

Sękocin Stary, 12-12-2024 r.

Zn. spr.: DZ.270.203.2024

Wykonawcy

Dotyczy: Dostawa licencji systemu ManageEngine Endpoint Central służącego do zarządzania stacjami roboczymi wraz z dodatkiem zarządzania bezpieczeństwem stacji roboczych Endpoint Security na okres 12 miesięcy (po unieważnieniu).

Odpowiedzi na pytania

1. Zał. 1 - OPZ - pkt 2, ppkt. 2.1, pppkt 2.1.2 a): *Wykonawca zapewnia dostęp do wsparcia producenta wyłącznie w języku angielskim. Tylko wsparcie Wykonawcy jest świadczone w języku polskim.*
2. Zał. 3 - Projekt umowy - par. 3, pkt. 2, ppkt 2) b): *Wykonawca jest w stanie dostarczyć jedynie raport zgłoszeń ze wsparcia świadczonego przez Wykonawcę. Wsparcie producenta stanowi oddzielny kanał wsparcia, do którego nie ma dostępu Wykonawca.*
Idąc dalej, Wykonawca sugeruje realizować wszystkie zgłoszenia supportowe za pośrednictwem systemu zgłoszeń Wykonawcy. Jeśli do rozwiązania zgłoszenia będzie potrzebne zaangażowanie producenta oprogramowania, to szczegóły tego będą zarejestrowane w systemie zgłoszeń Wykonawcy.

Czy Zamawiający zgodzi się na zmianę powyższych zapisów Projektu Umowy i OPZ na zgodne z powyższym opisem?

Ad. 1 Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający informuje, że pkt 2, ppkt. 2.1, pppkt 2.1.2 a) otrzymuje brzmienie: „Wykonawca zapewni wsparcie producenta umożliwiające zgłaszanie nieprawidłowego działania dostarczonych produktów w języku polskim lub angielskim.”

Ad. 2. Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający informuje, że § 3 ust. 2 pkt 2) lit. a) Umowy otrzymuje brzmienie:
„Zgłoszenia zapotrzebowania wsparcia producenta oraz wsparcia użytkownika będą zgłaszane na adres e-mail Wykonawcy lub poprzez rejestrację w dedykowanym systemie zgłaszania błędów Wykonawcy”.

W związku ze zmianą brzmienia § 3 ust. 2 pkt 2) lit. a) Umowy Zamawiający informuje, że Raporty, o których mowa w § 3 ust. 2 pkt 2) lit. b) będą zawierały wykaz zgłoszeń usług wsparcia producenta i użytkownika.

Z poważaniem
Dariusz Gąsiorowski
Dyrektor Zakładu Informatyki
Lasów Państwowych