

Gdańsk, dnia 14 stycznia 2019 r.

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego pn. „Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu CC&B” - Znak postępowania: ZP/01/EITE-DB/2019.

WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ

Szanowni Państwo,

Zamawiający, tj. ENERGA Informatyka i Technologie sp. z o.o. przekazuje poniżej wyjaśnienia dotyczące treści SIWZ w postępowaniu pn: „Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu CC&B”.

Jednocześnie Zamawiający prosi o wnikliwe zapoznanie się z treścią Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, w tym warunkami udziału w postępowaniu, gdyż uległy one modyfikacji w stosunku do poprzedniego, unieważnionego postępowania.

1. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. IX. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ust. 2 SIWZ w treści: „W okresie ostatnich czterech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonali a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują należycie co najmniej jedno zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania rozwoju dl Systemu, na kwotę minimum 500 000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100).” Pytanie: Zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, iż poprzez słowo „System” użyte w treści ww. warunku udziału Zamawiający rozumie System według definicji określonej w pkt. I Opis przedmiotu Zamówienia OBSZAR SYSTEMU BĘDĄCY PRZEDMIOTEM NINIEJSZEGO POSTĘPOWANIA Załączniki Nr 1 do SIWZ OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (dalej: „OPZ”) oraz określonej również w §1 ust.1 lit. s) Załącznika Nr 11 do SIWZ – Wzór Umowy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza definicję Systemu określoną w pkt. I Opis przedmiotu Zamówienia.

2. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dot. Załącznik Nr 11 do SIWZ – Wzór Umowy. §11 ust.6 lit. f.,g. Wzoru Umowy.

Pytanie: Zwracamy się z prośbą o wykreślenie postanowień jako przewidujących bardzo negatywne skutki dla Wykonawcy, które są zależne od zdarzeń bliżej niedookreślonych, niezdefiniowanych w Umowie.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę.

3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I.

Pytanie: Prosimy o informację, kto odpowiada za utrzymanie obu integracji to znaczy dla Segmentu Dystrybucji i dla Segmentu Sprzedaży – Zamawiający czy Wykonawca?

Odpowiedź Zamawiającego:

W obu przypadkach za utrzymanie integracji odpowiada Zamawiający.

4. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I.





Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż dodatkowe czynności nie będące: incydentami, Problemami, Zleceniami Standardowymi oraz Zagadnieniami Utrzymańowymi nie będą realizowane w ramach powyższej umowy

Odpowiedź Zamawiającego:

Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje czynności wskazane w Opisie przedmiotu Zamówienia. Rozdział I Załącznika nr 1 do SIWZ obejmuje pełną listę czynności, za które odpowiada Wykonawca.

5. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I. Punkt 2

Pytanie: Prosimy o informację za które z wymienionych procesów będzie odpowiedzialny Zamawiający, a za które Wykonawca.

Odpowiedź Zamawiającego:

Wykonawca odpowiada za wszystkie wymienione zadania w Punkcie 2, rozdział I, Załącznika nr 1 do SIWZ.

6. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I. Punkt 2.5

Pytanie: Prosimy o informację kto będzie odpowiedzialny za Proces Monitorowania Dostępności, , Zamawiający czy Wykonawca?

Odpowiedź Zamawiającego:

Za Proces Monitorowania Dostępności odpowiada Zamawiający.

7. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I. Punkt 2.7

Pytanie: Prosimy o szczegółową informację za które działania będzie odpowiedzialny Zamawiający, a za które Wykonawca?

Odpowiedź Zamawiającego:

SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I. Punkt 2.7 określa podział odpowiedzialności. Zgłoszenia, których Zamawiający nie może rozwiązać na I lub II linii wsparcia, mogą być przekazane na III linię wsparcia do Wykonawcy.

8. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I.

Pytanie: Czy za warstwę sprzętową odpowiada Zamawiający?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający odpowiada za instalację, konfigurację i utrzymanie warstwy sprzętowej.

9. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I. Punkt 2.7

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że za zgłoszenia realizowane przez Zespół Infrastruktury, Service Desk (I linia wsparcia) i Administracja Aplikacją (II Linia Wsparcia) nie wchodzi w zakres świadczenia usługi przez Wykonawcę, tylko są po stronie Zamawiającego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Potwierdzamy. Wykonawca będzie odpowiedzialny za III linię Wsparcia, ale źródłem zgłoszeń może być I i II linia Wsparcia.

10. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I. Punkt 2.7

Pytanie: Prosimy o opisanie na jakiej zasadzie będą przekazywane incydenty i zlecenia standardowe do III linii wsparcia.

