

Akademia Ignatianum w Krakowie
31-501 Kraków, ul. Mikołaja Kopernika 26
NIP: 676-16-87-491, REGON: 357244777

Nr sprawy: 4/BZP/2022

Kraków, dnia 11.02.2022 r.

*Do wszystkich wykonawców
<https://platformazakupowa.pl/pn/ignatianum>*

Informacja dla Wykonawców – wyjaśnienia do specyfikacji warunków zamówienia/ zmiany treści specyfikacji warunków zamówienia

Dot. postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Opracowanie i wdrożenie systemu wspomaganie zarządzaniem incydentami i zgłoszeniami, monitorowanie infrastruktury IT, wspomaganie audytu Active Directory na potrzeby Akademii Ignatianum w Krakowie wraz z usługami serwisu gwarancyjnego (postępowanie powtórne)” numer sprawy 4/BZP/2022, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego przez Akademię Ignatianum w Krakowie

Zamawiający – Akademia Ignatianum w Krakowie informuje, że do powołanego na wstępie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego wpłynęły pytania Wykonawców dotyczące wyjaśnienia treści specyfikacji warunków zamówienia (SWZ). Wobec powyższego Zamawiający działając w oparciu o art. 135 ust. 6 w zw. z ust. 2 tego art. oraz na zasadzie art. 137 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp” przekazuje niniejszym treść tych pytań (bez ujawniania ich źródła) wraz z odpowiedziami oraz dokonuje następujących zmian SWZ:

Pytanie nr 1:

Projekt umowy: 1. Paragraf 9, punkt 18 - zmiana czasów usunięcia Wady na następujące: i. Priorytet wysoki (Awaria) – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 1 godziny. Czas rozwiązania zgłoszenia 2 dni w Godzinach Pracy. ii. Priorytet normalny (Błąd) – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 4 godzin. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia do 10 dni w Godzinach Pracy. iii. Priorytet niski (Usterka) – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 2 dni. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia w ciągu 20 dni w Godzinach Pracy.

Odpowiedź na pytanie nr 1:

Zamawiający nie wyraża zgody na zaproponowaną zmianę.

Pytanie nr 2:

Projekt umowy: Paragraf 10, punkt 2 Udzielenie gwarancji nie wyłącza uprawnień Zamawiającego z tytułu rękojmi. Czy Zamawiający dopuszcza wyłączenie rękojmi za oferowany przedmiot zamówienia?

Odpowiedź na pytanie nr 2:

Zamawiający nie wyraża zgody na wyłączenie lub ograniczenie rękojmi.

Pytanie nr 3:

Projekt umowy: Paragraf 13, punkt 10 - zmiana kar umownych na następujące: a) Priorytet wysoki (Awaria) – 300,00 (słownie trzysta) zł za każdy 1 (słownie jeden) dzień przekroczenia Czasu rozwiązania zgłoszenia w Godzinach pracy. b) Priorytet normalny (Błąd) – 200,00 (słownie dwieście) zł za każdy 1 (słownie jeden) dzień przekroczenia Czasu rozwiązania zgłoszenia w Godzinach pracy. c) Priorytet niski (Usterka) – 100,00 (słownie sto) zł za każdy 1 (słownie jeden) dzień przekroczenia Czasu rozwiązania zgłoszenia w Godzinach pracy.

Odpowiedź na pytanie nr 3:

Zamawiający zmienia § 13 ust. 10 PPU (załącznik nr 2 do SWZ) nadając mu następujące brzmienie:

„10. Zamawiający ma prawo dochodzenia następujących kar umownych za zwłokę w usuwaniu Wad – tj. niedotrzymanie czasów SLA (ang. Service Level Agreement; gwarantowany przez Wykonawcę poziom świadczenia poszczególnych Usług Utrzymania/ Serwisu Gwarancyjnego, którego parametry opisane są w niniejszej Umowie) – § 9 Umowy dla Czasu Naprawy oraz Czasu Obejścia w ramach Gwarancji i Usług Utrzymania/ Serwisu Gwarancyjnego:

a. W wysokości 12,50 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w dotrzymaniu Czasu Obejścia/Czasu Naprawy – w przypadku Wad zaklasyfikowanych jako Awarie,

b. W wysokości 50,00 zł za każdą rozpoczętą dobę zwłoki w dotrzymaniu Czasu Obejścia/ Czasu Naprawy – w przypadku Wad zaklasyfikowanych jako Błędy.”

