

Odpowiedzi na pytanie do postępowania 7/2019
„Wsparcie serwisowe dla urządzeń sieciowych firmy Cisco System Inc.”

Pytanie 1. We wzorze umowy §1, definicja pojęcia „Awaria”

Wykonawca wnosi o usunięcie z przedmiotowej definicji ostatniego zdania.

Wykonawca w ramach wsparcia serwisowego nie może ponosić odpowiedzialności za uszkodzenia mechaniczne urządzeń, czy błędy konfiguracyjne, nawet te nie wynikające z celowych działań użytkownika.

Czy intencją Zamawiającego faktycznie jest to, aby wykonawca w ramach świadczonego serwisu odpowiadał za uszkodzenia mechaniczne, np. spowodowane upadkiem, zalaniem, spalaniem, itp.? Jak również czy faktyczną intencją Zamawiającego jest to, aby to wykonawca w ramach wsparcia serwisowego odpowiadał za błędy konfiguracyjne użytkowników?

W ocenie wykonawcy taki zakres pojęcia Awaria właściwy byłby np. dla ubezpieczenia sprzętu a nie dla umowy serwisowej.

Odpowiedź. Zamawiający zmienia treść ostatniego zdania w definicji „Awaria” w §1 wzoru umowy na: *„Awaria może polegać w szczególności na uszkodzeniu urządzenia wynikającym z bieżącej eksploatacji jak również błędów i wad użytkowanego oprogramowania.”*

Pytanie 2.. We wzorze umowy §1, definicja pojęcia „Konsultacje”

Prosimy o wyjaśnienie według jakiego klucza problemy konfiguracyjne będą dzielone na Awarie i Konsultacje?

Wyjaśnienie tego zagadnienia ma istotne znaczenie, ponieważ zupełnie inne warunki obowiązują dla usuwania Awarii, a inne dla świadczenia Konsultacji.

Odpowiedź. Wobec zmiany zapisu wzoru umowy wprowadzonej w odpowiedzi do pytanie 1 rozróżnienie konsultacji i awarii jest według Zamawiającego zrozumiałe.

Pytanie 3. We wzorze umowy §8 ust. 1 pkt 5:

Prosimy o wyjaśnienie jakiego wsparcia producenta zamawiający oczekuje w przedmiotowym postanowieniu umownym?

Odpowiedź. Zamawiający zmienia zapis §8 ust. 1 pkt 5 tak iż otrzymuje on brzmienie:

”w przypadku gdy wymianie ulega urządzenie lub jego część w oparciu o wykupiony serwis producenta przygotowanie dokumentacji potwierdzającej dokonanie naprawy lub wymiany uszkodzonej części, lub urządzenia i potwierdzającej objęcie urządzenia lub części wsparciem producenta.”

Pytanie 4. We wzorze umowy §11 ust. 2 pkt 2:

Prosimy o wyjaśnienie co zamawiający rozumie pod pojęciem napraw gwarancyjnych?

Prosimy o wyjaśnienie do wykonywania jakich napraw gwarancyjnych ma być zobowiązany na podstawie niniejszej umowy?

Prosimy o wyjaśnienie co w przypadku, kiedy czas reakcji/czas naprawy wypadać będzie poza godzinami pracy zamawiającego? Czy w takim przypadku terminy zostaną odpowiednio przedłużone? W jaki sposób wykonawca ma dokonać naprawy/ewentualnie wymiany urządzenia, jeżeli poza godzinami pracy zamawiającego nie będzie możliwości zrealizowania naprawy?

Odpowiedz. Zgodnie z zapisem §10 ust. 1 pkt 1) Zamawiający zapewni osobom, wyznaczonym do wykonania przez Wykonawcę określonych prac, koniecznego dostępu do źródeł informacji, miejsc i dokumentów niezbędnych do prawidłowego i należytego wykonania prac wymaganych przez Zamawiającego. Zamawiający rozumie przez to albo dostęp zdalny do urzędzeń albo dostęp w miejscu użytkowania sprzętu w godzinach i czasie jakiego wymaga usunięcie awarii.

Pytanie 5. We wzorze umowy §13 ust 1:

Prosimy o wyrażenie zgody na ograniczenie odpowiedzialności wykonawcy z tytułu kar umownych do wysokości 30% wynagrodzenia umownego określonego w §5 ust. 1.

Odpowiedz. Zamawiający ogranicza odpowiedzialności wykonawcy z tytułu kar umownych do wysokości 30% wynagrodzenia umownego określonego w §5 ust. 1 i tym samym wprowadza stosowny zapis we wzorze umowy.

Pytanie 6. We wzorze umowy §13 ust. 1 pkt 2)

Prosimy o potwierdzenie, że kary umowne nie będą naliczane w przypadku kiedy dochowanie terminu naprawy nie będzie możliwe z powodu braku możliwości prowadzenia prac naprawczych ze względu na ograniczone godziny pracy Zamawiającego.

Odpowiedz. Wobec odpowiedzi na pytanie 4 oraz stosownych zapisów wzoru umowy czas pracy Zamawiającego nie stanowi ograniczenia czasu naprawy dlatego przypadek opisany w zapytaniu nie może mieć miejsca.

