

Warszawa, dnia 13 grudnia 2023 roku

Oznaczenie sprawy: KIM.9.2023

**Wykonawcy ubiegający się  
o udzielenie zamówienia**

Działając na podstawie art. 137 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jedn.: Dz. U. z 2023 r. poz. 1605, z późn zm.) – dalej: Pzp Krajowy Instytut Mediów (dalej: Zamawiający), prowadzący postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego na **utrzymanie systemu telemetrycznego**, informuje, iż zmienia treść specyfikacji warunków zamówienia (dalej: SWZ) w poniżej wskazanym zakresie:

- 1) pkt 13 SWZ otrzymuje brzmienie: Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą **do dnia 16.01.2024 r.**
- 2) pkt 14.1 SWZ otrzymuje brzmienie: „Ofertę, podmiotowe środki dowodowe oraz dokumenty lub oświadczenia składane razem z ofertą należy złożyć za pośrednictwem Platformy, **do dnia 18.12.2023 r. do godz. 10:00.**”
- 3) pkt 14.5 SWZ otrzymuje brzmienie: Otwarcie ofert, za pośrednictwem Platformy, **nastąpi w dniu 18.12.2023 r. o godz. 11:00, zgodnie z art. 222 ustawy Pzp.**
- 4) **w Załączniku nr 3 do SWZ – Wzór umowy z OPZ, dodaje Załącznik nr 2 do OPZ, który otrzymuje następujące brzmienie:**

**Klasyfikacja problemów:**

**1. Awaria (Critical)**

Awaria (Critical) oznacza stan, w którym w wyniku zaistniałej sytuacji funkcje Systemu uległy uszkodzeniu uniemożliwiając pracę Systemu, lub zatrzymującą / blokującą / hamującą pracę systemu.

**2. Uszkodzenie (Major)**

Uszkodzenie (Major) oznacza stan, w którym zaistniała sytuacja w istotny sposób wpływa na działanie Systemu to znaczy:

- I. usterka w znaczący sposób wpływa na możliwość wykonywania codziennej eksploatacji Systemu, lub
- II. zastosowana poprawka dla stanu Awaria (Critical) powoduje sytuacje opisane w punkcie (I).

**3. Usterka (Minor)**

Usterka (Minor) oznacza każdy inny stan, w którym w wyniku zaistniałej sytuacji wpływ na działanie Systemu jest minimalny to znaczy:

- I. nastąpiła degradacja funkcjonalności Systemu i nie wpływa ona w znaczący sposób na możliwość wykonywania codziennej eksploatacji Systemu;  
lub
- II. wystąpił błąd drobny „kosmetyczny”, nie mający wpływu na funkcjonalność Systemu,  
lub



III. zastosowana poprawka dla stanu Awaria (Critical) lub Uszkodzenie (Major) powoduje sytuacje opisaną w punkcie (I).

#### 4. Wsparcie techniczne – implementacja zmian

Oznacza usługę – zdalną pomoc specjalisty Dostawcy w realizacji lub jej wykonanie w przypadku implementacji nowej usługi, zmiany konfiguracji Systemu w terminie uprzednio uzgodnionym obustronnie.

#### 5. Zapytanie Uzyskanie Wsparcia [Konsultacja]

Oznacza usługę – zdalną odpowiedź, pomoc specjalisty Dostawcy dotyczącą funkcjonalności, działania, konfiguracji i optymalizacji Systemu, Sprzętu i Oprogramowania.

#### 6. Czas Reakcji, Przywrócenia i Rozwiązania

Dostawca zobowiązany jest do zachowania Dostępności usługi na poziomie 99,9 liczoną jako miesiąc (s) – sumaryczny czas trwania awarii (s) / miesiąc (s) Czasu Reakcji, Czasu Przywrócenia oraz Czasu Rozwiązania zgodnie z czasami określonymi w tabeli poniżej. Są to czasy maksymalne gwarantowane dla Systemu przez Dostawcę. Dostawca zobowiązuje się do zagwarantowania czasu przywrócenia, rozwiązania niezależnie czy rozwiązanie Problemu będzie wykonane w sposób zdalny lub/i lokalny (on site). Dla poniższych czasów należy uwzględnić kalendarz roboczy jako poniedziałek – piątek w godzinach 8:00 - 17:00 od chwili zgłoszenia przez upoważniony personel Zamawiającego w formie pisemnego zawiadomienia (e-mailem) lub w formie zawiadomienia telefonicznego (z późniejszym obligatoryjnym zawiadomieniem pisemnym – e-mailem).

Rodzaj zlecenia	Awaria (Critical)	Uszkodzenie (Major)	Usterka (Minor)	Wsparcie techniczne – implementacja zmian	Zapytanie uzyskania wsparcia (Konsultacja)
Czas Reakcji (odpowiedzi)	1h	2h	następny dzień roboczy	4 godziny robocze	następny dzień roboczy
Czas Przywrócenia	4 h	następny dzień roboczy	5 dni kalendarzowych	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Czas Rozwiązania	15 dni kalendarzowych	45 dni kalendarzowych	45 dni kalendarzowych	**3 dni robocze	7 dni kalendarzowych

\* Czas Przywrócenia zostanie zachowany po spełnieniu poniższych warunków

#### 7. Współpraca w zakresie wsparcia

Wszelkie techniczne zagadnienia dotyczące współpracy w zakresie wsparcia tj. punktów kontaktowych, telefonów, skrzynek email na które będą kierowane zgłoszenia oraz poprzez które będą wymieniane informacje będą uzgadniane przez strony w trybie roboczym w czasie trwania Umowy.

Z uwagi na wprowadzone zmiany treści, Zamawiający załącza:

- 1) Załącznik nr 2 do OPZ – Klasyfikacja problemów
- 2) Ogłoszenie o zmianie ogłoszenia.

Zatwierdził  
**Jerzy Nagórski**  
Dyrektor Pionu Badań i Rozwoju  
Krajowego Instytutu Mediów  
.....  
imię i nazwisko, stanowisko