Pytanie nr 4:

Projekt umowy: Możliwość dopisania do projektu umowy następującego zapisu: [Zgłoszenia przekazane do Producenta].

a) W przypadku, gdy rozwiązanie zgłoszenia wymaga interwencji ze strony Producenta, Wykonawca przekazuje jego obsługę niezwłocznie (jednak nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego); dalsza obsługa takiego zgłoszenia jest realizowana zgodnie z Umową Licencyjną lub Umową Subskrypcyjną. W takim przypadku Czas rozwiązania zgłoszenia zostaje wstrzymany do czasu dostarczenia rozwiązania przez Producenta. b) Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia przekazanego do Producenta nie jest zależny od Wykonawcy.

Odpowiedź na pytanie nr 4:

Zamawiający dokonuje zmiany w § 9 PPU (załącznik nr 2 do SWZ) poprzez:

- w zdaniu pierwszym ust. 10 zastąpienie kropki przecinkiem, po którym dopisuje się: „z uwzględnieniem ust.10a”, wobec czego ust. 10 otrzymuje brzmienie:

„10. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do jej usunięcia, z uwzględnieniem ust. 10a. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań w Czasie Reakcji.”

- dodanie po ust. 10 ust. 10a w brzmieniu:

„10a [Zgłoszenia przekazane do Producenta].

W przypadku, gdy rozwiązanie zgłoszenia wymaga interwencji ze strony Producenta, Wykonawca przekazuje jego obsługę niezwłocznie (jednak nie później niż w ciągu czasu reakcji o którym mowa w ust. 17). Dalsza obsługa takiego zgłoszenia jest realizowana zgodnie z Umową Licencyjną lub Umową Subskrypcyjną, jednak z tym zastrzeżeniem że czas usunięcia Awarii nie może być dłuższy niż określony w ust. 18 pkt 1. W przypadku pozostałych Wad czas rozwiązania zgłoszenia zostaje zawieszony do czasu dostarczenia rozwiązania przez producenta, przy czym czas usunięcia Błędu nie może przekroczyć trzykrotności czasu określonego w ust. 18 pkt 2.”

Pytanie nr 5:

Czy jest możliwość zamiany terminu "serwis gwarancyjny" w umowie na "usługa wsparcia technicznego" bądź "usługa utrzymania"? Wykonawca nie świadczy gwarancji bezawaryjnego działania oprogramowania. Takiej gwarancji nie świadczy też producent oprogramowania, dlatego wraz z licencją świadczona jest usługa wsparcia technicznego.

Odpowiedź na pytanie nr 5:

Zamawiający wyjaśnia, że na gruncie niniejszego zamówienia “serwis gwarancyjny” nie stanowi samodefiniującego się pojęcia, jest używane zamiennie na określenie „usług utrzymania”, a oba te synonimiczne wyrażenia obejmują zakres świadczeń/ usług opisanych w SWZ i w Projektowanych Postanowieniach Umowy (PPU), w tym § 9 PPU (wraz modyfikacją wynikającą z odp. pytanie nr 4), zgodnie z którym (brzmienie sprzed modyfikacji wynikającej z odp. pytanie nr 4) :

„§ 9 Usługi Utrzymania (Serwis Gwarancyjny)

1. Z dniem Odbioru Wdrożenia Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług Utrzymania na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie Umowy.

2. Celem Usług Utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu.

3. Usługi Utrzymania obejmują:

a. zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Systemu w tym usuwanie Awarii;

b. zapewnienie aktualizacji Systemu stosownie do zmieniających się przepisów prawa.

4. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Usług Utrzymania co najmniej poprzez zdalny dostęp przez bezpieczne łącze i na warunkach zaakceptowanych przez Zamawiającego.

5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności i uzyskać jego zgodę.

