

## **Treść zapytań oraz wyjaśnienia dotyczące** **Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia**

**dot. postępowania nr 2/30/WI/2016 na dostawę dodatkowych elementów do istniejącej infrastruktury teleinformatycznej wraz z instalacją, konfiguracją i implementacją środowiska oraz przebudowę sieci LAN na potrzeby Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ.**

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Opolski Oddział Wojewódzki NFZ przekazuje treść zapytań dotyczących zapisów Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia wraz z wyjaśnieniami.

W przedmiotowym postępowaniu wpłynęły następujące zapytania:

### **Pytanie nr 1**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 1 ust. 1 pkt. 6 – Czy Zamawiający przewiduje udzielenie Wykonawcy aktywnego wsparcia w sytuacji, gdy posiadany przez Zamawiającego sprzęt jest na gwarancji / serwisowany przez inny podmiot?

### **Odpowiedź na pytanie nr 1:**

Zamawiający nie przewiduje udzielenia Wykonawcy aktywnego wsparcia, jednocześnie Zamawiający informuje, że będzie uczestniczył w procesie realizacji przedmiotu zamówienia.

### **Pytanie nr 2**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 2 ust. 2 – Czy Zamawiający potwierdza, iż postanowienie dotyczy również świadczenia usług serwisowych? Czy dostawa sprzętu odbędzie się również w godzinach wskazanych w niniejszym postanowieniu?

### **Odpowiedź na pytanie nr 2:**

Zamawiający informuje, iż Wykonanie przedmiotu umowy może odbywać się od poniedziałku do piątku w godzinach od 16.00 do 07.00 rano dnia następnego oraz w dniach wolnych od pracy. Wykonywanie usług serwisowych nie może zakłócić funkcjonowania systemu informatycznego Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ.

Zamawiający informuje, iż dostawa sprzętu może się odbywać także w godzinach pracy Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ.

### **Pytanie nr 3**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 2 ust. 4 - Czy Zamawiający może określić, w jakim terminie podpisze protokół odbioru przedmiotu umowy? Czy Zamawiający przewiduje bezpieczne miejsce na składowanie dostarczonego przez Wykonawcę sprzętu?

### **Odpowiedź na pytanie nr 3:**

Zamawiający informuje, że protokół odbioru podpisany zostanie po całkowitym wykonaniu umowy przez Wykonawcę.

Zamawiający nie świadczy usług przechowywania sprzętu. Może on być złożony w serwerowni Zamawiającego jednakże odpowiedzialność Wykonawcy za dostarczony sprzęt ustaje z chwilą podpisania protokołu odbioru.

### **Pytanie nr 4**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 2 ust. 6 – Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w sposób określony poniżej: „Ewentualne usterki ujawnione w wyniku przeprowadzonych przez ZAMAWIAJĄCEGO testów eksploatacyjnych, zostaną usunięte przez WYKONAWCĘ w terminie 7 dni roboczych od daty ich pisemnego zgłoszenia WYKONAWCY (fax, e-mail).”

### **Odpowiedź na pytanie nr 4:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 5**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 2 ust. 7 – Czy Zamawiający może wyjaśnić co ma zawierać dokumentacja powykonawcza? Czy dokumentacja może zostać przekazana przez Wykonawcę w formie elektronicznej?

### **Odpowiedź na pytanie nr 5:**

Zamawiający dopuszcza przekazanie dokumentacji powykonawczej przez Wykonawcę w formie elektronicznej.

Zamawiający informuje, iż dokumentacja powykonawcza powinna zawierać opis wszystkich istotnych czynności, które zostały wykonane podczas implementacji zakupionego sprzętu oraz oprogramowania do środowiska informatycznego Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ. Przykładowa dokumentacja powinna zawierać:

- a) Zestawienie stosowanej nomenklatury,
- b) Rysunki połączeń fizycznych ze wskazaniem odpowiednich portów w odpowiednich urządzeniach,
- c) Zestawienie oznaczeń połączeń fizycznych,
- d) Zestawienie konfiguracji zainstalowanych na serwerze systemów operacyjnych,
- e) Zestawienie konfiguracji systemu wykonywania kopii bezpieczeństwa,
- f) Zestawienie konfiguracji systemu WMWARE,
- g) Zestawienie konfiguracji bazodanowych po dołączeniu nowego serwera do istniejącego klastra,
- h) Harmonogram wdrożenia.

