

Pytania i odpowiedzi - część 1

1) Pytanie nr 1. Pkt 12.2. Doświadczenie

Zamawiający wymaga aby oferent wykazał się następującym doświadczeniem, które stanowi poza cenowe kryterium oceny ofert:

Za każdą zrealizowaną usługę informatyczną (w latach 2013-2018) porównywalną co do rodzaju z Zamówieniem o wartości min. 60.000,00 PLN oferent otrzyma 1 pkt.

Tak sformułowany zapis umożliwia przedstawienie jako doświadczenia usług, których miesięczna wartość mogła wynosić tylko 1.000,00 PLN (60.000,00 rozłożone na 5 lat wsparcia), mimo, że zakresem i rodzajem będzie porównywalna (wsparcie sprzętu i oprogramowania). W związku z powyższym prosimy o określenie minimalnej kwoty miesięcznego wsparcia dla którego Zamawiający uzna doświadczenie oferenta za spełniające jego warunki.

Ponadto Zamawiający nie określa maksymalnej ilości referencji jakie będą punktowane dopuszczając równocześnie przedstawienie doświadczenia oferentów bez potwierdzenia go odpowiednią Referencją klienta. Może to doprowadzić do podania dużej ilości usług przez oferentów i zaburzenia sposobu oceny ofert. W związku z powyższym prosimy o dodanie do wymaganych zapisu, w którym Zamawiający może zażądać od oferentów referencji potwierdzających wpisane doświadczenie dla każdej usługi którą przedstawił oferent w Formularzu nr 2 Doświadczenie.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że w celu wykazania doświadczenia należy podać umowy porównywalne co do rodzaju z zamówieniem, przez co Zamawiający rozumie umowy, zawarte na min. 12 miesięcy oraz gdzie wartość całej umowy wynosi min. 60.000,00 zł netto (w zależności od długości zawartej umowy, miesięczne stawki abonamentowe mogą być różne dlatego Zamawiający nie określa minimalnej stawki miesięcznej).

Poniżej, Zamawiający przedstawia przykładową symulację przyznania punktów zgodnie z kryterium doświadczenie, np.:

- a) umowa realizacji usług informatycznych zawarta na okres min. 12 miesięcy na kwotę min. 60.000,00 zł netto – Oferent otrzymuje 1 pkt.
- b) umowa realizacji usług informatycznych zawarta na okres 16 miesięcy na kwotę min. 60.000,00 zł netto – Oferent otrzymuje 1 pkt.
- c) umowa realizacji usług informatycznych zawarta na okres 3 lat na kwotę min. 60.000,00 zł netto – Oferent otrzymuje 1 pkt.
- d) umowa realizacji usług informatycznych zawarta na okres 2 lat na kwotę 300.000,00 zł netto – Oferent otrzymuje 1 pkt.

Ponadto, jeżeli Oferent posiada referencje do przedstawionych prac, należy je dołączyć, jednak brak referencji nie wpłynie na kompletność oferty.

2) Pytanie nr 2. Załącznik nr 1 do SIWP punkt a)

Zamawiający podaje wymiar roboczogodzin dla zadania zarządzania infrastrukturą: „Wymiar roboczych godzin dla każdego miesiąca – 16 godzin”. Prosimy o informację, co nastąpi w przypadku wykorzystania pakietu 16 godzin. Czy należy podać stawkę po jakiej będą rozliczane kolejne zgłoszenia po wyczerpaniu pakietu ?

Czy powinniśmy jednak przyjąć, że jest to tylko liczba szacowana przez klienta, a obowiązkiem Oferenta w trakcie realizacji usług utrzymaniowych będzie reakcja na wszystkie zgłoszone sprawy niezależnie od ilości wykorzystanych do tej pory godzin ?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami SIWP, na podstawie analiz i oszacowania powstania możliwych usterek, Zamawiający określił 16 roboczogodzin dla każdego miesiąca. W świetle powyższego, Zamawiający nie przyjmuje przekroczenia ww. godzin roboczych w ciągu miesiąca.

Oferent może informacyjnie przedstawić Zamawiającemu dodatkowy kosztorys (np. stawka za dodatkowe godziny realizacji usługi), jednak nie będzie on uwzględniony w badaniu ofert przetargowych.

3) Pytanie nr 3. Punkt 4.1. Świadczenia Wiarygodności technicznej lit. c)

Punkt 4.1. lit. c) brzmi: dokumenty potwierdzające kwalifikacje kadry technicznej, która będzie odpowiedzialna za realizowanie usług związanych z Przedmiotem Zamówienia, w tym dokumenty potwierdzające kompetencje firmy w zakresie obsługi infrastruktury sieciowej i serwerowej określonej w pkt. 1.2.a

Wnosimy o potwierdzenie, iż zgodnie z brzmieniem drugiej części powyższego punktu Zamawiający wymaga aby oferent wykazał i dołączył do oferty dokumenty potwierdzające posiadane certyfikaty partnerskie producentów infrastruktury oraz oprogramowania, które wchodzi w zakres przedmiotu utrzymania. Oferent pragnie zauważyć, iż posiadanie certyfikatów partnerskich producentów rozwiązań, które stanowią przedmiot utrzymania, zapewni świadczenie usług na wysokim poziomie i minimalizuje ryzyko przekazania zamówienia do realizacji wykonawcy nie posiadającego dostępu do udostępnionych przez producentów platform z bazami wiedzy, uzyskania korzystnych rabatów na części zamienne oraz sprzęty zastępcze czy dostęp do aktualizacji zainstalowanego oprogramowania.

