

Warszawa, 27 lipca 2020 r.

**Odpowiedzi na pytania, które wpłynęły do Zamawiającego
do godz. 14:00 w dniu 27.07.2020 r. oraz dodatkowe wyjaśnienia.**

1. *Jaki jest oczekiwany przez Zamawiającego sposób obsługi zgłoszenia dotyczącego sprzętu wymienionego w Załączniku nr1, dla którego to sprzętu Zamawiający nie posiada aktualnego wsparcia producenta.*
 - a. *Czy w takim przypadku Wykonawca wskaże uszkodzony element i Zamawiający dokona zakupu takiego elementu?*
 - b. *Czy Wykonawca powinien zakupić takie wsparcie producenta na rzecz Zamawiającego?*
 - c. *Inny, proszę podać jaki?*

Zamawiający nie zakłada w ramach przedmiotowego zamówienia konieczności zapewnienia wsparcia producentów sprzętu i oprogramowania przez Wykonawcę. Zamawiający zakłada natomiast konieczność zapewnienia przez Wykonawcę usług opartych na wiedzy i doświadczeniu Wykonawcy, które wyczerpią wszelkie możliwości konsultacji, zmiany konfiguracji lub naprawy przed potrzebą skontaktowania się ze wsparciem producenta sprzętu i oprogramowania, w trakcie ewentualnego kontaktu z takim wsparciem i po udzieleniu takiego wsparcia. W przypadku, braku posiadania przez Zamawiającego aktywnej opieki serwisowej producenta na poszczególne elementy Sprzętu i Oprogramowania, Wykonawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedotrzymanie Czasu Naprawy/Obejścia jedynie w przypadku gdy skorzystanie z opieki serwisowej u producentów Sprzętu i Oprogramowania było jedynym możliwym rozwiązaniem zgłoszonego problemu.

2. *Czy na macierze Fujitsu DX200S5, Zamawiający posiada aktywne wsparcie producenta i będzie ono utrzymane podczas trwania umowy?*

Macierze Fujitsu DX200S5 objęte są standardową gwarancją producenta, która będzie obowiązywała w okresie trwania umowy związanej z przedmiotowym zapytaniem.

3. *Czy w zakresie innego nowego sprzętu (o którym mowa w Załączniku nr1 – pkt 1 (Asysta Techniczna ...) – ppkt XiV można założyć że Zamawiający będzie posiadał aktywne wsparcie producenta podczas trwania umowy ?*

Praktyką realizowaną przez Zamawiającego jest zakup nowych urządzeń z gwarancją producenta nie krótszą niż 1 rok.

4. *Co ile ma być aktualizowany system monitoringu. We wzorze umowy w par.2 – Przedmiot umowy – jest informacja że co 6 miesięcy, natomiast w Zał. Nr 3 do umowy że co 12 miesięcy.*

Intencją Zamawiającego jest osiągnięcie stanu, aby System monitoringu IT, zgodnie z par .2 wzoru Umowy – był aktualizowany nie rzadziej niż co 6 miesięcy, chyba że dodatkowa aktualizacja będzie podyktowana koniecznością naprawy istotnych błędów. Poprzez aktualizację nie jest rozumiane przez Zamawiającego dodawanie lub usuwanie monitorowanych usług, które winno być realizowane na bieżąco w ramach zgłaszanych przez Zamawiającego lub identyfikowanych przez Wykonawcę potrzeb (jako podstawowe narzędzie do realizacji usługi asysty).

Zmiany w Systemie Monitorowania IT nie będą powodować zmniejszania puli godzin dostępnych w ramach miesięcznej opłaty ryczałtowej.

5. *Czy w zakresie prac należy również wycenić prace polegające na bieżącym monitoringu statusu poszczególnych usług, czy przedmiotem zamówienia jest tylko utrzymanie samego systemu monitoringu?*

Tak należy wycenić także prace polegające na bieżącym monitoringu statusu poszczególnych usług – to jest podstawowy zakres przedmiotu Zamówienia.

