

Warszawa, 20 lutego 2024 r.

DA.26.1.2024

**Do Wykonawców biorących
udział w postępowaniu**

WYJAŚNIENIA TREŚCI SWZ

Dotyczy postępowania na: „Kompleksową obsługę informatyczną Narodowego Instytutu Muzyki i Tańca” – NIKiDW/P/1/2024

Zamawiający – Narodowy Instytut Muzyki i Tańca, informuje, że w postępowaniu prowadzonym w trybie podstawowym określonym w art. 275 pkt 2), zgodnie z art. 284 ust. 2 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605), zwanej dalej „ustawą Pzp”, dokonuje wyjaśnień SWZ.

Pytanie nr 1

Pytanie odnośnie punktu XI odnośnie wymagań w zakresie zatrudnienia.

Czy samozatrudnienie, osoby na własnej działalności będą również przez Państwa traktowane jako osoby zatrudnione na umowę o pracę, czy też umowa o pracę jest jedyną dopuszczalną formą zatrudnienia.

Odpowiedź na pytanie nr 1

Wymagania odnośnie zatrudniania wskazanych osób na umowę o pracę są wymogiem wynikającym z art. 95 ust. 1 ustawy Pzp. Taka forma zatrudnienia nie dotyczy tylko sytuacji, kiedy wykonawca jest osobą fizyczną i osobiście wykonuje zamówienie.

Pytanie nr 2

W punkcie 10 jest wymienione zapewnienie zastępczego dostępu do sieci internetowej w momencie awarii u operatora. Czy chodzi o znalezienie dostawcy, czy też my jako wykonawca zlecenia powinniśmy podpisać z dostawcą umowę i pokryć jej koszty. Nie jest to sprecyzowane.

Odpowiedź na pytanie nr 2

Do obowiązków Wykonawcy będzie podjęcie działań związanych z zaistniałym problemem, poinformowanie wszystkich pracowników o problemie, pomoc w znalezieniu dostawcy

i szybkiego procedowania stosownych dokumentów. A także, dodatkowo pomoc w udostępnianiu internetu z tel. służbowego w razie takich sytuacji.

Pytanie nr 3

Prosimy o przedstawienie wymagań Zamawiającego w zakresie łącza zapasowego, przepustowość, czas przełączenia, SLA.

Odpowiedź na pytanie nr 3

Zamawiający nie posiada takiego łącza.

Pytanie nr 4

Czy Zamawiający dysponuje sprzętem niezbędnym do realizacji usługi zastępczego dostępu do sieci internetowej, router LTE, radiolinia, itp.

Odpowiedź na pytanie nr 4

Nie, Zamawiający nie posiada takiego sprzętu.

Pytanie nr 5

Prosimy i podanie informacji dotyczących operatora świadczącego usługi dostępu do sieci internet u Zamawiającego

Odpowiedź na pytanie nr 5

Dostawcą internetu jest operator Orange.

Pytanie nr 6

Czy na dzień zawarcia umowy, rejestry oraz tabele inwentaryzacyjne, będą aktualne oraz odzwierciedlające stan faktyczny w zakresie posiadanej infrastruktury informatycznej?

Odpowiedź na pytanie nr 6

Tak.

Pytanie nr 7

Prosimy o przedstawienie struktury, zakresu informacji uwzględnionych w rejestrach oraz tabelach inwentaryzacyjnych.

Odpowiedź na pytanie nr 7

Rejestry zawierają dane: Imię i nazwisko osoby, do której jest przypisany sprzęt; numer seryjny; nazwa.

Pytanie nr 8

Czy całość systemu, urządzeń oraz oprogramowania jest objęta aktualnym wsparciem technicznym producentów poszczególnych rozwiązań? Jeśli nie to prosimy o wskazanie, które rozwiązania nie posiadają wykupionego wsparcia producenta

Odpowiedź na pytanie nr 8

Tak, wszystkie urządzenia i oprogramowanie są objęte wsparciem technicznym.

