Oznaczenie sprawy: 7/PZP/2022/TPN Trzebnica, dnia 05.10.2022 r.

**WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ (3)/ ZMIANA TREŚCI SWZ/**

**PRZEDŁUŻENIE TERMINU SKŁADANIA OFERT**

Dotyczy postępowania pn. **„Dostawa sprzętu i oprogramowania podnoszącego poziom cyberbezpieczeństwa systemów teleinformatycznych oraz usługa audytu bezpieczeństwa systemów IT**”**.**

Szpital im. św. Jadwigi Śląskiej w Trzebnicy (Zamawiający) działając zgodnie z art. 284 ust. 2 i 6 oraz 286 ust. 1 i 3ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2022.1710 t.j.), w odpowiedzi na pytania zgłoszone w toku przedmiotowego postępowania przez Wykonawcę udziela następujących wyjaśnień dotyczących treści Specyfikacji Warunków Zamówienia, zmienia treść SWZ oraz przedłuża termin składania ofert:

**Pytanie 1** - dotyczy:

Załącznik nr 6.1 - Wzór umowy dla pakietu nr 1

§ 5 Gwarancja, rękojmia i warunki serwisu

4. Czas reakcji serwisu (rozumiany jako kontakt telefoniczny lub rozpoczęcie interwencji zdalnie) od przyjęcia zgłoszenia awarii mailem na adres podany w umowie będzie krótszy niż 24 godz.

Serwis rozwiązań UTM w języku polskim świadczony jest w systemie 8x5, czy w związku z tym,

zamawiający dopuszcza zmianę punktu 4 na następujący:

4. Czas reakcji polskiego serwisu (rozumiany jako przyjęcie zgłoszenia awarii) od zgłoszenia awarii mailem na adres podany w umowie będzie krótszy niż 24 godz.

**Odpowiedź: Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.**

**Pytanie 2** - dotyczy:

Załącznik nr 6.1 - Wzór umowy dla pakietu nr 1

§ 5 Gwarancja, rękojmia i warunki serwisu

7. Termin gwarancji biegnie na nowo dla elementów sprzętu podlegającego wymianie, a w przypadku usuwania wad/ usterek/awarii ulega przedłużeniu o czas ich usunięcia (tj. o czas wyłączenia sprzętu z eksploatacji z powyższego powodu).

Wszyscy dostawcy rozwiązań Next Generation Firewall/UTM nie oferują rozwiązań w modelu wskazanym przez Zamawiającego.

Jeżeli Zamawiający podtrzyma to kryterium, uniemożliwi to zaproponowanie jakiegokolwiek rozwiązania klasy Next Generation Firewall/UTM.

W związku z tym czy Zamawiający dopuści możliwość usunięcia punktu 7?

**Odpowiedź: Zamawiający wykreśla ze wzoru umowy dla pakietu nr 1 (załącznik nr 6.1 do SWZ) pkt. 7 z § 5 „Gwarancja, rękojmia i warunki serwisu.”**

**Pytanie 3** - dotyczy:

Załącznik nr 2.1 - Opis przedmiotu zamówienia dla pakietu nr 1

GWARANCJA I SERWIS

1. Urządzenie ma być objęte 60-miesięczną gwarancją producenta na dostarczone elementy systemu oraz licencję dla wszystkich funkcji bezpieczeństwa.

2. W okresie obowiązywania gwarancji ma być zapewnione wsparcie techniczne świadczone co najmniej drogą e-mail lub przez dedykowany do tego portal, tj.:

• aktualizacje dostarczonego Systemu do nowych wersji oprogramowania, patche, szkolenia administratorów on-site z nowych funkcjonalności,

• usługi konsultacyjne w zakresie funkcjonalności, eksploatacji i administrowania Systemem,

• bieżące aktualizacje dokumentacji technicznej dla Systemu,

• przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez dedykowany serwisowy moduł internetowy oraz mail w dni robocze w godzinach pracy między 8 a 16

• reakcji serwisu technicznego w ciągu 8 godzin w dni robocze od momentu zgłoszenia awarii Wykonawcy. ,,reakcje serwisu" rozumie się jako działanie, które ma doprowadzić do usunięcia usterki lub diagnozy uszkodzenia w drodze mailowego wywiadu technicznego, serwisu zdalnego lub wizyty osobistej pracownika działu serwisu Wykonawcy,

