



Toruń, 24.02.2021r.

Zamawiający, działając na podstawie art. 135 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2019 poz. 2019 ze zm.) - zwana dalej Pzp, informuje, że wpłynął wniosek o wyjaśnienie treści SWZ oraz dokonanie modyfikacji treści SWZ. W związku z powyższym Zamawiający udziela odpowiedzi jak poniżej:

Pytanie 1.

Co Zamawiający rozumie poprzez czas reakcji na zgłoszenie serwisowe?

Odpowiedź: Czas reakcji to czas, czas między zgłoszeniem Błędu a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do jego usunięcia.

Pytanie 2.

Czy Zamawiający dopuszcza wymianę/modyfikację systemu lub jego części w czasie trwania projektu, które nie wpłyną na jego funkcjonalność ?

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje modyfikacje Systemu nie mające wpływu na funkcjonalności określone w SIWZ.

Pytanie 3.

Prosimy o wskazanie ilości osób w zakresie: Przeszkolenia osób wskazanych przez Zamawiającego w zakresie obsługi Aplikacji, w tym również osób, które zostaną wskazane w całym okresie trwania projektu. Nie mamy możliwości przewidzenia kosztów szkoleń bez wiedzy na temat wymaganej ilości.

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje przeszkolenie max.20 osób.

Pytanie 4.

W OPZ Część 1 w pkt. 6.1, 6.2 oraz 6.3 jest zapis mówiący o wynikach CPU Mark z dn. 16 grudnia 2020. W OPZ nie ma załączników z wynikami z tego dnia. Jeśli Zamawiający określa dokładny dzień dokonania benchmarków zobowiązany jest dostarczyć wyniki oferentowi. Wnosimy o uzupełnienie i udostępnienie wymaganego dokumentu przez Zamawiającego.

Odpowiedź: Zamawiający dołącza wyniki CPU Mark z dn. 16 grudnia 2020r.

Pytanie 5.

WT_142D W ramach Zamówienia wykonawca zobowiązuje się dostarczyć więcej opasek w ramach rezerwy tj. 150 szt. jako stock serwisowy zlokalizowany w siedzibie Zamawiającego.

Czy zapas serwisowy 150 sztuk urządzeń jest wliczany do dodatkowej puli 10% lub 15% ?

Odpowiedź:

150 szt. nie jest wliczone do dodatkowej puli opasek jako stock serwisowy.

Wykonawca oprócz 150 szt. opasek (WT_136) może dostarczyć dodatkowe opaski w ramach kryterium dodatkowego WT_142_D i WT_143_D i otrzymać dodatkowe punkty przy ocenie oferty.



Pytanie 6.

WT_170 Aplikacja powinna być zaprojektowana w sposób zapewniający gromadzenie danych w tym danych medycznych (wrażliwych) w sposób bezpieczny zgodny z dobrymi praktykami normy ISO 27001. ISO 27001 dotyczy Data Center, a nie aplikacji.

Czy dla spełnienia powyższego wymogu wystarczy zatem sam certyfikat Data Center gdzie zainstalowana jest aplikacja?

Odpowiedź: Aplikacja powinna być zaprojektowana w sposób zapewniający gromadzenie danych w tym danych medycznych (wrażliwych) w sposób bezpieczny. zgodnie z ogólnymi przepisami i rozporządzeniami w zakresie cyberbezpieczeństwa.

Pytanie 7.

WT_188 W pakiecie godziny RFC do wykorzystania przez zamawiającego w okresie eksploatacji systemu na pielęgnację systemu, modyfikację funkcjonalności wynikające z użytkowania i nowe funkcjonalności których nie dało się wcześniej przewidzieć, a będą niezbędne do realizacji zadań centrum. Ilość godzin: 960 roboczogodzin (średnio 30 godzin miesięcznie x 32 miesięcy).

Czy Zamawiający rozumie rozwinięcie skrótu RFC jako Request for Consultancy?

Czy pakiet godzin RFC ma zawierać się w cenie ofertowej czy należy wycenić go osobno?

Odpowiedź:

Zamawiający rozumie rozwinięcie skrótu RFC jako Request for Consultancy.

Pakiet RFC ma zawierać się w cenie ofertowej.

