

Cyfrowy Olsztyn

Olsztyn, 22.05.2019 r.

Znak sprawy: CIUWO.232.5.2019Wykonawcy ubiegający się
o udzielenie zamówienia

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na zakup **systemu do pomocy technicznej Helpdesk** (Ogłoszenie nr 546514-N-2019 z 13 maja 2019r.)

Uprzejmie informuję, że do Zamawiającego wpłynęły zapytania dotyczące wyjaśnienia treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego jw. Działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2018r. poz. 1986 ze zm.), Zamawiający informuje, że udziela następujących odpowiedzi na zadane poniżej pytania:

Pytanie 1:

Punkt II Wymagania Ogólne, punkt 51 l : „Wyszukiwarka danych Systemu (...)”

Czy zamawiający dopuszcza by moduł wyszukiwania działał w momencie użycia przycisku enter?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza, aby pełne wyszukiwanie mogło nastąpić w momencie naciśnięcia przycisku enter.

Pytanie 2:

Punkt III, 5 Zarządzanie Problemem, podpunkt 4 i 5 : „akceptację planu rozwiązania problemu przez właściciela procesu, kierownika referatu zarządzającego zasobem, którego dotyczy problem oraz Koordynatora I linii wsparcia (helpdesk), i akceptację rozwiązania problemu przez właściciela procesu, kierownika referatu zarządzającego zasobem, którego dotyczy problem oraz Koordynatora I linii wsparcia (helpdesk)”

Czy zamawiający dopuszcza brak mechanizmu akceptacji operacji w module zarządzania problemem?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza brak mechanizmu akceptacji w module zarządzania problemem, jeśli do akceptacji rozwiązania problemu wykorzystywana jest akceptacja w module zarządzania zmianą.

Pytanie 3:

Punkt II, 6 Zarządzanie Zmianami i Wadami, Podpunkt 20 „System powinien umożliwiać dodanie informacji o okienkach serwisowych zawierającej informację o planowych (uzgodnionych) terminach przerw w działaniu usługi ustalonych i zaakceptowanych przez odbiorców usług IT. W trakcie wdrożenia, wykaz powinien zostać uzupełniony o nieplanowane przerwy w dostępie do usługi”

Czy zamawiający dopuszcza dodanie okien serwisowych w późniejszym terminie jako new release producenta?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy. Wykonawca powinien zapewnić wszystkie funkcjonalności określone w OPZ w terminie wdrożenia oprogramowania.

Pytanie 4:

Punkt II, 2 Zarządzanie Relacjami (domyślam się, że chodzi o reklamacje):

Czy zamawiający dopuszcza by składanie reklamacji było prowadzone w oparciu o moduł zarządzania zgłoszeniami incydentów, przy zapewnieniu SLA na reklamację i powiązywanie z innymi zgłoszeniami?

Cyfrowy Olsztyn**Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie, przy założeniu, że spełnia wszystkie wymogi dotyczące reklamacji, które są opisane w OPZ.

Pytanie 5:

Punkt II, 3 Zarządzanie Dostawcami

Czy zamawiający dopuszcza by obsługa wparcia zasobów była przeprowadzona z wykorzystaniem modułu wypożyczeni sprzętu?

Odpowiedź:

Zamawiający nie określa, który moduł ma realizować tę funkcjonalność. Funkcjonalność powinna być realizowana przez System zgodnie z OPZ.

Pytanie 6:

Punkt II, 4 Zarządzanie Pojemnością i Dostępnością

Czy zamawiający zgadza się na wykreślenie zapisu lub wdrożenie go na osobnym narzędziu, zintegrowanym z systemem helpdeskowym?

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na wdrożenie rozwiązania na osobnym narzędziu zintegrowanym z systemem helpdeskowym (działającym w oparciu o dane z systemu helpdesk).

Pytanie 7:

Punkt II, 2 Zarządzanie Poziomem Usług, podpunkt 3e : Dostępności usług IT (...)

Czy zamawiający dopuszcza reprezentację niedostępności usługi poprzez moduł raportowy?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie.

Pytanie 8:

Punkt II, 2 Zarządzanie Poziomem Usług, podpunkt 3f : Terminowość

Czy zamawiający dopuszcza reprezentację niedostępności usługi poprzez moduł raportowy?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza takie rozwiązanie.

Pytanie 9:

PARAGRAF 3 PUNKT 2.3. Zmiana terminu odbioru z 30 dni na okres 4 dni.

Odpowiedź:

Z treści zapytania wynika, że pytanie dotyczy paragrafu 2 punktu 2.3. Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy. 4 dni jest okresem absolutnie niewystarczającym na zweryfikowanie zgodności przekazanego rozwiązania z wymaganiami umowy.

Pytanie 10:

PARAGRAF 3 PUNKT 2.5 Zmiana na możliwość zakończenia czynności podpisanym protokołem pomimo uwag (w uwagi mamy możliwość wpisania dodatkowych prośbę o nową funkcjonalność do Producenta, lub zmianę obecnie istniejącej., W takiej opcji nowa funkcjonalność pojawi się np. za 2 miesiące wraz z aktualizacją narzędzia, a będzie to blokować projekt i płatności).