### **Pytanie nr 6**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 2 UST. 8 - Zwracamy się z prośbą zmianę postanowienia w następujący sposób:

„WYKONAWCA zobowiązuje się w czasie obowiązywania niniejszej umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, lecz nie dłużej niż przez okres 3 lat od daty jej wygaśnięcia, o traktowania jako poufnych wszelkich informacji, które zostaną mu udostępnione lub przekazane przez ZAMAWIAJĄCEGO w związku z wykonaniem niniejszej umowy, nie udostępniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO i wykorzystania ich tylko do celów niezbędnych do realizacji umowy. Postanowienie nie będzie mieć zastosowania do informacji, które Postanowienia o zachowaniu poufności nie będą miały zastosowania

w stosunku do tych informacji uzyskanych od każdej ze Stron, które są opublikowane, znane lub zostały przekazane przez osobę trzecią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o ich nieujawnianiu.”

**Odpowiedź na pytanie nr 6:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

**Pytanie nr 7**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 5 ust. 1 - Czy Zamawiający potwierdza, iż na dostarczone oprogramowanie Wykonawca ma zapewnić przez 36 miesięcy wsparcie serwisowe?

**Odpowiedź na pytanie nr 7:**

Zamawiający potwierdza, zgodnie z pkt.7 ust.1 i 2 załącznika nr 1a do SIWZ, iż na dostarczone oprogramowanie Wykonawca ma zapewnić wsparcie serwisowe przez 36 miesięcy.

**Pytanie nr 8**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 5 ust. 11 i 12 - Czy Zamawiający przez czas reakcji rozumie – przyjęcie ogłoszenia do realizacji przez Wykonawcę i wysłanie do Zamawiającego potwierdzenia otrzymania zgłoszenia oraz skontaktowanie się z przedstawicielem Zamawiającego w celu dokonania wstępnej diagnozy usterki?

**Odpowiedź na pytanie nr 8:**

Zamawiający potwierdza, iż przez czas reakcji rozumie: przyjęcie zgłoszenia do realizacji przez Wykonawcę i wysłanie do Zamawiającego potwierdzenia otrzymania zgłoszenia oraz skontaktowanie się z przedstawicielem Zamawiającego w celu dokonania wstępnej diagnozy usterki

**Pytanie nr 9**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 5 ust. 13 – Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia:

„Gwarantowany czas naprawy sprzętu od momentu zgłoszenia nie może przekroczyć 24 godziny. W przypadku, gdy usunięcie awarii nie jest możliwe w terminie wskazanym wcześniej, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia tymczasowego rozwiązania (obejścia). Obejście zostanie zastąpione przez rozwiązanie docelowe w terminie nieprzekraczającym dwadzieścia jeden (21) dni od przyjęcia zgłoszenia. Usunięcie awarii w trybie obejścia jest równoznaczne z usunięciem awarii w ramach czasu naprawy.”

**Odpowiedź na pytanie nr 9:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 10**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 6 ust. 1, pkt. 2 – Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w następujący sposób:

„za opóźnienie w oddaniu przedmiotu umowy w wysokości 0,02 % ceny brutto określonej w § 3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia po terminie wskazanym w §2 ust. 1, jednakże nie więcej niż do 20 % wartości ceny brutto.”

### **Odpowiedź na pytanie nr 10:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 11**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 6 ust. 1, pkt. 3 - Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w następujący sposób:

„za opóźnienie usunięcia usterek opisanych w § 2 ust. 6 w wysokości 0,02 % ceny brutto określonej w § 3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia po terminie wskazanym w §2 ust. 6 jednakże nie więcej niż do 20 % wartości ceny brutto.”

