



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



WOJEWÓDZTWO
ŚWIĘTOKRZYSKIE

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

25-516 Kielce, al. IX Wieków Kielc 3 tel. 0-41 342 15 49, fax. 0-41 344 52 65

Znak: DOA.III.272.1.22.2013

Kielce, dn. 6 maja 2013 r.

**Do wszystkich zainteresowanych
którzy pobrali SIWZ**

WYJAŚNIENIA I ZMIANY TREŚCI SIWZ NR 3

dotyczy: Zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego powyżej 200.000 euro, którego przedmiotem jest zakup i wdrożenie Systemów Dzielzinowych (SD) i Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) wraz z dostawą sprzętu komputerowego, w ramach projektu „e-świętokrzyskie Rozbudowa Infrastruktury Informatycznej JST”.

Zamawiający – Województwo Świętokrzyskie - Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego w Kielcach, działając na podstawie art. 38 ust. 2 i 4 ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2010r., Nr 113, poz. 759 z późn. zm.) udziela wyjaśnień na zadane pytania i dokonuje następujących zmian w treści SIWZ:

PYTANIE 1

Na podstawie art. 38 ustawy Prawo zamówień publicznych Dz.U. Nr 19 poz. 177 ze zm. zwracamy się z prośbą o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia i ewentualne) modyfikacji opisu przedmiotu zamówienia w następujących kwestiach:

Czy Zamawiający w punkcie 2.5. Skaner do EOD (Załącznik 1e do SIWZ) dopuści skaner dokumentowy przeznaczony do EOD posiadający optyczną rozdzielczość skanowania min. 600X600 dpi oraz 24-bitowe kodowanie kolorów?

Odpowiedź

Zamawiający nie zmienia zapisu w punkcie 2.5 „Skaner do EOD” załącznika nr 1e do SIWZ- Wymagania na dostawę sprzętu serwerowego i komputerowego.

PYTANIE 2

Czy Zamawiający dopuści monitory posiadające możliwość pochylecia ekranu w zakresie zgodnym z SIWZ (25 stopni) ale od -4 do +21 stopni?

Odpowiedź

Zamawiający zmienił SIWZ w tym zakresie – patrz **Wyjaśnienia i zmiany SIWZ nr 2** z dnia 25.03.2013.

PYTANIE 3

Czy Zamawiający dopuści wizualny system diagnostyczny wyprowadzony na obudowę zamiast dźwiękowego, o ile będzie on posiadał równoważną funkcjonalność do wymaganej?

Odpowiedź

Zamawiający nie zmienia zapisów SIWZ w powyższym zakresie.

PYTANIE 4

Czy Zamawiający wymaga przeprowadzenia testów Sysmark 2007, czy wymaga dobrania procesora na podstawie podanej w SIWZ stronie?

Odpowiedź

Zamawiający wymaga, aby ocena spełnienia opisanego wymagania dla oferowanej konfiguracji sprzętowej była możliwa na podstawie treści złożonej oferty. Zamawiający dopuszcza zarówno wynik przeprowadzonych testów, dobranie na podstawie dostępnych benchmarków, na przykład z podanej strony, jak i oświadczenia o spełnieniu warunków.

PYTANIE 5

Czy Zamawiający dopuszcza zastosowanie obudowy z możliwością fabrycznego montażu jedynie dysku 3,5"?

Odpowiedź

Zamawiający nie zmienia zapisów SIWZ i nie dopuszcza zaoferowania obudowy z możliwością fabrycznego montażu jedynie dysku 3,5" dla stacji roboczych.

PYTANIE 6

Czy zamawiający dopuści, aby zamiast dźwiękowego systemu diagnostycznego został zastosowany jako równoważny wizualny system diagnostyczny, nie wykorzystujący minimalnej ilości wolnych slotów o równoważnej funkcjonalności?

Odpowiedź

Zamawiający nie zmienia zapisów SIWZ w powyższym zakresie.

PYTANIE 7

W Załączniku nr 1h do SIWZ (Zasady realizacji gwarancji i rękojmi) w pkt. 33 Zamawiający pisze, że:

„33. Wykonawca zapewni czas reakcji dla zaoferowanych stacji roboczych najpóźniej do końca następnego dnia roboczego (NBD - next business day), w godzinach

serwisowego, licząc od chwili zgłoszenia: telefonicznego lub faksem lub mailem lub przez stronę WWW. Na czas naprawy trwający dłużej niż 7 dni roboczych Wykonawca zobowiązany będzie do postawienia sprzętu zastępczego, o parametrach nie gorszych niż dostarczony w ramach realizacji zamówienia."

Czy powyższy zapis dotyczy również urządzeń typu: skanery, monitory do stacji roboczych, zasilacze awaryjne?

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że przytoczony powyżej zapis dotyczy wyłącznie stacji roboczych.