Odpowiedź:

Z treści zapytania wynika, że pytanie dotyczy paragrafu 2 punktu 2.5. Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy. Wykonawca powinien zapewnić wszystkie funkcjonalności określone w OPZ w terminie wdrożenia oprogramowania.

Pytanie 11:

PARAGRAF 3 PUNKT 3.5 PODPUNKT 4 Zmiana na dowolny system z wyłączeniem baz danych. (System ma zaszytą bazę PGSQL, w opcji MSSQL. Nie mam możliwości wyboru dowolnej bazy, a zapis na to wskazuje)

Cyfrowy Olsztyn

Odpowiedź:

Postanowienie punktu 3.5., w tym w szczególności ppkt. 4 opisują **prawne** możliwości korzystania z Systemu, a nie techniczne możliwości. Oznacza to, że Wykonawca nie może **prawnie** zakazać wykorzystania Systemu z innym oprogramowaniem, w tym inną bazą danych. Zapis ten nie oznacza jednak, że Wykonawca zapewnia, że System będzie współpracował z każdym dowolnym oprogramowaniem. Ewentualne używanie Systemu z innym oprogramowaniem niż dostarczane przez Wykonawcę lub wskazane (wymagane wprost) w SIWZ, odbywać się będzie na ryzyko Zamawiającego.

Pytanie 12:

PARAGRAF 4 PUNKT 4.1 Dobrą praktyką jest wydzielenie grupy administratorów, którzy kontaktują się z dostawcą rozwiązania.

Prośba o zmianę zapisu zawężającą ilość osób z możliwością zgłoszeń do pracowników IT.

Odpowiedź:

W §9 ust. 9.1 pkt. 2) Zamawiający wskazał osoby uprawnione do dokonywania zgłoszeń serwisowych.

Pytanie 13:

PARAGRAF 4 PUNKT 4.2 Prośba o wykreślenie zapisu.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie 14:

PARAGRAF 4 PUNKT 4.3 PODPUNKT 4 – co Zamawiający rozumie przez utrzymanie systemu”. Prośba o rozwinięcie.

Odpowiedź:

Przez rozwój i utrzymanie systemu Zamawiający rozumie czynności realizowane zgodnie z zapisami § 4 ust. 4.17, pkt. 2), 3) i 4).

Pytanie 15:

PARAGRAF 4 PUNKT 4.6 Propozycja zmiany na poniższy podział:

- i. Priorytet wysoki (P1) Kategoria A– błąd uniemożliwiający eksploatację Systemu i niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby skutecznie obejść jego przyczyny (błąd krytyczny).
- ii. Priorytet normalny (P2) Kategoria B - błąd, w przypadku pojawienia się którego, istnieje możliwość znalezienia takiego sposobu funkcjonalnego używania Systemu, że możliwe jest skuteczne obejście przyczyny błędu w sposób wskazany przez Wykonawcę (błądnie krytyczny).
– How to – zapytanie o funkcjonalność systemu lub jak daną funkcjonalność zrealizować.
- iii. Priorytet niski (P3) kategoria C- brak w Systemie któregośkolwiek z uzgodnionych Modułów, niewykonywanie lub nieprawidłowe wykonywanie wszystkich lub niektórych funkcji określonych w Specyfikacji Technicznej np. niezdolność do pracy w posiadanym przez Zamawiającego środowisku operacyjnym i przy określonych wymaganiach sprzętowych, brak zasadniczej bezbłędności w działaniu Systemu, nieergonomiczność pracy systemu tj. takie zaprojektowanie formatów ekranów i ich sekwencji iż operowanie na nich i z nimi jest czynnością uciążliwą.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy. W propozycji wykonawcy kategoria C oznacza w istocie wszystkie przypadki niewykonania umowy (brak Modułów, niezgodność ze specyfikacją techniczną), co jest dla Zamawiającego nie do przyjęcia.

Pytanie 16:

PARAGRAF 4 PUNKT 4.12 – zmiana okresu 5 dni roboczych na 2 dni robocze. Oczywiście czas 2 dni roboczych wstrzymuje SLA.

Cyfrowy Olsztyn

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie 17:

PARAGRAF 4 PUNKT 4.14 prośba o wykreślenie „rękojmi”

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie 18:

PARAGRAF 5 PUNKT 5.5 prośba o dopuszczenie płatności pomimo protokołu z uwagami. Argumentacja jak przy paragrafie 3 punkt 2.5. Proszę pamiętać, że są Państwo chronieni nie podpisaniem protokołu w ogóle.

Odpowiedź:

W przypadku zgłoszenia uwag do przedmiotu odbioru, przedmiot tego odbioru nie jest wykonany prawidłowo. To z kolei oznacza, że nie spełnia się podstawowa przesłanka płatności wynagrodzenia, tj. należyte wykonanie świadczenia. W związku z powyższym Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę zapisów umowy.

