

Warszawa dnia 12.07.2019 r.

**Wykonawcy ubiegający
się o udzielenie zamówienia**

WYJAŚNIENIA I ZMIANY SIWZ NR 2

dot. COI-ZAK.262.13.2019

Centralny Ośrodek Informatyki, działając jako Zamawiający, w postępowaniu na świadczenie usług serwisu i wsparcia technicznego infrastruktury węzłów telekomunikacyjnych WAN wraz z oprogramowaniem oraz przełącznika Metro Ethernet wraz z oprogramowaniem w okresie 12 miesięcy, na podstawie art. 38 ust. 2 i 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.), przedstawia poniżej treść pytań Wykonawców wraz z udzielonymi odpowiedziami:

Pytanie nr 1:

Pytanie dot. OPZ pkt 5

Zamawiający wymaga:

„Czas naprawy lub wymiany Urządzenia na nowe nie może być dłuższy niż następny Dzień Roboczy od dnia przesłania Zgłoszenia (tj. następny Dzień Roboczy następujący po dniu zgłoszenia przez Zamawiającego Awarii), z zastrzeżeniem, że dostarczone części zamienne/urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji. W ramach świadczenia usług Wykonawca zobowiązany jest do:

a) usunięcia Awarii i naprawy Oprogramowania, jego wymiany na nowe, wolne od wad i uszkodzeń w terminie wymienionym wyżej”

Wykonawca pragnie zauważyć, że nie jest Producentem oprogramowania i nie ma dostępu do kodu źródłowego w związku z czym dotrzymanie wymaganego reżimu jest niemożliwe.

Zwracamy się z prośbą o zmianę zapisu na:

„Czas naprawy lub wymiany Urządzenia na nowe nie może być dłuższy niż następny Dzień Roboczy od dnia przesłania Zgłoszenia (tj. następny Dzień Roboczy następujący po dniu zgłoszenia przez Zamawiającego Awarii), z zastrzeżeniem, że dostarczone części zamienne/Urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji. W ramach świadczenia Usług Wykonawca zobowiązany jest do:

a) usunięcia Awarii i naprawy Oprogramowania, jego wymiany na nowe, wolne od wad i uszkodzeń w terminie wymienionym wyżej, o ile Producent udostępni nową wersję oprogramowania”

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść OPZ pkt. 5 Rozdziału II SIWZ (OPZ) nadając mu brzmienie:

„5. Czas naprawy lub wymiany Urządzenia na nowe nie może być dłuższy niż następny Dzień Roboczy od dnia przesłania Zgłoszenia (tj. następny Dzień Roboczy następujący po dniu zgłoszenia przez Zamawiającego Awarii), z zastrzeżeniem, że dostarczone części zamienne/Urządzenia muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji. W ramach świadczenia Usług Wykonawca zobowiązany jest do:

a) usunięcia Awarii i naprawy Oprogramowania, jego wymiany na nowe, wolne od wad i uszkodzeń w terminie wymienionym wyżej, o ile Producent udostępni nową wersję oprogramowania;

b) dostarczania aktualizacji Oprogramowania oraz patchy, jeżeli wynika to z rekomendacji producenta lub błędów w oprogramowaniu Urządzenia.”

Pytanie nr 2:

Pytanie dot. OPZ pkt 10, Projekt Umowy § 5 ust. 7 ppkt 2

Zamawiający wymaga dostępu do ekspertów technicznych producenta, Wykonawca zwraca się z prośbą o dopuszczenie możliwości zaoferowania dostępu do ekspertów technicznych Wykonawcy. Biorąc pod uwagę, że to Wykonawca będzie pierwszą linią wsparcia dla Zamawiającego uzasadnione jest dopuszczenie korzystania z wiedzy Wykonawcy co przyczyni się do szybszego rozwiązania problemu Zamawiającego. W przypadku korzystania z wiedzy Wykonawcy, Zamawiający będzie mógł na bieżącym przykładzie poznać propozycje rozwiązania problemu. Dodatkowo obsługa prowadzona jest w języku polskim co ułatwi przekazanie informacji.

W przypadku zgody na dostęp do wiedzy ekspertów Wykonawcy prosimy o zgodę na dopuszczenie świadczenia serwisu w ramach posiadanego stocku serwisowego. Pozwoli to znacząco obniżyć cenę i zaoferować atrakcyjną cenowo ofertę. Biorąc pod uwagę, że to Wykonawca odpowiada za świadczenie serwisu to chciałby użyć swojego stocku tak aby dotrzymać wymaganego przez Zamawiającego reżimu. Np. zamiast RMA-2 – stock Wykonawcy.

Odpowiedź:

Dostęp do ekspertów producenta będzie realizowany zgodnie z Definicją Witryny wsparcia technicznego/Witryna zawartą w § 1 „Definicje Rozdziału III SIWZ (wzór umowy). Zamawiający dopuszcza świadczenie serwisu w ramach posiadanego stocku serwisowego przez Wykonawcę.

W związku z powyższym Zamawiający zmienia treść § 5 ust. 7 ppkt 2 Rozdziału III SIWZ (Wzór umowy) nadając mu brzmienie:

„dostęp do ekspertów technicznych producenta Urządzeń lub Wykonawcy (pod warunkiem posiadania certyfikatów wymaganych przez producenta), poprzez Witrynę, obejmujący pomoc ekspertów technicznych przy diagnostyce Awarii i problemów związanych z funkcjonowaniem Urządzeń producenta użytkowanych w infrastrukturze Zamawiającego”.