6. *Czy Zamawiający może wyjaśnić na czym dokładnie będzie polegała opisana w pkt 2 usługa: Monitorowanie i wspieranie w utrzymaniu ciągłości działania od strony systemowej pracy następujących portali Zamawiającego:*
- a. <http://powietrze.gios.gov.pl/pjp/home>
 - b.

Usługa będzie polegała na monitorowaniu dostępności oraz wydajności serwisów, wprowadzania zmian konfiguracyjnych w parametrach serwerów www oraz aplikacyjnych, wgrywaniu poprawek.

7. *Czy Zamawiający będzie miał wkupione na czas świadczenia usług wsparcie producenta dla sprzętu i oprogramowania wyszczególnionego w pkt 1, podpunktu: I (HP 3Par StoreServ 7400) do XI (Cisco Meeting Server)?*

W zakresie podpunktu:

- i. Nie
- ii. Nie
- iii. Nie
- iv. Jest gwarancja
- v. Jest wsparcie
- vi. Nie
- vii. Red Hat tak, reszta nie.
- viii. Nie
- ix. Nie
- x. Tak
- xi. Tak
- xii. Nie

8. *W ramach Asysty Technicznej Zamawiający oczekuje puli godzin do wykorzystania. Prosimy o doprecyzowanie:*

- a. Jaką pulę godzin należy wycenić?
 - b. co dokładnie, które usługi wchodzi w skład tej puli godzin (utrzymanie systemu monitoringu IT, Monitorowanie i wspieranie w utrzymaniu ciągłości działania od strony systemowej pracy portali)?
9. W przypadku niewykorzystania godzin z puli w ramach Asysty Technicznej, niewykorzystane godziny przepadają czy Zamawiający może z nich skorzystać np. do końca trwania umowy?

Zamawiający oczekuje w ramach ryczałtowej opłaty puli co najmniej 40 godzin miesięcznie do wykorzystania.

W ramach miesięcznej opłaty ryczałtowej Zamawiający będzie mógł wykorzystać w każdym miesiącu kalendarzowym pulę zaoferowanych przez Wykonawcę (nie mniej niż 40) godzin pracy inżynierów Wykonawcy przeznaczoną na obsługę zgłoszeń w ramach godzin 8:00 - 18:00 w dni robocze. W przypadku potrzeby wykonania prac poza tymi godzinami, każda wykorzystana godzina będzie liczona jako 1,5 godziny. Pula ta będzie rozliczana w trybie miesięcznym. Niewykorzystane godziny przechodzą na następny miesiąc rozliczeniowy. Zamawiający zakłada wykorzystanie godzin z poszczególnych pól miesięcznych końca umowy.

Należy przyjąć, że w pierwszym miesiącu świadczenia usługi asysty, w celu zapoznania się z infrastrukturą IT Zamawiającego i wykonania ewentualnych prac porządkowych, konieczne będzie zwiększenie zaangażowania Wykonawcy ponad założoną pulę godzin. Zakłada się, że zaangażowanie to nie przekroczy czterokrotności zaoferowanej miesięcznej puli godzin. W miesiącu tym dodatkowe godziny do określonego wyżej limitu nie będą dodatkowo płatne.

Zamawiający wymaga pewnej gotowości do wsparcia przez Wykonawcę od początku trwania Umowy.

Utrzymanie Systemu monitoringu IT, monitorowanie dostępności oraz pracy portali z wykorzystaniem Systemu monitoringu IT, porady i konsultacje w zakresie planowania i rozbudowy środowiska IT Zamawiającego udzielane przez Wykonawcę nie będą powodować zmniejszenia puli dostępnych godzin w ramach Asysty technicznej.

Zastępcy Dyrektora
Departamentu
Organizacyjno-Finansowego

Izabela Szewczyk

Naczelnik Wydziału Informatyki

Marcin Stalpiński