

Pytanie nr 1

---

**Prosimy o udostępnienie edytowalnego wzoru umowy na świadczenie usług informatycznych dotyczących utrzymania serwerowej i sieciowej infrastruktury IT dla WSSE „INVEST-PARK”.**

Odpowiedź:

Dokument zostanie dodany jako dodatkowy załącznik na stronie internetowej Zamawiającego (dodatkowy załącznik)

Pytanie nr 2

---

**Prosimy o potwierdzenie, że czas reakcji należy rozumieć jako czas pomiędzy zgłoszeniem w prawidłowy sposób Problemu przez Zamawiającego a potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez przedstawiciela Wykonawcy.**

Odpowiedź:

Wykonawca, zgodnie z zapisem SIWP, ma czas w postaci 1 godziny na potwierdzenie przesłanego zgłoszenia przez Zamawiającego. Czas reakcji jest liczony od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.

Pytanie nr 3

---

**Prosimy o potwierdzenie, że po podpisaniu umowy zostanie Wykonawcy udostępniony dostęp zdalny do środowiska informatycznego Zamawiającego.**

Odpowiedź:

Wykonawcy zostanie udostępniony dostęp zdalny do środowiska Zamawiającego, po zawarciu umowy o świadczenie przedmiotowych usług.

Pytanie nr 4

---

**Prosimy o potwierdzenie, że czasy „Zamknięcia zgłoszenia” nie dotyczą sytuacji wymagającej naprawy sprzętu lub oprogramowania poprzez Producenta Sprzętu lub Oprogramowania. W takim wypadku czas naprawy będzie liczony od momentu wykonania naprawy przez Serwis Producenta.**

Odpowiedź:

Potwierdzamy, czasy „Zamknięcia zgłoszenia” nie dotyczą sytuacji wymagającej dodatkowej naprawy Sprzętu przez Zamawiającego/Producenta Sprzętu. W takim przypadku czas reakcji SLA dla Wykonawcy będzie liczony od momentu wykonania przedmiotowej naprawy przez Zamawiającego/Producenta Sprzętu.

Pytanie nr 5

---

**Prosimy o informację na jakich warunkach SLA Zamawiający ma wykupione wsparcie na sprzęt i oprogramowanie.**

Odpowiedź:

Poniżej prezentujemy zapisy warunków na jakich gwarancja została zawarta:

1. Świadczenie serwisu w okresie 60 miesięcy od daty uruchomienia sprzętu w trybie 8x5xNBD, z czasem reakcji 4 godziny, przez autoryzowanego partnera serwisowego producenta sprzętu sieciowego zakupionego w tym postępowaniu.
2. Możliwość zgłoszeń serwisowych telefonicznie, mailem oraz przez dedykowany system zgłoszeń serwisowych (TAC) partnera.
3. Poświadczenia producenta sprzętu oraz o wykupieniu niezbędnych kontraktów serwisowych potrzebnych do świadczenia przez partnera serwisu (ze wskazaniem SN urządzeń, których dotyczy serwis).
4. Zapewnienie wsparcia technicznego w języku polskim przez okres trwania umowy,
5. Wsparcie Zamawiającego w zakresie konsultacji technicznych oraz pomocy przy konfiguracji urządzeń objętych wsparciem także przy użyciu szyfrowanych sesji zdalnych pozwalających na dzielenie aktualnego widoku ekranu (Wykonawca odpowiedzialny jest za zapewnienie bezpiecznego mechanizmu sesji np. Cisco, Webex).
6. W ramach serwisu:
  - a) Aktualizacje oprogramowania,
  - b) Wymiana sprzętu w trybie 8x5xNBD,
  - c) Pierwsza i druga linia wsparcia świadczona przez autoryzowanego partnera, trzecia i czwarta przez producenta sprzętu.