Zamawiający zmienia zapis WT_188 na następujący:

WT_188 W pakiecie godziny RFC do wykorzystania przez zamawiającego w okresie eksploatacji systemu na pielęgnację systemu, modyfikację funkcjonalności wynikające z użytkowania i nowe funkcjonalności których nie dało się wcześniej przewidzieć, a będą niezbędne do realizacji zadań centrum. Ilość godzin: 780 roboczogodzin (średnio 30 godzin miesięcznie x 26 miesięcy).

Pytanie 8.

Dotyczy OPZ rozdział 5 str. 6 „Zakres zamówienia” część 2 OBECNIE p.12 „Dostarczenia gotowych procedur i instrukcji użytkowania i funkcjonowania Aplikacji oraz Opasek.” Zwracamy się z prośbą do Zamawiającego o wykreślenie z powyższego punktu słów „gotowych procedur”. Przygotowanie takich procedur wymaga znajomości procesów wewnętrznych Zamawiającego do których Wykonawca nie ma dostępu i wg. Wykonawcy powinny one zostać przygotowane przez Zamawiającego z uwzględnieniem instrukcji funkcjonowania Aplikacji oraz Opasek dostarczonych przez Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia zapis OPZ rozdział 5 str. 6 „Zakres zamówienia” część 2 na następujący: p. 12. „Dostarczenia instrukcji użytkowania i funkcjonowania Aplikacji oraz Opasek” i dodaje się punkt „Opracowania procedur funkcjonowania telecentrum”.

Pytanie 9.

Wnosimy o umieszczenie w umowach poniższego punktu dotyczącego siły wyższej. W szczególności za siłę wyższą uważa się: trzęsienie ziemi, powódź, huragan, pożar, uderzenie pioruna, epidemię, pandemię, zakażenie lub zachorowanie na chorobę zakaźną (w tym COVID -19), oraz pobyt na kwarantannie (lub chorobę inną niż zakaźna, która pojawi się lub rozszerzy się w wyrażnie większym niż dotychczas zakresie, a także wojnę, katastrofę, zamieszki, rewolty, akt terroru i sabotażu, strajk, embargo, wypadek drogowy, wypadek lotniczy, zakaz eksportu, żałobę narodową i inne powszechnie obowiązujące akty władzy państwowej i samorządowej, a także inne okoliczności, które spowodują, że wykonanie Umowy przez Wykonawcę w całości lub w części będzie niemożliwe, nadmiernie utrudnione lub będzie wiązało się z nadmiernymi kosztami.

Odpowiedź: Zamawiający wprowadza dodatkowy zapis do umowy w ramach „Słownika pojęć”.

Pytanie 10.

Czy Zamawiający w ramach wymagań opisanych w OPZ p.5 pp.5 oczekuje od Wykonawcy budowy sieci kablowej z zakończeniem w formie naściennych gniazdek RJ45 w celu podłączenia urządzeń instalowanych w ramach realizacji zadania – jeśli tak, to jakiej liczby gniazd RJ45 wymaga Zamawiający?

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje budowy sieci kablowej z zakończeniem w formie naściennych gniazdek RJ45 w celu podłączenia urządzeń instalowanych w ramach realizacji zadania. Zamawiający wymaga zainstalowania 10 podwójnych gniazd komputerowych.

Pytanie 11.

Wykonawca planuje dostarczyć łącze sieci MPLS pod komunikację SIP zgodnie z możliwością przedstawioną w OPZ, p. 6.11 WT_198 oraz rozważyć osobne łącze Internet do CPD w celu obsługi pracy zdalnej agentów przez VPN (str. 7 OPZ)

Czy w powyższym przypadku Zamawiający dopuszcza skasowanie zapisu OPZ p. 6.14 WT_252 pp. b) odnoszącego się do łącza do Internetu, które rozumiemy jako usługi zastąpione przez MPLS w kwestii komunikacji SIP?

Czy może łącza te powinny zostać w takim przypadku zredukowane pod kątem przepustowości pod obsługę innych systemów Zamawiającego; jaką w takim wariancie przepustowość łącza wymaga Zamawiający?

Odpowiedź:

Obecne zapisy:

6.14. Wymogi w zakresie połączeń sieciowych

WT_252 Zamawiający ma obowiązek dostarczyć łącza telekomunikacyjne pozwalające na płynne działanie wszystkich systemów i usług umieszczonych w środowiskach teleinformatycznych.

