



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Projekt współfinansowany przez
Unię Europejską w ramach
Europejskiego Funduszu
Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Białystok, dnia 28 maja 2009r.

DZ.4413-24/09

Zamawiający:

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

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. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007r. Nr 223, poz. 1655 z późn. zm., dalej Ustawa), Zamawiający niniejszym zmienia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia zostaje zmieniona w następujący sposób:

ZMIANA SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA.

1. W Załączniku nr 1 do SIWZ - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, w pkt 1.2 „Stan wymagany” Zamawiający wprowadza zapis określający kategorie:
Kategoria A (Awaria) – Kluczowe elementy systemu nie działają, klienci nie mogą korzystać z systemu,
Kategoria B (Błąd) – System działa jednak z powodu błędu obniżona jest wydajność i/lub niezawodność systemu ,
Kategoria C (Usterka) – Drobne nieprawidłowości pracy systemu
Przyjmowanie zgłoszeń serwisowych dla Kategorii A 7/24 (całą dobę, wszystkie dni w roku), dla Kategorii B i C w godz. 8-16 w dni robocze.
2. W Załączniku nr 1 do SIWZ - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, w pkt 1.2.2:
 - a) ppkt 10 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A –

8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 godz. w godzinach roboczych (8.00 – 16.00),

- b) ppkt 11 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z Zamawiającym,

3. W Załączniku nr 1 do SIWZ - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, w pkt 1.2.3:

- a) ppkt 8 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A – 8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 godz. w godzinach roboczych (8.00 – 16.00),
- b) ppkt 9 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z Zamawiającym,

4. W Załączniku nr 1 do SIWZ - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, w pkt 1.2.4:

- a) ppkt 12 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A – 8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00),
- b) ppkt 13 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z Zamawiającym,

5. W Załączniku nr 1 do SIWZ - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia, w pkt 1.2.6:

- a) ppkt 12 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A – 8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00),
- b) ppkt 13 otrzymuje brzmienie: gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z Zamawiającym,

6. W Załącznik nr 4 do SIWZ – Wzór opisu przedmiotu oferty pkt. 4.27 otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca zapewnia:

- gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A – 8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00)
- gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej i oprogramowania – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z Zamawiającym,
- gwarantowany czas odtworzenia danych z kopii zapasowej – 8 godz.

- okno serwisowe (przedział czasowy przeznaczony na wykonywanie przez Wykonawcę prac związanych z utrzymaniem i/albo rozbudową infrastruktury niezbędnej do poprawnego świadczenia usług, w którym mogą występować przerwy w świadczeniu usługi): maksymalnie 4 godziny, dwa razy w miesiącu, w godzinach nocnych (24:00 – 6:00).”

7. W Załącznik nr 4 do SIWZ – Wzór opisu przedmiotu oferty pkt. 5.24 otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca zapewnia:

- gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A – 8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00)
- gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej i oprogramowania – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z Zamawiającym,
- gwarantowany czas odtworzenia danych z kopii zapasowej – 8 godz.
- okno serwisowe (przedział czasowy przeznaczony na wykonywanie przez Wykonawcę prac związanych z utrzymaniem i/albo rozbudową infrastruktury niezbędnej do poprawnego świadczenia usług, w którym mogą występować przerwy w świadczeniu usługi): maksymalnie 4 godziny, dwa razy w miesiącu, w godzinach nocnych (24:00 – 6:00).”

8. W Załącznik nr 4 do SIWZ – Wzór opisu przedmiotu oferty pkt. 6.33 otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca zapewnia:

- gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A – 8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00)
- gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej i oprogramowania – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z koordynatorem,
- gwarantowany czas odtworzenia danych z kopii zapasowej – 8 godz.
- okno serwisowe (przedział czasowy przeznaczony na wykonywanie przez Wykonawcę prac związanych z utrzymaniem i/albo rozbudową infrastruktury niezbędnej do poprawnego świadczenia usług, w którym mogą występować przerwy w świadczeniu usługi): maksymalnie 4 godziny, dwa razy w miesiącu, w godzinach nocnych (24:00 – 6:00).”

9. W Załącznik nr 4 do SIWZ – Wzór opisu przedmiotu oferty pkt. 8.11 otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca zapewnia:

- gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie problemu, rozumiany jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań naprawczych: Kategoria A – 8 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B i C -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00)
- gwarantowany czas naprawy awarii sprzętowej i oprogramowania – liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do zakończenia naprawy i zgłoszenia Zamawiającemu gotowości do odbioru: Kategoria A – 24 godz. w godzinach zegarowych, Kategoria B -16 w godzinach roboczych (8.00 – 16.00), Kategoria C – czas naprawy ustalany każdorazowo z Zamawiającym,
- gwarantowany czas odtworzenia danych z kopii zapasowej – 8 godz.
- okno serwisowe (przedział czasowy przeznaczony na wykonywanie przez Wykonawcę prac związanych z utrzymaniem i/albo rozbudową infrastruktury niezbędnej do poprawnego świadczenia usług, w którym mogą występować przerwy w świadczeniu usługi): maksymalnie 4 godziny, dwa razy w miesiącu, w godzinach nocnych (24:00 – 6:00).”

