

Warszawa dnia 23.04.2019 r.

**Wykonawcy ubiegający
się o udzielenie zamówienia**

WYJAŚNIENIA I ZMIANY SIWZ NR 1

dot. postępowania na świadczenie usługi wsparcia technicznego oprogramowania DynaTrace Application Monitoring – COI-ZAK.262.7.2019

Centralny Ośrodek Informatyki, działając jako Zamawiający, w postępowaniu na świadczenie usługi wsparcia technicznego oprogramowania DynaTrace Application Monitoring – COI-ZAK.262.7.2019, 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 Wykonawców wraz z udzielonymi odpowiedziami:

Pytanie nr 1:

Zgodnie z art. 38 ustawy Pzp zwracamy się do Państwa z pytaniem odnośnie zapisów tego postępowania.

W punkcie 5.6 Rozdziału II SIWZ oraz punkcie 7 Rozdziału III SIWZ Zamawiający definiuje pojęcie „Czas usunięcia Błędu”.

Zważywszy na charakter oprogramowania, które ma być objęte wsparciem w ramach prowadzonego postępowania czyli gotowe oprogramowanie, producent rozwiązania, firma Dynatrace, jako jedyny podmiot upoważniony do modyfikacji swojego software’u nie oferuje naprawy zgłoszonych problemów w podanych reżimach czasowych.

W związku z tym wnosimy o wykreślenie z SIWZ punktu 5.6 Rozdział II SIWZ oraz punktów 7 i 9 Rozdział III SIWZ.

Odpowiedź:

Zamawiający, w odpowiedzi na powyższe pytanie, na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Pzp, zmienia treść ust. 5 pkt 5.6 opisu przedmiotu zamówienia, zawartego w rozdziale II SIWZ, który otrzymuje brzmienie:

5.6. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia czasu dostarczenia wstępnego rozwiązania (dalej: „Czas wstępnego rozwiązania”), tj.: udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie Zamawiającego, zawierającej w szczególności diagnozę zgłoszonego Błędu wraz z planem naprawczym, zastosowanie Obejścia, jeśli jest to możliwe, zgodnie z poniższymi wymaganiami, z zachowaniem następującej kategoryzacji zgłoszeń Błędów:

5.6.1. krytyczne – Oprogramowanie jest niedostępne oraz niemożliwe jest uruchomienie i zastosowanie Obejścia – w takim przypadku Wykonawca ma obowiązek w ciągu 8 godzin przygotować opis analizy problemu i zarejestrować na tej podstawie zgłoszenie u producenta Oprogramowania mające na celu opracowanie przez producenta poprawki do kodu źródłowego Oprogramowania przywracającej poprawne działanie Oprogramowania oraz przedstawić Zamawiającemu potwierdzenie tej rejestracji;

5.6.2. poważne – częściowa niedostępność Oprogramowania, niedostępność funkcji kodu źródłowego lub znacznie obniżona wydajność monitorowanej aplikacji – w takim

przypadku Wykonawca ma obowiązek zapewnić Obejście, jako tymczasowe rozwiązanie, w ciągu maksymalnie ---^1 godzin od chwili dokonania zgłoszenia Błędu;

5.6.3. **istotne** – utrata wpływu na Oprogramowanie lub monitorowaną aplikację niepowodująca zatrzymania ciągłości działania Oprogramowania - w takim przypadku Wykonawca ma obowiązek zapewnić Obejście, jako tymczasowe rozwiązanie, do końca pierwszego, następującego po dniu zgłoszenia Błędu, Dnia roboczego od chwili dokonania zgłoszenia Błędu;

5.6.4. **małoistotne** – inne, drobne wady Oprogramowania, błędy w dokumentacji lub inne problemy o niskim priorytecie, dla których Wykonawca ma obowiązek zapewnić Obejście, jako tymczasowe rozwiązanie do końca drugiego, następującego po dniu zgłoszenia Błędu, Dnia roboczego od chwili dokonania zgłoszenia Błędu,

przy czym Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia wstępnego rozwiązania również w zakresie Błędów, które wystąpiły w okresie od dnia 21 grudnia 2018 r. do czasu rozpoczęcia świadczenia Usług, o którym mowa w pkt 4.

Przez **Obejście**, o który mowa w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia, Zamawiający rozumie tymczasowe rozwiązanie mające na celu usunięcie uciążliwości Błędu, zapewniające poprawne działanie wszystkich funkcji Oprogramowania do czasu naprawy Błędu, przy czym zastosowanie Obejścia nie wiąże się ze zmianami w kodzie źródłowym Oprogramowania.

