

Znak sprawy: BA.ais.041.8.2021

**Wykonawcy ubiegający się
o udzielenie zamówienia**

Dot. zapytania ofertowego z dnia 07.06.2021 r. na zakup usługi wsparcia technicznego oraz aktualizacji posiadanego przez Zamawiającego systemu backupu.

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 CommVault do posiadanych przez Zamawiającego licencji. 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 Commvault dostępne na terenie Polski są następujące:

Standardowy poziom serwisu zapewnia szerokie wsparcie w godzinach pracy z bezpośrednim dostępem do Centrum Pomocy Technicznej CommVault i obejmuje:

- dostęp do Centrum Pomocy Technicznej CommVault w dni robocze (poniedziałek - piątek), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych, w godzinach od 8:00 do 19:00 czasu lokalnego, w miejscu, w którym jest zainstalowane oprogramowanie
- czas reakcji na przyjęcie zgłoszenia do 1h
- dostęp internetowy w trybie 24x7 do strony pomocy technicznej SELF- HELP
- powiadomienia o krytycznych poprawkach aktualizacji oprogramowania
- internetowy dostęp do narzędzi E-Web, takich jak: Zarządzanie Incydentami, baza wiedzy,

CommVault Books Online i forum CommVault

- na życzenie Klienta dostępne raporty w zakresie historii zgłoszeń konta serwisowego

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

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż dopuszcza zmianę zapisu dotyczącą świadczenia usługi zaoferowane przez CommVault na terenie Polski tj:

„Zapewnienie wsparcia w godzinach pracy z bezpośrednim dostępem do Centrum Pomocy Technicznej CommVault i obejmuje:

- dostęp do Centrum Pomocy Technicznej CommVault w dni robocze (poniedziałek - piątek), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych, w godzinach od 8:00 do 19:00 czasu lokalnego, w miejscu, w którym jest zainstalowane oprogramowanie
- czas reakcji na przyjęcie zgłoszenia do 1h
- dostęp internetowy w trybie 24x7 do strony pomocy technicznej SELF- HELP
- powiadomienia o krytycznych poprawkach aktualizacji oprogramowania
- internetowy dostęp do narzędzi E-Web, takich jak: Zarządzanie Incydentami, baza wiedzy,

CommVault Books Online i forum CommVault

- na życzenie Zamawiającego dostępne raporty w zakresie historii zgłoszeń konta serwisowego.”

Pytanie 2

W ramach odnowienia suportu możliwe jest przeprowadzenie audytu posiadanych licencji i środowiska CommVault.

Audyt konfiguracji realizowany jest przez doświadczonych inżynierów systemowych oficjalnego dystrybutora Commvault na teren Polski którzy posiadają aktualne certyfikacje Commvault Expert. Dodatkowo w ramach wykonywanego audytu każdy z inżynierów przygotowany jest aby odpowiedzieć na pytania odnośnie funkcji platformy Commvault.

W ramach usługi sprawdzane są następujące komponenty:

- Zadania administracyjne modułu CommServe oraz MediaAgent
- Konfiguracja klientów oraz subclientów
- Konfiguracja Disk Library, Tape Library, Cloud Library
- Konfiguracja Storage Pools
- Polityka składowania danych – Storage Policy oraz Storage Policy Copy
- Ochrona bazy danych CommServe i konfiguracje HA dla modułu Commserve
- Analiza backupu oraz archiwizacji chronionych danych
- Analiza wykonywanych zadań administracyjnych (Auxiliary Copy, Data Aging, Content Indexing, Data Verification oraz inne)
- Sprawdzenie wydajności środowiska dla modułów Commserve i MediaAgent -
sprawdzenie wydajności dysków za pomocą IOmeter, konfiguracji storage oraz serwerów i porównanie do zaleceń producenta z dokumentacji
- Audyt jest przeprowadzany do 6 miesięcy od daty zakupu odnowienia wsparcia na posiadane licencje CommVault.

Podsumowaniem Audytu jest dokumentacja opisująca istniejącą konfigurację oraz proponowane zmiany. Wspomniany audyt jest przeprowadzany do 6 miesięcy od daty zakupu odnowienia wsparcia na licencje Commvault. Wspomniany audyt i pozwoliłby zweryfikować Zamawiającemu posiadaną infrastrukturę pod kątem.

W związku z powyższym zwracamy się z wnioskiem aby Zamawiający dopuścił zmianę poprzez dopisanie wymogu realizacji audytu środowiska w formie jak powyżej w ramach oferowanego rozwiązania, co niewątpliwie jest korzystne dla Zamawiającego.

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż dopuszcza zmianę w zapisie i wymaga przeprowadzenia audytu środowiska.

Zamawiający dokonuje przesunięcia terminu składania ofert do dnia 15.06.2021 r. do godz. 10⁰⁰.

Grzegorz Żbikowski
zastępca dyrektora
Biura Administracyjnego
/podpisano elektronicznie/