6. Usługi Utrzymania będą świadczone zgodnie z następującymi zasadami:

a) przed wykonaniem aktualizacji Systemu wymagane jest uzyskanie zgody Zamawiającego oraz ustalenie z Zamawiającym terminu wykonania aktualizacji;

b) aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach Usług Utrzymania (w tym w ramach usuwania Błędów, Awarii i Usterek) zawierać będą odpowiednią Dokumentację obejmującą w szczególności instrukcje instalacyjne;

c) w ramach świadczenia Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązany będzie do umożliwienia osobom wskazanym przez Zamawiającego uczestnictwa w pracach Wykonawcy w celu wykształcenia przez te osoby odpowiednich umiejętności oraz kompetencji (know-how), pozwalających na samodzielne utrzymywanie Systemu przez te osoby. Zamawiający oddeleguje w tym celu nie więcej niżosoby (3-4 osoby/ techników) o odpowiednich kwalifikacjach (liczba osób zostanie podana na etapie sporządzania umowy, w oparciu o ofertę wykonawcy, w tym zakres oferowanych licencji dostępowych w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert).

7. Wykonawca odpowiada na zasadzie winy za działanie Systemu zgodnie z parametrami zdefiniowanymi w niniejszym paragrafie.
8. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
9. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu lub Awarii lub Usterki Zamawiający dokona jej zgłoszenia oraz nada jej kategorię. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Błędy, Awarie i Usterki, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy.
10. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do jej usunięcia. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań w Czasie Reakcji.
11. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia mailowo i/ lub odpowiednim wpisem w aplikacji typu Help Desk (dotyczy to również zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
12. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania Naprawy, jeżeli Błąd lub Awaria lub Usterka została faktycznie usunięta. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Błędu lub Awarii lub Usterki Wada ta nie została usunięta, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą zgłoszenia poprawki faktycznie usuwającej ten Błąd lub Awarię lub Usterkę.
13. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się dwukrotnie.
14. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Błędu lub Awarii lub Usterki leży poza oprogramowaniem systemowym lub aplikacyjnym, w szczególności w Infrastrukturze technicznej, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Błędu lub Awarii lub Usterki, lecz jest zobowiązany:
 - a) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Systemu;
 - b) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
15. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Błędu lub Awarii lub Usterki leży poza oprogramowaniem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna leży w Infrastrukturze technicznej, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji Infrastruktury technicznej przez Wykonawcę. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z niniejszego paragrafu.
16. W okresie gwarancji Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania świadczeń gwarancyjnych polegających na usuwaniu Błędów, Awarii i Usterek Systemu na zasadach opisanych poniżej.
17. Zgłoszenie zawierać będzie informacje automatyczne z maila: czas zgłoszenia (czas wysłania maila: dzień, godzina), dane osoby zgłaszającej (imię nazwisko) oraz treść maila: możliwie obszerny opis błędu, awarii, usterki wraz z numerem telefonu kontaktowego osoby zgłaszającej. Czas reakcji na zgłoszenie to czas pomiędzy zgłoszeniem a zgłoszeniem przez Wykonawcę Zamawiającemu, że otrzymał zgłoszenie. Ustala się następujące czasy reakcji na zgłoszenie:
 - 1) Awaria - 4 godziny,
 - 2) Błąd - 48 godzin,
 - 3) Usterka – w kolejnej aktualizacji Systemu
18. Czas usunięcia Wady (Czas Naprawy) to czas pomiędzy zgłoszeniem a zgłoszeniem Zamawiającemu przez Wykonawcę usunięcia awarii. Ustala się następujące maksymalne czasy usunięcia Wad:
 - 1) Awaria - 8 godzin od zgłoszenia,
 - 2) Błąd - 96 godzin od zgłoszenia,
 - 3) Usterka - w kolejnej aktualizacji Systemu
19. Wszelkie świadczenia Wykonawcy w ramach gwarancji będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego, zdalnie lub miejscu funkcjonowania elementów Systemu Oprogramowania.
20. Zamawiający dostarczy Wykonawcy wymagane dane do logowania, np. za pośrednictwem VPN.
21. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować wszelkie świadczenia w ramach gwarancji w taki sposób, aby zapewnić pełną funkcjonalność Systemu w trakcie i po zrealizowaniu świadczenia.
22. Wszelkie działania związane ze świadczeniem gwarancji muszą być wykonywane za wiedzą i akceptacją Zamawiającego.
23. Decyzja o wykonaniu aktualizacji oprogramowania należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania instalacji danej aktualizacji. Wykonawca może uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach niedokonania aktualizacji.
24. W ramach świadczonych Usług Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) udzielania administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie wdrożonej funkcjonalności;
 - b) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie;
 - c) pomocy w uruchomieniu Systemu po awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
25. Terminy świadczenia Usług Utrzymania (Faza II) zostały podane w § 5 ust. 1 Umowy. Jeśli Zamawiający złoży oświadczenie o rozwiązaniu umowy w trakcie świadczenia Usług Utrzymania, to Wykonawca – zobowiązany będzie przekazać Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego, w terminie 7 dni od przekazania tego oświadczenia, całości informacji umożliwiających korzystanie z Systemu (loginy, hasła, itp.) oraz przeprowadzić transfer

