centralny ośrodek informatyki

Warszawa dnia 2.08.2019 r.

Strona WWW

WYJAŚNIENIA I ZMIANY SIWZ NR 2

dot. postępowania na świadczenie usług wsparcia technicznego i serwisu urządzeń oraz oprogramowania platformy wirtualizacyjnej Simplivity – COI-ZAK.262.15.2019

Centralny Ośrodek Informatyki, działając jako Zamawiający, w postępowaniu na **świadczenie usług wsparcia technicznego i serwisu urządzeń oraz oprogramowania platformy wirtualizacyjnej Simplivity – COI-ZAK.262.15.2019,** 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.), zwanej dalej ustawą Pzp, przedstawia poniżej treść pytań Wykonawcy wraz z udzielonymi odpowiedziami:

Pytanie nr 1:
Powołując się na § 9 ust. 1 Wzoru Umowy, dotyczący SLA i konieczność dotrzymania krótkiego czasu usuwania awarii krytycznych (maksymalnie 8 godzin), wnioskujemy o dostęp do systemu monitoringu Zamawiającego. Wykonawca musi posiadać narzędzie informujące o awariach platformy. Czy wykonawca otrzyma od zamawiającego dostęp do systemu monitoringu informatycznego obejmującego warstwę sprzętową i oprogramowanie platformy, lub w przypadku nieposiadania takiego systemu, czy zamawiający dopuszcza przygotowanie przez wykonawcę takiego systemu?
Odpowiedź:
Wykonawca nie otrzyma od Zamawiającego dostępu do systemu monitoringu informatycznego obejmującego warstwę sprzętową i oprogramowanie platformy. Zamawiający nie dopuszcza przygotowania przez Wykonawcę takiego systemu.

Pytanie nr 2:
Powołując się na § 9 ust. 1 Wzoru Umowy, dotyczący SLA i konieczność dotrzymania krótkiego czasu usuwania awarii krytycznych (maksymalnie 8 godzin), wnioskujemy o dostęp do systemu logowania zdarzeń Zamawiającego. Wykonawca musi posiadać narzędzie informujące o awariach platformy.
Czy wykonawca otrzyma od Zmawiającego dostęp do centralnego systemu logowania zdarzeń obejmującego warstwę sprzętową i oprogramowanie platformy, lub w przypadku nieposiadania takiego systemu czy Zamawiający dopuszcza przygotowanie przez wykonawcę takiego systemu?
Odpowiedź:
Wykonawca nie otrzyma od Zamawiającego dostępu do centralnego systemu logowania zdarzeń obejmującego warstwę sprzętową i oprogramowanie platformy. Zamawiający nie dopuszcza przygotowania przez Wykonawcę takiego systemu.

Pytanie nr 3:
Prosimy o informację czy poniższe komponenty posiadają zainstalowane najnowsze wersje oprogramowania firmware, prosimy o podanie ich wersji.
- Serwery
- Kontrolery RAID serwerów

Aleje Jerozolimskie 132 - 136, 02- 305 Warszawa Tel.: 22 250 28 83 I Fax: 22 250 29 87 I coi@coi.gov.pl I www.coi.gov.pl

- DSA
- IMM2
- UEFI

Odpowiedź:

Wnioskowane przez Wykonawcę informacje nie są niezbędne do przygotowania oferty. Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia określił precyzyjnie, jakie urządzenia posiada, wskazując ich model oraz numery seryjne. Informacje w zakresie podanym w pytaniu zostaną przekazane, o ile będzie to niezbędne do realizacji umowy, po podpisaniu umowy z Wykonawcą, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza.

Pytanie nr 4:

Prosimy o informację jakie są zainstalowane wersje poniższego oprogramowania.

- Vmware vCenter,
- Vmware ESX,
- Simplivity Omnicube
- Arbiter
- VSphere Web Client plugin

Odpowiedź:

Wnioskowane przez Wykonawcę informacje nie są niezbędne do przygotowania oferty. Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia określił precyzyjnie, jakie urządzenia posiada, wskazując ich model oraz numery seryjne. Informacje w zakresie podanym w pytaniu zostaną przekazane, o ile będzie to niezbędne do realizacji umowy, po podpisaniu umowy z Wykonawcą, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza.

Pytanie nr 5:

Czy obecna architektura Platformy posiada zabezpieczenia zapewniające wysoką dostępność Platformy na poziomie obu Ośrodków Data Center?

Odpowiedź:

Platforma nie posiada zabezpieczenia w powyższym zakresie.