10. W Załącznik nr 4 do SIWZ – Wzór opisu przedmiotu oferty pkt. 7.14 otrzymuje brzmienie:
 „Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii powodującej niedostępność usługi w lokalizacji: DC i CC (Białystok) w ciągu 8 godzin, PAK w ciągu 24 godzin roboczych od chwili telefonicznego zgłoszenia awarii przez Zamawiającego lub też wykrycia awarii przez służby techniczne Wykonawcy.”
11. W załączniku nr 1 do OPZ – Szczegółowy opis zmian w Systemie dodaje się CR 25 *Modyfikacja i integracja zasobów pocztowych*, który brzmi:

Numer w dla dokumentacji Wykonawcy systemu Nazwa/Opis zakresu zmian	CR 25 – Modyfikacja i integracja zasobów pocztowych.
Potrzeba	Potrzeba bieżącej analizy stanu realizacji spraw/zgłoszeń – z poziomu panelu nadzoru. Jednocześnie należy umożliwić mobilny dostęp do zasobów pocztowych oraz innych zasobów na serwerze wewnętrznym dla 5 użytkowników.
<p>Potrzeba bieżącej analizy stanu realizacji spraw/zgłoszeń – z poziomu panelu nadzoru. Jednocześnie należy umożliwić mobilny dostęp do zasobów pocztowych oraz innych zasobów na serwerze wewnętrznym dla 4 użytkowników (dostęp stały do ich zasobów skonfigurowanych na serwerze za pomocą urządzenia wielofunkcyjnego oraz niezbędna integracja z systemem poczty korporacyjnej oraz terminalem lub telefonem działającym w odpowiedniej technologii). Parametry, jakie powinno spełniać urządzenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - szyfrowane połączenie z serwerem pocztowym - zdalny dostęp do poczty e-mail w dowolnym miejscu i czasie - wysyłanie e-mail bezpośrednio z urządzenia - stałe mieralne koszty - w przypadku utraty terminala możliwość zdalnej likwidacji danych - w przypadku awarii terminala przechowywanie danym min 30 dni - obsługa plików, edycja MS WORD, EXCELL, POWER POINT, ADOBE ACROBAT, JPG, GIF - integracja i synchronizacja z systemem poczty korporacyjnej firmy (e-mail, kalendarz, notatki) - brak konieczności ręcznego aktualizowania danych - wsparcie techniczne on-line - terminale wyposażone w klawiaturę QWERTY <p>Wykonawca dokona modyfikacji sposobu realizacji systemu poczty e-mail w odniesieniu do istniejących kont pocztowych ze względu na zmianę struktury infolinii.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) dostęp do kont pocztowych powinien być możliwy poprzez dowolne połączenie internetowe oraz ze stanowiska Konsultanta systemu poprzez jeden z paneli aplikacji dostępowej, a dla administratora systemu w WUP również bezpośredni podgląd do skrzynek konsultantów poprzez panel aplikacji dostępowej, b) z poziomu administratora należy zapewnić możliwość śledzenia stanu kont pocztowych wszystkich konsultantów, c) system poczty powinien zapewnić funkcjonalność zgodną z oprogramowaniem Exchange lub równoważnym. 	

12. W Załącznik nr 6 do SIWZ - Wzór Umowy, art. 16 ust. 4 otrzymuje brzmienie:
 „4. W przypadku, gdy określone w Umowie parametry jakościowe pracy danej usługi Systemu w danym miesiącu działania Systemu nie zostaną spełnione to Zamawiający ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 0,5 % z kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy za dany miesiąc z tytułu świadczenia danej usługi działania Systemu naliczone za każdą kolejną rozpoczętą godzinę ponad wymagany czas usunięcia awarii lub za każdą rozpoczętą godzinę poniżej gwarantowanej dostępności usługi. Kara umowna z powyższego tytułu nie będzie większa niż 10% kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy za dany miesiąc z tytułu świadczenia danej usługi działania Systemu.”

13. W Załącznik nr 6 do SIWZ - Wzór Umowy, art. 8 ust. 7 pkt b) otrzymuje brzmienie:
„b) przyjąć daną część PTR po terminie i żądać obniżenia wynagrodzenia Wykonawcy, o który mowa w art. 15 ust. 4 Umowy o 1% za każdy dzień zwłoki w przekazaniu PTR po terminie określonym w ust. 5.”

Z poważaniem,

WICEDYREKTOR
ds. Rynku Pracy
J. Sadowski
Jarosław Sadowski