



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany przez
Unię Europejską w ramach
Europejskiego Funduszu
Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



DZ.4413-24/09

Białystok, dn. 28 maja 2009r.

Zamawiający:

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie
Województwo Podlaskie
Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku
ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok
fax 085 74 97 209

Wykonawcy

Dot.: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Wykonanie oprogramowania, wdrożenie, utrzymanie i rozwój systemu: „Zielona Linia – Centrum Konsultacyjno – Informacyjne Służb Zatrudnienia”, znak postępowania DZ.4413-24/09.

Działając zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007r. Nr 223, poz. 1655 z późn. zm., dalej Ustawa), Zamawiający przekazuje Wykonawcom treść zapytań do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, które w płynęły do Zamawiającego dn. 20 maja 2009r., wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie 1.

Prosimy o potwierdzenie, czy Helpdesk, który automatyzuje główne procesy związane z utrzymaniem sprawności urządzeń komputerowych dotyczy wyłącznie infrastruktury informatycznej i komputerów dla użytkowników w lokalizacji Białystok ul. Cieszyńska?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza informację, iż Helpdesk, który automatyzuje główne procesy związane z utrzymaniem sprawności urządzeń komputerowych dotyczy wyłącznie infrastruktury informatycznej i komputerów dla użytkowników w lokalizacji Białystok ul. Cieszyńska.

Pytanie 2.

Czy Zamawiający dopuszcza przerwę w działaniu Systemu 7/24 (bez obciążania odpowiedzialnością z tego tytułu Wykonawcy), gdyby taka przerwa była konieczna z przyczyn technicznych, zwłaszcza w celu migracji danych z Systemu 7/24 do docelowego Systemu ZL 7/24?

Odpowiedź:

Nie, Zamawiający nie dopuszcza żadnej przerwy w działaniu Systemu.

Pytanie 3.

Prosimy o wyjaśnienie zapisu zawartego w art. 16 ust. 3 Wzoru Umowy.

1) Co Zamawiający rozumie pod pojęciem „parametrów jakościowych pracy danej usługi Systemu”? Jaki dokument określa parametry jakościowe pracy danej usługi Systemu?

Odpowiedź 1):

Pod pojęciem parametrów jakościowych Zamawiający rozumie wszystkie te parametry wskazane w SIWZ, które bezpośrednio związane są z działaniem poszczególnych elementów systemu. Będą to w przypadku:

- a. Bazy Wiedzy: czas ładowania danych o kliencie z BW do AD nie przekraczający 4 sekund; czas od wywołania zapytania do BW do wyświetlenia danych pomiędzy poszczególnymi zakładkami AD nie przekraczający 2 sekund; możliwość jednoczesnego dostępu do zasobów BW dla wszystkich konsultantów oraz 500 jednoczesnych użytkowników Portalu.
- b. Sieci rozległej: dostępność usług sieci na poziomie 99,7% w lokalizacji DC.
- c. Infolinii z systemem IVR: możliwość jednoczesnego nawiązania i utrzymania 600 połączeń do systemu IVR; możliwość jednoczesnego nawiązania i utrzymania 240 połączeń do konsultantów; opóźnienie przesyłu połączeń głosowych nie przekraczające 200 ms.

2) Zamawiający zapisał, iż kara za niezachowanie parametrów jakościowych będzie naliczana „za każdą kolejną rozpoczętą godzinę ponad wymagany czas usunięcia awarii”? Naszym zdaniem niezachowanie/naruszenie norm jakości nie jest awarią. Wobec powyższego wnosimy o doprecyzowanie zapisów w tym zakresie?

Odpowiedź 2):

Zamawiający informuje, iż uzna za awarię z zakresu niezachowania parametrów jakościowych, każde zaniżenie parametrów jakościowych trwające dłużej niż 24h.

3) Zgodnie z załącznikiem nr 5 do Wzoru Umowy, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dostępności usług sieci na poziomie nie mniejszym niż 99,7% w lokalizacji Data Center. Czy oznacza to, że Zamawiający za każdą rozpoczętą godzinę, której wykonawca nie zapewnił dostępności sieci na wymaganym poziomie naliczy karę umowną w oparciu o art. 16 ust. 3?

Odpowiedź 3):

Tak, Zamawiający naliczy karę umowną za każdą rozpoczętą godzinę, której wykonawca nie zapewnił dostępności sieci na wymaganym poziomie.

4) Wnosimy o doprecyzowanie w odniesieniu do jakiego czasookresu odnosi dostępność sieci na poziomie nie mniejszym niż 99,7% w lokalizacji Data Center. Czy należy przez to rozumieć dostępność usługi w skali roku?

