

Znak sprawy: BA.ais.041.10.2021

**Wykonawcy ubiegający się
o udzielenie zamówienia**

Dot. zapytania ofertowego z dnia 23.06.2021 r. na zakup usługi wsparcia technicznego oraz aktualizacji posiadanego przez Zamawiającego systemu monitorowania i analizy logów.

Uprzejmie informuję, że w trakcie trwania przedmiotowego postępowania do Zamawiającego wpłynęły pytania dotyczące treści Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia, które przedstawiam poniżej wraz z odpowiedzią.

Pytanie 1

Pytanie dotyczące SLA wsparcia producenckiego do posiadanych przez Zamawiającego licencji i urządzeń. Wymóg z SOPZ

2. Zasady świadczenia usług

Usługi, uwzględniając warunki świadczenia usług wsparcia technicznego producenta oprogramowania będą realizowane na podstawie zgłoszeń, które Wykonawca zobowiązuje się przyjmować w dni robocze w godzinach od 8:15 do 16:15:

- pocztą elektroniczną email:
- telefonicznie na nr:..... (potwierdzone –e-mail'em):

Czasy rozwiązania problemu / usunięcia awarii, zgłoszonych błędów, maksymalnie wynoszą:

- awarie – do 7 godzin,
- pozostałe zgłoszenia – do 24 godzin,
- konsultacje – do 12 godzin roboczych,

Zazwyczaj błędy i awarie uniemożliwiające działanie systemu zdarzają się bardzo rzadko, a ich rozwiązanie – patche, aktualizacje itd. są dość szybko wprowadzane przez producenta, jednak żaden z globalnych producentów oprogramowania (Microsoft, vmware, CommVault, veeam itd...). nie daje sztywnego Fix time na rozwiązanie problemu czy awarii spowodowanej błędem w oprogramowaniu. Zaproponowane przez zamawiającego czasy rozwiązania problemu i mimo dołożenia należytej staranności przez Wykonawcę nie jest w stanie zagwarantować rozwiązania problemu w czasie podanym przez Zamawiającego – Wykonawca nie ma wpływu na Producenta oprogramowania czy choćby dostępu do kodów oprogramowania.

Standardowe warunki wsparcia licencji dostępne na terenie Polski są następujące:

- **Prawo do otrzymywania nowych wersji oprogramowania, uaktualnień i „suport packów” (bezpłatnie)**
- **Zdalnej analizy zgłoszonego problemu w godzinach pracy Producenta Oprogramowania w Polsce**
- Asysta przy zdefiniowaniu produktu lub komponentu powodującego usterkę;
- Zdalna asysta przy rozwiązaniu problemu;
- Telefoniczne wsparcia dla problemów związanych z kodem produktu;
- Wsparcia dla typowych, krótkich pytań dotyczących problemów instalacyjnych i związanych z codziennym użytkowaniem systemu
- Wsparcie zapewnione jest podczas godzin urzędowania IBM w Polsce (od poniedziałku do piątku od 9.00 do 17.00) z wykluczeniem świąt ustawowych;
- Wsparcie dla problemów krytycznych (tzw. severity 1) poza normalnymi godzinami urzędowania IBM w Polsce (24 x 7) - Wsparcie to obejmuje kontakt telefoniczny;
- Możliwości zgłaszania problemów telefonicznie lub elektronicznie (poprzez dostęp do stron internetowych)
- Czas reakcji na problemy zgłoszone elektronicznie lub telefonicznie, w godzinach od 9.00 do 17.00 wynosi 2 godziny zegarowe.
- Dostępu do określonych stron WWW, tzw. opieki elektronicznej (e-care);

W związku z tym zwracamy się z prośbą o dopuszczenie zmiany zapisów „Czas rozwiązywania problemu / usunięcia awarii, zgłoszonych błędów” – te na wyżej wymienione zaoferowane IBM na terenie Polski.

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż dokonuje zmiany zapisu dotyczącej świadczenia usługi zaoferowanej przez IBM na terenie Polski. Pkt 2 Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia otrzymuje brzmienie:

„2. Zasady świadczenia usług:

- zamawiający bezpłatnie otrzymuje dostęp do nowych wersji oprogramowania, uaktualnień i „suport packów”,
- dostęp do zdalnej analizy zgłoszonego problemu w godzinach pracy Producenta Oprogramowania w Polsce,
- asysta przy zdefiniowaniu produktu lub komponentu powodującego usterkę;
- zdalna asysta przy rozwiązaniu problemu,
- telefoniczne wsparcie dla problemów związanych z kodem produktu,
- wsparcie dla typowych, krótkich pytań dotyczących problemów instalacyjnych i związanych z codziennym użytkowaniem systemu,
- zapewnienie wsparcia od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00 (tj. podczas godzin urzędowania IBM w Polsce) z wykluczeniem świąt ustawowych,
- wsparcie dla problemów krytycznych (tzw. severity 1) poza normalnymi godzinami

- urzędowania IBM w Polsce (24 x 7) - Wsparcie to obejmuje kontakt telefoniczny,
- możliwości zgłaszania problemów telefonicznie lub elektronicznie (poprzez dostęp do stron internetowych),
 - czas reakcji na problemy zgłoszone elektronicznie lub telefonicznie, w godzinach od 9.00 do 17.00 wynosi 2 godziny zegarowe,
 - dostęp do określonych stron WWW, tzw. opieki elektronicznej (e-care).”

Grzegorz Żbikowski
zastępca dyrektora
Biura Administracyjnego
/podpisano elektronicznie/