Pytanie nr 6:

Prosimy o informację czy zapewniony jest dostęp do backupu wszystkich danych przechowywanych na Platformie potrzebnych do otworzenia Platformy wymaganej warunkami niniejszego postępowania oraz jaki jest średni czas odtworzenia pojedynczego serwera Platformy?

Odpowiedź:

Backup wszystkich danych jest zapewniony w obrębie Platformy.

Pytanie nr 7:

Wskazane w OPZ urządzenia nie są obecnie objęte wsparciem technicznym producenta. Ponowne objecie urządzeń wsparciem oraz zapewnienie bezprzerwowej pracy Platformy wymaga przeprowadzenia przeglądu zerowego. Proponujemy rozszerzenie przedmiotu umowy o dodatkowe zadanie: „W terminie 7 dni roboczych od podpisania umowy Wykonawca wykona przegląd zerowy. W ramach przeglądu zerowego Wykonawca dokona naprawy elementów, które zidentyfikowano jako niesprawne.

Realizacja przeglądu zerowego zakończy się przekazaniem raportu. Raport powinien zawierać zalecenia dotyczące konfiguracji platformy, realizacji zadań administracyjnych oraz wymaganych aktualizacji oprogramowania.

Aleje Jerozolimskie 132 - 136, 02- 305 Warszawa Tel.: 22 250 28 83 | Fax: 22 250 29 87 | coi@coi.gov.pl | www.coi.gov.pl

W terminie 15 dni roboczych od zakończenia przeglądu zerowego Wykonawca wykona aktualizacje oprogramowania zgodnie z zaleceniami zawartymi w raporcie z przeglądu zerowego. Zamawiający wskaże okna serwisowe umożliwiające wykonanie aktualizacji w wyznaczonym terminie."

Odpowiedź:

Zamawiający modyfikuje Wzór Umowy w ten sposób, że w §2 dodaje ust. 12 i 13 w brzmieniu:

„**[Przegląd zerowy]**

12. W terminie 7 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy Wykonawca wykona przegląd zerowy Platformy. Realizacja przeglądu zerowego zakończy się przekazaniem Zamawiającemu do weryfikacji raportu z wykonanego przeglądu.
13. Raport zawierać będzie, m.in. zalecenia dotyczące konfiguracji Platformy, realizacji zadań administracyjnych, napraw elementów niesprawnych oraz wymaganych aktualizacji Oprogramowania. W terminie 30 Dni Roboczych od dnia zakończenia przeglądu zerowego Wykonawca w uzgodnieniu (w tym w uzgodnionych terminach) z Zamawiającym wykona aktualizacje Oprogramowania, zgodnie z zaleceniami zawartymi w raporcie z przeglądu zerowego, oraz dokona naprawy (w tym usunie Awarie) elementów, które zidentyfikowano i ujęto w raporcie jako niesprawne. Zamawiający wskaże okna serwisowe umożliwiające wykonanie aktualizacji i napraw w wyznaczonym terminie.
14. Postanowienia Umowy dotyczące świadczenia Usług stosuje się odpowiednio do realizacji Umowy w zakresie, o którym mowa w ust. 12 i 13 powyżej, z wyłączeniem postanowień dotyczących terminów usuwania Awarii, o których mowa w § 9 Umowy.".

Pytanie nr 8:

Dotyczy rozdziału II OPZ, pkt 9 i 10

Czy Zamawiający wymaga kont imiennych do systemu rejestracji zgłoszeń, czy jest dopuszczalne przygotowanie wyłącznie jednego ogólnego konta dla Zamawiającego posiadającego dostęp do wszystkich zgłoszeń rejestrowanych przez Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza przygotowanie wyłącznie jednego ogólnego konta.

W związku z powyższym Zamawiający zmienia treść pkt 10 Opisu przedmiotu zamówienia w ten sposób, że otrzymuje on następujące brzmienie:

„W ramach internetowego systemu informatycznego zostanie zapewniona możliwość założenia konta dla Zamawiającego oraz podgląd wszystkich zgłoszeń Zamawiającego wraz z możliwością sporządzania raportów ze zgłoszeń".