• zakończenia naprawy przedmiotu zamówienia w terminie do 7 dni roboczych od daty zgłoszenia awarii

Zamawiający w punkcie 2 opisuje dedykowaną tylko dla niego linię pomocy technicznej której zaproponowanie drastycznie zwiększy koszty dostawy. Czy w trosce o fundusze publiczne zamawiający dopuści dużo tańsze, standardowe warunki gwarancyjne i serwisowe tj:

SERWIS PODSTAWOWY

1. Podstawowy pakiet usług serwisowych niezbędnych do korzystania z zakupionego urządzenia obejmuje:

a. serwis podstawowy (standard), dający możliwość wymiany urządzenia w razie awarii sprzętowej na zasadach określonych w punktach 2 – 4 poniżej, oraz w okresie ważności w/w serwisu:

b. aktywację dostępu na czas określony, liczony w latach (od 1 roku do 5 lat) do wybranych przez Klienta opcji serwisowych i licencji Producenta wraz z aktualizacjami (np. UTM Security Pack), z zastrzeżeniem, że okres korzystania z nich musi pokrywać się z okresem korzystania z serwisu podstawowego,

c. zdalne wsparcie techniczne Dystrybutora na zasadach określonych poniżej, oraz

d. elektroniczny newsletter dedykowany rozwiązaniom.

2. W ramach Serwisu podstawowego Klient ma możliwość wymiany urządzenia w razie awarii niemożliwej do usunięcia na drodze pomocy technicznej i otrzymania sprawnego urządzenia w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia wadliwego urządzenia przez Dystrybutora na adres kontaktowy Producenta.

3. W przypadku skorzystania z wymiany urządzenia, Klient powinien:

a. wysłać do Dystrybutora zgłoszenie awarii urządzenia drogą mailową z żądaniem potwierdzenia odbioru, przed wysyłką urządzenia,

b. po otrzymaniu potwierdzenia wymiany, odesłać urządzenie ubezpieczoną przesyłką kurierską na swój koszt na adres kontaktowy Dystrybutora.

4. Zgłoszenia są przyjmowane do weryfikacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (dni robocze).

SERWIS NEXT BUSINESS DAY

1. Serwis Next Business Day (NBD) obejmuje dodatkowo możliwość wymiany urządzenia w razie awarii sprzętowej w trybie przyśpieszonym (express), na zasadach określonych poniżej.

2. Jeżeli potwierdzenie wymiany urządzenia przez Dystrybutora nastąpi:

a. do godziny 15:00 w dniu roboczym, urządzenie docelowe zostanie wysłane jeszcze w tym samym dniu;

b. po godzinie 15:00 w dniu roboczym, urządzenie docelowe zostanie wysłane w najbliższy dzień roboczy.

3. Klient ma obowiązek odesłać urządzenie ubezpieczoną przesyłką kurierską na swój koszt na adres kontaktowy

Dystrybutora w terminie 7 dni od dnia otrzymania urządzenia docelowego.

4. W razie braku odesłania wadliwego urządzenia w powyższym terminie Klient zobowiązuje się do uiszczenia zapłaty

kwoty równej wartości nowo otrzymanego urządzenia, zgodnie z aktualnym cennikiem Dystrybutora.

DODATKOWE INFORMACJE DLA KLIENTÓW

1. W każdym przypadku dostarczone urządzenie o takich samych lub wyższych parametrach technicznych jest traktowane

jako docelowe urządzenie dla Klienta, co oznacza, że Klient nie może żądać naprawy i zwrotu pierwotnie używanego

urządzenia. Koszty przesyłki urządzenia do Klienta ponosi Dystrybutor.

2. Wszystkie usługi objęte danym pakietem pozostają aktualne niezależnie od zrealizowanej wymiany urządzenia,

co oznacza, że okres obowiązywania pakietu nie ulega przedłużeniu, nawet w przypadku wymiany urządzenia.

3. Producent może określać szczegółowe warunki mogące wyłączać możliwość skorzystania z wymiany w ramach serwisu,

w szczególności jakiekolwiek samodzielne ingerencje w urządzenie po stronie Klienta.