Odpowiedź Zamawiającego:

Indydenty i zlecenia standardowe do III linii wsparcia będą przekazywane w Systemie obsługi Zgłoszeń Zamawiającego, zgodnie treścią Załącznika nr 11 do SIWZ – Wzór Umowy. System obsługi Zgłoszeń udostępniany jest przez Zamawiającego. Na dzień dzisiejszy, jest to HPSM.

11. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, rozdział I.



Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż świadczenie usługi w zakresie III linii wsparcia dotyczy tylko i wyłącznie środowiska produkcyjnego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Świadczenie usługi w zakresie III linii wsparcia dotyczy wyłącznie środowiska produkcyjnego.

12. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, że zgłoszenia nie zawierające danych wymienionych w karcie usług będą odrzucane przez I i II Linię Wsparcia.

Odpowiedź Zamawiającego:

Potwierdzamy, zgłoszenia zawierające braki będą odrzucane lub kierowane do użytkowników z prośbą o uzupełnienie przez I lub II linię wsparcia.

13. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4.32

Pytanie: Prosimy o uszczegółowienie definicji Zlecenia Standardowego - US-SMIL-RRPP - w punkcie 4.32. Obecna definicja nie opisuje w precyzyjny sposób, co ma być realizowane w powyższym Zleceniu Standardowym.

Odpowiedź Zamawiającego:

Realizacja Zlecenia z pkt 4.32 obejmuje rozwiązanie problemu z aplikacją transakcyjną pre-paid uniemożliwiające realizację procesu biznesowego w systemie objętym zakresem postępowania.

14. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4.33

Pytanie: Prosimy o uszczegółowienie definicji Zlecenia Standardowego - US-SMIL-RRPP - w punkcie 4.33. Obecna definicja nie opisuje w precyzyjny sposób, co ma być realizowane w powyższym Zleceniu Standardowym.

Odpowiedź Zamawiającego:

Realizacja Zlecenia z pkt 4.33 obejmuje rozwiązanie problemu z aplikacją transakcyjną rozliczeń rzeczywistych uniemożliwiające realizację procesu biznesowego w systemie objętym zakresem postępowania.

15. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4

Pytanie: Prosimy o uszczegółowienie które z podanych Zleceń Standardowych będą realizowane przez Zamawiającego, a które przez Wykonawcę.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zgłoszenia, których nie może rozwiązać I lub II linia wsparcia Zamawiającego, mogą być przekazane na III linię wsparcia – do Wykonawcy.

16. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, pkt 4

Pytanie: Prosimy o informację czy istnieje maksymalny limit miesięczny ilości zgłoszeń standardowych, które będzie musiał realizować Wykonawca w ramach III linii wsparcia.

Odpowiedź Zamawiającego:

Nie ma górnego limitu zgłoszeń. Zgodnie z informacją przekazaną w OPZ, w II półroczu 2018 r. liczba zgłoszeń zrealizowanych przez III Linię Wsparcia wynosiła 4030 i jest niższa niż liczba zgłoszeń w poprzednich okresach. Zamawiający szacuje, iż średniomiesięczna liczba zgłoszeń przekazywanych na III Linię Wsparcia w roku 2019 nie będzie wyższa niż w roku 2018.

17. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Strona 52 załącznika.

Pytanie: Czy 8832 godzin (736 godzin miesięcznie przez 12 miesięcy) w ramach Zleceń Małego Rozwoju może być skonsumowane w całości w jednym miesiącu? Czy Zamawiający zakłada jakiś limit przechodzenia godzin na kolejne miesiące?

**Odpowiedź Zamawiającego:**

Zamawiający nie zakłada wystąpienia takiej sytuacji. Nie jest intencją Zamawiającego utrzymywanie przez Wykonawcę zespołu zdolnego do realizacji całej puli godzin w danym miesiącu. Każde zlecenie na wykonanie Małego Rozwoju zgłaszane będzie przez Zamawiającego w Systemie Obsługi Zleceń i to Wykonawca przedstawia szacowaną pracochłonność wykonania oraz szacowany harmonogram realizacji (zgodnie z zapisami SIWZ, Załącznik nr 1 – OPZ, „Założenia dotyczące obsługi Małego Rozwoju w Systemie”; również Załącznik nr 11 do SIWZ – Wzór Umowy, załącznik nr 3).

Nie ma limitu przewidzianego do przejścia na kolejne okresy.

18. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Strona 52 załącznika.

