

**Instytut Pamięci Narodowej Komisja Ścigania Zbrodni
przeciwko Narodowi Polskiemu Biuro Administracyjno-Gospodarcze**

Dotyczy: Postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na:
„Rozbudowę infrastruktury SAN”

**WYJAŚNIENIA DO TREŚCI
SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

Instytut Pamięci Narodowej – Komisja Ścigania Zbrodni przeciwko Narodowi Polskiemu, ul. Wołoska 7, 02-657 Warszawa, działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 1579) udziela następującej odpowiedzi na zapytania, które wpłynęły w przedmiotowym postępowaniu:

Pytanie 1:

Gwarancja: Wymagana jest gwarancja świadczona w trybie NBD (next business day) – musi zostać dokonana w miejscu instalacji w ciągu następnego dnia roboczego od dnia zgłoszenia awarii,

w godzinach 8:15–16:15, na wszystkie elementy urządzenia FC sieci SAN (sprzęt oraz oprogramowanie) na okres min. 36 a maksimum 60 miesięcy. Ze względu na min. 36 miesięczny okres Zamawiający wymaga aby usługi serwisowe świadczone były przez producenta oferowanego sprzętu.

Z uwagi na fakt, iż producenci sprzętu są w stanie zagwarantować czas naprawy na poziomie NBD tylko pod warunkiem współpracy oraz komunikacji z Klientem w trybie 24/7, czy **Zamawiający zapewni kanał komunikacji z administratorami posiadającymi dostęp do urządzeń w tym trybie (24/7)?**

Współpraca, czyli wymiana informacji z pracownikami Zamawiającego tylko w godzinach 8.15-16.15 uniemożliwi Wykonawcy realizację zamówienia w wyznaczonym rygorze świadczenia usługi serwisowej (gwarantowana naprawa w następny dzień roboczy od zgłoszenia).

Jest to związane z procesem obsługi zgłoszenia: koniecznością uzupełniania i poszerzania informacji zawartych w pierwotnym zgłoszeniu awarii wysyłanym przez Klienta na swoich drukach, dosyłaniem logów z urządzeń według wskazówek inżynierów serwisowych (np. zebrane z odpowiednimi dodatkowymi parametrami), czasem trwania analizy przesyłanych informacji oraz logów sprzętowych, obsługą przez Producenta zgłoszenia w trybie 24 godziny na dobę.

Chyba, że Zamawiający formułując wyżej cytowany zapis miał na myśli wizytę serwisu producenta a nie usunięcie usterki w terminie następny dzień roboczy, który w przypadku zgłoszenia usterki od poniedziałku do piątku może wynieść 24h.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, iż zapewni kanał komunikacji z administratorami posiadającymi dostęp do urządzeń w tym trybie (24/7).

Pytanie nr 2:

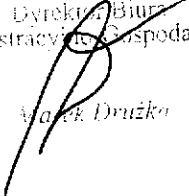
Zamawiający wymaga :

Prace instalacyjne i konfiguracyjne będą odbywały się w Warszawie we wskazanym przez Zamawiającego miejscu, w obecności wyznaczonego pracownika ze strony Zamawiającego (zamawiający nie dopuszcza zdalnej konfiguracji urządzeń FC).

Czy prace te mogą być przeprowadzone w godzinach normalnej pracy Zamawiającego czy mają zostać wykonane po godzinach niwelując w ten sposób wpływ na środowisko produkcyjne?

Odpowiedź:

Prace te mają być wykonane po godzinach pracy Zamawiającego.

Dyrektor Biura
Administracyjno-Gospodarczego

Marek Drużko