Pytanie nr 9

Czy całość systemu, urządzeń oraz oprogramowania będzie objęta aktualnym wsparciem technicznym producentów poszczególnych rozwiązań w trakcie całego okresu świadczenia usługi ? Jeśli nie to prosimy o wskazanie, dla których rozwiązań Zamawiający nie przewiduje przedłużania wsparcia technicznego.

Odpowiedź na pytanie nr 9

Tak. Przywidujemy wsparcie dla wszystkich naszych systemów.

Pytanie nr 10

Czy Zamawiający posiada wewnętrzne procedury dodawania oraz usuwania kont o365 oraz zarządzania backupem kont?

Odpowiedź na pytanie nr 10

Zamawiający posiada Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych i Instrukcję Zarządzania Systemami Informatycznymi.

Pytanie nr 11

W jaki sposób są zorganizowane zasoby sieciowe? Czy są zlokalizowane w repozytorium na Sharepoincie? Czy dostęp jest skonfigurowany dla wszystkich użytkowników?

Odpowiedź na pytanie nr 11

Zasoby są udostępnione lokalnie i na sharepoincie. Dostęp według grup zabezpieczeń.

Pytanie nr 12

Prosimy o podanie przykładów awarii poza oknem serwisowym. Jak w takich wypadkach jest naliczane SLA?

Odpowiedź na pytanie nr 12

Dotychczas nie wystąpiła taka sytuacja.

Pytanie nr 13

W jaki sposób są obecnie rejestrowane zgłoszenia (system ITSM, mailowo, telefonicznie, etc.) oraz jaka jest skala zgłoszeń w podziale na mailowe oraz telefoniczne?

Odpowiedź na pytanie nr 13

Zgłoszenia przez helpdesk lub telefon w proporcjach 90/10.

Pytanie nr 14

Prosimy o przesłanie rodzajów oraz ilości zgłoszeń dotyczących zarządzania Microsoft o365.

Odpowiedź na pytanie nr 14

Najczęściej zgłaszane są problemy z hasłem lub logowaniem. Brak statystyk odnośnie liczby zgłoszeń.

Pytanie nr 15

Prosimy o podanie średniej ilości zgłoszeń w ciągu miesiąca, które dotyczą administracji OpenLDAP.

Odpowiedź na pytanie nr 15

Zamawiający nie posiada OpenLDAP. Posiadamy Active directory.

Pytanie nr 16

Prosimy o podanie ilości urządzeń, które mają skonfigurowany system MAC OS/Apple.

Odpowiedź na pytanie nr 16

Jeden telefon Apple oraz 2/3 laptopy prywatne używane do celów służbowych.

Pytanie nr 17

Z jakiego systemu ticketowego korzysta klient?

Odpowiedź na pytanie nr 17

Korzystamy z systemu OsTicket udostępniony przez obecnego wykonawcę usługi.

Pytanie nr 18

Jaka jest ilość realizowanych zgłoszeń z podziałem na rozwiązania zdalne i rozwiązane przez technikę na miejscu?

Odpowiedź na pytanie nr 18

Statystycznie per miesiąc 84 zgłoszenia z podziałem 90 % rozwiązywanych zdalnie i 10 % stacjonarnie.

Pytanie nr 19

Poprosimy o podanie vendorów sprzętu typu Laptop oraz PC.

Odpowiedź na pytanie nr 19

Głównie Dell, sporadycznie Lenovo.

Pytanie nr 20

Jak Zamawiający nalicza SLA w przypadku gdy błąd/awaria dotyczy urządzenia na gwarancji serwisu zewnętrznego/producenta?

Odpowiedź na pytanie nr 20

Od momentu odpisania na ticket – zgłoszenia do pierwszego kontaktu z serwisem.

Pytanie nr 21

Czy Wykonawca ma zapewnić system ITSM, czy Zamawiający posiada własny?

Odpowiedź na pytanie nr 21

Zamawiający nie posiada takiej usługi.