### **Odpowiedź na pytanie nr 11:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 12**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 6 ust. 1, pkt. 4 – Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w następujący sposób:

„za nie dotrzymanie gwarantowanego czasu naprawy sprzętu, od momentu zgłoszenia w wysokości 0,02 % ceny brutto określonej w § 3 ust. 1, za każdy dzień opóźnienia po terminie wskazanym w §5 ust. 13, jednakże nie więcej niż do 20% wartości ceny brutto.”

### **Odpowiedź na pytanie nr 12:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 13**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 6 ust. 3 - Czy Zamawiający wyraża zgodę na ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej do 100 % wartości ceny brutto?

**Odpowiedź na pytanie nr 13:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

**Pytanie nr 14**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 9 ust. 2 – Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia zgodnie z poniższą propozycją:

Zamawiający przewiduje istotne zmiany postanowień w następującym przypadku:

- gdy zajdzie konieczność zmiany rozwiązań technicznych nie przewidzianych w umowie,
- gdy producent urządzeń wycofał z produkcji urządzenia/oprogramowanie wymagane w ramach niniejszej umowy,
- niedotrzymanie pierwotnego terminu umownego stanowi konsekwencję okoliczności, których nie można było przewidzieć lub z powodu działania siły wyższej, termin przedłużenia realizacji przedmiotu umowy

**Odpowiedź na pytanie nr 14:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

**Pytanie nr 15**

Umowa – Załącznik nr 3a do SIWZ

§ 7 ust. 4, pkt 2 – Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia zgodnie z poniższą propozycją, gdyż obecne brzmienie jest niezgodne z art. 151 PZP.

„30% wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy w ciągu 15 dni po upływie terminu rękojmi.”

**Odpowiedź na pytanie nr 15:**

Zamawiający zmienia treść w/w zapisu.

W związku z powyższym, zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający zmienia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

w załączniku nr 3a do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – „Projekt umowy” § 7 ust. 4 pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„30% wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy w ciągu 15 dni po upływie terminu rękojmi za wady”.

### **Pytanie nr 16**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia – Załącznik nr 1a do SIWZ

Część 7, pkt. 2 b) - Czy Zamawiający może określić, jakie jeszcze inne oprogramowanie ma serwisować Wykonawca?

### **Odpowiedź na pytanie nr 16:**

Zamawiający informuje, iż nie przewiduje serwisowania przez Wykonawcę innego oprogramowania niż wymienionego w części 7 pkt 2b załącznika nr 1a do SIWZ.

### **Pytanie nr 17**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia – Załącznik nr 1a do SIWZ

Część 7, pkt. 10 - Czy Wykonawca ma uzyskać dla Zamawiającego dostęp do aktualizacji / poprawek/ nowych wersji wyłącznie dla oprogramowania narzędziowego?

### **Odpowiedź na pytanie nr 17:**

Zamawiający wyjaśnia, że Wykonawca ma uzyskać dla Zamawiającego dostęp do aktualizacji / poprawek/ nowych wersji firmware i software wraz z systemem operacyjnym dla zakupionych serwerów

### **Pytanie nr 18**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia – Załącznik nr 1a do SIWZ

Część 7, pkt 12 - Czy Zamawiający może doprecyzować co oznacza dla Zamawiającego tzw. „utrzymywanie dokumentu planu usługi serwisowej”? Czy dokument ten ma być na bieżąco aktualizowany?

### **Odpowiedź na pytanie nr 18:**

Zamawiający informuje, iż nie widzi potrzeby doprecyzowania zapisów z punktów 12 a-d załącznika nr 1a do SIWZ. Jednocześnie Zamawiający potwierdza, iż dokument ten ma być na bieżąco aktualizowany.