Pytanie: Czy w przypadku wykorzystania w danym miesiącu limitu miesięcznego godzin roboczych przeznaczonych na Mały Rozwój, będą wykorzystywane godziny robocze przeznaczone na realizację Małego Rozwoju w okresie następnym?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak, godziny mogą być wykorzystane. Pomniejszy się limit do wykorzystania w kolejnych miesiącach. Uruchomienie godzin z następnego okresu rozliczeniowego musi być każdorazowo ustalane z Zamawiającym.

19. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ

Pytanie: Czy raportowane za dany okres rozliczeniowy mają być zagadnienia przyjęte do realizacji czy zakończone w ramach Małego Rozwoju?

Odpowiedź Zamawiającego:

Raportowanie dotyczy zagadnień zakończonych w ramach Małego Rozwoju.

20. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi

Pytanie: Czy Zamawiający może zaakceptować okno serwisowe w innym momencie niż podane w karcie usługi (szczególnie np. inny dzień tygodnia)?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak, tylko dla Incydentów o Priorytecie Krytycznym.

21. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż Wykonawca ponosi odpowiedzialność za SLA w sytuacji, gdy zgłoszenie jest przypisane do obsługiwanej przez niego grupy. W szczególności, gdy zgłoszenie było w kilku grupach realizujących utrzymanie, SLA dla Wykonawcy liczone jest w czasie, gdy zgłoszenie było przypisane do jego grupy.

Odpowiedź Zamawiającego:

Funkcjonalność HP SM umożliwia wskazanie grupy wsparcia, na której nastąpiło przekroczenie czasu SLA zgłoszenia. Wykonawca odpowiada za zgłoszenia przeterminowane w jego grupach wsparcia.

22. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, Parametry Wydajnościowe

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż za dotrzymanie parametrów wydajnościowych odpowiada Zespół Infrastruktury (Zamawiający)?

Odpowiedź Zamawiającego:

Potwierdzamy, zgłoszenia dotyczące wydajności i obciążenia aplikacji w pierwszej kolejności są analizowane przez zespół infrastruktury Zamawiającego. Jeśli z analizy wynika, że problemy wynikają np. z błędów w oprogramowaniu, zgłoszenie będzie przekazane do Wykonawcy odpowiedzialnego za ten obszar.

23. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ, Załącznik nr 1, Sposób świadczenie usługi – karta usługi, punkt 2.3.1



Pytanie: Prosimy o informacje, kto jest odpowiedzialny za dotrzymanie współczynnika dostępności systemu.

Odpowiedź Zamawiającego:

Współczynnik dostępności systemu jest w odpowiedzialności zespołu infrastruktury Zamawiającego, a tym samym jest poza obszarem odpowiedzialności Wykonawcy.

24. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ

Pytanie: Prosimy o informacje, czy zgłoszenia realizowane w ramach wcześniejszej umowy utrzymaniowej nie będą zlecane Dostawcy do realizacji.

Odpowiedź Zamawiającego:

Wykonawca ma prawo zadawać pytania wyłącznie dotyczące treści specyfikacji obecnie toczącego się postępowania, a nie innych umów wiążących Zamawiającego, zawartych w wyniku wcześniejszych postępowań.

Zamawiający nie udziela odpowiedzi na pytanie, gdyż nie dotyczy ono treści specyfikacji.

25. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Dotyczy dokumentu SIWZ

Pytanie: Prosimy o potwierdzenie, iż zgłoszenia realizowane w ramach wcześniejszej umowy utrzymaniowej a zlecane do realizacji Dostawcy w ramach aktualnej umowy będą zwolnione z realizacji w określonym poziomie świadczenia usług serwisowych (SLA)

Odpowiedź Zamawiającego:

Wykonawca ma prawo zadawać pytania wyłącznie dotyczące treści specyfikacji obecnie toczącego się postępowania, a nie innych umów wiążących Zamawiającego, zawartych w wyniku wcześniejszych postępowań.

Zamawiający nie udziela odpowiedzi na pytanie, gdyż nie dotyczy ono treści specyfikacji.

26. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Poproszę o dodanie pytania:

Dotyczy dokumentu SIWZ

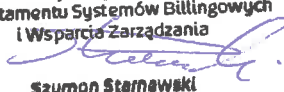
Pytanie: Prosimy o informacje, kto zarządza procesem instalacji paczek programistycznych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Procesem instalacji paczek programistycznych zarządza Zamawiający.

Z poważaniem,


Dyrektor
Biura Zakupów
Katarzyna Mikuta

p.o. Dyrektor
Departamentu Systemów Billingowych
i Wsparcia Zarządzania

Szymon Starnawski