ZDALNA POMOC TECHNICZNA DLA KLIENTÓW

KORZYSTAJĄCYCH Z ROZWIĄZAŃ SPRZĘTOWYCH

(STANDARD SUPPORT)

1. Każdemu Klientowi korzystającemu z rozwiązań sprzętowych dostarczonych w polskim kanale

dystrybucyjnym oraz posiadającym ważny pakiet serwisowy przysługuje wsparcie techniczne świadczone przez

Dystrybutora, obejmujące pomoc przy rozwiązywaniu problemów oraz udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące

działania urządzeń.

2. Pomoc techniczna jest świadczona zdalnie:

a. drogą elektroniczną (mailową)

b. za pomocą formularza dostępnego na stronie

c. telefonicznie

3. Wsparcie jest dostępne dla Klientów w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 8:00 do 17:00,

z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Odpowiedź: Zamawiający dopuszcza następujące warunki:**

**W załączniku nr 2.1 w pkt. 91 i 204:**

SERWIS PODSTAWOWY

1. Podstawowy pakiet usług serwisowych niezbędnych do korzystania z zakupionego urządzenia obejmuje:

a. serwis podstawowy (standard), dający możliwość wymiany urządzenia w razie awarii sprzętowej na zasadach określonych w punktach 2 – 4 poniżej, oraz w okresie ważności w/w serwisu:

b. aktywację dostępu na czas określony, liczony w latach (od 1 roku do 5 lat) do wybranych przez Zamawiającego opcji serwisowych i licencji Producenta wraz z aktualizacjami (np. UTM Security Pack), z zastrzeżeniem, że okres korzystania z nich musi pokrywać się z okresem korzystania z serwisu podstawowego,

c. zdalne wsparcie techniczne Wykonawcy na zasadach określonych poniżej, oraz

d. elektroniczny newsletter dedykowany rozwiązaniom.

2. W ramach Serwisu podstawowego Zamawiający ma możliwość wymiany urządzenia w razie awarii niemożliwej do usunięcia na drodze pomocy technicznej i otrzymania sprawnego urządzenia w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia wadliwego urządzenia przez Wykonawcy na adres kontaktowy Producenta.

3. W przypadku skorzystania z wymiany urządzenia, Zamawiający powinien:

a. wysłać do Wykonawcy zgłoszenie awarii urządzenia drogą mailową z żądaniem potwierdzenia odbioru, przed wysyłką urządzenia,

b. po otrzymaniu potwierdzenia wymiany, odesłać urządzenie ubezpieczoną przesyłką kurierską na adres kontaktowy Wykonawcy, przy czym koszty z tym związane ponosi Wykonawca.

4. Zgłoszenia są przyjmowane do weryfikacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (dni robocze).

SERWIS NEXT BUSINESS DAY

1. Serwis Next Business Day (NBD) obejmuje dodatkowo możliwość wymiany urządzenia w razie awarii sprzętowej w trybie przyśpieszonym (express), na zasadach określonych poniżej.

2. Jeżeli potwierdzenie wymiany urządzenia przez Wykonawcę nastąpi:

a. do godziny 15:00 w dniu roboczym, urządzenie docelowe zostanie wysłane jeszcze w tym samym dniu;

b. po godzinie 15:00 w dniu roboczym, urządzenie docelowe zostanie wysłane w najbliższy dzień roboczy.

3. Zamawiający odeśle urządzenie ubezpieczoną przesyłką kurierską na adres kontaktowy Wykonawcy w terminie 7 dni od dnia otrzymania urządzenia docelowego, przy czym koszty z tym związane ponosi Wykonawca.

DODATKOWE INFORMACJE DLA Zamawiającego

1. W każdym przypadku dostarczone urządzenie o takich samych lub wyższych parametrach technicznych jest traktowane jako docelowe urządzenie dla Wykonawcy, co oznacza, że Wykonawca nie może żądać naprawy i zwrotu pierwotnie używanego urządzenia. Koszty przesyłki urządzenia do Zamawiającego ponosi Wykonawca.