### **Pytanie nr 19**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia – Załącznik nr 1a do SIWZ

Część 7, pkt 13 - Czy Zamawiający przez bezpłatne planowanie prac serwisowych rozumie sporządzenie dokumentu zawierającego analizę zgłoszeń serwisowych (tj. czas naprawy i rodzaj awarii) oraz przedstawienie aktualnej procedury serwisowej?

**Odpowiedź na pytanie nr 19:**

Zamawiający informuje, iż przez bezpłatne planowanie prac serwisowych rozumie sporządzenie dokumentu zawierającego analizę zgłoszeń serwisowych, planowanie prac serwisowych oraz przedstawienie aktualnej procedury serwisowej. Szczegółowy opis planowania prac serwisowych opisany został w części 7 pkt 13 a-c załącznika nr 1a do SIWZ.

**Pytanie nr 20**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia – Załącznik nr 1a do SIWZ.

Część 7, pkt. 14 i 15 - Czy w sytuacji braku nowych wersji oprogramowania/ braku poprawek Wykonawca będzie zwolniony z obowiązku dostarczenia rekomendacji o których mowa w pkt. 14 i 15?

**Odpowiedź na pytanie nr 20:**

Zamawiający informuje, iż w sytuacji braku nowych wersji oprogramowania/braku poprawek Wykonawca będzie zwolniony z obowiązku dostarczenia rekomendacji o których mowa w pkt. 14 i 15 załącznika nr 1a do SIWZ.

**Pytanie nr 21**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia – Załącznik nr 1a do SIWZ.

Część 7, pkt. 18 - Czy Zamawiający przewiduje wprowadzenie definicji zgłoszenia krytycznego po podpisaniu umowy z ewentualnym Wykonawcą? Dodatkowo czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia zgodnie z poniższą propozycją:

Przy otrzymaniu zgłoszenia krytycznego czas reakcji będzie wynosił .... godzin. ZAMAWIAJĄCY decyduje o klasyfikacji zgłoszenia, jako krytyczne przy jego zgłaszaniu. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia zweryfikuje, czy zgłoszenie otrzymało właściwy poziom. W sytuacji gdy poziom zgłoszenia nie odpowiada danemu incydentowi, po przesłaniu wyjaśnień do Zamawiającego, Wykonawca dokona zmiany statusu zgłoszenia.

**Odpowiedź na pytanie nr 21:**

Zamawiający informuje, iż nie przewiduje wprowadzenia definicji zgłoszenia krytycznego po podpisaniu umowy z Wykonawcą.

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.



### **Pytanie nr 22**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 1 ust. 1 pkt. 5 – Czy Zamawiający przewiduje udzielenie Wykonawcy aktywnego wsparcia w sytuacji, gdy posiadany przez Zamawiającego sprzęt jest na gwarancji / serwisowany przez inny podmiot?

### **Odpowiedź na pytanie nr 22:**

Zamawiający nie przewiduje udzielenia Wykonawcy aktywnego wsparcia, jednocześnie Zamawiający informuje, że będzie uczestniczył w procesie realizacji przedmiotu zamówienia.

### **Pytanie nr 23**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 2 ust. 2 - Czy Zamawiający potwierdza, iż postanowienie dotyczy również świadczenia usług serwisowych? Czy dostawa sprzętu odbędzie się również w godzinach wskazanych w niniejszym postanowieniu?

### **Odpowiedź na pytanie nr 23:**

Zamawiający informuje, iż Wykonanie przedmiotu umowy może odbywać się od poniedziałku do piątku w godzinach od 16.00 do 07.00 rano dnia następnego oraz w dniach wolnych od pracy. Wykonywanie usług serwisowych nie może zakłócić funkcjonowania systemu informatycznego Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ.

Zamawiający informuje, iż dostawa sprzętu może się odbywać także w godzinach pracy Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ.

### **Pytanie nr 24**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 2 ust. 4 - Czy Zamawiający może określić w jakim terminie podpisze protokół odbioru przedmiotu umowy? Czy Zamawiający przewiduje bezpieczne miejsce na składowanie dostarczonego przez Wykonawcę sprzętu?