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza poświadczenie wiarygodności technicznej w postaci przedstawienia przedmiotowych certyfikatów partnerskich producentów infrastruktury serwerowej i sieciowej. Ponadto Zamawiający wymaga aby Oferent przedstawił również certyfikaty i uprawnienia kadry technicznej, która zostanie wyznaczona do realizacji Przedmiotu Zamówienia.

Podsumowując, do Oferty należy dołączyć dokumentację potwierdzającą kwalifikacje kadry technicznej oraz dokumentację potwierdzającą kompetencje firmy (np. certyfikaty partnerskie).



Pytania i odpowiedzi - część 2

1. Zarządzanie infrastrukturą i usuwanie awarii:

- a) Czy Wykonawca otrzyma dostęp do aktualnej dokumentacji, którą należy aktualizować ?
W jakim formacie jest aktualna dokumentacja ?

Odpowiedź:

Zamawiający posiada dokumentację obejmującą stan wdrożenia infrastruktury sieciowej i serwerowej w 2017 roku. Dokumentacja ta po dostawie sprzętu i wdrożeniu nie była aktualizowana.

- b) Jak często mają być wykonywane aktualizacje systemów ?

Odpowiedź:

Aktualizacje systemów winny być wykonywane systematycznie po ich opublikowaniu przez wydawców systemów. Czas wykonania aktualizacji w dniach nie jest określony przez zamawiającego.

- c) Czy wykonawca będzie posiadał wyłączność praw do dokonywania zmian na urządzeniach oraz systemach ? Jeśli nie to czy Wykonawca będzie każdorazowo informowany o zmianach wprowadzonych w konfiguracjach dokonywanych przez Zamawiającego lub na jego zlecenie ?

Odpowiedź:

Co do zasady to Wykonawca będzie dokonywał wszelkich zmian w konfiguracji systemów i urządzeń jednak Zamawiający dopuszcza wykonanie zmian przez zamawiającego lub na jego zlecenie. W takim przypadku wykonawca zostanie poinformowany o wykonanych zmianach.

2. Monitorowanie urządzeń oraz łącz internetowych:

- a) Czy Zamawiający posiada obecnie system monitoringu (jaki?)

Odpowiedź:

Zamawiający nie posiada obecnie systemu monitoringu.

- b) Czy usługa ma być realizowana w oparciu o aktualnie użytkowany przez zamawiającego system monitoringu ?

Odpowiedź:

Nie, Zamawiający nie posiada obecnie systemu monitoringu.



- c) Jeśli Zamawiający nie posiada obecnie systemu monitoringu to czy Zamawiający wymaga aby monitoring był realizowany w oparciu o sprecyzowany system czy wybór pozostawia Wykonawcy ?

Odpowiedź:

Wybór systemu monitoringu Zamawiający pozostawia Wykonawcy.

- d) Jakie parametry mają być monitorowane w ramach usługi monitoringu ?

Odpowiedź:

Dobór parametrów monitoringu leży po stronie Wykonawcy tak aby zapewnić możliwie największe bezpieczeństwo systemu informatycznego oraz wczesne wykrywanie stanów mogących prowadzić do awarii.

- e) Jakiego SLA wymaga Zamawiający na usługę monitoringu ?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wymaga określonego SLA dla systemu monitoringu.

3. Rozwój oraz zmiany w środowisku serwerowym i sieciowym:

- a) Czy zmiany mają być wykonywane zdalnie czy w siedzibie klienta ? Jeśli w siedzibie klienta to ile wizyt miesięcznie należy przyjąć ?

Odpowiedź:

Zmiany w środowisku serwerowym i sieciowym co do zasady będą wykonywane zdalnie

- b) Jakiego czasu reakcji oraz wdrożenia zmian oczekuje Zamawiający ?

Odpowiedź:

Oczekiwany czas reakcji oraz wdrożenia zmian to 30 dni.

- c) Jaką ilość aktualizacji sprzętu sieciowego przewiduje Zamawiający rocznie ?

Odpowiedź:

Zamawiający przewiduje do 4 aktualizacji sprzętu sieciowego rocznie.



- d) Prosimy o wskazanie wymogów dotyczących specjalistów mających zajmować się utrzymaniem sprzętu sieciowego (certyfikacja, poziom wymaganej certyfikacji, ilość osób posiadającej wymaganą certyfikację)

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga aby specjaliści zajmujący się utrzymaniem sprzętu sieciowego posiadali certyfikat wydany przez producenta sprzętu. Zamawiający nie wymaga określonego poziomu certyfikacji. Wystarczy jeżeli jedna osoba spełnia powyższe kryteria.

Pytania i odpowiedzi - część 3

1. Jak będą rozliczane godziny ponad określone 16 h ryczału, szczególnie w sytuacji awarii krytycznej, której usunięcie może potrwać dłużej niż określony czas ?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami SIWP, na podstawie analiz i oszacowania powstania możliwych usterek, Zamawiający określił 16 roboczogodzin dla każdego miesiąca. W świetle powyższego, Zamawiający nie przyjmuje przekroczenia ww. godzin roboczych w ciągu miesiąca.

Oferent może informacyjnie przedstawić Zamawiającemu dodatkowy kosztorys (np. stawka za dodatkowe godziny realizacji usługi), jednak nie będzie on uwzględniony w badaniu ofert przetargowych.

Sprawdzono pod względem
formalno - prawnym

RADCA PRAWNY

Robert Plaza