PYTANIE 8

W Załączniku nr 1h do SIWZ (Zasady realizacji gwarancji i rękojmi) w pkt. 36 Zamawiający pisze, że:

„36. Partner będzie miał prawo do dokonania rozbudowy sprzętu (RAM, dyski, karty rozszerzeń), zgodnie z dokumentacją techniczną, bez utraty gwarancji."

Biorąc pod uwagę powyższe kto będzie ponosił koszty serwisu (zgłoszenie, naprawa i wymiana podzespołu) w przypadku awarii dołożonego przez Zamawiającego dodatkowego podzespołu?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż w przypadku awarii dołożonego przez Partnera lub Zamawiającego dodatkowego podzespołu, koszty serwisu dołożonego podzespołu będzie ponosiła firma, która ten element dostarczy.

PYTANIE 9

Załącznik nr 1a do SIWZ - Słownik pojęć i definicji, definicja „Okno serwisowe” wskazuje iż jest to każdy dzień pracy Partnera od godziny 7:00 do godziny 17:00. Natomiast załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi określa, że Okno serwisowe dostępne jest Zamawiającemu w godzinach 7:00 – 17:00 w dni robocze.

Wykonawca prosi o doprecyzowanie zapisów i potwierdzenie, że Zamawiający ma udostępnić Okno serwisowe jedynie w dni robocze. Jeśli natomiast Zamawiający wymaga udostępnienia przez Wykonawcę Okna serwisowego także w dni ustawowo wolne od pracy, jeżeli w tym dniu Partnera wykonuje swoje prace to Wykonawca wnosi o uzupełnienie zapisów o niezbędne regulacje w tej kwestii czyli m.in. konieczność wnoszenia powiadomienia Wykonawcy w ściśle określonej formie, z ustalonym minimalnym wyprzedzeniem o konieczności zapewnienia Okna Serwisowego w dni ustawowo wolne od pracy.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia zapis załącznika nr 1a do SIWZ - Słownik pojęć i definicji i zmienia definicję „Okna serwisowego”:

Było:

Okres od godziny 07.00 do godziny 17.00 w każdym dniu pracy Partnera.

Zmienia się na:

Każdy dzień roboczy od godziny 7:00 do godziny 17:00.

PYTANIE 10

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 2: „Wykonawca będzie świadczył gwarancję i rękojmię na produkty wchodzące w skład przedmiotu zamówienia przez okres zawarty w ofercie Wykonawcy, jednak nie krócej niż przez okres trzech lat, licząc od daty podpisania protokołu odbioru produktu u danego Partnera.”

Prosimy także o potwierdzenie, iż czas trwania gwarancji i rękojmi w ramach projektu będzie liczony nie od dnia podpisania końcowego protokołu odbioru przedmiotu zamówienia lecz od dnia odbioru przedmiotu zamówienia u poszczególnych Partnerów projektu.

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że czas trwania gwarancji i rękojmi w ramach zamówienia będzie liczony od daty podpisania protokołu odbioru produktu u danego Partnera zgodnie z Załącznikiem nr 1h do SIWZ po zmianie – patrz **Zmiana treści SIWZ nr 1** z dnia 25.04.2013.

PYTANIE 11

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że wszelkie nieautoryzowane zmiany instalacyjne jak i konfiguracji dostarczonego i uruchomionego sprzętu w ramach umowy mające wpływ na działanie i stabilność pracy zwalniają Wykonawcę ze świadczenia usług gwarancyjnych i rękojmi.

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że wszelkie nieautoryzowane zmiany instalacyjne i konfiguracji dostarczonego i uruchomionego sprzętu w ramach umowy, mające wpływ na prawidłowe działanie i stabilność pracy, zwalniają Wykonawcę ze świadczenia usług gwarancyjnych i rękojmi w przypadku Błędów i Awarii będących skutkiem tych zmian.

PYTANIE 12

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 6: „Zgłaszający, w przypadku wystąpienia Błędu lub Awarii, przesyła do Wykonawcy, przy pomocy środków komunikacji określonych w punkcie 3, formularz zgłoszenia wystąpienia Błędu lub Awarii. W przypadku wysłania zgłoszenia poza Oknem serwisowym czas zgłoszenia liczony jest od godziny rozpoczęcia kolejnego Okna serwisowego.”

Punkt 3 zawiera także kanał komunikacji taki jak telefon. Wykonawca wskazuje na techniczną barierę przekazania formularza zgłoszenia za pomocą wyżej wskazanego środka

komunikacji. W związku z powyższym wnosi o usunięcie możliwości przekazania formularza telefonicznie.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia zapis załącznika nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 6:

Było:

Zgłaszający, w przypadku wystąpienia Błędu lub Awarii, przesyła do Wykonawcy, przy pomocy środków komunikacji określonych w punkcie 3, formularz zgłoszenia wystąpienia Błędu lub Awarii. W przypadku wysłania zgłoszenia poza Oknem serwisowym czas zgłoszenia liczony jest od godziny rozpoczęcia kolejnego Okna serwisowego.