- a) Wykonawca zapewni połączenie z CPD za pomocą technologii światłowodowej z biurem wskazanym przez Zamawiającego (87-100 Toruń, ul. Włocławska 167, Budynek A). Połączenie musi zapewnić co najmniej 2 linki światłowodowe o przepustowości 1 Gbps bez limitu transferu danych.*



- b) Wykonawca zapewni połączenie do sieci Internet za pomocą co najmniej 2 niezależnych operatorów telekomunikacyjnych o zasięgu co najmniej krajowym. Dostępna dla całej dostarczonej infrastruktury przepustowość łącza do Internetu musi wynosić co najmniej 1 Gbit/s (łącze symetryczne) oraz musi umożliwiać rozbudowę przepustowości do wartości co najmniej 2 Gbit/s (łącze symetryczne). Wykonawca do dostarczonych łączy do Internetu zapewni ochronę AntiDDoS w pełnym zakresie przepustowości dostarczanego w danym momencie łącza.

Zamawiający wprowadza modyfikację zapisu OPZ p. 6.14 WT_252 pp. b) na następujący:

Wykonawca zapewni połączenie do sieci Internet za pomocą co najmniej 2 niezależnych operatorów telekomunikacyjnych o zasięgu co najmniej krajowym. Dostępna dla całej dostarczonej infrastruktury przepustowość łącza do Internetu musi wynosić co najmniej 1 Gbit/s (łącze symetryczne). Wykonawca do dostarczonych łączy do Internetu zapewni ochronę AntiDDoS w pełnym zakresie przepustowości dostarczanego w danym momencie łącza.

Pytanie 12.

Jaka będzie wymagana łączna liczba użytkowników Telecentrum, którzy mają mieć dostęp do Aplikacji oraz jaka będzie liczba stanowisk komputerowych uzyskujących dostęp, 7 jak liczba komputerów?

Jaka będzie wymagana łączna liczba użytkowników Telecentrum pracujących jednocześnie, którzy mają mieć dostęp do Aplikacji?

Odpowiedź: Użytkowników telecentrum będzie: 10 ratowników medycznych, 2 pracowników technicznych i 2 specjalistów telecentrum, 6 administratorów lokalnych (pracownicy Conectio i ROPS?)

łączna liczba użytkowników Telecentrum pracujących jednocześnie nie przekroczy 10 stanowisk.

Pytanie 13.

Czy Zamawiający wyraża zgodę na dostarczanie (w ramach zobowiązań gwarancyjnych na naprawę lub wymianę) przez Wykonawcę w okresie gwarancji urządzeń (w tym opasek) nowszych technologicznie od dostarczonych w ramach zamówienia o którym mowa w OPZ rozdział 5 „Zakres zamówienia”? Dostępne nowsze technologicznie urządzenia mogą się w przyszłości różnić w zakresie parametrów (z zachowaniem zasady wymiany na nie gorsze) oraz cech wizualnych.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę, z zastrzeżeniem zachowania zasady, że wymiana urządzeń następować będzie na urządzenie o parametrach nie gorszych niż wskazane w dokumentach zamówienia.

Pytanie 14.

Dotyczy środowiska testowego. Zamawiający w definicji „Środowisko testowe” str. 3 OPZ opisał „Środowisko testowe” jako „Wydzielone logicznie, dedykowane środowisko teleinformatyczne obejmujące m.in. odpowiednie zasoby obliczeniowe oraz oprogramowanie, służące do realizacji m.in. testów funkcjonalności oraz poprawności aktualizacji Aplikacji przed wdrożeniem produkcyjnym.”

Czy Zamawiający może określić wszystkie wymagania techniczne i funkcjonalne w odniesieniu do Środowiska testowego?

Czy środowisko testowe ma dotyczyć wyłącznie Aplikacji czy Aplikacji i centrali telefonicznej?

Jakiego rodzaju testy oprócz funkcjonalnych planuje Zamawiający realizować na środowisku testowym?

