

Do wszystkich zainteresowanych zamówieniem na
„wsparcie informatyczne dla Zamku Królewskiego”
sygn. ZN.26.1.5.2021

Szanowni Państwo,

działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129), uprzejmie informuję, że w przedmiotowym postępowaniu wpłynęły pytania, których treść wraz z odpowiedziami zamieszczamy poniżej:

Pytanie 1

Prosimy o podesłanie statystyki ilości zleceń w poszczególnych kategoriach w poprzednim roku.

Odpowiedź:

Informacja w tabeli poniżej, przy czym należy zwiększyć dwukrotnie poniższą liczbę, z powodu korzystania przez użytkowników Zamku również z innych kanałów składania zgłoszeń (telefon, bezpośrednio itp.)

Kategoria	Liczba otwartych zgłoszeń	Liczba rozwiązanych zgłoszeń	Liczba opóźnionych zgłoszeń	Liczba zamkniętych zgłoszeń
Awaria oprogramowania	118	116	0	116
Awaria sprzętu	108	106	0	106
Edukacja adresy	0	0	0	0
Incydent bezpieczeństwa	4	4	0	4
Inne	147	146	1	146
Instalacja programu	34	34	0	34
Materiały eksploatacyjne	52	52	0	52
Pliki udostępnione	48	48	0	48
Telefony	24	24	1	24
Uprawnienia i hasła	150	150	3	150
Wniosek o sprzęt	128	121	2	121
Wsparcie zespołu	22	22	2	22
RAZEM	835	823	9	823

Pytanie 2

Czy rejestracja zgłoszeń może odbywać się w systemie zgłoszeń klasy ITSM Wykonawcy?

Odpowiedź:

Nie, Zamawiający posiada własny system zgłoszeń, który powinien je nadal obsługiwać.

Pytanie 3

Każde zgłoszenie otrzyma unikalne ID w postaci numeru, wraz z potwierdzeniem daty rejestracji zgłoszenia i czasem SLA. Jeżeli nie to czy istnieje możliwość integracji z systemem ITSM Zamawiającego? Prosimy o wskazanie nazwy systemu HelpDesk wykorzystywanego przez Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający korzysta z lekko zmodyfikowanego systemu GLPI. Jeśli istnieje możliwość integracji z systemem Wykonawcy, to jest to dopuszczalne na koszt Wykonawcy

Pytanie 4

Czy Wykonawca powinien udostępnić do zgłaszania problemów dedykowany numer centrali telefonicznej z możliwością nagrania komunikatów głosowych tzw. IVR?

Odpowiedź:

Nie jest to warunek konieczny

Pytanie 5

W umowie jest taki zapis:

4. W przypadku przepracowania w danym miesiącu mniejszej ilości godzin niż ustalony limit tj. poniżej 160 godzin wysokość wynagrodzenia zostanie każdorazowo przeliczona wg kalkulacji – ilość godzin x stawka za roboczogodzinę.

Zapytanie:

Czy w przypadku przekroczenia w danym miesiącu 160 godzin ten zapis będzie odwrotny dla wykonawcy? Czyli ilość godzin ponad ryczałt x stawka godzinowa?

Odpowiedź: 160 godzin miesięcznie to liczba maksymalna, nie przewidujemy zlecenia zadań powyżej tego limitu
Czy jeżeli w danym miesiącu ilość godzin zostanie przekroczona to czy istnieje możliwość pomniejszenia o tą ilość godzin w kolejnym miesiącu ?

Odpowiedź:

Odpowiedź w zmianach SWZ poniżej.

Pytanie 6

W Państwa SWZ jest informacja

Rozdział II

Opis przedmiotu zamówienia - WARUNKI OGÓLNE

punkt 5

Zapłata nastąpi w formie wynagrodzenia ryczałtowego, płatnego miesięcznie, obejmującego całość zakresu oczekiwanych usług i czynności wstępnych

a w Projektowane Postanowienia Umowy

Par 5

4. W przypadku przepracowania w danym miesiącu mniejszej ilości godzin niż ustalony limit tj. poniżej 160 godzin wysokość wynagrodzenia zostanie każdorazowo przeliczona wg kalkulacji – ilość godzin x stawka za roboczogodzinę.