Pytanie nr 3:

Pytanie dot. Projektu Umowy § 1 Definicje

Wykonawca prosi o doprecyzowanie pojęcia dni roboczych poprzez dodanie :

„dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w godzinach pracy Zamawiającego”.

Odpowiedź:

Zamawiający dodaje do § 1 pkt 21 do Rozdziału III SIWZ (wzór umowy) nadając mu następujące brzmienie:

„**Godziny Robocze** - godziny pracy Zamawiającego tj. od godz. 9:00 do 17:00 w Dni Robocze.”

Pytanie nr 4:

Pytanie dot. Projektu Umowy § 5 ust 11

Wykonawca zwraca się z prośbą o dodanie zapisu:

W przypadku opóźnienia w realizacji Usługi w terminie, o którym mowa w ust. 5 powyżej Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia awarii wyznaczając dodatkowy czas na naprawę, w przypadku niewywiązania się z tego terminu, Zamawiający może zlecić osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy wykonanie Usługi. Zamawiający zachowuje przy tym roszczenie o naprawienie szkody. W takim przypadku, Zamawiający powiadomi Wykonawcę o zleceniu wykonania Usługi wraz z przedstawieniem kosztów poniesionych na usunięcie Awarii. Wykonawca zobowiązuje się w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od dnia powiadomienia go o zleceniu wykonania Usługi do zwrotu kosztów jej

realizacji, z zastrzeżeniem, że Zamawiający jest uprawniony do potrącenia kosztu zlecenia wykonania Usługi, z wynagrodzeniem Wykonawcy, o którym mowa w § 10 ust. 1 Umowy, na co Wykonawca niniejszym wyraża zgodę.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść § 5 ust. 11 Rozdziału III SIWZ (Wzór umowy) nadając mu brzmienie:

„11. W przypadku opóźnienia w realizacji Usługi w terminie, o którym mowa w ust. 5 powyżej Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia Awarii wyznaczając dodatkowy czas na naprawę, nie dłuższy niż 24 godziny, natomiast w przypadku niewywiązania się z tego terminu, Zamawiający może zlecić osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy wykonanie Usługi. Zamawiający zachowuje przy tym roszczenie o naprawienie szkody. W takim przypadku, Zamawiający powiadomi Wykonawcę o zleceniu wykonania Usługi wraz z przedstawieniem kosztów poniesionych na usunięcie Awarii. Wykonawca zobowiązuje się w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od dnia powiadomienia go o zleceniu wykonania Usługi do zwrotu kosztów jej realizacji, z zastrzeżeniem, że Zamawiający jest uprawniony do potrącenia kosztu zlecenia wykonania Usługi, z wynagrodzeniem Wykonawcy, o którym mowa w § 10 ust. 1 Umowy, na co Wykonawca niniejszym wyraża zgodę.”

Pytanie nr 5:

Pytanie dot. Projektu Umowy § 6 ust 2

Zwracamy się z prośbą o zmianę zapisu paragrafu na „Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o najnowszych dostępnych Aktualizacjach Oprogramowania, po uzyskaniu wiedzy na temat udostępnionych nowych wersji przez producenta Oprogramowania”.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść § 6 ust. 2 Rozdziału III SIWZ (Wzór umowy) nadając mu brzmienie:

„Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o najnowszych dostępnych Aktualizacjach Oprogramowania, po uzyskaniu wiedzy na temat udostępnionych nowych wersji przez producenta Oprogramowania”.

Pytanie nr 6:

Pytanie dot. SIWZ

Czy kompetencje w zakresie partnera Silver dla rozwiązań F5 oraz Gold dla rozwiązań Cisco spełniają Państwa wymagania?

Odpowiedź:

Zamawiający zmienia treść OPZ pkt. 12 Rozdziału II SIWZ (OPZ) nadając mu brzmienie:

„12. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał co najmniej statusy partnerstwa na poziomie „Gold Partner” przyznawane przez producentów w zakresie świadczenia usług serwisu i wsparcia technicznego dla Urzędzeń, potwierdzone poświadczeniem producentów.”

Zamawiający zmienia treść § 2 ust. 6 zdanie drugie Rozdziału III SIWZ (wzór umowy) nadając mu brzmienie:

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał co najmniej statusy partnerstwa na poziomie „Gold Partner” przyznawane przez producentów oprogramowania i sprzętu, potwierdzone poświadczeniem producentów. Zamawiający wyklucza, aby wyłącznie podwykonawca posiadał statusy, o których mowa w zdaniu poprzednim.”

Pytanie nr 7:

We wzorze umowy w § 2 pkt 6. Zamawiający pisze: „Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał najwyższy status partnerstwa przyznawany przez producentów oprogramowania i sprzętu potwierdzony poświadczeniem producentów.” Czy Zamawiający uzna za spełnienie tego wymogu jeżeli Wykonawca posiada status Gold Partnera producenta oprogramowania i sprzętu?

Odpowiedź:

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 6.

Niniejsze wyjaśnienia i zmiany stanowią integralną część SIWZ.

Dyrektor
Departamentu Finansów i Organizacji

Katarzyna Wasilewska

Zastępca Kierownika
Zespołu Zakupów

Magdalena Jagielska