Pytanie 7. We wzorze umowy §13 ust. 3:

Prosimy o wyrażenie zgody na ograniczenie całkowitej odpowiedzialności wykonawcy z tytułu realizacji umowy do 100% wynagrodzenia określonego w §5 ust. 1.

Odpowiedz. Zamawiający ogranicza całkowitą odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu realizacji umowy do wysokości 100% wynagrodzenia określonego w §5 ust. 1 i tym samym wprowadza stosowny zapis we wzorze umowy.

Pytanie 8. We wzorze umowy §16 ust. 1 pkt 5:

Prosimy o wykreślenie przedmiotowej przesłanki odstąpienia od umowy z katalogu przesłanek uprawniających zamawiającego do odstąpienia od umowy. W ocenie wykonawcy przedmiotowa przesłanka jest tak ogólna, że daje zamawiającemu możliwość odstąpienia od umowy w tak wielu przypadkach, że wykonawca nie ma pewności, że zamawiający nie odstąpi od umowy nawet z powodu błahego odstępstwa od postanowień umowy na etapie realizacji zamówienia.

Odpowiedz. Zamawiający zmienia wzór umowy i wykreśla §16 ust. 1 pkt 5).

Pytanie 9. We wzorze umowy §16 ust. 4 umowy:

Prosimy o usunięcie przedmiotowego postanowienia ze wzoru umowy. W ocenie wykonawcy wszystkie okoliczności muszą zostać ocenione indywidualnie, po ich wystąpieniu. Nie jest zasadne wprowadzanie do postanowień umowy swoistego domniemania, że to wykonawca będzie ponosił odpowiedzialność za ich zaistnienie.

Odpowiedz. Zamawiający podtrzymuje zapisy §16 ust. 4 wzoru umowy.

Pytanie 10. W opisie przedmiotu zamówienia, w pkt. I.1.2) Zamawiający wskazuje, że świadczenia serwisowe mają odbywać się na bazie świadczeń serwisowych producenta. W naszej opinii jest to niejednoznaczne, gdyż producent w swojej ofercie posiada świadczenia serwisowe tzw. SmartNet, realizowane przez producenta oraz świadczenia serwisowe typu SharedSupport realizowane przez autoryzowanych partnerów serwisowych Cisco oraz samego producenta w zakresie m.in. wymiany sprzętu. Prosimy o wskazanie, które z tych świadczeń serwisowych Zamawiający miał na myśli.

Odpowiedz. Zamawiający oczekuje świadczenia serwisowego typu SharedSupport co wynika z opisu przedmiotu zamówienia.

Pytanie 11. Zamawiający wymaga świadczenia: usługi wsparcia serwisowego dla urządzeń i oprogramowania, świadczone przez producenta lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta przez okres 12 miesięcy, uprawniające do naprawy bądź wymiany sprzętu w przypadku zdiagnozowania awarii urządzenia oraz do aktualizacji oprogramowania dla urządzenia.

Jaki poziom certyfikacji partnerskiej powinien posiadać partner serwisowy? Czy certyfikaty: Gold Certified Partner, CISCO Cloud and Managed Services Master są wymagane?

Odpowiedz. Tak, Zamawiający wobec oczekiwań wysokiej niezawodności działania sieci komputerowej potwierdza oczekiwania wobec poziomu certyfikacji partnerskiej Wykonawcy. Zamawiający oczekuje iż Wykonawca będzie dysponował co najmniej jednym z dwóch certyfikatów Gold Certified Partner, CISCO Cloud and Managed Services Master.

W celu potwierdzenia posiadania danej certyfikacji wykonawca przedłoży wydruk ze strony internetowej producenta o posiadaniu wyżej wymienionych certyfikatów w terminie 5 dni od zawarcia umowy. Zamawiający wprowadza też dwa nowe zapisy do wzoru umowy:

§8 ust. 1 pkt 6) następującej treści:

„Posiadanie i utrzymywanie przez okres trwania umowy co najmniej jednego z dwóch certyfikatów CISCO Gold Certified Partner lub CISCO Cloud and Managed Services Master.”

§16 ust. 1 pkt 5) następującej treści:

„Wykonawca nie przedstawi w terminie 5 dni od zawarcia umowy co najmniej jeden z dwóch certyfikatów, o których mowa w §8 ust. 1 pkt 6) w postaci wydruku ze strony internetowej producenta potwierdzającego posiadanie wymaganych certyfikatów.”

Pytanie 12. Wycena serwisu producenta SmartNet dla urządzeń WS-C3560-24TS-S (FOC 1639V0ND) nie jest już możliwa ponieważ wsparcie producenta wygasło 31.01.2018 r – (LDoS – Last Day of Support). W tej sytuacji aby zapewnić 12 mc wsparcie, najlepszym rozwiązaniem dla Zamawiającego jest wykupienie serwisu Partnerskiego.

Prosimy o informacje jakiego rodzaju wsparcia dla tego urządzenia oczekuje Zamawiający.

Odpowiedz. Dla urządzenia WS-C3560-24TS-S (FOC 1639V0ND) Zamawiający oczekuje wsparcia serwisowego zgodnie z zapisem §2 ust. 2 pkt 2) dla urządzeń wymienionych w załącznik 1 części II.B.

Kierownik Referatu
Obsługi Informatycznej

Piotr Konstanty