Pytanie nr 6

---

**Prosimy o informację, czy Zamawiający posiada sprzęt zastępczy.**

Odpowiedź:

Zamawiający nie posiada sprzętu zastępczego.

Pytanie nr 7

---

**Prosimy o informację, czy Zamawiający posiada i udostępni Wykonawcy dokumentację środowiska informatycznego.**

Odpowiedź:

Zamawiający udostępni dokumentację środowiska informatycznego po zawarciu umowy na realizację usług. Wykonawca posiada dokumentację obejmującą stan wdrożenia infrastruktury sieciowej i serwerowej w 2017 roku. Dokumentacja ta po dostawie sprzętu i wdrożeniu nie była aktualizowana.

Pytanie nr 8

---

**Zamawiający określił w zakresie: *Monitorowanie urządzeń oraz łączy internetowych*.**

**Wymiar roboczych godzin dla każdego miesiąca: tryb monitorowania 24 h/7 dni.**

**Prosimy o wyjaśnienie powyższego zapisu. Nie jest jasne jaką ilość godzin Zamawiający przewiduje na zakres: *Monitorowanie urządzeń oraz łączy internetowych*. Tak by Oferent mógł prawidłowo określić stawkę godzinową. Alternatywnie proszę o potwierdzenie, że Zamawiający w zakresie: *Monitorowanie urządzeń oraz łączy internetowych* oczekuje wskazania miesięcznej zryczałtowanej ceny.**

Odpowiedź:

Zamawiający zakłada monitorowanie urządzeń oraz łączy internetowych w trybie ciągłym przez cały okres trwania umowy. Zamawiający w zakresie Monitorowania urządzeń oraz łączy internetowych oczekuje wskazania kwoty zryczałtowanej ceny w formularzu nr 5 SIWP. Wykazana wartość ma pełnić funkcję informacyjną dla Zamawiającego w postaci przedstawienia jaką częścią składową ryczałtowej ceny miesięcznej (za całe Zamówienie) stanowi ww. usługa. Przypominamy, iż ocenie punktowej podlega ryczałtowa cena miesięczna za całość zamówienia.

Pytanie nr 9

---

**W związku z tym, że Wykonawca nie zna środowiska informatycznego Zamawiającego, prosimy o wyrażenie zgody, by w momencie wystartowania umowy Wykonawca mógł poświęcić 16 godzin na zapoznanie się ze środowiskiem, tak by móc realizować usługę w jak najlepszej jakości. Godziny te będą liczone po stawce godziny z zakresu: Zarządzanie infrastrukturą.**

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisem punktu 6 SIWP, zapoznanie ze stanem infrastruktury technicznej Oferent dokonuje na koszt własny. W świetle powyższego, Zamawiający nie uwzględnia dodatkowych kosztów dla zapoznania się z przedmiotową infrastrukturą (w tym z tytułu ponoszenia dodatkowych nakładów rozliczanych na podstawie stawki określonej za dodatkową godzinę pracy z zakresu „Zarządzenie infrastrukturą i usuwania awarii”).

Pytanie nr 10

---

**Pytanie dot. § 1 ust. 3 Umowy. Wnioskujemy o przekazanie kompletnych informacji dotyczących zobowiązań wynikających z umów licencyjnych (warunków licencyjnych) oraz postanowień gwarancyjnych dotyczących sprzętu i oprogramowania, o których mowa w § 1 ust. 3 Umowy. Powyższe jest konieczne dla złożenia oferty skoro za naruszenie tych postanowień wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność.**

Odpowiedź:

Postanowienia gwarancyjne z Wykonawcą (dot. infrastruktury technicznej WSSE) zostały oparte na poniższych zapisach:

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu 60 miesięcznej gwarancji jakości na wykonane prace oraz dostarczony sprzęt i oprogramowanie będące Przedmiotem Umowy na warunkach wskazanych w SIWP i ofercie przetargowej Wykonawcy.
2. Jeżeli w okresie gwarancyjnym ujawnią się wady Przedmiotu Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia.
3. Koszty usunięcia wad, naprawy awarii oraz wymiany elementów Przedmiotu Umowy na nowy ponosi Wykonawca.
4. Zamawiający ma prawo do rozwiązania problemów technicznych jak również licencyjnych poprzez pomoc techniczną Wykonawcy.
5. Wykonawca gwarantuje, że wszelkie czynności serwisowe dotyczące Przedmiotu Umowy, które są objęte gwarancją producenta będą dokonywane przez autoryzowane serwisy producenta.
6. W przypadku dokonywania napraw Wykonawca dostarczy każdorazowo dokument poświadczający wykonanie napraw przez autoryzowany serwis.
7. Okres i warunki gwarancji jakości udzielonej przez producenta sprzętu potwierdzą przekazane przez Wykonawcę dokumenty (certyfikaty) gwarancji jakości.
8. Okres gwarancji udzielonej przez Wykonawcę liczony jest od dnia podpisania przez Strony Protokołu Odbioru, a w razie stwierdzenia podczas odbioru usterek lub wad i wyznaczeniu terminu ich usunięcia od podpisania protokołu ich usunięcia.
9. W ramach gwarancji Wykonawca zapewni bezpłatny serwis w miejscu użytkowania sprzętu lub w sposób zdalny w przypadku, gdy obecność serwisantów na miejscu zainstalowania sprzętu nie jest niezbędna. Jeżeli przeprowadzenie napraw w wymieniony sposób nie jest możliwe, Wykonawca ponosi wszelkie koszty, w szczególności koszty transportu oraz ubezpieczenia sprzętu wynikające z konieczności wykonania napraw gwarancyjnych.
10. W przypadku gdy Wykonawca wykonuje naprawę poza siedzibą Zamawiającego, jest on zobowiązany na czas naprawy udostępnić Zamawiającemu i dostarczyć na własny koszt sprzęt zastępczy o parametrach nie gorszych od sprzętu naprawianego.
11. Wykonawca wyraża zgodę na samodzielną rozbudowę przez Zamawiającego sprzętu bez utraty uprawnień z tytułu gwarancji i rękojmi udzielonej przez Wykonawcę (pod warunkiem wykonywania rozbudowy zgodnie z zaleceniami w dokumentacji technicznej producenta sprzętu) oraz korzystania z prawa do podnoszenia wersji oprogramowania i zastosowania jego poprawek.
12. W przypadku ujawnienia w okresie gwarancji wad, Wykonawca w ramach gwarancji, zobowiązuje się w terminie nie dłuższym niż następnego dnia roboczego (czas reakcji) od zgłoszenia przez Zamawiającego tego faktu (reklamacja), do przystąpienia do usunięcia wad z zastrzeżeniem, że jeżeli dla danego elementu Przedmiotu Umowy warunki gwarancji producenta przewidują krótszy czas reakcji, Wykonawca przystąpi od usunięcia wad zgodnie z terminem gwarancji producenta.
13. Wykonawca ponosi odpowiedzialność, za straty w sprzęcie, danych i za roszczenia osób trzecich wobec Zamawiającego powstałe w wyniku nieumiejętnego przeprowadzenia naprawy sprzętu w okresie gwarancyjnym.

Postanowienia oraz warunki licencyjne obowiązują na podstawie standardowej licencji producenta oprogramowania :

Vmware vSphere Essentials – Licencja standarowa - Vmware Server 6 Essential  
Veeam Backup Essentials Standard 9.5 – Licencja Standard Edition  
WinSvrSTDCore 2016 – MS WS16 (16-Core) Std ROK pl SW  
WinSvrCal 2016 – MS WS16 CAL 5USR EMEA LTU

Pytanie nr 11

---

**Pytanie dot. § 1 ust. 3 Umowy. Prosimy o potwierdzenie, że zobowiązania wynikające z umów licencyjnych oraz postanowień gwarancyjnych dotyczących sprzętu i oprogramowania, o których mowa w § 1 ust. 3 Umowy pozwalają na świadczenie przez podmiot trzeci (jakim będzie wybrany w postępowaniu Wykonawca) usług stanowiących przedmiot umowy w niniejszym postępowaniu opisany w § 1 ust. 1 Umowy oraz w SIWZ.**

Odpowiedź:

Zobowiązania wynikające z umów licencyjnych oraz postanowień gwarancyjnych umożliwiają świadczenia usług określonych w SIWP.