Zmienia się na:

Zgłaszający, w przypadku wystąpienia Błędu lub Awarii, przesyła do Wykonawcy, przy pomocy środków komunikacji określonych w punkcie 3, formularz zgłoszenia wystąpienia Błędu lub Awarii lub telefonicznie przekazuje wszystkie informacje umożliwiające uzupełnienie formularza przez pracownika Wykonawcy. W przypadku wysłania zgłoszenia poza Oknem serwisowym czas zgłoszenia liczony jest od godziny rozpoczęcia kolejnego Okna serwisowego.

PYTANIE 13

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 7: „Wykonawca potwierdza w ciągu 30 minut w czasie Okna serwisowego przyjęcie Zgłoszenia oraz jego klasyfikację. Potwierdzenie zostanie wysłane przez Wykonawcę do Zgłaszającego przy użyciu środków komunikacji określonych w punkcie 3. W sytuacji umożliwiającej podanie większej ilości danych, w Zgłoszeniu powinny być wypełnione wszystkie obligatoryjne pola formularza a opis sytuacji prowadzącej do wystąpienia błędu lub awarii powinien umożliwiać jej odtworzenie przez Zespół wykonawcy w Środowisku wzorcowym. W przypadku, gdy Zgłaszający nie jest w stanie podać informacji niezbędnej do wypełnienia wszystkich obligatoryjnych pól formularza Zgłoszenia, może skorzystać z konsultacji z pracownikiem Wykonawcy obsługującym zgłoszenia. Brak obligatoryjnych informacji podanych w formularzu zgłoszenia w nie zwalnia Wykonawcy z podjęcia działań w celu usunięcia przyczyny Awarii lub Błędu. Jeżeli odtworzenie Awarii lub Błędu nie będzie możliwe w Środowisku wzorcowym, Wykonawca zdiagnozuje błąd w środowisku Partnera, ale terminy opisane w Tabeli 1 ulegają wydłużeniu o 2 dni robocze.”

W powyższym punkcie Zamawiający dopuszcza sytuację, kiedy zgłoszenie nie będzie posiadało wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do poprawnego odtworzenia zgłoszenia (Zgłaszający nie jest zobligowany do wypełnienia wszystkich pól formularza), a więc tym bardziej naprawy Błędu lub Awarii przez Wykonawcę. Dodatkowo może zaistnieć sytuacja, w której Zgłaszający nie poda żadnych szczegółów dotyczących np. wystąpienia

błądu uniemożliwiając tym samym Wykonawcy realizację zapisów umowy. Tym samym Zamawiający przenosi na Wykonawcę umowy pełną odpowiedzialność, w tym także finansową, za weryfikację i rozwiązanie Błędu lub Awarii, również za czynności, które leżą w gestii Partnera. Wykonawca wnosi o zastąpienie sformowania „W sytuacji umożliwiającej podanie większej ilości danych, w Zgłoszeniu powinny być wypełnione wszystkie obligatoryjne pola formularza” na zapis „W sytuacji umożliwiającej podanie większej ilości danych, w Zgłoszeniu muszą być wypełnione wszystkie obligatoryjne pola formularza.”.

Wykonawca wskazuje także, iż w uzasadnionych przypadkach diagnoza zgłoszenia wymaga odtworzenia zgłoszenia w środowiska Partnera lub środowisku wzorcowym czy konsultacji telefonicznej w celu uzyskania dodatkowych informacji. Z dotychczasowej praktyki Wykonawcy można założyć, iż do zdiagnozowania oraz naprawy Błędów lub Awarii niezbędne są dodatkowe informacje, jak różnego rodzaju załączniki, dokumenty, zrzuty ekranów, których Zgłaszający nie uwzględnił. W związku z tym Wykonawca wnosi także o dodanie następującego stwierdzenia: „Czas klasyfikacji zgłoszenia oraz usunięcia Błędu lub Awarii może zostać wydłużony o czas oczekiwania na dodatkowe wyjaśnienia lub załączniki ze strony Partnera, jeżeli takowe okażą się niezbędne do zdiagnozowania lub naprawy zgłoszenia.”.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia zapis punktu 7 załącznika nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi:

Było:

Wykonawca potwierdza w ciągu 30 minut w czasie Okna serwisowego przyjęcie Zgłoszenia oraz jego klasyfikację. Potwierdzenie zostanie wysłane przez Wykonawcę do Zgłaszającego przy użyciu środków komunikacji określonych w punkcie 3. W sytuacji umożliwiającej podanie większej ilości danych, w Zgłoszeniu powinny być wypełnione wszystkie obligatoryjne pola formularza a opis sytuacji prowadzącej do wystąpienia błędu lub awarii powinien umożliwiać jej odtworzenie przez Zespół wykonawcy w Środowisku wzorcowym. W przypadku, gdy Zgłaszający nie jest w stanie podać informacji niezbędnej do wypełnienia wszystkich obligatoryjnych pól formularza Zgłoszenia, może skorzystać z konsultacji z pracownikiem Wykonawcy obsługującym zgłoszenia. Brak obligatoryjnych informacji podanych w formularzu zgłoszenia w nie zwalnia Wykonawcy z podjęcia działań w celu usunięcia przyczyny Awarii lub Błędu. Jeżeli odtworzenie Awarii lub Błędu nie będzie możliwe w Środowisku wzorcowym, Wykonawca zdiagnozuje błąd w środowisku Partnera, ale terminy opisane w Tabeli 1 ulegają wydłużeniu o 2 dni robocze.