Pytanie nr 9:

W związku z § 9 ust. 1 Wzoru Umowy, dotyczącym SLA i koniecznością dotrzymania krótkiego czasu usuwania awarii krytycznych (maksymalnie 8 godzin), wnosimy o dodanie do treści umowy następującego zapisu:

Zamawiający ma obowiązek implementacji w ramach platformy zaleceń oraz rekomendacji Wykonawcy, wynikających z dobrych praktyk oraz aktualizacji i poprawek, gwarantujących stabilność i bezawaryjną pracę platformy. Nie zastosowanie przez Zamawiającego zalecanych przez Wykonawcę rekomendacji i zmian jest podstawą do zwolnienia Wykonawcy z dotrzymania parametrów SLA i Wykonawca nie może być obciążony karami umownymi z tego tytułu.

Odpowiedź:

Aleje Jerozolimskie 132 - 136, 02- 305 Warszawa Tel.: 22 250 28 83 I Fax: 22 250 29 87 I coi@coi.gov.pl I www.coi.gov.pl

Z uwagi na dopuszczenie przez Zamawiającego rozwiązania opisanego w Odpowiedzi na Pytanie nr 7, Zamawiający uznaje proponowany zapis za zbędny i nie wyraża zgody na przedmiotową zmianę Wzoru Umowy.

Pytanie nr 10:

Dotyczy definicji awarii krytycznej

Definicja Awarii Krytycznej jest niejasna i sprawia wrażenie obejmującej większość, jeśli nie wszystkie funkcje Platformy (zarządzanie i udostępnianie usług). Awaria Krytyczna, jako najpoważniejsza postać incydentu, powinna dotyczyć wyłącznie sytuacji całkowitego braku możliwości korzystania z udostępnianych z wykorzystaniem Platformy usług - a więc podejścia od strony użytkownika usług. Ponadto należy przewidzieć możliwości zastosowania obejścia, z użyciem którego korzystanie z udostępnianych usług staje się możliwe. W sytuacji zastosowania obejścia priorytet awarii powinien zostać obniżony.

W związku z powyższym, czy Zamawiający wykreśli z definicji Awarii Krytycznej treść od słowa „albo"? Czy zamawiający wskaże w umowie na możliwość zastosowania obejścia, z użyciem którego korzystanie z udostępnianych usług staje się możliwe oraz, że w sytuacji zastosowania obejścia priorytet awarii zostanie obniżony?

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia definicji Awarii Krytycznej.

Zamawiający modyfikuje Wzór Umowy w ten sposób, że w §1 dodaje się definicję „Obejścia" w brzmieniu:

„Obejście - Tymczasowe rozwiązanie mające na celu usunięcie uciążliwości wynikających z Awarii, przywracające funkcjonalność Platformy bez usunięcia Awarii"

Zamawiający modyfikuje Wzór Umowy w ten sposób, że w § 9 po ust. 1 dodaje się ust. 1^1 w brzmieniu: „1^1. W przypadku Awarii Krytycznej Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę Obejścia z jednoczesną zmianą priorytetu – z Awarii Krytycznej na Awarię Zwykłą - od chwili zastosowania Obejścia.".

Pytanie nr 11:

Prosimy o wyjaśnienie, w jakim terminie mają zostać usunięte awarie zaistniałe w okresie przed rozpoczęciem świadczenia usług?

Odpowiedź:

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie 7, w terminie 30 dni roboczych od dnia zakończenia przeglądu zerowego.

Pytanie nr 12:

Dotyczy § 3 pkt. 11 "Wykonawca jest w szczególności odpowiedzialny za wszelkie działania lub zaniechania producenta Oprogramowania oraz Urządzeń mające wpływ na realizację Umowy."

W postanowieniu tym Zamawiający nakłada na Wykonawcę odpowiedzialność za producenta i to w sytuacji, gdy to nie Wykonawca dokonał jego wyboru. W ocenie Wykonawcy zobowiązanie do przyjęcia odpowiedzialności za producenta jest zobowiązaniem do świadczenia niemożliwego a więc bezskuteczne. Wykonawca nie ma najmniejszej możliwości aby zapobiec zaprzestaniu świadczenia usług przez producenta albo ich nienależytemu wykonywaniu a przewidziane wynagrodzenie w najmniejszym stopniu nie nawiązuje do realnych kosztów zapewnienia tychże usług w miejsce producenta (np. wytwarzania aktualizacji oprogramowania albo produkcji czy naprawy

