centralny ośrodek informatyki

Warszawa, dnia 18.07.2022 r.

Strona WWW

WYJAŚNIENIA I ZMIANY SWZ NR 1

Dotyczy postępowania pn.: „Zapewnienie świadczenia usługi rozszerzonego wsparcia technicznego dla posiadanego oprogramowania HCL PORTAL 8.0" nr referencyjny: COI-ZAK.262.15.2022.

Zamawiający, działając na podstawie art. 135 ust. 2 i art. 137 ust. 1 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm.) – dalej: ustawa Pzp, przedstawia poniżej treść wyjaśnień oraz treść zmian SWZ:

Pytanie 1:
Zgodnie z §5 „Wykonawca zapewnia, że Oprogramowanie będzie objęte Wsparciem Technicznym zgodnie z warunkami producenta Oprogramowania". Jednocześnie, rozdział Szczegółowe Warunki Świadczenia Usług, pkt 7.2 Zamawiający wymaga by było zapewnione: "pełne wsparcie w korzystaniu z Oprogramowania, obejmujące obsługę Zgłoszeń 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, również w dni ustawowo wolne od pracy, poprzez: 7.2.1. internetowy serwis www lub e-mail (ang. Customer Support portal), oraz 7.2.2. telefonicznie pod numerem wskazanym przez Wykonawcę (ang. Support Phone Number)".
a) W związku z tym, że Producent nie świadczy całodobowego wsparcia telefonicznego, a jedynie dostęp do rejestracji zgłoszeń przez www (w trybie 24/7) czy Zamawiający dopuści rozwiązanie w pełni zgodne ze świadczonym przez Producenta serwisem tj. zgłaszanie telefoniczne w robocze dni tygodnia z wyłączeniem świąt w godzinach roboczych? (https://support.hcltechsw.com/csm?id=kb_article&sysparm_article=KB0010420).
b) Czy Zamawiający oczekuje zaoferowania rozszerzonego dodatkowego wsparcia (poza standardową Licencją) realizowanego przez lokalnego Autoryzowanego Partnera? Realizacja takiego wsparcia będzie wymagała dodatkowo płatnej usługi.
c) HCL udostępnia zgłaszanie w formie Portalu Online oraz telefonicznie. Czy zamawiający Wymaga, aby udostępnić dodatkowe kanały zgłaszania problemów jak np. adres E-mail obsługiwane w języku Polskim w ramach rozszerzonego Wsparcia?
ODPOWIEDŹ:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ i jednocześnie wyjaśnia, że przedmiotem zamówienia jest świadczenie **usług rozszerzonego wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania HCL PORTAL 8.0**, tj. 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu oraz w dni ustawowo wolne od pracy.

Pytanie nr 2:
Z uwagi na to, że Zamawiający obecnie nie posiada wsparcia producenta oprogramowania - HCL, prosimy o informację czy istnieje lista otwartych problemów, które mają być obsłużone po zakupie wsparcia? Jeżeli tak, to czy Zamawiający może ją udostępnić? Prosimy też o informację w jakim terminie Zamawiający planuje by lista otwartych problemów została obsłużona.
ODPOWIEDŹ:

Zamawiający wyjaśnia, że nie posiada listy otwartych problemów, które mają być obsłużone po zakupie wsparcia.

Pytanie nr 3:
Czy Zamawiający w ramach postępowania wymaga wsparcia w przeprowadzeniu aktualizacji oprogramowania do nowszych wersji? Jeżeli tak, to w jakiej formie?
ODPOWIEDŹ:
Zamawiający wyjaśnia, że nie jest wymagana aktualizacja oprogramowania do najnowszych wersji.

Pytanie nr 4:
Czy w ramach Umowy, Zamawiający planuje przekazanie jakiejkolwiek dokumentacji instalacji, kodów, bądź innych materiałów, pozwalających na transfer wiedzy - do rozpoczęcia świadczenie usługi rozszerzonego wsparcia?
ODPOWIEDŹ:
Zamawiający wyjaśnia, że ze względu na poufność utrzymywanych systemów Zamawiający nie przewiduje przekazania dokumentacji, kodów bądź też innych materiałów.