2. Wszystkie usługi objęte danym pakietem pozostają aktualne niezależnie od zrealizowanej wymiany urządzenia, co oznacza, że okres obowiązywania pakietu nie ulega przedłużeniu, nawet w przypadku wymiany urządzenia.

3. Producent może określać szczegółowe warunki mogące wyłączać możliwość skorzystania z wymiany w ramach serwisu, w szczególności jakiekolwiek samodzielne ingerencje w urządzenie po stronie Zamawiającego.

ZDALNA POMOC TECHNICZNA DLA ZAMAWIAJĄCEGO KORZYSTAJĄCEGO Z ROZWIĄZAŃ SPRZĘTOWYCH (STANDARD SUPPORT)

1. Zamawiającemu korzystającemu z rozwiązań sprzętowych dostarczonych w polskim kanale

dystrybucyjnym oraz posiadającym ważny pakiet serwisowy przysługuje wsparcie techniczne świadczone przez Wykonawcę, obejmujące pomoc przy rozwiązywaniu problemów oraz udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące działania urządzeń.

2. Pomoc techniczna jest świadczona zdalnie:

a. drogą elektroniczną (mailową)

b. za pomocą formularza dostępnego na stronie

c. telefonicznie

3. Wsparcie jest dostępne dla Zamawiającego w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 8:00 do 17:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Uwaga!**

**W przypadku, gdy Wykonawca zaoferuje warunki serwisu dopuszczone przez Zamawiającego powyżej, Wykonawca musi złożyć wraz z ofertą oświadczenie, o treści:**

***„Oferuję warunki serwisu dopuszczone przez Zamawiającego w odpowiedzi na pytanie 3 w piśmie pn. „WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ (3)/ ZMIANA TREŚCI SWZ/ PRZEDŁUŻENIE TERMINU SKŁADANIA OFERT” z dnia 05.10.2022 r.”***

**Jeżeli Wykonawca nie złoży ww. oświadczenia, Zamawiający uzna, że Wykonawca oferuje warunki serwisu zgodnie z pierwotnie określonymi w SWZ.**

**Mając na uwadze powyższe, Zamawiający modyfikuje zapisy** **§ 5 i § 8 wzoru umowy dla pakietu nr 1 (Załącznik nr 6.1 do SWZ), które otrzymują następujące brzmienie:**

**„§ 5**

**Gwarancja, rękojmia i warunki serwisu**

1. Wykonawca, niezależnie od gwarancji udzielonej przez producenta Urządzeń, udziela Zamawiającemu gwarancji na dostarczone Urządzenia na okres **60 miesięcy**, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w § 3 ust. 1, na warunkach określonych w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Niezależnie od uprawnień z gwarancji Zamawiającemu przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. Okres rękojmi odpowiada okresowi udzielonej gwarancji i liczony będzie od daty odbioru sprzętu przez Zamawiającego, potwierdzonego protokołem odbioru.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo skorzystania na koszt i ryzyko Wykonawcy z usług zastępczych w przypadku niewywiązania się Wykonawcy ze zobowiązań gwarancyjnych lub zobowiązań z tytułu rękojmi za wady, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do wykonania tych zobowiązań z wyznaczeniem dodatkowego terminu, co nie wyłącza prawa Zamawiającego do naliczenia kar umownych.
4. W przypadku, gdy Przedmiot Umowy lub jego część objęta jest gwarancją producenta (którym jest podmiot inny niż Wykonawca) Wykonawca obowiązany jest wydać Zamawiającemu karty gwarancyjne producenta/ich kopie oraz wszystkie niezbędne dokumenty umożliwiające realizację uprawnień z gwarancji udzielonej przez producenta.
5. Wykonawca zobowiązany jest działać w sposób umożliwiający uzyskanie i zachowanie gwarancji producenta przez Zamawiającego.”