Odpowiedź 4):

Dostępność sieci na poziomie nie mniejszym niż 99,7% w lokalizacji Data Center należy rozumieć jako dostępność usługi w skali roku.

5) Wnosimy o obniżenie wysokości kary umownej, np.: do 0,2% za każdą godzinę opóźnienia w usunięciu awarii lub braku gwarantowanej dostępności? Naszym zdaniem zaproponowana w art. 16 ust. 3 Wzoru Umowy kara w wysokości 1% jest niewspółmiernie wysoka, narusza zasady współżycia społecznego i dobrego obyczaju.

Odpowiedź 5):

Zamawiający wyraża zgodę na zmniejszenie kary umownej, o której mowa powyżej, do 0,5%.

Zamawiający wyjaśnia, że powyższe pytanie, w wyniku zmian SIWZ dokonanych pismem z dnia 22.05.2009r., dotyczy art. 16.ust4 Wzoru Umowy.

6) Wnosimy o ograniczenie naliczania kar umownych za dany miesiąc z tytułu wskazanego w art. 16 ust. 3 Wzoru Umowy stanowiącego Załącznik nr 6 do SIWZ maksymalnie do 10% kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy za dany miesiąc z tytułu świadczenia danej usługi działania Systemu ?

Odpowiedź 6):

Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie zmiany o której mowa powyżej. Stosowana zmiana zostanie uwzględniona we Wzorze Umowy.

Zamawiający wyjaśnia, że powyższe pytanie, w wyniku zmian SIWZ dokonanych pismem z dnia 22.05.2009r., dotyczy art. 16.ust4 Wzoru Umowy.

7) Wnosimy o modyfikację zapisu zawartego w pkt 1.2.1. ppkt 19 w załączniku nr 2 do swiz , aby dostępność na poziomie 99% odnosiła się do roku a nie do miesiąca.

Odpowiedź 7):

Zamawiający nie wyraża zgody na modyfikację ww. zapisu.

Pytanie 4.

Czy w związku z zapisem zawartym w art. 8 ust. 7 pkt b) Wzoru Umowy stanowiącego Załącznik nr 6 do SIWZ, uprawnienie Zamawiającego może zostać poprzedzone uprzednim pisemnym wezwaniem Wykonawcy do wykonania Umowy ? Czy możliwe jest obniżenie kary umownej do 1% za każdy dzień zwłoki? Naszym zdaniem zaproponowana kara w wysokości 5% jest niewspółmiernie wysoka, narusza zasady współżycia społecznego i dobrego obyczaju.

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na obniżenie kary umownej do 1% za każdy dzień zwłoki. Pozostałe zapisy art. 8 ust. 7 pkt b) Wzoru Umowy stanowiącego Załącznik nr 6 do SIWZ nie ulegają zmianie.

Pytanie 5.

Wnosimy o wydłużenie czasu usunięcia awarii w DC i CC Białostok z 2 do 8 godzin, o którym mowa m.in. w punkcie 7.14 Załącznika nr 4 do SIWZ - wzór opisu przedmiotu oferty. Jest to wymóg bardzo wygórowany, który w znacznym stopniu powodować będzie zwiększenie kwoty oferty Wykonawców a Zamawiającego naraża na zarzuty niegospodarności, nieracjonalności wydatków.

Odpowiedź

Zamawiający przychylił się do wniosku Wykonawcy wydłużając czas usunięcia awarii w DC i CC Białostok z 2 do 8 godzin. Stosowna modyfikacja zostanie uwzględniona w zapisach punktu 7.14 Załącznika nr 4 do SIWZ - Wzór opisu przedmiotu oferty.

Pytanie 6.

Zamawiający zawarł w załączniku nr 1 do SIWZ w pkt: 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.6 wymóg 2-godzinowego czasu naprawy. Jest to wymóg bardzo wygórowany, który w znacznym stopniu powodować będzie zwiększenie kwoty oferty. W naszej ocenie system jest redundantny, zatem nie ma potrzeby spełniania wymogu na takim poziomie. Wobec powyższego prosimy o modyfikację specyfikacji poprzez wprowadzenie kategorii oraz wydłużenie czasu naprawy w sposób następujący:

- a) przyjmowanie zgłoszeń w godzinach 8-16 w dni robocze dla zgłoszeń kat. B i C oraz 7/24 dla zgłoszeń kat. A

- b) Czas reakcji - rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych przez inżyniera serwisu.
- c) Czas naprawy - liczony od momentu wpłynięcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru.
- d) kategorie błędów oraz czas reakcji/czas naprawy:

d1) Kategoria A (Awaria) - 8/24, w godzinach zegarowych.