### **Odpowiedź na pytanie nr 24:**

Zamawiający informuje, że protokół odbioru podpisany zostanie po całkowitym wykonaniu umowy przez Wykonawcę.

Zamawiający nie świadczy usług przechowywania sprzętu. Może on być złożony w serwerowni Zamawiającego jednakże odpowiedzialność Wykonawcy za dostarczony sprzęt ustaje z chwilą podpisania protokołu odbioru.

### **Pytanie nr 25**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w sposób określony poniżej:

„Ewentualne usterki ujawnione w wyniku przeprowadzonych przez ZAMAWIAJĄCEGO testów eksploatacyjnych, zostaną usunięte przez WYKONAWCĘ w terminie 7 dni roboczych od daty ich pisemnego zgłoszenia WYKONAWCY (fax, e-mail).”

### **Odpowiedź na pytanie nr 25:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 26**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 2 ust. 7 – Czy Zamawiający może wyjaśnić co ma zawierać dokumentacja powykonawcza? Czy dokumentacja może zostać przekazana przez Wykonawcę w formie elektronicznej?

### **Odpowiedź na pytanie nr 26:**

Zamawiający dopuszcza przekazanie dokumentacji powykonawczej przez Wykonawcę w formie elektronicznej.

Zamawiający informuje, iż dokumentacja powykonawcza powinna zawierać opis wszystkich istotnych czynności, które zostały wykonane podczas implementacji zakupionego sprzętu oraz oprogramowania do środowiska informatycznego Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ. Przykładowa dokumentacja powinna zawierać:

- a) Zestawienie stosowanej nomenklatury,
- b) Rysunki połączeń logicznych objętych urządzeń,
- c) Tabelaiczne zestawienie nazewnictwa poszczególnych urządzeń, stref (o ile ma to zastosowanie),
- d) Definicje poszczególnych stref (o ile ma to zastosowanie),
- e) Rysunki połączeń fizycznych ze wskazaniem odpowiednich portów w odpowiednich urządzeniach,
- f) Tabelaiczne zestawienie oznaczeń połączeń fizycznych,
- g) Wyciągi z konfiguracji,
- h) Zestawienie wersji oprogramowania wbudowanego urządzeń,

- i) Zestawienie wymagań odnośnie konfiguracji urządzeń podłączanych do sieci LAN/WLAN,
- j) Konfiguracja oprogramowania zarządzającego usługą uwierzytelniania 802.1x,
- k) Harmonogram wdrożenia.

### **Pytanie nr 27**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 2 ust. 8 - Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w następujący sposób:

WYKONAWCA zobowiązuje się w czasie obowiązywania niniejszej umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, lecz nie dłużej niż przez okres 3 lat od daty jej wygaśnięcia, o traktowania jako poufnych wszelkich informacji, które zostaną mu udostępnione lub przekazane przez ZAMAWIAJĄCEGO w związku z wykonaniem niniejszej umowy, nie udostępniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO i wykorzystania ich tylko do celów niezbędnych do realizacji umowy. Postanowienie nie będzie mieć zastosowania do informacji, które Postanowienia o zachowaniu poufności nie będą miały zastosowania w stosunku do tych informacji uzyskanych od każdej ze Stron, które są opublikowane, znane lub zostały przekazane przez osobę trzecią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o ich nieujawnianiu.

### **Odpowiedź na pytanie nr 27:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 28**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 5 ust. 1 - Czy Zamawiający potwierdza, iż na dostarczone oprogramowanie Wykonawca ma zapewnić wsparcie serwisowe przez okres 36 miesięcy?

### **Odpowiedź na pytanie nr 28:**

Zamawiający potwierdza, zgodnie z pkt.5 ust.1 i 2 załącznika nr 1b do SIWZ, iż na dostarczone oprogramowanie Wykonawca ma zapewnić wsparcie serwisowe przez 36 miesięcy.

### **Pytanie nr 29**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 5 ust. 3 - Czy Zamawiający przez portal Wsparcia Technicznego rozumie portal przeznaczony do dokonywania zgłoszeń serwisowych?

