



Warszawa, dnia 10.04.2020 r.

Znak sprawy: WZP/WI/U-332-15/20

Uczestnicy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „Świadczenie gwarancji i wsparcia technicznego dla systemu telekomunikacyjnego i infolinii” (nr sprawy: WZP/WI/U-332-15/20)

W związku z wniesionym zapytaniem do treści SIWZ obowiązującej w przedmiotowym postępowaniu, na podstawie art. 38 ust. 2 Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843, z późn. zm.; dalej ustawa P.z.p), Zamawiający udziela poniższych odpowiedzi:

Pytanie nr 1: *SOPZ ust. C pkt 3. Czy w przypadku wystąpienia błędu systemowego oprogramowania czyli błędu, który może usunąć jedynie producent, Zamawiający dopuszcza ustalenie czasu naprawy problemu technicznego jako dłuższy niż 30 dni?*

Odpowiedź nr 1: Naprawa oprogramowania, czyli np. zmiany w kodzie źródłowym, nie jest przedmiotem niniejszego postępowania. Niemniej jednak Wykonawca musi wziąć pod uwagę sytuacje, w których w związku ze zmianami lub aktualizacjami konfiguracji lub oprogramowania mogą wystąpić jakiegokolwiek awarie, usterki lub problemy techniczne. W tego typu sytuacjach Wykonawca zobowiązany będzie do bezwzględnego przywrócenia stanu sprzed awarii, usterki, problemu technicznego.

Pytanie nr 2: *SOPZ ust. C pkt 4. Zamawiający oczekuje wykonywania aktualizacji oprogramowania systemu telekomunikacyjnego. Prosimy o potwierdzenie czy Zamawiający będzie dysponował kontraktami serwisowymi producenta w okresie wsparcia technicznego, czy też koszt wykupienia kontraktów serwisowych powinien zostać ujęty w ofercie? W takim wypadku prosimy o przesłanie listy numerów seryjnych, numerów pak licencji w celu wyceny kontraktów serwisowych dla urządzeń i oprogramowania. Czy jako aktualizację zamawiający rozumie major upgrade tj. aktualizację wersji głównych? Jeśli tak to ile razy w ciągu roku ma zostać dokonana taka aktualizacja? Jeśli nie to prosimy o potwierdzenie iż aktualizacja ma dotyczyć wyłącznie instalacji poprawek, aktualizacji w ramach posiadanej wersji systemu.*

Odpowiedź nr 2: Aktualizacja ma dotyczyć instalacji poprawek i aktualizacji w ramach posiadanej wersji systemu. Posiadane przez Zamawiającego kontrakty serwisowe obowiązywały do dnia 29.03.2029 r. Wykonawca musi uwzględnić w cenie oferty wartość kontraktu serwisowego na cały okres realizacji zamówienia. Zamawiający planuje podać informacje dotyczące list numerów seryjnych, itp. Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza przez zawarciem umowy.

Pytanie nr 3: *SOPZ ust. C pkt 4. Czy zamawiający oczekuje aktualizacji systemu w oknach serwisowych? Jeśli tak to prosimy o określenie ile okien serwisowych w roku będzie dostępnych i w jakich terminach?*

Odpowiedź nr 3: Liczba okien serwisowych będzie zależna od ilości aktualizacji i poprawek możliwych do zainstalowania. W chwili obecnej niemożliwe jest określenie terminów i liczby takich okien. Każdorazowo terminy okien serwisowych będą ustalone w uzgodnieniu z Wykonawcą.



