Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Warszawa, 26 kwietnia 2019 r.

BBA-2.262.11.2019

Wszyscy uczestnicy postępowania

W nawiązaniu do prowadzonego postępowania na „Świadczenie usług wsparcia użytkowników sieci komputerowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz prowadzenia prac konserwacyjno - logistyczno - organizacyjnych związanych z utrzymaniem tej sieci - helpdesk IT" informuję, że wpłynęły zapytania do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia o następującej treści:

Pytanie Nr 1

Czy warunkiem koniecznym do realizacji umowy jest posiadanie przez co najmniej jedną osobę skierowaną do realizacji zamówienia przez Wykonawcę poświadczenia bezpieczeństwa upoważniającego do dostępu do informacji niejawnych o klauzuli „poufne"?
Zamawiający w pkt.1.2.1.2 zapisał, że „powinna posiadać". W związku z powyższym prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający uzna za spełniony warunek dotyczący posiadania zdolności technicznej i zawodowej w zakresie osób skierowanych do realizacji zadania, poprzez wykazanie przez Wykonawcę dysponowania minimum trzema osobami spełniającymi wszystkie wymagania zawarte w części II SIWZ lit. A. pkt 1.2.1.2. podpunkty a) – h), poza posiadaniem poświadczenia bezpieczeństwa upoważniającego do dostępu do informacji niejawnych o klauzuli „poufne".

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż warunkiem koniecznym do realizacji umowy jest posiadanie przez co najmniej jedną osobę skierowaną do realizacji zamówienia przez Wykonawcę poświadczenia bezpieczeństwa upoważniającego do dostępu do informacji niejawnych o klauzuli „poufne".

Pytanie Nr 2

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość zakończenia procesu pozyskania poświadczenia bezpieczeństwa upoważniającego do dostępu do informacji niejawnych o klauzuli „poufne" w trakcie trwania umowy?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie dopuszcza możliwości zakończenia procesu pozyskania poświadczenia bezpieczeństwa upoważniającego do dostępu do informacji niejawnych o klauzuli „poufne" w trakcie trwania umowy.

Pytanie Nr 3
Czy cały użytkowany przez Zamawiającego sprzęt objęty jest gwarancją producenta/dostawcy lub umową serwisową gwarantującą usunięcie usterki przez okres obowiązywania umowy?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż część sprzętu, będącego w posiadaniu Zamawiającego objęta jest gwarancją producenta/dostawcy lub umową serwisową.

Pytanie Nr 4
Ile i jaki rodzaj sprzętu nie posiada bądź utraci w czasie obowiązywania umowy gwarancję producenta lub aktywną umowę serwisową ?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie posiada precyzyjnych danych dotyczących ilości sprzętu który utraci umowę gwarancyjną. Są to komputery, drukarki, monitory itp. Zamawiający natomiast nie posiada aktywnych umów serwisowych na dokonywanie napraw lub konserwacji w okresie pogwarancyjnym.

Pytanie Nr 5
Czy w przypadku konieczności naprawy w siedzibie producenta czas SLA będzie zatrzymany na czas jej wykonania?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż w przypadku konieczności naprawy w siedzibie producenta czas SLA będzie zatrzymany.

Pytanie Nr 6
Ile kont dostępowych do systemu zgłoszeń nVision przewiduje Zamawiający dla Wykonawcy ?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż Wykonawca otrzyma trzy konta dostępowe do systemu zgłoszeń nVision

Pytanie Nr 7
Zamawiający nie podaje w SIWZ ilości zgłoszeń do obsługi przez osoby z Helpdesk'u. W jaki sposób Zamawiający wyliczył, że do realizacji zadań wystarczą 3 osoby ?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż dotychczasowa realizacja umów na świadczenie usług wsparcia sieci komputerowej w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów wykazała, iż do realizacji przedmiotowej umowy wystarczą trzy osoby.

Pytanie Nr 8

Prosimy o historyczne dane na temat ilości zgłoszeń w ujęciu dziennym, miesięcznym oraz rocznym, z podziałem na priorytety/rodzaje/kategorie, lokalizacje Zamawiającego np.:

a. „Oprogramowanie:
i. problemy z systemem operacyjnym,
ii. problemy z aplikacjami komercyjnymi typu MS Office
iii. Problemy z aplikacjami własnymi i firm trzecich, dedykowanymi dla Zamawiającego
iv. …
b. Sprzęt
i. awarie sprzętu typu wymiana dysku z danymi
ii. awarie sprzętu typu wymiana innego komponentu
iii. wizyta gwaranta, przesłanie gwarantowi sprzętu do naprawy
iv. awarie typu zacięcie papieru w drukarce, konieczność wymiany tonera
v. …
c. Lokalizacje
i. ...
d. Inne
i. operacje związane z dostępem do systemów (odblokowanie hasła itd.)
ii. …”

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie prowadzi tak szczegółowej analizy zgłoszeń. W roku 2018 Helpdesk zamknął około 3500 zgłoszeń co daje miesięcznie około 300 zgłoszeń.