W związku ze zmianą, o której mowa powyżej, Zamawiający dokonuje zmiany w treści Wzoru umowy, w zakresie §1 ust. 7, który otrzymuje brzmienie:

7. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia czasu dostarczenia wstępnego rozwiązania (dalej: „**Czas wstępnego rozwiązania**”), tj.: udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie Zamawiającego, zawierającej w szczególności diagnozę zgłoszonego Błędu wraz z planem naprawczym, zastosowanie Obejścia, jeśli jest to możliwe, zgodnie z poniższymi wymaganiami, z zachowaniem następującej kategoryzacji zgłoszeń Błędów:

- 1) **krytyczne** – Oprogramowanie jest niedostępne oraz niemożliwe jest uruchomienie i zastosowanie Obejścia – w takim przypadku Wykonawca ma obowiązek w ciągu 8 godzin przygotować opis analizy problemu i zarejestrować na tej podstawie zgłoszenie u producenta Oprogramowania, mające na celu opracowanie przez producenta poprawki do kodu źródłowego Oprogramowania przywracającej poprawne działanie Oprogramowania oraz przedstawić Zamawiającemu potwierdzenie tej rejestracji;
- 2) **poważne** – częściowa niedostępność Oprogramowania, niedostępność funkcji kodu źródłowego lub znacznie obniżona wydajność monitorowanej aplikacji - w takim przypadku Wykonawca ma obowiązek zapewnić Obejście, jako tymczasowe rozwiązanie, w ciągu ^3 godzin od chwili dokonania zgłoszenia Błędu;
- 3) **istotne** – utrata wpływu na Oprogramowanie lub monitorowaną aplikację niepowodująca zatrzymania ciągłości działania Oprogramowania – w takim przypadku Wykonawca ma obowiązek zapewnić Obejście, jako tymczasowe rozwiązanie, do końca pierwszego, następującego po dniu zgłoszenia Błędu, Dnia roboczego od chwili dokonania zgłoszenia Błędu;
- 4) **małoistotne** – inne, drobne wady Oprogramowania, błędy w dokumentacji lub inne problemy o niskim priorytecie, dla których Wykonawca ma obowiązek zapewnić Obejście, jako

¹ Termin stanowi kryterium oceny ofert.

*tymczasowe rozwiązanie do końca drugiego, następującego po dniu zgłoszenia Błędu, Dnia roboczego od chwili dokonania zgłoszenia Błędu,
przy czym Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia wstępnego rozwiązania również w zakresie Błędów, które wystąpiły w okresie od dnia 21 grudnia 2018 r. do czasu rozpoczęcia świadczenia Usług, o którym mowa w § 1 ust. 1 Umowy.*

Obejście – tymczasowe rozwiązanie mające na celu usunięcie uciążliwości Błędu, zapewniające poprawne działanie wszystkich funkcji Oprogramowania do czasu naprawy Błędu, przy czym zastosowanie Obejścia nie wiąże się ze zmianami w kodzie źródłowym Oprogramowania.

Zamawiający wykreśla ust. 9 w §1 Wzoru umowy.

Dodatkowo Zamawiający dodaje we Wzorze umowy §6 ust. 7 o następującym brzmieniu:

„7. W zakresie kar umownych opisanych w ust. 2 powyżej, odpowiedzialność za opóźnienie oznacza odpowiedzialność Wykonawcy za przekroczenie terminu wskazanego w Umowie lub wyznaczonego zgodnie z postanowieniami Umowy, na zasadzie ryzyka, od której może się uwolnić wyłącznie wykazując, że opóźnienie nastąpiło z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający lub było spowodowane przyczynami o charakterze siły wyższej”.

W związku ze zmianami w zakresie definicji, Zamawiający dokonuje odpowiednio zmiany kryterium oceny ofert, zawartego w rozdziale I SIWZ:

- 1) ust. 23 pkt 23.3, który otrzymuje brzmienie:

W niniejszym postępowaniu Zamawiający oceniał będzie oferty na podstawie następujących kryteriów i przyznanej im wagi:

Nazwa kryterium	Waga
Cena	60%
Termin dostarczenia oświadczenia producenta oprogramowania oraz danych dostępowych do portalu klienckiego	20%
Czas zastosowania obejścia dla błędu poważnego	20%

- 2) ust. 23 pkt 23.7, który otrzymuje brzmienie:

Zasady oceny kryterium „Czas zastosowania obejścia dla błędu poważnego” (O).

