

Warszawa, dnia 29 września 2023 r.

Sprawa: Świadczenie Usługi Wsparcia
Technicznego dla Oprogramowania do
wirtualizacji stacji roboczych VMware
Horizon Suite

**Znak
sprawy:** CIRF.DZ2.271.151.2023

Kontakt: Wydział Zamówień
Podprogowych

cirf.zamowienia.podprogowe@mf.gov.pl

Zamawiający - Centrum Informatyki Resortu Finansów, przekazuje treść pytań wraz z wyjaśnieniami.

Wyjaśnienia nr 1

Pytanie nr 1:

Dotyczy zakresu i warunków świadczenia Usługi.

Zamawiający wymaga, aby wsparcie techniczne było realizowane przez kanały – telefon / e-mail / strona internetowa. Pragniemy poinformować, że zgodnie z warunkami wsparcia producenta na poziomie „production” dostępnymi na stronie:

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf> producent udostępnia następujące metody dostępu do wsparcia technicznego: strona internetowa oraz metody odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe: telefon/strona internetowa. W związku z tym prosimy o poprawienie zapisów dotyczących kanałów dostępu do wsparcia technicznego na takie które przewiduje producent w udostępnionych warunkach wsparcia.

Odpowiedź:

Zamawiający zawierając umowę z Wykonawcą oczekuje rozszerzenia kanałów komunikacji z Wykonawcą względem kanałów oferowanych przez producenta.

Podstawowym kanałem obsługi Zgłoszeń jest serwis internetowy dostępny pod wskazanym adresem, jednak w szczególności w przypadku braku dostępności serwisu zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Zaproszenia do złożenia ofert (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia) w pkt. II 7.

Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania Zgłoszeń i udzielania informacji o ich statusie telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.

W czasie braku dostępu do serwisu internetowego Wykonawca jest zobowiązany do obsługi Zgłoszeń

Zmawiający nie dokonuje zmian w wymaganiach dot. sposobu komunikacji z Wykonawcą.

Pytanie nr 2:

Dotyczy zakresu i warunków świadczenia Usługi.

Zamawiający wymaga, aby gwarantowany czas reakcji na zgłoszenia wynosił:

- a) do 60 minut dla Zgłoszeń o krytycznym priorytecie;
- b) do 4 godzin dla Zgłoszeń o wysokim priorytecie;
- c) do 8 godzin dla Zgłoszeń o średnim priorytecie;
- d) do 12 godzin dla Zgłoszeń o niskim priorytecie.

Pragniemy poinformować, że zgodnie z warunkami wsparcia producenta na poziomie „production” dostępnymi na stronie:

<https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-production.pdf> czasy reakcji na zgłoszenia są następujące:

- a) do 30 minut dla Zgłoszeń o krytycznym priorytecie;
- b) do 4 godzin roboczych dla Zgłoszeń o wysokim priorytecie;
- c) do 8 godzin roboczych dla Zgłoszeń o średnim priorytecie;
- d) do 12 godzin roboczych dla Zgłoszeń o niskim priorytecie.

W związku z tym prosimy o poprawienie zapisów dotyczących gwarantowanych czasów reakcji na zgłoszenia na takie które przewiduje producent w udostępnionych warunkach wsparcia.

Odpowiedź:

Zamawiający zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Zaproszenia do złożenia ofert (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia) w pkt. II 2. a) wymaga czasu reakcji do 60 minut dla zgłoszeń o krytycznym priorytecie.

Wskazany w pytaniu 2 lit a) czas do 30 min dla zgłoszeń o krytycznym priorytecie spełnia wymagania Zamawiającego.

Pozostałe czasy wskazane w pytaniu 2 lit b), c), d) są tożsame z wymaganiami stawianymi w Załączniku nr 2 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia) w pkt. I 2 b) c) d).

Mając powyższe na uwadze, Zmawiający nie dokonuje zmian w wymaganiach dot. czasu reakcji dla zgłoszeń o krytycznym priorytecie.

Mariusz Kaszyński

Dyrektor

Departamentu Infrastruktury

Centrum Informatyki Resortu Finansów

/dokument podpisany podpisem elektronicznym/