Zmienia się na:

Wykonawca potwierdza w ciągu 30 minut w czasie Okna serwisowego przyjęcie Zgłoszenia oraz jego klasyfikację. Potwierdzenie zostanie wysłane przez Wykonawcę do Zgłaszającego przy użyciu środków komunikacji określonych w punkcie 3. W sytuacji umożliwiającej

podanie większej ilości danych, w Zgłoszeniu powinny być wypełnione wszystkie obligatoryjne pola formularza a opis sytuacji prowadzącej do wystąpienia błędu lub awarii powinien umożliwiać jej odtworzenie przez Zespół wykonawcy w Środowisku wzorcowym. W przypadku, gdy Zgłaszający nie jest w stanie podać informacji niezbędnej do wypełnienia wszystkich obligatoryjnych pól formularza Zgłoszenia, może skorzystać z konsultacji z pracownikiem Wykonawcy obsługującym zgłoszenia. Brak obligatoryjnych informacji podanych w formularzu zgłoszenia w nie zwalnia Wykonawcy z podjęcia działań w celu usunięcia przyczyny Awarii lub Błędu. Jeżeli odtworzenie Awarii lub Błędu nie będzie możliwe w Środowisku wzorcowym, Wykonawca zdiagnozuje błąd w środowisku Partnera, ale terminy opisane w Tabeli 1 ulegają wydłużeniu o 2 dni robocze. Czas klasyfikacji zgłoszenia oraz usunięcia Błędu lub Awarii może zostać wydłużony o czas oczekiwania na dodatkowe wyjaśnienia lub załączniki ze strony Partnera, jeżeli takowe okażą się niezbędne do zdiagnozowania lub naprawy zgłoszenia.

PYTANIE 14

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 13: „W przypadku wystąpienia konieczności, Wykonawca uzgodni termin obecności swojego przedstawiciela ze Zgłaszającym a Partner ma obowiązek zapewnienia fizycznego dostępu do infrastruktury Partnera w celu usunięcia Błędu/Awarii w czasie umożliwiającym usunięcie Awarii lub Błędu we właściwym terminie, który określa Tabela 1 Czas dostarczenia rozwiązania.”

Wykonawca prosi o potwierdzenie, iż w przypadku braku możliwości udostępnienia przez Partnera fizycznego dostępu do infrastruktury bieg terminu określonego w tabeli 1 Czas dostarczenia rozwiązania zostaje wstrzymany do czasu udostępnienia przez Partnera infrastruktury. Wykonawca nie może brać odpowiedzialności, w tym także finansowej za brak dostępu do infrastruktury, a tym samym za brak możliwości świadczenia wymaganych usług z winy Partnera.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia zapis punktu 13 załącznika nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi:

Było:

W przypadku wystąpienia konieczności, Wykonawca uzgodni termin obecności swojego przedstawiciela ze Zgłaszającym a Partner ma obowiązek zapewnienia fizycznego dostępu do infrastruktury Partnera w celu usunięcia Błędu/Awarii w czasie umożliwiającym usunięcie Awarii lub Błędu we właściwym terminie, który określa Tabela 1 Czas dostarczenia rozwiązania.

Zmienia się na:

W przypadku wystąpienia konieczności, Wykonawca uzgodni termin obecności swojego przedstawiciela ze Zgłaszającym a Partner ma obowiązek zapewnienia fizycznego dostępu do

infrastruktury Partnera w celu usunięcia Błędu/Awarii w czasie umożliwiającym usunięcie Awarii lub Błędu we właściwym terminie, który określa Tabela 1 - Czas dostarczenia rozwiązania. W przypadku braku możliwości udostępnienia przez Partnera fizycznego dostępu do Infrastruktury, bieg terminu określonego w Tabeli 1 - Czas dostarczenia rozwiązania, zostaje wstrzymany do czasu udostępnienia przez Partnera infrastruktury.

PYTANIE 15

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 14: „W każdym przypadku Zgłaszający i Wykonawca mogą uzgodnić inny Czas dostarczenia rozwiązania niż określono w punkcie 11. W takim przypadku niezbędne jest potwierdzenie ustalonego terminu w formie pisemnej, faksem lub e-mailem.”

Wykonawca wnosi o sprecyzowanie przez Zamawiającego, która ze stron jest zobowiązana do potwierdzenia ustalonego terminu?