Odpowiedź:

Wykonawca musi określić minimalne wymagania sprzętowe dla „Środowiska testowego”. Zamawiających nie będzie realizował testów funkcjonalnych w środowisku testowym. Taki obowiązek leży po stronie Wykonawcy przed każdorazowym wprowadzeniem zmian mających wpływ na funkcjonowanie Systemu.

Pytanie 15.

Czy Zamawiający dopuszcza zrealizowanie wymagań WT_136 oraz WT_150 poprzez dostawę opasek z wbudowanymi na stałe kartami SIM nie będących kartami eSIM?

Odpowiedź: Zamawiający nie dopuszcza takiej możliwości, tj. dostarczenia opasek posiadających wbudowane na stałe karty SIM.

Pytanie 16.

Czy Zamawiający dopuszcza dostawy opasek z IP67 bez możliwości wymiany SIM?

Odpowiedź: Zamawiający nie dopuszcza takiej możliwości, tj. dostarczenia opasek z IP67 bez możliwości wymiany SIM.

Pytanie 17.

W odniesieniu do § 6 ust. 10 istotnych postanowień umowy, czy Zamawiający potwierdza, że w sytuacji dokonywania płatności bezpośrednio przez Partnerów Projektu za dzień zapłaty należy rozumieć dzień obciążenia rachunku Partnera Projektu?

Odpowiedź: Tak, dniem zapłaty będzie dzień obciążenia rachunku Partnera Projektu dokonującego zapłaty za fakturę wystawioną przez Wykonawcę, zgodnie z wymaganiami wynikającymi z treści umowy.

Pytanie 18.

W odniesieniu do § 8 ust. 1 pkt 4 i 5 istotnych postanowień umowy, czy Zamawiający wyrazi zgodę na modyfikację tych postanowień poprzez obniżenie wysokości kary umownej? W powołanych postanowieniach przewidziano wysoką karę umowną za zwłokę w realizacji zobowiązań gwarancyjnych (1% wynagrodzenia umownego za każdy dzień zwłoki) a także za niewywiązanie się z usług wsparcia technicznego (1% wynagrodzenia umownego za każdy przypadek). Tak zastrzeżone kary są rażąco wygórowane i skutkują niezwykle wysokim ryzykiem kontraktowym dla Wykonawcy. Trudno przyjąć, że nieusunięcie wady pojedynczej opaski w umownym terminie może skutkować karą umowną za każdy dzień zwłoki odnoszoną do procenta łącznego wynagrodzenia z tytułu realizacji zamówienia. To samo dotyczy usług wsparcia technicznego. Zasadne jest obniżenie tych kar tak, aby korespondowały one z kategorią naruszenia i rozmiarem ewentualnej szkody.

Odpowiedź: Nie wyrażamy zgody.

Pytanie 19.

W odniesieniu do § 8 ust. 6 istotnych postanowień umowy, czy Zamawiający wyrazi zgodę na obniżenie limitu wszystkich kar umownych, które może naliczyć Wykonawcy do poziomu 30% wynagrodzenia

należnego Wykonawcy? Kary umowne stanowią najistotniejsze ryzyko związane z realizacją kontraktu, są oderwane od wysokości i istnienia ewentualnej szkody po stronie Zamawiającego oraz często okazują się nadmiernie wygórowane w stosunku do naruszenia stanowiącego podstawę do ich naliczenia. Obniżenie limitu kar umownych do 30% wynagrodzenia pozwoli Wykonawcy na bardziej dokładne skalkulowanie i zmitygowanie ryzyka kontraktowego, co będzie miało przełożenie na składaną ofertę. Co więcej Zamawiający przewidział możliwość dochodzenia odszkodowania uzupełniającego (ponad zastrzeżone w umowie kary), a zatem jego interes jest zabezpieczony należycie.

Odpowiedź: Nie wyrażamy zgody.

Pytanie 20.

Dotyczy WT_176 i WT_187, Zapewnienie modułu pomocy gdzie będą rejestrowane wszystkie zgłoszenia techniczne z możliwością klasyfikacji kto przyjął dane zgłoszenie, jaki jest jego status, jaki jest temat zgłoszenia / czego dotyczy, dane osoby kontaktowej wraz z numerem telefonu oraz dodatkowe pole z miejscem na notatki / opis wraz z możliwością śledzenia historii zgłoszenia. Moduł powinien umożliwiać eksport zgłoszeń i klasyfikację ich według zgłoszeń przyjętych / otwartych i zrealizowanych / zamkniętych

Czy Zamawiający oczekuje wdrożenia dedykowanego systemu do obsługi zgłoszeń klasy ITSM (system ticketowy)?