Pytanie nr 22

Czy osoby spełniające wymagania kompetencyjne Wykonawcy muszą wszystkie prace realizować w lokalizacji Zamawiającego? Czy Zamawiający dopuszcza prace realizowane zdalnie? (oczywiście pod warunkiem możliwości ich zdalnej realizacji)

Odpowiedź na pytanie nr 22

Prace muszą być wykonywane tak jak jest napisane w przedmiocie zamówienia 5 dni w tygodniu po 5 h w siedzibie zamawiającego, pozostała część pracy może być wykonywana zdalnie.

Pytanie nr 23

Czy Zamawiający wymaga ciągłej obecności Wykonawcy w lokalizacji Zamawiającego czy w zależności od potrzeby i zgłoszeń Wykonawcy?

Odpowiedź na pytanie nr 23

Prace muszą być wykonywane tak, jak jest to opisane w przedmiocie zamówienia - 5 dni w tygodniu po 5 h w siedzibie zamawiającego.

Pytanie nr 24

Prosimy o przekazanie ilości zgłoszeń za ostatni rok (najlepiej z podziałem na dni i miesiące) z podziałem na typy awarii oraz obszarów jakich dotyczyły.

Odpowiedź na pytanie nr 24

Statystycznie per miesiąc 84 zgłoszenia (problemy z aplikacjami, onbording). Zamawiający nie posiada bardziej szczegółowych informacji.

Pytanie nr 25

Czy zamawiający posiada Oprogramowanie do zarządzania licencjami/subskrypcjami?

Odpowiedź na pytanie nr 25

Zamawiający posiada oprogramowanie do zarządzania office 365.

Pytanie nr 26

Celem zapewnienia wysokiej jakości usług przez specjalistów w danych dziedzinach prosimy o możliwość zwiększenia liczby osób spełniających wymagania Umowy. Powyższe pozwoli nie tylko na zapewnienie redundancji zasobów (pełnej dostępności), ale również przydzielania do zgłoszeń wysoko wykwalifikowanego personelu wyspecjalizowanego w danej dziedzinie (Storage, Wirtualizacja, Sieć, Bezpieczeństwo, EZD, Wiedza programistyczna + CMS, zarządzanie bazami danych, naprawa komputerów i drukarek)

Odpowiedź na pytanie nr 26

Zamawiający określił jedynie maksymalną łączną liczbę osób, które będą wykonywać przedmiot zamówienia w siedzibie zamawiającego.

Jednakże, w celu zwiększenia konkurencyjności zamówienia, Zamawiający dokonuje zmian w SWZ w sposobie opisu spełniania warunku w sposób następujący:

W rozdz. VII ust. 1 pkt 4) ppkt b.:

- było: „Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca wykazał się dysponowaniem większą liczbą osób (maksymalnie 4), które będą wykonywać przedmiot zamówienia spełniały łącznie wymagania wskazane w punktach a) – cc), pod warunkiem, że czas, w którym będą one wykonywać przedmiot zamówienia w siedzibie zamawiającego zostanie równo pomiędzy nie podzielony.”

- jest: „Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca wykazał się dysponowaniem większą liczbą osób, które będą wykonywać przedmiot zamówienia i będą spełniały łącznie wymagania wskazane w punktach a) – cc), pod warunkiem, że każda z osób będzie świadczyć usługę w siedzibie Zamawiającego.”

Pytanie nr 27

Jak będzie wyglądać obsługa zgłoszeń w przypadku braku posiadania gwarancji na sprzęt/oprogramowanie przez Zamawiającego?

Odpowiedź na pytanie nr 27

Naprawa sprzętu nie wchodzi w zakres niniejszego zamówienia. Zamawiający może, ale nie musi zlecić Wykonawcy naprawy sprzętu odrębnym zleceniem. Wykonawca będzie zobowiązany natomiast do przedstawienia Zamawiającemu możliwych rozwiązań i opinii co do opłacalności naprawy.

Pytanie nr 28

Czy zamawiający posiada aktywne umowy serwisowe na sprzęt będący przedmiotem usługi (serwery, macierze, urządzenia NAS)?

Odpowiedź na pytanie nr 28

Nie.