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że chodziło o wzajemne uzgodnienie pomiędzy Zgłaszającym i Wykonawcą więc nie ma znaczenia, która ze stron potwierdzi drugiej fakt tego uzgodnienia. Obowiązkiem obydwu stron jest dokumentowanie takich uzgodnień.

PYTANIE 16

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 16: „Partner w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania informacji o usunięciu Błędu lub Awarii potwierdza lub neguje prawidłowe usunięcie Błędu lub Awarii. Brak informacji zwrotnej w ciągu 3 dni roboczych od Partnera stanowi podstawę do uznania, że Błąd lub Awaria zostały usunięte.”

Wykonawca prosi o potwierdzenie iż poprzez powyższy zapis należy rozumieć, że w przypadku negatywnie zweryfikowanej poprawki przez Zgłaszającego, bieg terminu na realizację zgłoszenia zgodnie z Tabelą 1 Czas dostarczenia rozwiązania jest liczony dalej z wyłączeniem czasu w którym Partner weryfikował poprawkę tj. jest liczony od czasu zgłoszenia, z tym że od czasu otrzymania przez Partnera informacji o usunięciu Błędu lub Awarii do czasu negatywnej weryfikacji Zgłoszenia przez Partnera bieg terminu jest wstrzymany, a po tej weryfikacji czas jest liczony dalej. Wykonawca podkreśla tutaj, że wysokość kary umownej nie powinna być uzależniona od czasu w jakim Partner wykona czynności leżące w jego zakresie, a więc nie powinno być sytuacji w której na Wykonawcę przenosi się odpowiedzialność, w tym także finansową, za czynności, na które Wykonawca nie ma wpływu – w tym wypadku na czas w jakim Partner wykona potwierdzenia usunięcia Błędu/Awarii.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia zapis punktu 16 załącznika nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi:

Było:

Partner w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania informacji o usunięciu Błędu lub Awarii potwierdza lub neguje prawidłowe usunięcie Błędu lub Awarii. Brak informacji zwrotnej w ciągu 3 dni roboczych od Partnera stanowi podstawę do uznania, że Błąd lub Awaria zostały usunięte.

Zmienia się na:

Partner w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania informacji o usunięciu Błędu lub Awarii potwierdza lub neguje prawidłowe usunięcie Błędu lub Awarii. Brak informacji zwrotnej w ciągu 3 dni roboczych od Partnera stanowi podstawę do uznania, że Błąd lub Awaria zostały usunięte. Bieg terminu na realizację zgłoszenia zgodnie z Tabelą 1 - Czas dostarczenia rozwiązania, jest liczony z wyłączeniem czasu w którym Partner weryfikował poprawkę.

PYTANIE 17

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 19: „W przypadku, gdy aktualizacje lub zmiany będą pociągać za sobą zmiany w dokumentacji Użytkownika Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia uaktualnionej wersji tej dokumentacji.”

Wykonawca prosi o potwierdzenie, iż dostarczona dokumentacja Użytkownika może być przekazana w formie elektronicznej.

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że zapisy w żaden sposób nie ograniczają formy dostarczenia uaktualnionej wersji dokumentacji. Może ona być przekazana również w formie elektronicznej.

PYTANIE 18

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 20: „Przez dostarczenie Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego (będącego reakcją na zgłoszony Błąd lub Awarię) rozumie się udostępnienie przez Wykonawcę, za pośrednictwem systemu automatycznej dystrybucji aktualizacji, wszystkim Partnerom, Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego oraz poinformowanie Administratora o udostępnionym pakiecie i sposobie jego instalacji. System automatycznej dystrybucji aktualizacji musi umożliwić Administratorowi sprawdzenie on-line listy dostępnych aktualizacji, opisu wpływu aktualizacji na Oprogramowanie aplikacyjne, pobranie i zainstalowanie aktualizacji w czasie dogodnym dla Partnera.”

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że przekazana informacja Administratorowi o nowej wersji Pakietu aktualizacji lub Pakietu instalacyjnego oraz sposobie instalacji może odbyć się za pomocą kanału informacyjnego opisanego w punkcie 3 załącznika numer 1h. Wykonawca zwraca się także o zmianę sformułowania „zainstalowanie aktualizacji w czasie dogodnym

dla Partnera” na „zainstalowanie aktualizacji niezwłocznie po przekazaniu informacji o dostępnej nowej wersji Partnerowi”. Zapis taki daje gwarancje tak Partnerowi jak i Wykonawcy na korzystanie z najnowszej wersji programu, będącego wolnym od Błędów i Awarii wersji poprzednich. Sformułowanie takie ograniczy potencjalne przesyłanie przez Partnerów zgłoszeń Wykonawcy, które będą niezasadne ze względu na korzystanie z wersji nieaktualnych systemu. Wykonawca prosi także o potwierdzenie, iż wskazując na system automatycznej dystrybucji Zamawiający rozumie przez to umieszczony na serwerze internetowym (np. serwer FTP) pakiet aktualizacji lub instalacji oprogramowania udostępniony Partnerowi.

