

Warszawa, dnia 16.02.2023 r.

Do

NARODOWY INSTYTUT MUZYKI I TAŃCA
ul. Tamka 3
00 - 349 Warszawa

Dot.: zamówienia w postępowaniu na: „Kompleksową obsługę informatyczną Narodowego Instytutu Muzyki i Tańca – DA.26.1.1.2024”

Szanowni Państwo,

Działając w imieniu IT Solution Factor Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zwracam się z prośbą o odpowiedź na poniższe pytania dotyczące wyjaśnienia treści SWZ.

Pytanie	Dotyczy:
Prosimy o przedstawienie wymagań Zamawiającego w zakresie łącza zapasowego, przepustowość, czas przełączenia, SLA.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 10
Czy Zamawiający dysponuje sprzętem niezbędnym do realizacji usługi zastępczego dostępu do sieci internetowej, router LTE, radiolinia, itp.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 10
Prosimy i podanie informacji dotyczących operatora świadczącego usługi dostępu do sieci internet u Zamawiającego.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 10
Czy na dzień zawarcia umowy, rejestry oraz tabele inwentaryzacyjne, będą aktualne oraz odzwierciedlające stan faktyczny w zakresie posiadanej infrastruktury informatycznej?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 11
Prosimy o przedstawienie struktury, zakresu informacji uwzględnionych w rejestrach oraz tabelach inwentaryzacyjnych.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 11
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	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
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.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy Zamawiający posiada wewnętrzne procedury dodawania oraz usuwania kont o365 oraz zarządzania backupem kont?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 2
W jaki sposób są zorganizowane zasoby sieciowe? Czy są zlokalizowane w repozytorium na Sharepoincie? Czy dostęp jest skonfigurowany dla wszystkich użytkowników?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 2
Prosimy o podanie przykładów awarii poza oknem serwisowym. Jak w takich wypadkach jest naliczane SLA?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 5

W jaki sposób są obecnie rejestrowane zgłoszenia (system ITSM, mailowo, telefonicznie, etc.) oraz jaka jest skala zgłoszeń w podziale na mailowe oraz telefoniczne?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 5
Prosimy o przesłanie rodzajów oraz ilości zgłoszeń dotyczących zarządzania Microsoft o365.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 2
Prosimy o podanie średniej ilości zgłoszeń w ciągu miesiąca, które dotyczą administracji OpenLDAP.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ VII. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA., pkt 4 ppkt bb
Prosimy o podanie ilości urządzeń, które mają skonfigurowany system MAC OS/Apple.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ VII. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA., pkt 4 ppkt v
Z jakiego systemu ticketowego korzysta klient?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Jaka jest ilość realizowanych zgłoszeń z podziałem na rozwiązania zdalne i rozwiązywane przez technika na miejscu?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Poprosimy o podanie vendorów sprzętu typu Laptop oraz PC.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Jak Zamawiający nalicza SLA w przypadku gdy błąd/awaria dotyczy urządzenia na gwarancji serwisu zewnętrznego/producenta?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy Wykonawca ma zapewnić system ITSM, czy Zamawiający posiada własny?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
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)	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy Zamawiający wymaga ciągłej obecności Wykonawcy w lokalizacji Zamawiającego czy w zależności od potrzeby i zgłoszeń Wykonawcy?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Prosimy o przekazanie ilości zgłoszeń za ostatni rok (najlepiej z podziałem na dni i miesiące) z podziałem na typy awarii oraz obszarów jakich dotyczyły.	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy zamawiający posiada Oprogramowanie do zarządzania licencjami/subskrypcjami?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
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)	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego

Jak będzie wyglądać obsługa zgłoszeń w przypadku braku posiadania gwarancji na sprzęt/oprogramowanie przez Zamawiającego?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy zamawiający posiada aktywne umowy serwisowe na sprzęt będący przedmiotem usługi (serwery, macierze, urządzenia NAS)?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy zamawiający posiada aktywne umowy serwisowe z producentami oprogramowania które ma być przedmiotem realizacji usługi (Microsoft Windows Server, Microsoft Windows itp)?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy zamawiający posiada oprogramowanie oraz wymaganą infrastrukturę sprzętową aby realizować zadania związane z wykonywaniem kopii zapasowych?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 6
Czy zamawiający posiada właściwe rejestry w chwili obecnej czy jest oczekiwanie aby je dopiero stworzyć? Czy posiadane rejestry są aktualne?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Przedmiot Zamówienia pkt 6
Czy zamawiający posiada w środowisku wdrożony i działający system do monitoringu urządzeń informatycznych (serwery, urządzenia sieciowe, drukarki itp)?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy środowisko domeny Active Directory to jedyna domena z użytkownikami czy jest kilka domen?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Ile jest obiektów typu użytkownik w domenie Active Directory?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Ile jest obiektów typu grupa w domenie Active Directory?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Ile jest kontrolerów domeny w środowisku zamawiającego?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Czy zamawiający oczekuje sprzętu zastępczego podczas awarii również w obszarze serwerów, macierzy i urządzeń sieciowych?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego
Ile jest różnych modeli drukarek w środowisku i po ile sztuk?	Dotyczy Załącznik nr 1 do SWZ Opis Przedmiotu Zamówienia, Wykaz systemu informatycznego Zamawiającego

Z poważaniem