Aleje Jerozolimskie 132 - 136, 02- 305 Warszawa Tel.: 22 250 28 83 | Fax: 22 250 29 87 | coi@coi.gov.pl | www.coi.gov.pl

komponentów). Szereg usług jest zresztą niemożliwych do wykonania z uwagi na ochronę praw wyłącznych producentów - np. modyfikacje ich oprogramowania w celu jego naprawy). W rezultacie więc Zamawiający pozostawać będzie w mylnym przekonaniu, że omawianą klauzulą rozwiązał problem przerzucając go na wykonawcę. W rzeczywistości problem pozostanie nierozwiązany, a jedynie wykonawca zostanie obciążony ryzykiem i konsekwencjami zdarzenia, na które nie miał wpływu ani nie mógł mu zapobiec. *Czy zatem Zamawiający ograniczy omawiane postanowienie do odpowiedzialności Wykonawcy za zlecenie / zakupienie od producenta usług niezbędnych do należytego wykonania Umowy?*

Odpowiedź:

Zamawiający nie zmienia treści Wzoru Umowy w przedmiotowym zakresie.

Pytanie nr 13:

Dotyczy § 8 ust. 9

Zwrot części wynagrodzenia powinien uwzględnić fakt wykupienia usług wsparcia u producenta w imieniu / dla Zamawiającego. Usługi te pozostaną aktywne po rozwiązaniu Umowy i Zamawiający oraz ewentualny nowy wykonawca będzie mógł z nich korzystać w okresie na jaki zostały wykupione. Zwracana kwota powinna być pomniejszana o wartość takich usług.

Odpowiedź:

Zamawiający modyfikuje Wzór Umowy w ten sposób, że § 8 ust. 9 otrzymuje brzmienie:

„9. W przypadku zakończenia Umowy przed upływem terminu jej obowiązywania, o którym mowa w § 2 ust. 4 Umowy, niezależnie od przyczyny oraz sposobu jej rozwiązania (tj. niezależnie czy doszło do wypowiedzenia czy odstąpienia od Umowy), Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty Zamawiającemu części wynagrodzenia w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy kwotą wskazaną przez Wykonawcę, dotyczącą świadczonych przez niego usług (na potwierdzenie czego Wykonawca przedstawi fakturę VAT wystawioną przez producenta Oprogramowania oraz Urządzeń w zakresie wykupienia u niego usług wsparcia technicznego i serwisu Oprogramowania i Urządzeń), a kwotą odpowiadającą części tego wynagrodzenia za okres należytego świadczenia usług na gruncie Umowy. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od dnia zakończenia Umowy. Obowiązek ten jest niezależny od obowiązku zapłaty naliczonych Wykonawcy kar umownych.”.

Pytanie nr 14:

Dotyczy § 12 ust. 1

Wykonawca wnosi o wyjaśnienie, czy Zamawiający dostosuje treść SIWZ do postanowień powszechnie obowiązującego prawa, w tym treści art. 14 p.z.p. i art. 139 p.z.p. w zw. z art. 476 i 471 Kodeksu cywilnego – poprzez ustalenie możliwości naliczania kar umownych w przypadku zwłoki wykonawcy, nie zaś opóźnienia jak to jest obecnie.

Postanowienia przewidujące naliczenie kar umownych w przypadku opóźnienia pozostają w sprzeczności z zasadami odpowiedzialności kontraktowej przewidzianej w art. 471 k.c. Ponieważ opóźnienie jest następstwem okoliczności niezależnych od Wykonawcy, może nastąpić z przyczyny, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, co mogłoby doprowadzić do sytuacji, w której Wykonawca byłby obciążony karą za nieterminowe wykonanie zobowiązania z przyczyn od Wykonawcy niezależnych.

Wskazać w tym miejscu należy na stanowisko Krajowej Izby Odwoławczej, wyrażone w wyroku KIO z dnia 21 maja 2014 r., sygn. KIO 924/14, zgodnie z którym Izba wskazała, że instytucja kar umownych zgodnie ze stanowiskiem wyrażanym w bogatym orzecznictwie SN wiąże się z niewykonaniem lub

Aleje Jerozolimskie 132 - 136, 02- 305 Warszawa Tel.: 22 250 28 83 I Fax: 22 250 29 87 I coi@coi.gov.pl I www.coi.gov.pl