Pytanie nr 29

Czy zamawiający posiada aktywne umowy serwisowe z producentami oprogramowania które ma być przedmiotem realizacji usługi (Microsoft Windows Server, Microsoft Windows itp)?

Odpowiedź na pytanie nr 29

Tak

Pytanie nr 30

Czy zamawiający posiada oprogramowanie oraz wymaganą infrastrukturę sprzętową aby realizować zadania związane z wykonywaniem kopii zapasowych?

Odpowiedź na pytanie nr 30

Tak

Pytanie nr 31

Czy zamawiający posiada właściwe rejestry w chwili obecnej czy jest oczekiwanie aby je dopiero stworzyć? Czy posiadane rejestry są aktualne?

Odpowiedź na pytanie nr 31

Brak sprecyzowania o jakie rejestry chodzi.

Pytanie nr 32

Czy zamawiający posiada w środowisku wdrożony i działający system do monitoringu urządzeń informatycznych (serwery, urządzenia sieciowe, drukarki itp)?

Odpowiedź na pytanie nr 32

Nie.

Pytanie nr 33

Czy środowisko domeny Active Directory to jedyna domena z użytkownikami czy jest kilka domen?

Odpowiedź na pytanie nr 33

Jedyna.

Pytanie nr 34

Ile jest obiektów typu użytkownik w domenie Active Directory?

Odpowiedź na pytanie nr 34

75

Pytanie nr 35

Ile jest obiektów typu grupa w domenie Active Directory?

Odpowiedź na pytanie nr 35

80

Pytanie nr 36

Ile jest kontrolerów domeny w środowisku zamawiającego?

Odpowiedź na pytanie nr 36

3

Pytanie nr 37

Czy zamawiający oczekuje sprzętu zastępczego podczas awarii również w obszarze serwerów, macierzy i urządzeń sieciowych?

Odpowiedź na pytanie nr 37

Tak

Pytanie nr 38

Ile jest różnych modeli drukarek w środowisku i po ile sztuk?

Odpowiedź na pytanie nr 38

Brother DCP-9270CDN
Brother HL-L3230CDW – 4 szt.
Brother MFC-7460DN
Brother MFC-L2710DW
Brother MFC-L2750DW pok.12 parter
Brother MFC-L2750DW series
Brother p. 10
HP Color LaserJet Pro MFP M477 PCL 6
HP DeskJet Ink Advantage 4530
HP LaserJet MFP M426fdw
HP MFP M426FDW Parter
HP Universal Printing PCL 6
HP Universal Printing PCL 6
Konica Minolta Bizhub C224e
Konica Minolta Bizhub C227
MFC-7440N (Brother)
ZDesigner GK420t – 3 szt

Pytanie nr 39

Pytanie dotyczące Opisu Przedmiotu Zamówienia. Jest tam zapisane: Wykonawca przyjmuje na siebie obowiązek pełnienia funkcji ASI (Administratora Systemów Informatycznych), co oznacza przejęcie odpowiedzialności za funkcjonowanie i bezpieczeństwo systemów informatycznych przetwarzających dane osobowe. Jak się ma odpowiedzialność wykonawcy w przypadku gdy np. pomimo zaleceń część oprogramowania, która mogłaby być nieaktualna nie zostanie wymieniona/ zaktualizowana a nastąpi np. wyciek danych?

Odpowiedź na pytanie nr 39

Zamawiający posiada Inspektora Ochrony Danych Osobowych, który właśnie przy współpracy z firmą świadczącą usługi IT odpowiedzialny byłby za bezpieczeństwo danych. W przypadku zaleceń wykonania aktualizacji lub wymienienia oprogramowania Zamawiający w miarę możliwości będziemy sukcesywnie wykonywał zalecenia.

Jednocześnie Zamawiający zmienia terminy:

- termin składania ofert na 26 lutego 2024 r. godz. 14:00,
- termin otwarcia ofert na 26 lutego 2024 r. godz. 14:30,
- termin związania ofertą.

Pozostałe zapisy SWZ pozostają bez zmian.