**Odpowiedź na pytanie nr 29:**

Zamawiający przez portal Wsparcia Technicznego rozumie portal przeznaczony do dokonywania zgłoszeń serwisowych.

**Pytanie nr 30**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 5 ust. 5 – Czy Zamawiający przewiduje możliwość zdalnego usuwania wad?

**Odpowiedź na pytanie nr 30:**

Zamawiający informuje, iż nie przewiduje możliwości zdalnego usuwania wad.

**Pytanie nr 31**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 5 ust. 10 i 11 - Czy Zamawiający przez czas reakcji rozumie – przyjęcie zgłoszenia do realizacji przez Wykonawcę i wysłanie do Zamawiającego potwierdzenia otrzymania zgłoszenia oraz skontaktowanie się z przedstawicielem Zamawiającego w celu dokonania wstępnej diagnozy usterki?

**Odpowiedź na pytanie nr 31:**

Zamawiający potwierdza, iż przez czas reakcji rozumie: przyjęcie zgłoszenia do realizacji przez Wykonawcę i wysłanie do Zamawiającego potwierdzenia otrzymania zgłoszenia oraz skontaktowanie się z przedstawicielem Zamawiającego w celu dokonania wstępnej diagnozy usterki

**Pytanie nr 32**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 5 UST. 13 – Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia:

„Gwarantowany czas naprawy sprzętu od momentu zgłoszenia nie może przekroczyć 24 godziny. W przypadku, gdy usunięcie awarii nie jest możliwe w terminie wskazanym wcześniej, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia tymczasowego rozwiązania (obejścia). Obejście zostanie zastąpione przez rozwiązanie docelowe w terminie nieprzekraczającym dwadzieścia jeden (21) dni od przyjęcia zgłoszenia. Usunięcie awarii w trybie obejścia jest równoznaczne z usunięciem awarii w ramach czasu naprawy”.

**Odpowiedź na pytanie nr 32:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 33**

#### **Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ**

§ 5 ust. 13 - Czy Zamawiający przewiduje wprowadzenie definicji zgłoszenia krytycznego po podpisaniu umowy z ewentualnym Wykonawcą? Dodatkowo Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia zgodnie z poniższą propozycją:

Przy otrzymaniu zgłoszenia krytycznego czas reakcji będzie wynosił .... godzin. ZAMAWIAJĄCY decyduje o klasyfikacji zgłoszenia, jako krytyczne przy jego zgłaszaniu. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia zweryfikuje czy zgłoszenie otrzymało właściwy poziom. W sytuacji gdy poziom zgłoszenia nie odpowiada danemu incydentowi, po przesłaniu wyjaśnień do Zamawiającego, Wykonawca dokona zmiany statusu zgłoszenia.

#### **Odpowiedź na pytanie nr 33:**

Zamawiający informuje, iż nie przewiduje wprowadzenia definicji zgłoszenia krytycznego po podpisaniu umowy z Wykonawcą.

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 34**

#### **Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ**

§ 5 ust. 16 - Czy Zamawiający może doprecyzować, co oznacza dla Zamawiającego tzw. „utrzymywanie dokumentu planu usługi serwisowej”? Czy dokument ten ma być na bieżąco aktualizowany?

#### **Odpowiedź na pytanie nr 34:**

Zamawiający informuje, iż nie widzi potrzeby doprecyzowania zapisów §5 ust. 16 pkt. 1 – 4 załącznika nr 3b do SIWZ. Jednocześnie Zamawiający potwierdza, iż dokument ten ma być na bieżąco aktualizowany.

### **Pytanie nr 35**

#### **Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ**

§ 5 ust. 17 - Czy Zamawiający przez bezpłatne planowanie prac serwisowych rozumie sporządzenie dokumentu zawierającego analizę zgłoszeń serwisowych (tj. czas naprawy i rodzaj awarii) oraz przedstawienie aktualnej procedury serwisowej?