nienależytym wykonaniem zobowiązań w zwykłym wymiarze. Jak stwierdzono ponadto w wyroku Sądu Najwyższego z dnia z dnia 21 września 2007 r. (sygn. akt: V CSK 139/07): „Zgodnie z art. 383 § 1 i art. 384 § 1 k.c., zastrzeżona przez strony stosunku obligacyjnego kara umowna należy się wierzycielowi tylko wtedy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność (art. 471 k.c.)", co oznacza, że kara umowna zastrzeżona na wypadek nieterminowego spełnienia świadczenia należy się jedynie w razie zwłoki dłużnika (476 k.c.), nie przysługuje natomiast, jeżeli dłużnik obali wynikające z art. 471 in fine k.c. domniemanie, iż opóźnienie w spełnieniu świadczenia jest następstwem okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność. W przywoływanym wyroku KIO uznało, że zamawiający winien ustalić obowiązek zapłaty kar umownych w przypadku zwłoki wykonawcy.
Podobnie Krajowa Izba Odwoławcza w Wyroku z dnia 14 marca 2012 r., sygn. KIO 399/12.
Mając na uwadze powyższe Wykonawca wnosi o zastąpienie wszystkich kar umownych za opóźnienie karami umownymi za zwłokę.

Odpowiedź:
Zamawiający nie wyraża zgody na powyższą zmianę.

Pytanie nr 15:
Dotyczy § 12 ust. 2
Okolicznością wyłączającą powinny być też przyczyny leżące po stronie producenta, chyba, że Zamawiający wyrazi zgodę na potraktowanie ich jak zdarzenia siły wyższej. Należy podkreślić, że Wykonawca nie ma wpływu na sposób realizacji usług przez producenta, nie może przewidzieć nienależytego wykonywania przezeń usług ani temu zapobiec.

Odpowiedź:
Zamawiający nie wyraża zgody na powyższą zmianę.

Pytanie nr 16:
Dotyczy § 15 ust. 1
Czy przesłanka wypowiedzenia w rozumieniu Zamawiającego zachodzi, gdy do przekroczenia czasu usunięcia awarii doszło z przyczyn leżących po stronie producenta?

Odpowiedź:
Tak, powyższa przesłanka zachodzi, gdy do przekroczenia czasu usunięcia awarii doszło z przyczyn leżących po stronie producenta.

Dodatkowo Zamawiający zmienia treść § 12 ust. 5 Wzoru umowy w ten sposób, że otrzymuje on następujące brzmienie:
„Zamawiający odstąpi od naliczenia kary umownej, o której mowa § 12 ust. 1 pkt 1) lub 2) za niedochowanie czasu usunięcia Awarii, jeśli Wykonawca dostarczy, zamontuje oraz uruchomi Urządzenie zastępcze, w terminie oraz na warunkach określonych w § 9 ust. 9 lub 10 Umowy.".

Ponadto Zamawiający informuje, że na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Pzp przedłuża termin składania ofert do dnia 08/08/2019 r. do godz. 11:45.
Odpowiednio zmianie ulegają zapisy w rozdziale I SIWZ:

1) ust. 18.1. otrzymuje brzmienie:
   Ofertę należy złożyć w siedzibie Centralnego Ośrodka Informatyki, Aleje Jerozolimskie 132-136, 02-305 Warszawa (recepcja), w nieprzekraczalnym terminie:

Aleje Jerozolimskie 132 - 136, 02- 305 Warszawa Tel.: 22 250 28 83 I Fax: 22 250 29 87 I coi@coi.gov.pl I www.coi.gov.pl

AU

do dnia	**08/08/2019 r.**	do godz.	**11:45**

2) ust. 18.2 otrzymuje brzmienie:

Zaleca się złożenie oferty w dwóch nieprzezroczystych, zabezpieczonych przed otwarciem kopertach. Kopertę zewnętrzną należy opisać następująco:

Centralny Ośrodek Informatyki
Oferta w postępowaniu na świadczenie usług wsparcia technicznego i serwisu urządzeń oraz oprogramowania platformy wirtualizacyjnej Simplivity – COI-ZAK.262.15.2019
Nie otwierać przed dniem 08.08.2019 r. godz. 12:00

3) ust. 18.5. otrzymuje brzmienie:

Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie **Centralnego Ośrodka Informatyki, Aleje Jerozolimskie 132-136, 02-305 Warszawa, sala konferencyjna.**

W dniu	**08/08/2019 r.**	o godz.	**12:00**

Niniejsze wyjaśnienia i zmiany stanowią integralną część SIWZ.

Dyrektor
Departamentu Finansów i Organizacji
Katarzyna Wasilewska

Zastępca Kierownika
Zespołu Zakupów
Magdalena Jagielska

Aleje Jerozolimskie 132 - 136, 02- 305 Warszawa Tel.: 22 250 28 83 I Fax: 22 250 29 87 I coi@coi.gov.pl I www.coi.gov.pl