Pytanie 19:

PARAGRAF 6 PUNKT 6.1 PODPUNKT 2 Prośba o wykreślenie „łącznie z czasem weryfikacji przez Zamawiającego”. Dostawca nie może być karany za prace prowadzone po stronie Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający wprowadza modyfikację zapisów umowy ust. 6.1. pkt. 2) który otrzymuje brzmienie: „2) 200 zł za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu wdrożenia w stosunku do terminu określonego w ust. 2.2 (kara naliczana jest w przypadku niedotrzymania terminu przekazania Systemu o którym w ust. 2.2. lub nieusunięcia usterek w terminach określonych w ust. 2.3. – jeżeli Wykonawca nie usunie zgłoszonych zastrzeżeń po pierwszej drugiej interakcji uwag, kary liczone są ciągle od upływu terminu na usunięcie wad do czasu zgłoszenia wersji Systemu bez wad – do ostatniego zgłoszenia Systemu, po którym nastąpił odbiór, łącznie z okresem weryfikacji przez Zamawiającego);”

Pytanie 20:

PARAGRAF 6 PUNKT 6.1 podpunkt 3 prośba o zmianę wysokości kary przy Kategorii A z 200 na 100 złotych.

Odpowiedź:

Zamawiający wprowadza modyfikację zapisów umowy §6 ust. 6.1. pkt. 3) który otrzymuje brzmienie: „3) określonej w poniższej tabeli za niedotrzymanie terminów w ust. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**;

Rodzaj wady	Wysokość kary w zakresie czasu gotowości	Wysokość kary w zakresie czasu naprawy i wykonania obejścia
Kategoria „A” (Błąd krytyczny)	150,00 zł za każdy przypadek braku możliwości dokonania zgłoszenia w godzinach gotowości.	25,00 zł za każdą godzinę opóźnienia czasu wykonania naprawy wskazanych w ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.
Kategoria „B”(Błąd ważny)		300,00 zł za każdy dzień opóźnienia czasu wykonania naprawy wskazanych w ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.
Kategoria „C” (Błąd mniej		50,00 zł za każdy dzień

Cyfrowy Olsztyn

ważny)		opóźnienia czasu wykonania obejścia lub naprawy wskazanych w ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.
--------	--	---

Pytanie 21:

1. Czy przewidują Państwo możliwość zmiany zapisów umowy?

Odpowiedź:

Możliwość zmiany zapisów umowy na etapie przetargu wynika z art. 38 ustawy – prawo zamówień publicznych i w tych granicach Zamawiający może dokonywać zmian w SIWZ.

Pytanie 22:

Jesteśmy w stanie zagwarantować Państwu cenę licencji na 3 lata pod warunkiem zakupu z góry. Czy akceptują Państwo takie warunki?

Odpowiedź:

Zamawiający nie akceptuje podanych warunków. Licencja musi być bezterminowa natomiast gwarancja na system musi obejmować okres 5 lat.

Pytanie 23:

Czy przewidują Państwo wydłużenie czasu wdrożenia ponad 40 dni?

Odpowiedź:

Zamawiający nie przewiduje zmiany czasu wdrożenia.

Jednocześnie, działając na podstawie art. 12a ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający dokonuje zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu i w związku z powyższym w oparciu o art. 38 ust. 4 ustawy zmienia treść SIWZ w sposób następujący:

1. Rozdz. XII, ust. 1 SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

- 1) Nieprzejrzystą kopertę (opakowanie) zawierającą ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w pokoju 011 w terminie **do 05.06.2019 r. do godz. 11:00** lub przesłać pocztą (liczy się data wpływu do siedziby zamawiającego) na adres: Centrum Informatycznych Usług Wspólnych Olsztyna, Pl. Jana Pawła II 1, 10 – 101 Olsztyn pok. 011.

2. Rozdz. XII, ust. 9 SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

- 1) Otwarcie ofert jest jawne i nastąpi **dnia 05.06.2019 r. o godz. 11:30** w siedzibie Zamawiającego w pok. 011 (sala konferencyjna).

3. Rozdz. X, ust. 1 SIWZ otrzymuje następujące brzmienie:

- 1) Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez okres **30 dni, tj. do 04.07.2019r.** Bieg tego terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

Zmianę w/w terminów należy uwzględnić przy składaniu oferty oraz wnoszeniu wadium. Zamawiający informuje jednocześnie, że udzielone odpowiedzi oraz wprowadzone zmiany będą wiążące dla wszystkich Wykonawców ubiegających się o udzielenie przedmiotowego zamówienia i zostaną zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego.

Cyfrowy Olsztyn

Informuję jednocześnie, że z uwagi na to, że wprowadzone powyżej zmiany prowadzą również do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający zamieszcza ogłoszenie o zmianie ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych, zgodnie z dyspozycją art. 38 ust. 4a pkt. 1) ustawy Pzp.

Dyrektor CIUWO

-//-

Rafał Ruchlewicz