

1. W projekcie umowy §3 pkt 3. - Wykonawca zobowiązuje się zapewnić telefoniczną pomoc techniczną (bieżące wsparcie pracowników w codziennej pracy z komputerem i sprzętem peryferyjnym) w godzinach pracy Zamawiającego tj. od godz. 08:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku w dni robocze w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (t.j. Dz. U. z 2020.1920) Co z pozostałymi godzinami, oraz soboty i niedziele – praca w hotelach odbywa się całą dobę.

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje pomocy telefonicznej w dni robocze (zgodnie z w/w ustawą) od godz. 8 do 16.

2. Wykonawca zapewnia tzw. pogotowie serwisowe, w ramach którego gwarantuje maksymalny czas reakcji na usunięcie awarii systemu komputerowego lub innej awarii o charakterze krytycznym do 4h. Brak opisu co to znaczy awaria o charakterze krytycznym, Czy czas reakcji na usunięcie awarii 4h mamy traktować jako czas na przyjęcie zgłoszenia i diagnostykę, czy jako czas na naprawę systemu od zgłoszenia?

Odpowiedź:

Awaria krytyczna to awaria systemu informatycznego lub sieci komputerowej lub innej infrastruktury objętej zapytaniem ofertowym prowadząca do przestoju w pracy.

Zamawiający informuje, że czas 4h jest czasem na diagnostykę każdej awarii. Natomiast czas na naprawę przy awarii krytycznej oraz awarii systemu komputerowego do 24 h. W pozostałym zakresie czas naprawy do 96 godzin.

W związku z powyższym par. 3 ust. 5 umowy otrzymuje brzmienie:

Wykonawca zapewnia tzw. pogotowie serwisowe, w ramach którego gwarantuje maksymalny czas reakcji na diagnostykę awarii do 4h licząc od momentu zgłoszenia. Naprawa awarii krytycznej lub awarii systemu komputerowego do 24 h, pozostałych awarii do 96 h licząc od momentu zgłoszenia awarii.

3. Jeżeli po konsultacji telefonicznej nie uda się zdiagnozować przyczyny awarii o charakterze krytycznym, nie zwalnia to Wykonawcy, w ciągu 4h, z obowiązku fizycznego pojawienia się w danym obiekcie Zamawiającego celem zdiagnozowania i usunięcia awarii. Czy jeżeli konsultacja telefoniczna w pełni zdiagnozuje przyczynę awarii i jej usunięcie nie jest możliwe w ciągu 4h czy obowiązek fizycznego pojawienia się na obiekcie jest nadal konieczny?

Odpowiedź:

Po zdiagnozowaniu należy przystąpić do naprawy. Jeżeli nie można dokonać naprawy zdalnie należy przyjechać na dany obiekt.

Dodatkowo Zamawiający informuje, że pkt. 2.27 opisu przedmiotu zamówienia otrzymuje brzmienie:

„27) zapewnienie kopii serwerów i danych na nich zawartych w celu awaryjnego przywracania; przy czym serwery i niezbędne oprogramowanie zapewni Zamawiający”.