**„§ 8**

**Kary umowne**

1. Zamawiający jest uprawniony do naliczenia Wykonawcy kary umownej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych:
2. za zwłokę w realizacji Przedmiotu Umowy w wysokości 1 % wynagrodzenia netto,
o którym mowa w § 4 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
3. za zwłokę w usunięciu awarii, usterki lub wady, zgodnie z warunkami określonymi w Załączniku nr 1, w wysokości 0,5 % wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
4. w wysokości 10 % wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 w przypadku rozwiązania lub odstąpienia od Umowy w całości lub w części przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
5. Jeżeli szkoda rzeczywista będzie wyższa niż kara umowna, o której mowa w ust. 1, Zamawiający będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania do wysokości poniesionej szkody na zasadach ogólnych.
6. Niezależnie od pozostałych postanowień Umowy, w przypadku utraty przez Zamawiającego dotacji przyznanej na realizację Umowy z powodu zwłoki Wykonawcy w wykonaniu Przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty Zamawiającemu odszkodowania równego wysokości utraconego finansowania z Narodowego Funduszu Zdrowia w ramach środków pochodzących z Funduszu Przeciwdziałania COVID-19 - podniesienie poziomu bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych świadczeniodawców.
7. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których może dochodzić Zamawiający z wszelkich tytułów przewidzianych w Umowie, nie może przekraczać 50 % wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1
8. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania podwykonawców i osób, którymi będzie posługiwał się do wykonania Umowy, jak za działania własne.”

**Pytanie 4** - dotyczy:

Załącznik nr 2.2 - Opis przedmiotu zamówienia dla pakietu nr 2

Oprogramowania bazujące na kodzie otwartym rozwijanym przez różne osoby, m.in. Shay Banon’a, przez co zważywszy na proces jego wytwarzania, nie jest możliwe zagwarantowanie jego jakości, ze względu na fakt, że modyfikacji mogą dokonywać dowolne osoby, które się na to zdecydują.

Tym samym nie ma możliwości zapewnienia, że zgłaszane błędy zostaną kiedykolwiek obsłużone, gdyż za oprogramowanie bazujące na kodzie otwartym nikt nie bierze odpowiedzialności, ani nie daje gwarancji, że to rozwiązanie będzie dalej rozwijane, co może postawić zamawiającego w bardzo trudnej sytuacji uniemożliwiającej Mu ochronę przed cyberzagrożeniami, w następstwie pojawienia się w oprogramowaniu błędu krytycznego lub ogłoszeniu przez społeczność zakończenia rozwoju oprogramowania otwartego.

W związku z tym czy Zamawiający wymaga by producent bądź producenci zaoferowanego oprogramowania był wyłącznym właścicielem całości kodu oraz ten kod źródłowy był zamknięty?

Oraz czy zamawiający wymaga by oferowane oprogramowanie nie mogło działać w oparciu o oprogramowanie otwarte (ang: open source) w następującym zakresie funkcjonalnym: składowanie, parsowanie, korelacja logów, algorytmy uczenia maszynowego, analizę zachowania użytkowników i zasobów (UEBA)?

**Odpowiedź:** **Zamawiający nie wymaga.**

*----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*

**Jednocześnie Zamawiający przedłuża termin składania ofert do dnia 10.10.2022 r. do godz. 10:00, w związku z czym zmianie ulegają następujące zapisy SWZ:**

**Rozdział:**

**XV. Termin związania ofertą., pkt. 1** otrzymuje następujące brzmienie:

„Wykonawca będzie związany ofertą przez okres **30 dni**, tj. do dnia **08.11.2022 r.** Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert,”

1. **Sposób oraz termin składania ofert.****, pkt. 1** otrzymuje następujące brzmienie:

„Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy umieścić na [platformazakupowa.pl](http://platformazakupowa.pl) pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/transakcja/668857> w myśl Pzp na stronie internetowej prowadzonego postępowania do dnia **10.10.2022 r.** do godz. **10:00**.”

1. **Termin otwarcia ofert.**, **pkt. 1** otrzymuje następujące brzmienie:

„Otwarcie ofert nastąpi w dniu **10.10.2022 r.** o godz. **10:15**.”

*Niniejsze pismo stanowi integralną część SWZ i dotyczy wszystkich Wykonawców biorących udział w przedmiotowym postępowaniu. Wykonawca zobowiązany jest złożyć ofertę z uwzględnieniem udzielonych przez Zamawiającego wyjaśnień i wprowadzonych modyfikacji.*

*Z poważaniem,*

*Główny Księgowy*

*Alicja Biernat*