#### **Odpowiedź na pytanie nr 35:**

Zamawiający informuje, iż przez bezpłatne planowanie prac serwisowych rozumie sporządzenie dokumentu zawierającego analizę zgłoszeń serwisowych, planowanie prac serwisowych oraz

przedstawienie aktualnej procedury serwisowej. Szczegółowy opis planowania prac serwisowych opisany został w §5 ust. 17 pkt. 1-3 załącznika nr 3b do SIWZ.

**Pytanie nr 36**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 5 ust. 18 – Czy w sytuacji braku nowych wersji oprogramowania/ braku poprawek Wykonawca będzie zwolniony z obowiązku dostarczenia rekomendacji?

**Odpowiedź na pytanie nr 36:**

Zamawiający informuje, iż w sytuacji braku nowych wersji oprogramowania/braku poprawek Wykonawca będzie zwolniony z obowiązku dostarczenia rekomendacji o których mowa w §5 ust. 18 załącznika nr 3b do SIWZ.

**Pytanie nr 37**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 6 ust. 1, pkt 2- Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w następujący sposób:

„za opóźnienie z winy Wykonawcy w oddaniu przedmiotu umowy w wysokości 0,02 % ceny brutto określonej w § 3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia po terminie wskazanym w §2 ust. 1, jednakże nie więcej niż do 20 % wartości ceny brutto.”

**Odpowiedź na pytanie nr 37:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

**Pytanie nr 38**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 6 ust. 1 pkt 3 - Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w następujący sposób:

„za opóźnienie usunięcia usterek opisanych w § 2 ust. 6 w wysokości 0,02 % ceny brutto określonej w § 3 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia po terminie wskazanym w §2 ust. 6 jednakże nie więcej niż do 20 % wartości ceny brutto”.

**Odpowiedź na pytanie nr 38:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 39**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 6 ust. 1 pkt 4 - Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia w następujący sposób:

„za niedotrzymanie gwarantowanego czasu naprawy sprzętu, od momentu zgłoszenia w wysokości 0,02 % ceny brutto określonej w § 3 ust. 1, za każdy dzień opóźnienia po terminie wskazanym w §5 ust. 12, jednakże nie więcej niż do 20 % wartości ceny brutto?”

### **Odpowiedź na pytanie nr 39:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 40**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 6 ust. 3 - Czy Zamawiający wyraża zgodę na ograniczenie odpowiedzialności odszkodowawczej do 100 % wartości ceny brutto?

### **Odpowiedź na pytanie nr 40:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

### **Pytanie nr 41**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 7 ust. 4, pkt 2 - - Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia zgodnie z poniższą propozycją, gdyż obecne brzmienie jest niezgodne z art. 151 PZP.

„30% wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy w ciągu 15 dni po upływie terminu rękojmi

### **Odpowiedź na pytanie nr 41:**

Zamawiający zmienia treść w/w zapisu.

W związku z powyższym, zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający zmienia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

w załączniku nr 3b do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – „Projekt umowy” § 7 ust. 4 pkt 2 otrzymuje brzmienie:

„30% wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy w ciągu 15 dni po upływie terminu rękojmi za wady”.

**Pytanie nr 42**

Umowa – Załącznik nr 3b do SIWZ

§ 9 ust. 2- Czy Zamawiający przewiduje zmianę postanowienia zgodnie z poniższą propozycją:

Zamawiający przewiduje istotne zmiany postanowień w następującym przypadku:

- gdy zajdzie konieczność zmiany rozwiązań technicznych nie przewidzianych w umowie,
- gdy producent urządzeń wycofał z produkcji urządzenia/oprogramowanie wymagane w ramach niniejszej umowy,
- niedotrzymanie pierwotnego terminu umownego stanowi konsekwencję okoliczności, których nie można było przewidzieć lub z powodu działania siły wyższej, termin przedłużenia realizacji przedmiotu umowy.

**Odpowiedź na pytanie nr 42:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy zawarte w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.