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza, że przekazanie informacji Administratorowi o nowej wersji Pakietu aktualizacji lub Pakietu instalacyjnego oraz o sposobie instalacji może odbyć się za pomocą kanału informacyjnego opisanego w punkcie 3 załącznika numer 1h.

Zamawiający nie zmienia zapisów punktu 20 załącznika 1h. Zamawiający nie narzuca sposobu zrealizowania systemu automatycznej dystrybucji aktualizacji, ale zwraca uwagę, że oparcie takiego systemu wyłącznie o serwer FTP może nie pozwolić na spełnienie wymagań dotyczących systemu automatycznej dystrybucji aktualizacji, określonych w punkcie 20 załącznika 1h do SIWZ.

PYTANIE 19

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 21: „W uzasadnionych przypadkach, tj. takich, gdy Administrator nie jest w stanie samodzielnie zainstalować Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego z powodu konieczności posiadania specjalistycznej wiedzy technicznej, znajomości języków obcych lub posiadania specyficznych narzędzi, na Wykonawcy spoczywa obowiązek instalacji Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego. W takim przypadku Partner ma obowiązek zapewnić Wykonawcy Zdalny dostęp.”

Wykonawca wnosi o uzupełnienie zapisu poprzez dopisanie: „Partner ma obowiązek zapewnić Wykonawcy Zdalny dostęp wraz z wszystkimi niezbędnymi informacjami dotyczącymi Partnera do wykonania tych czynności na przykład: fizycznej i logicznej sieci Partnera, miejscami instalacji oprogramowania czy zainstalowanych dodatkowych programach.”. Wykonawca wskazuje że punkt w obecnym brzmieniu powoduje, iż pomimo dołożenia wszelkich starań przez Wykonawcę może być ono niemożliwe do realizacji.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia zapis punktu 21 załącznika nr 1h do SIWZ- Zasady realizacji gwarancji i rękojmi:

Było:

W uzasadnionych przypadkach, tj. takich, gdy Administrator nie jest w stanie samodzielnie zainstalować Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego z powodu konieczności posiadania specjalistycznej wiedzy technicznej, znajomości języków obcych lub posiadania specyficznych narzędzi, na Wykonawcy spoczywa obowiązek instalacji Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego. W takim przypadku Partner ma obowiązek zapewnić Wykonawcy Zdalny dostęp.

Zmienia się na:

W uzasadnionych przypadkach, tj. takich, gdy Administrator nie jest w stanie samodzielnie zainstalować Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego z powodu konieczności posiadania specjalistycznej wiedzy technicznej, znajomości języków obcych lub posiadania specyficznych narzędzi, na Wykonawcy spoczywa obowiązek instalacji Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego. W takim przypadku Partner ma obowiązek zapewnić Wykonawcy Zdalny dostęp, wraz z informacjami niezbędnymi do wykonania takiej usługi.

PYTANIE 20

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 21: „W uzasadnionych przypadkach, tj. takich, gdy Administrator nie jest w stanie samodzielnie zainstalować Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego z powodu konieczności posiadania specjalistycznej wiedzy technicznej, znajomości języków obcych lub posiadania specyficznych narzędzi, na Wykonawcy spoczywa obowiązek instalacji Pakietu aktualizacyjnego lub Pakietu instalacyjnego. W takim przypadku Partner ma obowiązek zapewnić Wykonawcy Zdalny dostęp.”

Czy Zamawiający dopuści możliwość uzgodnienia jednego wzoru dokumentu dla wszystkich Partnerów odnośnie umowy o zdalnym dostępie?

Odpowiedź

Zamawiający nie ingeruje w prawo do swobody zawierania umów pomiędzy Partnerami a Wykonawcą.

PYTANIE 21

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 24, podpunkt c: „c) usuwania Błędów spowodowanych aktualizacjami zamówienia Oprogramowania standardowego.”.

Czy Zamawiający potwierdza, że poprzez określenie „zamówienia Oprogramowania standardowego”, rozumie „zamówionego Oprogramowania standardowego”?

Odpowiedź

Zamawiający zmienia zapis punktu 24 załącznika 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi:

Było:

c) usuwania Błędów spowodowanych aktualizacjami zamówienia Oprogramowania standardowego.

Zmienia się na:

c) usuwania Błędów spowodowanych aktualizacjami zamówionego Oprogramowania standardowego.

PYTANIE 22

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 27: „Wykonawca musi informować Partnerów o dostępnych aktualizacjach i poprawkach oprogramowania (w tym: sterowników, bibliotek, systemów operacyjnych serwerów, baz danych) oraz innych elementów Platformy systemowo-sprzętowej istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania Systemu.”