wiedzy do Zamawiającego lub osoby trzeciej wskazanej przez Zamawiającego w zakresie, który umożliwi im samodzielną kontynuację działań związanych z utrzymaniem Systemu po wygaśnięciu Umowy.

26. Łączny wymiar usług związanych z przekazaniem Usług Utrzymania nie przekroczy 2 Roboczodni.

27. Niezależnie od dalej idących postanowień Umowy, w tym paragrafów regulujących prawa własności intelektualnej, Zamawiający jest uprawniony do samodzielnego wykorzystania lub do przekazania osobie trzeciej, w celu zapewnienia przejęcia Usług Utrzymania wszelkich dokumentów, prezentacji, otrzymanych od Wykonawcy w ramach realizacji Umowy oraz dokumentacji realizacyjnej (np. ustaleń Kierowników Projektu).

28. W zakresie jakichkolwiek utworów dostarczonych przez Wykonawcę w ramach Usług Utrzymania mają zastosowanie postanowienia paragrafów regulujących prawa własności intelektualnej. Zamawiający nabywa - odpowiednio - prawa majątkowe lub licencje do utworów dostarczonych w ramach Usług Utrzymania, w ramach wynagrodzenia określonego w § 12 ust. 1 Umowy.”

Pytanie nr 6:

OPZ: 1. AIK-7 Wszystkie moduły systemu są dostępne z poziomu jednej i jednolitej konsoli użytkownika bez konieczności przełączania się między odrębnymi systemami i bez konieczności instalacji dodatkowych wtyczek. Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym cykliczne raporty z systemów monitoringu urządzeń i Active Directory zakładają tickety zgłoszeniowe w systemie helpdesk? Żeby wejść w szczególności to możliwe jest przełączenie na konkretny system z linku dostępnego w systemie helpdeskowym.

Odpowiedź na pytanie nr 6:

Zamawiający dopuszcza zaproponowane rozwiązanie.

Pytanie nr 7:

AIK-9 System działa w środowisku Windows Server w wersji co najmniej 2016 (wersje 64 bit) lub w 64-bitowym środowisku Linux. Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie do monitorowania Active Directory nie wspierające środowisk Linux? (zakres działania tego systemu w obrębie środowisk Microsoft wyklucza jego działanie w środowiskach Linux)

Odpowiedź na pytanie nr 7:

Zgodnie z zapisem Zamawiający oczekuje możliwości uruchomienia poszczególnych modułów w jednym ze środowisk Windows Server LUB Linux, tj warunek zostanie spełniony jeśli każdy z dostarczonych modułów da się uruchomić w co najmniej jednym z tych dwóch środowisk.

Pytanie nr 8:

AIK-156 Oprogramowanie umożliwia monitoring hostów środowisk wirtualnych VMware oraz Red Hat Virtualization. - po dodaniu hosta środowiska wirtualnego moduł umożliwia natychmiastowe monitorowanie maszyn wirtualnych znajdujących się na tym hoście, - podczas monitorowania hosta i jego maszyn wirtualnych moduł pozwala na stworzenie mapy zależności między monitorowanymi środowiskami Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie nie wspierające natywnie Red Hat Virtualization?

Odpowiedź na pytanie nr 8:

Zamawiający dopuszcza wszystkie rozwiązania wspierające, także w inny sposób niż natywny.

Powyższe wyjaśnienia i zmiany SWZ nie prowadzą do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu.

Zgodnie z dyspozycją art. 135 ust. 6 ustawy Pzp i art. 137 ust. 2 ustawy Pzp niniejsze wyjaśnienia i zmiany SWZ zostają udostępnione na stronie internetowej prowadzonego postępowania:

<https://platformazakupowa.pl/pn/ignatianum>

Dokonane wyjaśnienia i zmiany stanowią integralną część SWZ i wiążą Wykonawców z chwilą ogłoszenia.