Kluczowe elementy systemu nie działają, klienci nie mogą korzystać z systemu.

d2) Kategoria B (Błąd) - 8/16, w godzinach roboczych (8:00-16:00).

System działa jednak z powodu błędu obniżona jest wydajność i/lub niezawodność systemu.

d3) Kategoria C (Usterka) - 16/(-), w godzinach roboczych (8:00-16:00), czas naprawy ustalany każdorazowo z koordynatorem.

Drobne nieprawidłowości w pracy systemu.

Odpowiedź:

Zamawiający uznaje argumentację Wykonawcy i mając na uwadze dobro postępowania oraz zasady gospodarnego dysponowania środkami, wprowadza zmiany dotyczące czasów reakcji oraz naprawy elementów systemu zgodnie z ww. propozycją.

Pytanie 7.

Prosimy o potwierdzenie czy Wykonawca prawidłowo kwalifikuje niektóre rodzaje Oprogramowania Narzędziowego i Oprogramowania Usługowego:

Oprogramowanie Narzędziowe:

- przykładowo ComArch Business Intelligence;
- przykładowo ORACLE SEO lub IBM DB2 Express Edition Value Unit License + IBM DB2 Performance Optimization Feature for Express Edition Value Unit License;
- przykładowo Red Hat Enterprise Linux Basic;
- przykładowo Veritas Cluster;
- System operacyjny serwerów, w tym także serwerów backupowych - przykładowo MS Windows Server;
- Oprogramowanie serwera bazy danych - przykładowo MS SQL Server;
- Oprogramowanie do analizy morfoskładniowej tekstów pisanych w jęz. polskim - przykładowo Neurosoft Gram Server;
- Oprogramowanie do zarządzania treścią portalu - przykładowo IntraCMS
- Oprogramowanie serwera poczty e-mail - przykładowo MS Exchange Server;
- Oprogramowanie do wykonywania kopii zapasowych - przykładowo EMC Networker lub Symantec Netbackup.

Oprogramowanie usługowe:

- Oprogramowanie do raportowania błędów (przykładowo Comarch Bugflow).

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, iż kwalifikuje rodzaje Oprogramowania Narzędziowego i Oprogramowania Usługowego wskazane powyżej w sposób tożsamy z Wykonawcą.

Pytanie 8.

Czy Zamawiający dopuszcza, aby realizacja przedmiotu zamówienia w części dot. poczty elektronicznej odbywała się zgodnie ze stanem obecnym wg p 1.1.6 Załącznik nr 1 do SIWZ a modyfikacja i rozwój funkcjonalności poczty elektronicznej zawarty został w Załącznik nr 1 do OPZ. co pozwoli na ewentualne nowe funkcjonalności np. typu presence.

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza realizację przedmiotu zamówienia w zakresie poczty elektronicznej zgodnie ze stanem obecnym wg p 1.1.6 podpunkty 1-16 Załącznika nr 1 do SIWZ. Z punktu 1.16 Zamawiający usuwa zapisy podpunktu 17. Modyfikacja i rozwój funkcjonalności poczty elektronicznej zawarty zostanie w Załączniku nr 1 do OPZ jako CR 25 pod nazwą *Modyfikacja i Integracja zasobów pocztowych*.

Pytanie 9.

Prosimy o wyodrębnienie w formularzu ofertowym pozycji z tytułu innych opłat jednorazowych, bowiem w formularzu ofertowym Zamawiający przewidział opłaty jednorazowe tylko w odniesieniu do instalacji zakończenia sieci WAN w 400 PAK. W naszej ocenie przy realizacji tego przedmiotu zamówienia jest wiele elementów oferty, które należy uwzględnić jako koszt jednorazowy co także w znacznym stopniu poprawi czytelność oferty.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje iż pozycja „Inne koszty jednorazowe” została już wprowadzona samodzielnie przez Zamawiającego. O powyższym fakcie Zamawiający poinformował Wykonawcę w odpowiedzi na pytanie 8, pismem z dnia 22.05.2009r.

Zamawiający przypomina, że we wprowadzonym wierszu nr 14 o nazwie „Inne koszty jednorazowe (wymienić jakie)” Wykonawca zobowiązany jest wymienić wszystkie koszty jednorazowe jakie planuje oddzielnie zafakturować.

Z poważaniem,

WICEDYREKTOR
ds. Rynku Pracy

Jarosław Sadowski