Wykonawca prosi o wyjaśnienie, czy w związku z tym Partnerzy będą mieli zabronioną możliwość instalacji innego oprogramowania poza dostarczonym w ramach zamówienia i zmiany jego konfiguracji? Jeżeli Zamawiający dopuszcza taką możliwość to Wykonawca prosi o potwierdzenie, że w takiej sytuacji Wykonawca jest wyłączony z odpowiedzialności za działanie Systemu oraz za świadczenie usług gwarancyjnych i rękojmi, a więc za usuwanie skutków nieprawidłowego działania Systemu, na który Wykonawca nie ma wpływu.

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że zapisy SIWZ nie ograniczają Partnerom możliwości instalacji innego oprogramowania poza dostarczonym w ramach zamówienia i zmiany jego konfiguracji.

Instalacja innego oprogramowania niż dostarczone w wyniku przedmiotowego zamówienia nie wyłącza odpowiedzialności wykonawcy za działanie Systemu oraz za świadczenie usług gwarancyjnych i rękojmi.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania takiego oprogramowania zgodnie z warunkami umowy § 2 ustęp 12.

PYTANIE 23

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi.

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że wszelkie nieautoryzowane zmiany instalacyjne jak i konfiguracji dostarczonego i uruchomionego sprzętu w ramach umowy mające wpływ na działanie i stabilność pracy Systemu zwalniają Wykonawcę ze świadczenia usług gwarancyjnych i rękojmi w tym zakresie. Wykonawca nie może brać odpowiedzialności, w tym także finansowej, za nieprawidłowość działania Systemu np. w przypadku zainstalowania innego sprzętu nie współpracującego z dostarczonym w ramach przetargu.

Odpowiedź

Odpowiedź została udzielona w odpowiedzi na pytanie nr 12.

PYTANIE 24

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 29: „Usunięcie Błędu lub Awarii oznacza przekazanie przez Wykonawcę do Zgłaszającego rozwiązania lub zainstalowanie nowej wersji Oprogramowania aplikacyjnego lub poprawki lub rekonfiguracji Oprogramowania aplikacyjnego oraz potwierdzenie przez Zgłaszającego, że problem został rozwiązany.” oraz pkt. 11. „Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Błędów/Awarii w następujących terminach: Tabela 1 Czas dostarczenia rozwiązania...” oraz pkt. 16. „Partner w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania informacji o usunięciu Błędu lub Awarii potwierdza lub neguje prawidłowe usunięcie Błędu lub Awarii. Brak informacji zwrotnej w ciągu 3 dni roboczych od Partnera stanowi podstawę do uznania, że Błąd lub Awaria zostały usunięte.”

Zamawiający nie nałożył na osobę zgłaszającą (pracownika Partnera) kryteriów akceptacji lub odrzucenia rozwiązania przedstawionego przez Wykonawcę. Kolejną wątpliwością jest fakt, że zgodnie z pkt.29. zamawiający warunkuje usunięcie Błędu lub Awarii, a więc i potencjalne kary umowne za niedotrzymanie terminów, od zainstalowania nowej wersji lub np. poprawy konfiguracji Oprogramowania Partnera. Pomimo dołożenia wszelkich starań przez Wykonawcę może się okazać, iż Partner nie jest w stanie lub nie chce wykonać instalacji nowej wersji w danym terminie, nie ma aktualnie dostępnych zasobów do realizacji z tego celu lub czas wykonania wydłuży się z winy Zgłaszającego. Sam moment instalacji nowej wersji oprogramowania lub np. wykonania rekonfiguracji leży w gestii Partnera, tak więc jest to czynność na którą nie ma wpływu Wykonawca, zatem nie powinna być częścią usunięcia Błędu/Awarii. Wydaje się też, że taka była intencja Zamawiającego, gdyż w pkt. 11. wskazał, że terminy na usunięcie Błędów/Awarii są faktycznie terminami na dostarczenia rozwiązania. Tak więc Zamawiający wskazał, że usunięcie Błędu/Awarii jest tożsame z dostarczeniem rozwiązania przez Wykonawcę.

Dodatkowo taką interpretację potwierdza brzmienie pkt. 16, w którym mowa o tym, że na potwierdzenie, że Błąd /Awarii została usunięta Partner ma 3 dni czyli od czasu dostarczenia rozwiązania. Prosimy zatem o potwierdzenie interpretacji Wykonawcy w tym zakresie poprzez zmianę stosownych zapisów dot. pkt. 29 i pkt. 16 np. pkt. 29 na następujący: „Usunięcie Błędu lub Awarii oznacza przekazanie przez Wykonawcę do Zgłaszającego rozwiązania lub udostępnienia nowej wersji Oprogramowania aplikacyjnego, poprawki lub rekonfiguracji Oprogramowania aplikacyjnego.” oraz pkt 16. na następujący: „Partner w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania dostarczenia rozwiązania usunięcia Błędu lub Awarii potwierdza lub neguje prawidłowe usunięcie Błędu lub Awarii. Brak informacji zwrotnej w ciągu 3 dni roboczych od Partnera stanowi podstawę do uznania, że dostarczone rozwiązanie usuwające Błąd lub Awarię jest prawidłowe.”