Odpowiedź: Wykonawca oczekuje wdrożenia modułu systemu lub zewnętrznej aplikacji do obsługi zgłoszeń spełniającego wymagania określone w OPZ.

Pytanie 21.

Internet. Wykonawca planuje dostarczyć łącza sieci MPLS pod komunikację SIP zgodnie z możliwością przedstawioną w OPZ, p. 6.11 WT_198 oraz rozważa kilka opcji obsługi pracy zdalnej agentów Telecentrum przez VPN (str. 7 OPZ), np. poprzez zakończenie tuneli VPN na infrastrukturze dostawcy CPD lub w sieci MPLS. W takim przypadku doprowadzenie osobnych łączy do Internetu od 2 operatorów, zwłaszcza o przepustowości 1-2 Gbps może nie mieć uzasadnienia w kontekście realizacji przedmiotowych zadań postępowania.

Czy dla powyższego przypadku architektury Zamawiający dopuszcza skasowanie zapisu OPZ p. 6.14 WT_250 pp. b) odnoszącego się do łączy do Internetu, które rozumiemy jako usługi zastąpione przez MPLS w kwestii komunikacji SIP?

Czy może w takim przypadku przepustowość łączy do Internetu (OPZ, p.6.14 WT_250 pp. b)) powinna być zredukowana ze względu na ich przeznaczenie pod obsługę innych systemów Zamawiającego; jaką przepustowość łączy wymaga Zamawiający w takim wariantcie architektury?

Odpowiedź:

Zamawiający rozumie, że chodzi o dopuszczenie skasowania zapisu OPZ p. 6.14 WT_252 pp. b), a nie WT_250 pp. b).

Proponowana zmiana zapisu OPZ p. 6.14 WT_252 pp. b) ujęta została w odpowiedzi na pytanie 11.



Pytanie 22.

Uwierzytelnianie użytkowników. Czy wymaganie należy rozmieść tak, iż Zamawiający zakłada ograniczenie dostępu do systemu jak i jego poszczególnych komponentów dla użytkowników wyłącznie z sieci LAN lub z użyciem VPN zaś samo uwierzytelnienie następować ma na poziomie aplikacji wchodzących w skład systemu – ograniczenie dostępu na poziomie architektury i uwierzytelnienie na poziomie aplikacji?

Odpowiedź:

Zamawiający zakłada ograniczenie dostępu do systemu jak i jego poszczególnych komponentów dla użytkowników wyłącznie z sieci LAN lub z użyciem VPN zaś samo uwierzytelnienie następować ma na poziomie aplikacji wchodzących w skład systemu – ograniczenie dostępu na poziomie architektury i uwierzytelnienie na poziomie aplikacji.

Pytanie 23.

Dotyczy WT-259 „W ramach utrzymania systemu Zamawiający zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji wszelkich komponentów wykorzystanych do poprawnego funkcjonowania dostarczonego rozwiązania”.

Czy dla przytoczonego warunku Zamawiający potwierdza że w tym punkcie faktycznie chodzi o Zamawiającego a nie Wykonawcę?

Odpowiedź:

Dla przytoczonego punktu chodzi i Wykonawcę. Zamawiający zmienia zapis WT_259 na następujący:

„W ramach utrzymania systemu Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji wszelkich komponentów wykorzystanych do poprawnego funkcjonowania dostarczonego rozwiązania.”.

Pytanie 24.

Czy Zamawiający w ramach wymagań opisanych w OPZ p.5 pp.5 oczekuje od Wykonawcy budowy sieci kablowej LAN w Telecentrum z zakończeniem w formie naściennych gniazdek RJ45 w celu podłączenia urządzeń instalowanych w ramach realizacji zadania – jeśli tak, to jakiej liczby gniazd RJ45 w pomieszczeniu pracy agentów Telecentrum wymaga Zamawiający?

Odpowiedź: Odpowiedź zawarta został w pytaniu 10.

Pytanie 25.