Pytanie Nr 9

Prosimy o historyczne dane na temat ilości rozmów telefonicznych wychodzących i przychodzących do/od Helpdesku w ujęciu dziennym, miesięcznym, rocznym.

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie prowadzi rejestru ilości rozmów telefonicznych.

Pytanie Nr 10

Prosimy o historyczne dane na temat ilości wiadomości e-mail przychodzących i wychodzących do/od Helpdesku w ujęciu dziennym, miesięcznym, rocznym.

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż HelpDesk nie jest rozliczany z ilości e-mail. Użytkownik jest instruowany aby zgłoszenie umieścił w programie nVision.

Pytanie Nr 11

Czy czas oczekiwania na odtworzenie danych z backupu po awarii nośnika wpływa na czas SLA z którego rozliczany będzie Wykonawca ?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż czas oczekiwania na odtworzenie danych z backupu po awarii nośnika nie wpływa na czas SLA.

Pytanie Nr 12
Czy Wykonawca będzie odpowiedzialny za przechowywanie oraz backup danych użytkowników ?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż Wykonawca nie będzie odpowiedzialny za przechowywanie oraz backup danych użytkowników.

Pytanie Nr 13
Jakiego oprogramowania do zdalnej pomocy używa Zamawiający?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż używa oprogramowania nVision.

Pytanie Nr 14
Czy na używanych przez pracowników Zamawiającego komputerach są konta serwisowe z uprawnieniami lokalnego administratora (konta umożliwiające zalogowanie się osoby z helpdesku)?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż HelpDesk posiada konto serwisowe z uprawnieniami lokalnego administratora.

Pytanie Nr 15
Czy osoby z helpdesku będą mogły korzystać z kont serwisowych w celu instalacji poprawek, aktualizacji, dodatkowego oprogramowania, naprawiania błędów?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż osoby z helpdesku będą mogły korzystać z kont serwisowych w celu instalacji poprawek, aktualizacji, dodatkowego oprogramowania, naprawiania błędów.

Pytanie Nr 16
Czy Zamawiający używa oprogramowania do automatycznych, zdalnych aktualizacji oprogramowania na komputerach biurowych? Jaka jest nazwa takiego oprogramowania używanego przez Zamawiającego?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż korzysta z oprogramowania G-Data.

Pytanie Nr 17
Prosimy o podanie listy standardowych (np.: MS Office) oraz dedykowanych aplikacji (np.: antywirus, AutoCad, Corel Draw) używanych przez pracowników Zamawiającego dla których osoby Helpdesku będą świadczyć pomoc zdalną (nazwa, producent, wersja, liczba użytkowników na daną aplikację).

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż korzysta z oprogramowania: MS-Office 2003-2019, antywirus – G-DATA, Corel Draw, różnego oprogramowania Adobe i innego oprogramowania biurowego.

Pytanie Nr 18
Czy Zamawiający wdrożył i używa Bazy wiedzy lub Bazy Znanych Błędów dla Użytkowników końcowych oraz osób helpdesku?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie wdrożył i nie używa Bazy wiedzy lub Bazy Znanych Błędów dla Użytkowników końcowych oraz osób helpdesku.

Pytanie Nr 19
Czy Zamawiający dopuszcza udział Działu Service Desk Wykonawcy zlokalizowanego w biurze Wykonawcy w Łodzi w rejestracji i obsłudze zgłoszeń w przypadku nagłego wzrostu ich ilości (tzw. „piki") w tym zdalnej pomocy?

a) Czy na taką opisaną w pkt wyżej okoliczność Wykonawca powinien przewidzieć dedykowane stanowisko komputerowe ?

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie dopuszcza udziału serwisu HelpDesku zlokalizowanego poza Urzędem.

Pytanie Nr 20
Zwracamy się z prośbą o przedstawienie zestawienia zgłoszeń za ostatnie 12 miesięcy w podziale:
- priorytety;
- podział na rodzaje awarii;
- ilość zgłoszeń, których nie można było zrealizować zdalnie poza lokalizacjami w Warszawie.