Odpowiedź

Odpowiedź w zakresie punktu 16 Załącznika nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi została zawarta w odpowiedzi na pytanie nr 16.

Brzmienie punktu 29 Załącznika nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi Zamawiający pozostawia bez zmian.

PYTANIE 25

Załącznik nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi punkt 36: „Partner będzie miał prawo do dokonania rozbudowy sprzętu (RAM, dyski, karty rozszerzeń), zgodnie z dokumentacją techniczną, bez utraty gwarancji.”

Wykonawca wnosi o wykreślenie tego zapisu lub o wyłączenie z odpowiedzialności gwarancyjnej i świadczenia rękojmi w zakresie rozbudowanego sprzętu. Wykonawca nie może brać odpowiedzialności za przeprowadzone prace wymiany podzespołów w czasie trwania umowy, które nie były wskazane na dzień podpisania umowy. Rozbudowa sprzętu oraz możliwość związanej z tym konfiguracji może mieć istotny wpływ na stabilność działania tak sprzętu jaki i działanie dostarczonego oprogramowania czego skutkiem mogą być pojawiające się Błędy i Awarie, co następnie może być podstawą do ewentualnych roszczeń ze strony Zamawiającego. Kolejną wątpliwością jest forma realizacji procedury związanej z informowaniem Partnera o nowej wersji sterowników wymienionych podzespołów. Po wymianie części podzespołów sprzętu, Wykonawca nie będzie posiadał wiedzy na ich temat a tym samym nie będzie mógł realizować zapisów podpisanej umowy. Wykonawca nie może w żaden sposób zagwarantować, że rozbudowany sprzęt nie spowoduje nieprawidłowości działania całego Systemu – nie tylko sprzętu, lecz także dostarczonego oprogramowania.

Odpowiedź

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu gwarancji i rękojmi w zakresie rozbudowanego sprzętu, zgodnie z zapisem punktu 36 załącznika nr 1h do SIWZ - Zasady realizacji gwarancji i rękojmi .

PYTANIE 26

Załącznik nr 1e do SIWZ pkt 2.7

Prosimy o doprecyzowanie co Zamawiający rozumiem przez kody "dużej gęstości"? Jak gęste kody czytnik ma czytać?

Odpowiedź

Zamawiający wykreśla z załącznika nr 1e do SIWZ pkt 2.7 wymaganie 8, dotyczące kodów kreskowych o dużej gęstości.

Było:

8. Możliwość odczytu kodów standardowych oraz kodów o dużej gęstości

Zmienia się na:

Zapis wykreślono.

PYTANIE 27

Załącznik nr 1h do SIWZ

Zamawiający określa klasyfikację błędów oraz czasy napraw (tabela 1). Jednocześnie specyfikuje wymagania szczegółowe dla stacji roboczych (pkt 33), które nie są spójne z zapisami tabeli 1.

W związku z powyższym prosimy o jednoznaczne określenie:

- czy wszystkie elementy sprzętowe (serwery, stacje, monitory, skanery, czytniki, UPS itp.) podlegają naprawie zgodnie z czasami określonymi w tabeli 1, w szczególności o wyjaśnienie rozbieżności w wymaganych czasach napraw dla stacji roboczej?
- jaką kategorię błędu może otrzymać awaria sprzętowa (serwera, stacji, czytnika, skanera, UPS itp.)

Uzyskanie powyższych informacji jest konieczne dla optymalnej oraz rzetelnej wyceny oferty.

Odpowiedź

Zamawiający wyjaśnia, że elementy sprzętowe (serwery, monitory, skanery, czytniki, UPS itp.) podlegają naprawie zgodnie z czasami określonymi w Tabeli 1. Wyjątek stanowią stacje robocze, dla których opisano odrębne wymagania odnośnie serwisu gwarancji i rękojmi.

PYTANIE 28

Załącznik nr 1h do SIWZ, Dodatek nr 8 do SIWZ

Zamawiający wymaga minimum 3 letniego okresu gwarancji i rękojmi.

W kontekście zapisów SIWZ, a w szczególności zapisów załącznika nr 1h do SIWZ oraz wzoru umowy (Dodatek nr 8 do SIWZ) prosimy o potwierdzenie interpretacji Oferenta, iż okres gwarancji oraz rękojmi na cały sprzęt (serwery, stacje, UPS, czytniki, skanery itp) rozpoczyna bieg od podpisania protokołu odbioru etapu 2 przez Partnera.

Odpowiedź

Odpowiedź została udzielona w odpowiedzi na pytanie nr 10.

z up. MARSZAŁKA WOJEWÓDZTWA

Renata Janik

Dyrektor Departamentu

Organizacyjno - Administracyjnego