Jak mamy to interpretować ?

Odpowiedź:

Odpowiedź w zmianach SWZ poniżej.

Zamawiający zmienia następujące zapisy SWZ, które otrzymują brzmienie:

Rozdział I Instrukcja dla wykonawców

XIII. 1.

W Formularzu oferty wykonawca powinien podać: cenę netto, brutto, stawkę podatku VAT, za realizację przedmiotu zamówienia, tj. cenę za 12 miesięcy realizacji usługi oraz za 1 miesiąc.

XVIII. 1.

Zamawiający będzie żądał od Wykonawcy wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy, w wysokości 5% wartości umowy brutto za realizację usługi w czasie 12 miesięcy.

Rozdział II Opis przedmiotu zamówienia

WARUNKI OGÓLNE

pkt 3

Usługi będą świadczone co do zasady w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 09:00 do 17:00.

Punkt 4 zostaje usunięty.

WYMAGANE MINIMALNE ZASAD I POZIOMU ŚWIADCZENIA USŁUG (SLA)

pkt 2

Za godzinę roboczą przyjmuje się godzinę zegarową w przedziale czasowym: 9:00-17:00 w dzień roboczy.

Rozdział IV Projektowane Postanowienia Umowy

§ 2.

ust. 2. Usługi będą świadczone co do zasady w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 09:00 do 17:00

ust. 3 zostaje usunięty.

§ 3

ust. 5. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do sprzętu komputerowego, o którym mowa w § 1 w dni robocze w godzinach tj. 09:00-17:00. Dostęp do sprzętu wymaga każdorazowo uzgodnienia przez Strony terminu jego udostępnienia.

§ 4

ust. 2. Za godzinę roboczą przyjmuje się godzinę zegarową w przedziale czasowym: 09:00-17:00 w dzień roboczy.

ust. 8 Problemy zgłaszane będą w dni robocze w godzinach 09:00-17:00, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie problemu drogą elektroniczną w dniu roboczym po godzinie 17:00, w sobotę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy, będzie traktowane jako zgłoszenie dokonane o godz. 09:00 w najbliższym dniu roboczym po dniu zgłoszenia.

§ 5

ust. 1. Miesięczne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy wynosi
(słownie:/100) brutto, w tym 23 % VAT

ust. 2. Łącznie wynagrodzenie, za cały okres wykonywania przedmiotu umowy, wynosi
(słownie:/100) brutto, w tym 23% VAT.

Usunięty zostaje ust. 4.

ust. 5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 płatne będzie z dołu, na podstawie poprawnie wystawionej faktury VAT, w terminie 14 dni od daty jej otrzymania przez Zamawiającego, przelewem na rachunek bankowy

podany w fakturze.

§ 7

ust. 2 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,08 % wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 ust. 2, za każdy dzień opóźnienia w przypadku stwierdzenia niewykonania choćby w części lub nienależytego wykonania umowy. Za niewykonanie w części lub nienależyte wykonanie umowy uważa się w szczególności:

- brak reakcji na awarię, usterkę,
 - niedotrzymanie czasu reakcji na awarię,
- brak wykonywania choćby jednej z usług wymienionych w § 1 umowy.

W załączeniu zaktualizowany Formularz oferty, uwzględniający powyższe zmiany.

Jednocześnie informuję, że w przedmiotowym postępowaniu zmieniony zostaje termin składania ofert, na dzień 30.07.2021 r. Zmianie ulegają niżej wymienione zapisy SWZ, które otrzymują brzmienie:

XI.1 :Ofertę należy złożyć w terminie do dnia 4.08.2021 r. do godz. 10:00;

XII.1. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 4.08.2021 r. o godz. 11:00;

XV.1 Wykonawca jest związany ofertą przez okres 30 dni, tj. do dnia 2.09.2021 r. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

/-/ Jarosław Wójtowicz
I Zastępca Dyrektora
Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum
ds. Zarządzania