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż zgłoszenia o priorytecie „Wysoki" stanowią od 4 do 10% wszystkich ogólnej ilości zgłoszeń.

Pytanie Nr 21
Czy Zamawiający posiada sprzęt zastępczy?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż w zależności od rodzaju usterki sprzętu w zdecydowanej większości posiada sprzęt zastępczy.

Pytanie Nr 22
Czy SLA jest wstrzymywane gdy naprawa usterki nie może być usunięta z powodu braku części od Zamawiającego lub trzeciej strony?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż SLA jest wstrzymywane gdy naprawa usterki nie może być usunięta z powodu braku części od Zamawiającego lub trzeciej strony.

Pytanie Nr 23
Czy za wyjazdy terenowe poza lokalizacjami w Warszawie Zamawiający przewiduje dodatkową gratyfikację?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie przewiduje wyjazdów do jednostek terenowych.

Pytanie Nr 24
Czy Zamawiający posiada stock części zamiennych?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie posiada stock części zamiennych.

Pytanie Nr 25
Zapisy „Istotnych postanowień Umowy" §.2 ust. 11 – Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wyjaśnienie, w jaki sposób Zamawiający zamierza realizować prawo do kontrolowania wykonywania umowy (W jakim zakresie, Jakimi sposobami, Gdzie)?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż prawo do kontrolowania wykonywania umowy oznacza możliwość weryfikacji spełniania warunków zawartych w podpisanej umowie w szczególności poprzez program do obsługi zgłoszeń nVision, nadzór pracowników wydziału informatyki, ankiety poziomu zadowolenia z usługi wśród pracowników UOKiK lub też inne doraźne kontrole (np. kontrola zatrudniania osób na podstawie umów o pracę w oparciu o zapisy §.2 ust. 9 Istotnych postanowień umowy).

Pytanie Nr 26
Zapisy „Istotnych postanowień Umowy" §.2 ust. 19 pkt 8 – Czy Zamawiający przewiduje zdefiniowanie pojęcia „Sprzęt" jakie pojawia się w zapisach – jest pisane z dużej litery, a nigdzie nie ma jego definicji.

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż nie przewiduje zdefiniowania w treści umowy pojęcia „Sprzęt" poza to określone aktualnie w §.2 ust. 19 pkt 8 umowy. Poprzez Sprzęt/sprzęt należy rozumieć urządzenia i oprogramowanie określone w Załączniku Nr 1 do istotnych postanowień umowy (tożsamym z załącznikiem Nr 1 do SIWZ).

Pytanie Nr 27
Zapisy „Istotnych postanowień Umowy" §.2 ust.20 – W jaki sposób Zamawiający będzie liczył czas reakcji dla zgłoszeń zarejestrowanych np. o godz. 16:30? Czy za spełniające wymagania zostanie uznana reakcja w następnym dniu roboczym o godz. 9:30?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż zgodnie z zapisami § 2 ust. 20 „Istotnych postanowień Umowy" „Standard przyjmowania zgłoszeń i podejmowania reakcji serwisowej - dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku) w godzinach 8.00-17.00 - Czas reakcji: 2h robocze (za godziny robocze uważa się pracę w godz. 8-17 w dni robocze dla Urzędu)". Niniejsze oznacza, że reakcja serwisowa na zgłoszenie przekazane o godz. 16.30 powinna nastąpić najpóźniej do godz. 9.30 w następnym dniu roboczym.

Pytanie Nr 28
Zapisy „Istotnych postanowień Umowy" §.5 ust.1 – Czy Zamawiający dopuści ograniczenie czasowe na podpisanie protokołu odbioru prac np. do 5 dni roboczych po zakończeniu miesiąca?

Odpowiedź:
W odpowiedzi na powyższe pytanie Zamawiający informuje, iż pozostaje przy zapisach SIWZ i nie dopuszcza ograniczenia czasowego na podpisanie protokołu odbioru usługi za miesiąc rozliczeniowy.

Powyższe odpowiedzi i zmiany treści SIWZ stanowią jej integralną część. **Dotychczasowy termin składania oraz otwarcia ofert ulega zmianie.** Oferty należy składać do dnia 30 kwietnia 2019 r. do godz. 11:00. Termin otwarcia ofert 30 kwietnia 2019 r. godz. 11:30.

Wz. Dyrektora Generalnego
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Natalia Borzym
Dyrektor Biura Kadr, Szkolenia i
Organizacji