Pytanie dotyczące Środowiska testowego. Wraz z ofertą należy dostarczyć próbkę środowiska testowego jak i produkcyjnego co wymaga od oferenta zakupu usług dostawców sprzętu oraz usług takich jak komputery łącza centrum przetwarzania danych, itp. Wymaganie z OPZ WT_137 sugeruje konieczność zestawienia kompletnego środowiska do przetestowania funkcjonalnego opaski, oprogramowania i sposobu realizacji obsługi alarmów i połączeń z nieistniejącym jeszcze telecentrum. Czy w związku z tym Wykonawca może dostarczyć w pełni funkcjonalne rozwiązanie oferowane z własnego środowiska chmurowego, które skonfiguruje zgodnie z życzeniem zamawiającego?

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje taka możliwość. Zagadnienie opisane zostało w Załączniku nr 7 do SWZ p.n.: „**Warunki dotyczące formy próbki oferowanego oprogramowania**”.

Pytanie 26.

Dotyczy OPZ WT_2. Zamawiający wskazuje że komputery typu All in One będą działać m.in. jako lokalna baza danych. Zwracamy się z prośbą o wskazanie jakie bazy danych Zamawiający będzie uruchamiał na

tych urządzeniach? Prosimy o przekazanie ich specyfikacji i wymagań sprzętowych. Ewentualnie prosimy o wykreślenie zapisu dotyczącego lokalnych baz danych z WT_2.

Odpowiedź: Zamawiający zmienia zapis WT_2 na następujący:

„Komputer będzie wykorzystywany dla potrzeb aplikacji biurowych, aplikacji edukacyjnych, aplikacji obliczeniowych, dostępu do Internetu oraz poczty elektronicznej”.

Pytanie 27.

OPZ pkt 6.9, Zamawiający zapisał oczekiwanie „Po zakończeniu projektu Wykonawca zobowiązany jest do przekazania zamawiającemu zrzutu maszyn wirtualnych wraz z danymi. Utworzone bazy danych oraz zawarte w nich dane są własnością Zamawiającego”. Czego Zamawiający oczekuje w wyniku zadania polegającego na rzucie maszyn wirtualnych? Czy oczekuje się zrzutu wyłączenie w zakresie zawartości baz danych czy mają zostać wykonane obrazy maszyn wirtualnych? W przypadku oczekiwania zrzutu całych maszyn z zawartością aplikacji w tym kodów źródłowych może dojść do naruszenia warunków udzielonych licencji terminowych. Zalecamy ograniczenie tego wymogu wyłącznie do zrzutu nagrań i danych z baz danych.

Odpowiedź: Zamawiający oczekuje zrzutu zawartości baz danych

Zamawiający zmienia zapis z pkt 6.9 na następujący:

„Po zakończeniu projektu Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu zrzutu baz danych. Utworzone bazy danych oraz zawarte w nich dane są własnością Zamawiającego”.

Pytanie 28.

WT_166 System powinien umożliwić opiekunom , konsultantom telecentrum oraz administratorom lokalizację użytkownika opaski za pośrednictwem aplikacji lub portalu na smartfonach lub komputerach osobistych. System wyświetla pozycję użytkownika opaski w postaci ikony na mapach, wyświetlając koordynaty geograficzne (lat/long) oraz na żądanie adres administracyjny.

Pytanie: czy zamawiający dostarczy certyfikat dla zabezpieczenia komunikacji http?

Odpowiedź: Dostarczenie systemu wraz z niezbędnymi komponentami leży postronnie Wykonawcy.

Pytanie 29.

WT_169 Konfiguracja Aplikacji i bazy danych powinna zapewnić redundancję umożliwiającą dostęp do wszystkich danych i funkcjonalności systemu na wypadek awarii jednego serwera w klastrze, jego rolę przejmuje drugi.

Pytanie: Czy zamawiający dopuszcza zapewnienie wysokiej dostępności za pomocą rozwiązań Disaster Recovery polegających na uruchomieniu usług w środowisku zapasowym w ramach tego samego CPD w przypadku awarii środowiska podstawowego, z zachowaniem wymaganych parametrów SLA?

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie.

Pytanie 30.