23.7.1. W przypadku kryterium „Czas zastosowania obejścia dla błędu poważnego” (O)

Wykonawca otrzyma punkty wg poniższej tabeli:

Lp.	Możliwy do zaoferowania czas zastosowania obejścia dla błędu poważnego	Liczba punktów jaką Wykonawca może otrzymać w kryterium
1.	12 godzin	0 pkt.
2.	10 godzin	10 pkt.
3.	8 godzin	15 pkt.
4.	6 godzin	20 pkt.

23.7.2. W przypadku nie wskazania w ofercie oferowanego czasu zastosowania obejścia dla błędu poważnego Zamawiający przyjmuje, iż Wykonawca oferuje czas wynoszący 12

godzin.

23.7.3. Maksymalna liczba punktów jakie może uzyskać Wykonawca w tym kryterium to 20 pkt.

3) ust. 23 pkt 23.8, który otrzymuje brzmienie:

Obliczenie łącznej liczby punktów uzyskanych przez Wykonawcę (spośród ofert podlegających ocenie) zostanie dokonane na podstawie sumy uzyskanych punktów w kryterium „Cena”, „Termin dostarczenia oświadczenia producenta oprogramowania oraz danych dostępowych do portalu klienckiego” oraz „Czas zastosowania obejścia dla błędu poważnego”, zgodnie ze wzorem:

$$R = C + T + O$$

gdzie:

C – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w kryterium „Cena”,

T – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w kryterium „Termin dostarczenia oświadczenia producenta oprogramowania oraz danych dostępowych do portalu klienckiego”,

O – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w kryterium „Czas zastosowania obejścia dla błędu poważnego”,

R – łączna liczba punktów (suma) przyznanych Wykonawcy w ramach wszystkich kryteriów.

Odpowiednio zmianie ulega zapis zawarty w rozdziale IV SIWZ, Formularz Oferty, ust. 4.8, który otrzymuje brzmienie:

„4.8. oferujemy zastosowanie obejścia dla błędu poważnego w czasie³⁾:

- 12 godzin,**
 10 godzin,
 8 godzin,
 6 godzin,

³⁾ *zaznaczyć w sposób wyraźny oświadczenie Wykonawcy; w przypadku nie wskazania w ofercie oferowanego czasu zastosowania obejścia dla błędu poważnego, Zamawiający przyjmuje, iż Wykonawca oferuje maksymalny czas wynoszący 12 godzin;”*

W załączeniu skorygowany Formularz Oferty, uwzględniający powyższą zmianę.

Zamawiający informuje, że przedłuża termin składania ofert do dnia 09 maja 2019 do godz. 11:00

Otwarcie ofert nastąpi w dniu 09 maja 2019 o godz. 13:00

Odpowiednio zmianie ulegają zapisy w rozdziale I SIWZ:

1) ust. 18.1. otrzymuje brzmienie:

Ofertę należy złożyć za pośrednictwem formularza do złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku dostępnego na ePUAP i udostępnionego również na miniPortalu w nieprzekraczalnym terminie:

do dnia	09.05.2019 r.	do godz.	11:00
---------	----------------------	----------	--------------

2) ust. 18.3. otrzymuje brzmienie:

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

W dniu	09.05.2019 r.	o godz.	13:00
--------	----------------------	---------	--------------

Pytanie nr 2:

Na podstawie z art. 38 ustawy PZP zwracam się z poniższą prośbą o modyfikację zapisów SIWZ. Oprogramowanie Dynatrace Application Monitoring, które ma być objęte wsparciem w powyższym postępowaniu jest gotowym do instalacji oprogramowaniem „z pudełka”. Firma Dynatrace jako producent i jedyny podmiot uprawniony do modyfikacji swojego produktu nie oferuje możliwości naprawiania zgłaszanych problemów w określonych reżimach czasowych a żaden partner nie ma możliwości ingerencji w kod oprogramowania. W związku z tym wnoszę o usunięcie punktu 5.6 Rozdziału II SIWZ oraz punktu 7 Rozdziału III SIWZ, gdzie Zamawiający definiuje pojęcie „Czas usunięcia Błędu”. Dodatkowo wnoszę także o usunięcie punktu 9 Rozdział III SIWZ definiującego czas przywrócenie pełnego działania Oprogramowania po zastosowaniu obejścia.

Odpowiedź:

Odpowiedź udzielona w odpowiedzi na pytanie nr 1.

Niniejsze wyjaśnienia i zmiany stanowią integralną część SIWZ.

Dyrektor
Departamentu Finansów
i Administracji

Katarzyna Wasilewska

p.o. Kierownika
Zespołu Zakupów

Michał Hejduk