Pytanie nr 12

---

**Pytanie dot. § 1 Umowy. Prosimy o potwierdzenie, że przedmiot umowy określony w § 1 Umowy oraz w SIWZ dotyczy wyłącznie usług. W tym w szczególności prosimy o potwierdzenie, że koszty części zamiennych, koszty zapewnienia sprzętu zapasowego, niezbędnych dodatkowych licencji na oprogramowanie ponosi wyłącznie Zamawiający.**

Odpowiedź:

Przedmiot określony w § 1 Umowy dotyczy Usług określonych w Specyfikacji Istotnych Warunków Przetargu. Zamawiający (o ile uzna za konieczne poniesienie dodatkowych nakładów finansowych) ponosi odpowiedzialność za koszty części zamiennych, koszty zapewnienia sprzętu zapasowego, niezbędnych dodatkowych licencji na oprogramowanie.

Pytanie nr 13

---

**Pytanie dot. § 3 ust. 3 Umowy. Zgodnie z § 3 ust. 3 Umowy Wykonawca zobowiązuje się do podpisania z Zamawiającym odrębnej umowy dotyczącej powierzenia przetwarzania danych osobowych w terminie do 7 dni od dnia podpisania niniejszej Umowy. W związku z zobowiązaniem Wykonawcy do podpisania umowy określonej w § 3 ust. 3 umowy wnioskujemy o przekazanie projektu ww. umowy tak by oferent miał możliwość zapoznania się z jej treścią przed złożeniem oferty.**

Odpowiedź:

Wzór/szablon dokumentu zostanie dodany jako dodatkowy załącznik na stronie internetowej Zamawiającego (dodatkowy załącznik).

Pytanie nr 14

---

**Pytanie dot. § 3 ust. 4 Umowy. Prosimy o potwierdzenie, że dla spełnianie wymagań określonych w § 3 ust. 4 Umowy wystarczające będzie posiadanie przez wykonawcę ogólnej polisy OC od prowadzonej działalności na sumę ubezpieczeniową wynosząca co najmniej 200 000 zł. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający nie oczekuje przedłożenia dedykowanej dla umowy w niniejszym postępowaniu polisy OC.**

Odpowiedź:

Potwierdzamy, że wymagane jest ubezpieczenie „ogólne” a nie dedykowane do umowy. Zwracamy uwagę, że ubezpieczenie ma też obejmować odpowiedzialność kontraktową.

Pytanie nr 15

---

**Pytanie dot. § 6 ust. 1 pkt b) Umowy. Wnioskujemy, aby kary umowne określone w § 6 ust. 1 pkt b) umowy były naliczane od zawinionego opóźnienia wykonawcy lub od opóźnienia powstałego z przyczyn dotyczących wykonawcy. Brak jest uzasadnienia dla obciążania wykonawcy karami umownymi w sytuacji gdy opóźnienie nie leży po jego stronie gdyż w takim wypadku, odpowiedzialność wykonawcy kształtowana byłaby na zasadzie ryzyka a nie na zasadzie winy.**

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia zmian w treści umowy. Dokument stanowi integralną część Specyfikacji Istotnych Warunków Przetargu, która ustala zasady wykonania Zamówienia. Oferent składając Ofertę na świadczenie przedmiotowych usług akceptuje w całości postanowienia oraz warunki na mocy, których trwa postępowanie przetargowe.