Pytanie nr 5:
W zawiązku ze zmianą programów licencyjnych i nazw produktów, czy Zamawiający dopuszcza zaoferowanie licencji aktualnie dostępnych pokrywających tożsame zapotrzebowanie na CPU i liczbę użytkowników? Czy Zamawiający przez tożsame zapotrzebowanie uzna 72 rdzenie (5040 PVU) łącznie na Portal i WCM oraz 40 użytkowników HCL DEM
ODPOWIEDŹ:
Zamawiający zmienia zapisy SWZ w Rozdziale IV w pkt. 5.3, w zakresie Tabela cenowa - Wycena wsparcia technicznego dla Oprogramowania HCL, który otrzymują brzmienie:

Lp.	Metryka	Nazwa produktu	licencje	Termin wygaśnięcia dotychczasowego wsparcia	Termin do którego Wykonawca musi zapewnić nowe wsparcie techniczne	Cena jednostkowa netto w zł (za 1 szt. licencji)	Łączna wartość netto w zł (Kol.4 x Kol.7)	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł (Kol.8 x Kol.9)	Łączna wartość brutto w zł (Kol. 8+Kol.10)
Kol. 1	Kol.2	Kol.3	Kol.4	Kol.5	Kol.6	Kol.7	Kol.8	Kol.9	Kol.10	Kol.11
1	PVU	Usługa rozszerzonego wsparcia technicznego na oprogramowanie HCL wyszczególnione w OPZ tabela nr 1 „Szczegółowy wykaz oprogramowania HCL" pkt 1	5 040	31.12.2021	31.12.2023					
2	PVU	Usługa rozszerzonego wsparcia technicznego na oprogramowanie HCL wyszczególnione w OPZ tabela nr 1 „Szczegółowy wykaz oprogramowania HCL" pkt 2	3 360	31.12.2021	31.12.2023					
3	AU	Usługa rozszerzonego wsparcia technicznego na oprogramowanie HCL wyszczególnione w OPZ tabela nr 1 „Szczegółowy wykaz oprogramowania HCL" pkt 3	2	31.12.2021	31.12.2023					
łączna wartość wynagrodzenia:										

W załączeniu Formularz Oferty uwzględniający powyższą zmianę.

Pytanie 6:

Dot.: rozdział II SWZ- OPZ, Szczegółowe warunki świadczenia usług, pkt. 6 czas naprawy:

„6. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wsparcie techniczne gwarantujące obsługę Zgłoszeń zgodnie z poniższymi parametrami:
6.1. Czas Naprawy Awarii Krytycznej wynosi 4 godziny;
6.2. Czas Naprawy Awarii Standardowej wynosi 24 godzin."

Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie przez Wykonawcę świadczenia usługi rozszerzonego wsparcia technicznego na oprogramowania HCL wyszczególnione w Tabeli nr 1 „Szczegółowy wykaz oprogramowania HCL", która to, z uwagi na specyfikę przedmiotu zamówienia, jest świadczona przez producenta HCL. W ramach wsparcia oprogramowania oferowanego przez producenta - HCL, podobnie jak w przypadku innych wiodących producentów oprogramowania, dostarczane jest wsparcie zgodne ze standardami powszechnie obowiązującymi na rynku IT dla oprogramowania. Obowiązujące u producenta HCL standardy dostępne są na: https://support.hcltechsw.com/csm oraz w dokumencie Support Guide: https://support.hcltechsw.com/csm?id=kb_article&sysparm_article=KB0010420.

Zgodnie z powyższymi zasadami producent HCL gwarantuje określone Czasy Reakcji, a nie Czas Naprawy Awarii, tj.:

Czas Reakcji dla Awarii Krytycznej wynosi 2 godziny;

*Czas Reakcji dla Awarii innej niż krytyczna wynosi 2 godziny robocze**
** w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8.00- 17.00, z wyłączenie sobót, świąt i dniu ustawowo wolnych od pracy.*

W związku z powyższym wnosimy o zmianę OPZ tak, by warunki świadczenia usługi wsparcia były zgodne z oferowanymi przez producenta oprogramowania- firmę HCL standardami:

W zakresie pojęć wnosimy o zmianę Czasu Naprawy na:

Czas Reakcji- *czas, jaki może upłynąć od momentu zgłoszenia do momentu podjęcia działań diagnostycznych.*

oraz
„6. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wsparcie techniczne gwarantujące obsługę Zgłoszeń zgodnie z poniższymi parametrami:
6.1. Czas Reakcji Awarii Krytycznej wynosi 2 godziny;
*6.2. Czas Reakcji Awarii Standardowej wynosi 2 godziny robocze**
** w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8.00- 17.00, z wyłączenie sobót, świąt i dniu ustawowo wolnych od pracy.*
ODPOWIEDŹ:
Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie nr 1.

Pytanie nr 7:
Dot.: rozdział II SWZ- OPZ, Tabela nr 1. Szczegółowy wykaz oprogramowania HCL posiadanego przez Zamawiającego, dla którego Zamawiający wymaga wsparcia rozszerzonego.

Pragniemy zwrócić uwagę, że obecnie nie ma możliwości wykupienia wsparcia na wyspecyfikowane przez Zamawiającego licencje, z uwagi na poczynioną przez producenta aktualizację oprogramowania. W chwili obecnej posiadane przez Zamawiającego licencje HCL Portal Server 8.0 oraz HCL Web Content Manager 8.0 zostały zaktualizowane do modelu licencjonowania HCL Digital Experience Manager, dla którego możliwe jest wykupienie dalszego wsparcia technicznego.

W związku z powyższym prosimy o umożliwienie zaoferowania przedmiotu zamówienia zgodnie z nowym modelem licencjonowania, tj.:

Tabela cenowa – Wycena wsparcia technicznego dla Oprogramowania HCL

Lp.	Metryka	Nazwa produktu	Liczba licencji	Termin wygaśnięcia dotychczasowego wsparcia	Termin do którego Wykonawca musi zapewnić nowe wsparcie techniczne	Cena jednostkowa netto w zł (za 1 szt. licencji)	Łączna wartość netto w zł (Kol.4 x Kol.7)	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł (Kol.8 x Kol.9)	Łączna wartość brutto w zł (Kol. 8+Kol.10)
Kol. 1	Kol.2	Kol.3	Kol.4	Kol.5	Kol.6	Kol.7	Kol.8	Kol.9	Kol.10	Kol.11
1	PVU	HCL WS Portal Server to HCL Digital Experience Manager, License & 12 Months S&S, Processor Value Unit (TRADE UP) D1JUELL	5 040	31.12.2021	31.12.2023					
2	PVU	HCL Digital Experience Manager, 12 Month S&S Renewal, Processor Value Unit E0M3WLL	5 040							
3	AU	HCL Digital Experience Manager E0M3YLL	2	31.12.2021	31.12.2023					
łączna wartość wynagrodzenia:										

ODPOWIEDŹ:
Zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie nr 5

Pytanie nr 8:

Zwracamy się z prośbą o zmianę definicji Awarii na zgodną z warunkami świadczenia usługi wsparcia przez producenta, tj.:

Awaria – nieprawidłowe działanie Oprogramowania, czyli powtarzalny stan, w którym nie jest możliwe korzystanie z Oprogramowania w sposób zgodny z jego dokumentacją. Awaria dzieli się na Awarię Krytyczną lub Awarię Standardową,

ODPOWIEDŹ:
Zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie nr 1.

Pytanie 9:

Dot.: rozdział I SWZ, pkt. 7, ppkt. 7.1.1- zdolność zawodowa

Zamawiający wymaga wykazania się dwoma zamówieniami w zakresie dostaw oprogramowania HCL i/lub wsparcia technicznego oprogramowania HCL dopuszczając przy tym realizacje z okresu **ostatnich 5 lat,** tj. nawet z 2017r. Zauważamy, że oprogramowanie takie jak AppScan, BigFix, Commerce, Connections**, Digital Experience (Portal and Content Manager)**, Notes Domino do połowy 2019 roku należało do producenta IBM. Czy w związku z powyższym Zamawiający dopuści, aby Wykonawca mógł wykazać się zamówieniami, których przedmiotem było świadczenie usług wsparcia technicznego oprogramowania IBM, które weszło do portfolio produktów HCL Technologies?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający, koryguje omyłkę pisarską i w związku z tym zmienia zapisy Rozdziału I SWZ, w zakresie pkt. 7, ppkt. 7.1.1, które otrzymuje brzmienia:

*7.1.1 Wykonawca w okresie ostatnich **trzech lat** przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie należycie wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych należycie wykonuje:*

1) co najmniej 2 zamówienia, których przedmiotem było/jest świadczenie usługi wsparcia technicznego oprogramowania HCL, realizowane przez okres co najmniej 12 miesięcy, każde o wartości co najmniej 1 000 000,00 zł brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100);
lub

2) co najmniej 2 zamówienia, których przedmiotem była dostawa oprogramowania HCL wraz z zapewnieniem przez okres co najmniej 12 miesięcy wsparcia technicznego, przy czym wartość każdej usługi świadczenia wsparcia technicznego musi wynosić co najmniej 1 000 000,00 zł brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100);
lub

3) co najmniej 1 zamówienie, którego przedmiotem było/jest świadczenie usługi wsparcia technicznego oprogramowania HCL, realizowane przez okres co najmniej 12 miesięcy, o wartości co najmniej 1 000 000,00 zł brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100) oraz co najmniej 1 zamówienie, którego przedmiotem była dostawa oprogramowania HCL wraz z zapewnieniem przez okres co najmniej 12 miesięcy wsparcia technicznego, przy czym wartość usługi świadczenia wparcia technicznego musi wynosić co najmniej 1 000 000,00 zł brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100).

Jeżeli Wykonawca w dacie składania oferty wykonuje zamówienie, o którym mowa w warunku powyżej, wskazany tam warunek uznaje się za spełniony jeżeli do upływu terminu składania ofert okres realizacji usługi wsparcia technicznego był nie krótszy niż 12 miesięcy a wartość zrealizowanej części zamówienia w zakresie wsparcia technicznego wynosiła nie mniej niż 1 000 000,00 zł brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100).
Dla wartości wskazanych przez Wykonawcę w walucie innej niż złoty polski (PLN), Zamawiający przyjmie przelicznik według średniego kursu NBP z dnia publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, a jeżeli średni kurs nie będzie w tym dniu publikowany, to Zamawiający przyjmie kurs średni z ostatniej tabeli przed publikacją ogłoszenia o zamówieniu.

W związku z powyższą zmianą zmianie ulegają również zapisy Rozdziału I SWZ, w zakresie pkt. 10 ppkt. 10.1.1, które otrzymuje brzmienia:

*10.1.1. w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu określonych w pkt 7.1.1.- wykazu usług/dostaw (sporządzonego wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Formularza Oferty) wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych**, w okresie ostatnich trzech lat**, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest*

krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi/dostawy zostały są wykonywane/ wykonane oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi/dostawy są wykonywane/ wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi/dostawy zostały wykonane/są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal 8 wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy. Jeżeli Wykonawca powołuje się na doświadczenie w realizacji usług/dostaw wykonywanych wspólnie z innymi Wykonawcami, wykaz, o którym mowa powyżej, dotyczy usług/dostaw, w których wykonaniu Wykonawca ten bezpośrednio uczestniczył, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych, w których wykonaniu bezpośrednio uczestniczył lub uczestniczy.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że zmianie ulegają zapisy w Rozdziale I SWZ, tj.

1. w pkt. 15.1., który otrzymuje brzmienie:
   15.1. Ofertę należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie:

do dnia	***05.08.2022 r.***	*do godz.*	***11:00***

2. w pkt. 15.2., który otrzymuje brzmienie:
   15.2. Otwarcie ofert nastąpi:

W dniu	***05.08.2022 r.***	*o godz.*	***13:00***

3. w pkt. 17.1., który otrzymuje brzmienie:
   17.1. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą do dnia 02.11.2022 r.

Załącznik:

Rozdział IV SWZ - Formularz oferty uwzględniający zmiany wprowadzone niniejszym pismem.

Norbert Karmowski

Dyrektor Departamentu Prawnego

/-/