarczające podstawy do wystawienia faktury?

Odpowiedź na pytanie 4:

Tak, Zamawiający uzna za dziennik obsługi proponowany system elektroniczny z logowaniem, pod warunkiem zachowania funkcjonalności wskazanych we wzorze umowy.

Jednocześnie Zamawiający zmienia termin składania ofert na 30.09.2022 r.
Termin związania ofertą wynosi 29.10.2022 r.