

INSTYTUT PAMIĘCI NARODOWEJ
Komisja Ścigania Zbrodni
przeciwko Narodowi Polskiemu
Biuro Administracyjno-Gospodarcze

Wszyscy Wykonawcy

Pismo z dnia: Znak:

Nasz znak:

Data:

BAG-I-280-64(9)/17

Warszawa, dnia 23.08.2017

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na: „Asysta techniczna w zakresie administracji systemami” (BAG-50/17).

WYJAŚNIENIE TREŚCI
SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Instytut Pamięci Narodowej – Komisja Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu z siedzibą w Warszawie przy ul. Wołoskiej 7, działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 ze zm.) zawiadamia, że wpłynęły zapytania, dotyczące treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, na które udzielono następujących odpowiedzi:

Pytanie 1

Na podstawie historii zgłoszeń z poprzednich lat Zamawiającego, jakie jest średnie miesięczne zapotrzebowanie na świadczenie usługi asysty technicznej (wymiar godzin)?

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że średnie miesięczne zapotrzebowanie na świadczenie usług asysty technicznej z lat poprzednich wynosiło 54 godziny.

Pytanie 2

Dla jakiej grupy wsparcia Zamawiający oczekuje:

- a) usługi pomocy
- b) asysty wsparcia

(1. linia pomoc użytkownikom końcowym, 2. linia pomoc administratorom, 3. linia konsultacje eksperckie).

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający wyjaśnia, że oczekuje wsparcia zgodnego z Opisem przedmiotu zamówienia, który stanowi załącznik nr 4 do SIWZ (strona 28 SIWZ) - zakres usług wsparcia dla administratorów systemów oraz konsultacji eksperckiej.

Pytanie 3

Czy Zamawiający posiada w swoim zespole osoby dedykowane do świadczenia asysty technicznej oraz usługi pomocy, czy też zapytanie przedmiotowe dotyczy przekazania świadczenia tych usług na wyłączność Wykonawcy?

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że zapytanie nie dotyczy przekazania świadczenia tych usług na wyłączność Wykonawcy. Zamawiający posiada w swoim zespole osoby dedykowane do świadczenia tego typu usług.

Pytanie 4

Jaka jest potencjalna ilość osób które mogą rejestrować zgłoszenia u Wykonawcy w zakresie:

- a) asysty technicznej,
- b) usług pomocy.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż nie wskazuje ilości osób, które mogą rejestrować zgłoszenia u Wykonawcy.

Pytanie 5

Wykonawca zwraca się z prośbą o podanie wykazu systemów objętych usługą asysty w tym ilości serwerów, ilości stacji roboczych, wersji systemów oraz wersji aplikacji.

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że chodzi o świadczenie usług Asysty Technicznej do wszystkich systemów Microsoft wykorzystywanych u Zamawiającego, w tym m. in.: Active Directory (21 fizycznych + 1 wirtualny), DHCP (2 wirtualne), serwery druku (2 wirtualne), PKI (2 wirtualne), Skype for Business (2 wirtualne), MDT (1 wirtualny), SCCM 2007 (1 wirtualny), WSUS (1 fizyczny + 1 wirtualny) oraz ok 2300 stacji roboczych. Wersje systemów operacyjnych objęte wsparciem od Windows Server 2003 wzwyż wraz ze wszystkimi wbudowanymi rolami i funkcjami oferowanymi przez Microsoft.

Pytanie 6

Zamawiający w części 2 OPZ, punkt 5 litera b wymaga aby opieka serwisowa obejmowała monitorowanie i usuwanie luk bezpieczeństwa. Wykonawca zwraca się z pytaniem jakich systemów dotyczy to zadanie?

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że chodzi o wszystkie systemy Microsoft wykorzystywane u Zamawiającego.

Pytanie 7

Czy Zamawiający oczekuje także wsparcia konsultacyjnego przy projektach wykorzystujących technologie Microsoft realizowanych przez innych Wykonawców?

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający wyjaśnia, iż nie wyklucza takiej możliwości.

Pytanie 8

Czy Zamawiający dopuszcza ustalenie limitu godzinowego w miesiącu, jeśli tak Wykonawca zwraca się z prośbą o podanie godzinowego limitu w miesiącu.

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że podtrzymuje dotychczasowe zapisy SIWZ.

Pytanie 9

Zamawiający w części 2 OPZ, punkt 4 wymaga *Rozwój systemu o nowe funkcjonalności w ramach godzin rozwojowych na poziomie 1 MD miesięcznie (krótkie projekty)*. Wykonawca zwraca się z prośbą o podanie o jaki system chodzi.

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że chodzi o wszystkie systemy Microsoft objęte usługą asysty technicznej.

Pytanie 10

Zamawiający posiada aktualną dokumentację do wszystkich systemów, które będą podlegały asyście technicznej i usłudze pomocy? Jeżeli tak, to do jakich systemów Zamawiający posiada dokumentację?

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że posiada dokumentację do wszystkich systemów, które będą podlegały asyście technicznej i usłudze pomocy. Zamawiający udostępni ją Wykonawcy po podpisaniu umowy.

Pytanie 11

Czy Zamawiający wymaga comiesięcznych raportów ?

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że podtrzymuje dotychczasowe zapisy SIWZ.

Pytanie 12

Czy Zamawiający oczekuje świadczenia usług pomocy w opisanych w punkcie 2a (wizyty w siedzibie zamawiającego) wyłącznie w centrali czy także we wszytych oddziałach i delegaturach. Jeżeli tak, to czy jest ograniczenie ilości wizyt miesięcznych?

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie informuje, że podtrzymuje dotychczasowe zapisy SIWZ.

Pytanie 13

Pytanie dotyczy VII SIWZ, punkt 1, podpunkt 1 część 2 litera i

Czy Zamawiającemu chodziło o certyfikat: Microsoft® Certified Technology Specialist (MCTS): Microsoft System Center Configuration Manager 2007, Configuration

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie wyjaśnia, iż chodzi Microsoft System Center Configuration Manager 2007, Configuring.

Pytanie 14

Pytanie dotyczy VII SIWZ, punkt 1, podpunkt 1 część 2 litera n

Czy Zamawiającemu chodziło o certyfikat: Microsoft Specialist Configuring Windows Devices

Odpowiedź:

Zamawiający w odpowiedzi na powyższe pytanie wyjaśnia, iż chodzi o certyfikat Configuring Windows Devices.

Dyrektor Biura
Administracyjno-Gospodarczego

Małgorzata Drużka