WT_171 Aplikacja musi zapewniać możliwość integracji oraz migracji danych do innych systemów w razie potrzeby poprzez przejrzystą i udokumentowaną strukturę bazy danych, moduł exportu danych zgromadzonych w systemie w szczególności danych Użytkowników urządzeń do teleopieki – opasek do formatu XML lub innego. Dodatkowo dane skanowane muszą być gromadzone w plikach graficznych o powszechnych formatach, a w ich nazwie muszą być zaszyte identyfikatory Użytkowników zewnętrznych Opasek, których dotyczą te pliki.

Pytanie: Proszę doprecyzować ilość danych skanowanych związanych z jednym podopiecznym jakie mają być zamieszczone w systemie w okresie trwania usługi.

Odpowiedź: Zamawiający przewiduje podłączenie do kartoteki Użytkownika zewnętrznego max. 10 szt. dwustronnie skanowanych dokumentów.

Pytanie 31.

WT_189 Zapewnienie integracji systemu z centralą VOIP i telefonami systemowymi

Pytanie: co zamawiający rozumie przez integrację z telefonami systemowymi? O jakich telefonach systemowych mowa?

Odpowiedź: Telefon systemowy jest telefonem VoIP wykorzystywanym w Telecentrum, spełniającym wymagania opisane w ust. 6.6. SIWZ.

Poprzez integrację Zamawiający rozumie m.in. możliwość wykonywania połączeń w ramach numerów wewnętrznych (po sieci wewnętrznej bez konieczności wykorzystania numerów zewnętrznych), i zewnętrznych, zawieszenia połączeń, zestawiania połączeń konferencyjnych itp. Zamawiający wymaga identyfikacji numeru przychodzącego na telefony telecentrum. System powinien posiadać możliwość bieżącej komunikacji umożliwiającej podgląd aktualnego statusu pracownika telecentrum zgodnie z WT_175.

Pytanie 32.

Dotyczy OPZ pkt 6.10 „Najważniejsze założenia: ´ppkt.1 „Centrala musi zostać dostarczona w modelu usługowym w rozwiązaniu redundantnym, bez pojedynczego punktu awarii. Hosting wirtualnej centrali telefonicznej musi być realizowany w oparciu o profesjonalne CPD zgodnie z wymogami hostingu opisanymi w OPZ”.

Pytanie: Proszę o określenie jaki model zapewnienia niezawodności jest przewidziany, redundancja czy HA (pkt. 6.10)? Czy w kontekście sformułowania „dostarczona w modelu usługowym” można zawęzić to wymaganie do zapewnienia oczekiwanej dostępności (99,99%) w oparciu o dostępne obecnie technologie, jak disaster recovery - zapewniane przez mechanizmy dostawcy hostingu polegające na uruchomieniu środowiska zapasowego w tej samej lokalizacji CPD w przypadku awarii środowiska podstawowego?

Odpowiedź: Zgodnie z zapisem OPZ 6.10.

Centrala musi zostać dostarczona w modelu usługowym w **rozwiązaniu redundantnym**, bez pojedynczego punktu awarii. Hosting wirtualnej centrali telefonicznej musi być realizowany w oparciu o profesjonalne CPD zgodnie z wymogami hostingu opisanymi w OPZ.

Pytanie 33.

Dotyczy OPZ pkt 6.10 „Najważniejsze założenia: ppkt.2 Centrala musi posiadać możliwość obsługi telefonu sprzętowego, który będzie zintegrowany z agentem.

Pytanie: Jakiego rodzaju integrację telefonu sprzętowego z agentem przewiduje Zamawiający? Proszę o wskazanie przykładów integracji.

Odpowiedź: Odpowiedź zawarta została w odpowiedzi na pytanie 31.

Pytanie 34.

Dotyczy OPZ pkt 6.10 „Najważniejsze założenia: ppkt.4 Możliwe wyposażenie ratowników w zapasowe telefony GSM, które wraz z aplikacją mobilną mogą zastąpić telefon sprzętowy w trybie pracy zdalnej konsultanta (voice po GSM) ma być alternatywnym instrumentem odbierania połączeń alarmowych od Użytkowników urzędów do teleopieki (pkt 2) kierowanych przez system zapasowy. Alternatywa na wypadek „covid lockdown”.

Pytanie: Czy zamawiający potwierdza, że aplikacja mobilna zapewniająca opisaną funkcjonalność ma działać na telefonach ratowników z systemem Android?