- Pytanie nr 4:** *SOPZ ust c. pkt 2. Czy Zamawiający dysponuje aktualnie systemem monitoringu? Jaki to jest system i w jaki sposób funkcjonuje i jakie parametry systemu monitoruje (np. dostępność)?*
- Odpowiedź nr 4:** Posiadany przez Zamawiającego system monitoringu jeden raz na dobę zgłasza drogą mailową dostępność wszystkich usług oraz w przypadku jakiegokolwiek awarii, usterki czy innej niesprawności systemu telekomunikacyjnego informuje o tym fakcie drogą mailową administratorów Zamawiającego oraz Wykonawcę. Brak elektronicznego kontaktu z Wykonawcą może być spowodowany np. awarią sieci IP lub innymi czynnikami umożliwiającymi taki kontakt.
- Pytanie nr 5:** *SOPZ ust c. pkt 6. Prosimy o potwierdzenie iż Zamawiający będzie ponosił koszty nagrania zapowiedzi głosowych na podstawie odrębnych zleceń? Jeżeli nie to prosimy wskazać jaka będzie maksymalna długość zapowiedzi.*
- Odpowiedź nr 5:** Koszty nagrań zapowiedzi głosowych musi zostać uwzględniony w ofercie Wykonawcy. Zamawiający w chwili obecnej nie ma możliwości określenia maksymalnej długości takich nagrań, jednak w ocenie Zamawiającego należy przyjąć, że w przypadku zmiany, długości nowych nagrań nie będą się różnić od aktualnych o więcej niż 50%.
- Pytanie nr 6:** *SOPZ ust c. pkt 7 Jakie podsystemy wchodzi w skład systemu telekomunikacyjnego Zamawiającego- prosimy o uszczegółowienie i prosimy o potwierdzenie iż backup ma obejmować dane konfiguracyjne bez danych osobowych, plików multimedialnych, zapowiedzi głosowych.*
- Odpowiedź nr 6:** Zamawiający posiada podsystemy wchodzące w skład Cisco BE6K, a backup to standardowy backup generowany przez system BE6K.
- Pytanie nr 7:** *SIWZ pkt 26.3 Czy poza czasem pracy przedsiębiorstwa, w przypadku awarii Zamawiający przyzwala na:*
a) *dostęp fizyczny*
b) *dostęp zdalny do miejsca awarii?*
- Odpowiedź nr 7:** Poza czasem pracy przedsiębiorstwa, w przypadku awarii Zamawiający przyzwala na dostęp zdalny do miejsca awarii.
- Pytanie nr 8:** *SOPZ Punkt A. i B. Prosimy o podanie numerów PAK lub instance number dla licencji:*
– *Licencje UCL Enhanced (10.x) – 525 szt.*
– *Licencje CUWL Professional (10.x) – 25 szt.*
– *Licencje MediaSense BasePort License – 25 portów.*
– *Licencje MediaSense Audio Session – 25 sesji.*
Informacja ta jest wymagana do obliczenia wartości kontraktu serwisowego producenta na oprogramowanie CUCM i CCX. wykupienie kontraktu serwisowego jest niezbędne do świadczenia wsparcia technicznego, wykonywania aktualizacji systemu lub do przeniesienia systemu na inny serwer w przypadku awarii serwera (rehosting licencji)
- Odpowiedź nr 8:** Zgodnie z wiedzą Zamawiającego, numery licencji nie są niezbędne do poprawnego obliczenia wartości zamówienia. Wszystkie numery licencji zostaną przekazane Wykonawcy. z którym zostanie zawarta umowa.
- Pytanie nr 9:** *SOPZ Punkt C4. Prosimy o podanie numerów seryjnych urządzeń wchodzących w skład systemu telekomunikacyjnego. Informacja ta jest wymagana do obliczenia wartości kontraktu serwisowego producenta na te urządzenia. Zgodnie z polityką licencyjną producenta do aktualizacji oprogramowania urządzeń wymagane jest wykupienie kontraktów serwisowych na każde z aktualizowanych urządzeń.*

Odpowiedź nr 9: Zamawiający wyszczególnił wszystkie urządzenia, które w ramach realizacji przedmiotu zamówienia mają zostać objęte gwarancją oraz wsparciem technicznym w pkt A Załącznika nr 2 do SIWZ – Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia. Zgodnie z wiedzą Zamawiającego, numery seryjne urządzeń nie są niezbędne do poprawnego obliczenia wartości zamówienia. Wszystkie numery seryjne urządzeń zostaną przekazane Wykonawcy, z którym zostanie zawarta umowa.

Niniejsze odpowiedzi zostaną niezwłocznie doręczone Wykonawcom, którzy otrzymali SIWZ w formie papierowej oraz zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego. Udzielone wyjaśnienia zostaną dołączone do SIWZ i będą stanowiły jej integralną część.

(podpis Kierownika Zamawiającego
lub osoby upoważnionej)

Sprawę prowadzi:
Beata Misiak
tel. 22 542 25 15
fax. 22 698 31 44/57
email: b.misiak@mazowia.eu