Pytanie nr 16

---

**Pytanie dot. § 6 ust. 2 Umowy. Prosimy o wprowadzenie do § 6 ust. 2 Umowy postanowienia ograniczającego odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy do szkody rzeczywistej oraz do wysokości łącznej wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy. Odpowiedzialność odszkodowawczą proponujemy ograniczyć do wysokości rzeczywiście powstałej (faktycznie wyrządzonej) straty powstałej w razie ewentualnego naruszenia warunków umowy. W granicach określonych w umowie wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność odszkodowawczą za normalne następstwa swoich zachowań, ale z ograniczeniem jego odpowiedzialności do poniesionej przez Zamawiającego straty (szkody) z wyłączeniem utraconych korzyści oraz do**

wartości łącznej umowy. Powyższe pozwala precyzyjniej określić ryzyka i ewentualne koszty finansowe, w związku z zawarciem umowy. Wobec powyższego, zaproponowany zapis, który w dalszym ciągu chroni Zamawiającego, uwzględnia również uzasadniony interes drugiej strony umowy pozwalając wykonawcy na oszacowanie ryzyka związanego z realizacją umowy.

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia zmian w treści umowy. Dokument stanowi integralną część Specyfikacji Istotnych Warunków Przetargu, która ustala zasady wykonania Zamówienia. Oferent składając Ofertę na świadczenie przedmiotowych usług akceptuje w całości postanowienia oraz warunki na mocy, których trwa postępowanie przetargowe. Wskazujemy jednocześnie, że zgodnie z § 6 ust. 2 Umowy odpowiedzialność dotyczy szkody rzeczywiście poniesionej, a zastosowanie znajduje standardowy kodeksowy reżim odpowiedzialności.

Pytanie nr 17

---

**Pytanie dot. § 6 ust. 1 pkt b) Umowy. Prosimy o zmianę postanowień § 6 ust. 1 pkt b) Umowy ograniczając łączną wysokość wszystkich kar umownych należnych Zamawiającemu zastrzeżonych w umowie w § 6 ust. 1 pkt b) Umowy do 50 % wartości wynagrodzenia netto obliczonego dla całego przewidzianego okresu obowiązywania umowy. Odpowiedzialność z tytułu kar umownych jest odpowiedzialnością niezależną od szkody stąd brak jest uzasadnienia dla żądania kar umownych bez jednoczesnego ograniczenia maksymalnego ich limitu.**

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia zmian w treści umowy. Dokument stanowi integralną część Specyfikacji Istotnych Warunków Przetargu, która ustala zasady wykonania Zamówienia. Oferent składając Ofertę na świadczenie przedmiotowych usług akceptuje w całości postanowienia oraz warunki na mocy, których trwa postępowanie przetargowe.

Pytanie nr 18

---

**Pytanie dot. § 6 ust. 1 pkt b) Umowy. Prosimy o zmianę postanowień § 6 ust. 1 pkt b) Umowy ograniczając łączną wysokość kar umownych należnych Zamawiającemu w danym miesiącu świadczenia usług zastrzeżonych w umowie w § 6 ust. 1 pkt b) Umowy do 50 % wartości miesięcznego wynagrodzenia netto wskazanego w § 4 ust. 1 Umowy. Odpowiedzialność z tytułu kar umownych jest odpowiedzialnością niezależną od szkody stąd brak jest uzasadnienia dla żądania kar umownych bez jednoczesnego ograniczenia maksymalnego ich limitu.**

Odpowiedź:

Zamawiający nie uwzględnia zmian w treści umowy. Dokument stanowi integralną część Specyfikacji Istotnych Warunków Przetargu, która ustala zasady wykonania Zamówienia. Oferent składając Ofertę

na świadczenie przedmiotowych usług akceptuje w całości postanowienia oraz warunki na mocy, których trwa postępowanie przetargowe.