Odpowiedź: Zamawiający nie wymaga aplikacji mobilnej. Zamawiający wykreśla ten zapis OPZ.

Pytanie 35. Najważniejsze założenia, pkt.6 "Wysoka dostępność systemu poprzez zastosowanie centrali głównej i zapasowej połączonej w jedną całość.

Pytanie: Czy zamawiający akceptuje rozwiązanie oparte na mechanizmach dostawcy hostingu polegające na uruchomieniu środowiska zapasowego w tej samej lokalizacji CPD w przypadku awarii środowiska podstawowego z zachowaniem parametrów SLA?

Odpowiedź: Zamawiający akceptuje rozwiązanie oparte na mechanizmach dostawcy hostingu polegające na uruchomieniu środowiska zapasowego w tej samej lokalizacji CPD, z zachowaniem dostępności w skali 99,99 %.

Pytanie 36.

WT_198 Zamawiający zastrzega sobie możliwość zestawienia łączy SIP-Trunk, na łączach internetowych od dowolnego, innego dostawcy Internetu. Zamawiający dopuszcza alternatywnie możliwość obsługi łączy SIP po sieci MPLS z zastrzeżeniem zachowania funkcjonalności centrali oraz dostępności na poziomie 99,99%.

Pytanie: czy Zamawiający dopuszcza możliwość rozdzielenia SLA na dostępność centrali i usługi dostępu do Internetu i SIP Trunk dostarczanych przez innych dostawców niż wykonawca?

Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza możliwość rozdzielenia SLA na poszczególne pozycje zachowując poziom dostępności 99,99% dla każdej pozycji.

Pytanie 37.

WT_205_h oddać do dyspozycji osób wskazanych przez Zamawiającego dostępny do środowiska infrastrukturalnego dostarczonego w ramach zamówienia.

Pytanie: Zamawiający podkreśla w wielu miejscach, że oczekuje dostarczenia systemu w modelu usługowym (z języka angielskiego SaaS) co oznacza że dostawca systemu a zarazem świadczący usługę w stosunku do odbiorcy (tu Zamawiający) ponosi pełną odpowiedzialność za dostarczaną funkcjonalność, pojemność oraz dostępność systemu i w ramach swojej odpowiedzialności musi zapewnić odpowiednie zasoby, architekturę, wsparcie itd. W naszej ocenie są to oczekiwania stojące w sprzeczności z modelem usługowym oraz uniemożliwiający wręcz zapewnienia pełnego utrzymania systemu a tym samym wzięcie odpowiedzialności za dostępność i utrzymanie systemu w ramach świadczonej usługi.

Czym podyktowane zatem są wymagania „Oddanie do dyspozycji osób wskazanych przez Zamawiającego dostępu do środowiska infrastrukturalnego dostarczonego w ramach zamówienia”?

Jeżeli zamawiany jest system o tak wysokim parametrze dostępności, który dalej ma zapewnić Wykonawca w całym okresie trwania umowy, nie może on części narzędzi oddawać Zamawiającemu, dlatego wnosimy o wykreślenie tego zapisu.

Odpowiedź: Zamawiający usuwa zapis WT_205_h.

Pytanie 38. WT_249 Obsługa utrzymania i zarządzania oferowanego rozwiązania musi być realizowana w trybie 24/7/365.

Pytanie: prosimy o doprecyzowanie zakresu usług zaliczanych do utrzymania i do zarządzania rozwiązaniem.

Odpowiedź: Zakres jest doprecyzowany w pkt 6.16 OPZ.



Pytanie 39.

Zwracamy się z wnioskiem o wyjaśnienie, czy prowadzone postępowanie dotyczy zamówienia na usługi o wartości równej lub przekraczającej wyrażoną w złotych równowartość kwoty 10 000 000 euro oraz czy w postępowaniu zastosowanie znajduje podstawa wykluczenia z art. 108 ust. 2 pzp.

Jeżeli nie, prosimy o potwierdzenie, że nie jest wymagane złożenie informacji z Centralnego Rejestru Beneficjentów Rzeczywistych.

Odpowiedź: W niniejszym postępowaniu nie jest wymagane złożenie informacji z Centralnego Rejestru Beneficjentów Rzeczywistych.