



Dyrektor Generalny
Marcin Dobruk

Warszawa, 3.07.2020 r.

Dot. postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn. Przedłużenie wsparcia technicznego producenta na oprogramowanie VMware vCenter, VMware vSphere i Veeam Backup & Replication Enterprise (nr postępowania: BG-II.211.12.2020)

Wyjaśnienie i zmiana treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zmian.) Zamawiający udziela wyjaśnień na pytania wykonawcy i na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy zmienia treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia w wymienionym poniżej zakresie.

Pytanie 1:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ pkt. 1 Informacje ogólne.

Zamawiający wymaga, aby w ramach oferowanej usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania VMware zapewnić okres świadczenia usługi w reżimie 5 x 12. Zgodnie z informacjami zawartymi na stronach:

<https://www.vmware.com/support/policies/severity.html> oraz

<https://www.vmware.com/pl/support/services/basic.html>

wsparcie techniczne dla oprogramowania VMware w wariantcie Basic świadczone jest w reżimie 10x5, dla Europy od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00. W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o zmianę brzmienia wymagania z „okres świadczenia usługi – 5 x 12” na „okres świadczenia usługi – 5 x 10” dla oprogramowania VMware.

Odpowiedź:

W odpowiedzi na pytanie Zamawiający zmienia zapisy SIWZ:

Załącznik 1, pkt 1. Informacje Ogólne, tiret czwarty otrzymuje brzmienie:

„okres świadczenia usługi – 5 x 12 dla oprogramowania Veeam oraz 5 x 10 dla oprogramowania VMware.”

Pytanie 2:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ pkt. 1 Informacje ogólne

Zamawiający wymaga, aby w ramach oferowanej usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania VMware zapewnić czas reakcji na zgłoszony problem – 4 godziny robocze. Zgodnie z informacjami zawartymi na stronie

<https://www.vmware.com/support/policies/severity.html> czas reakcji na zgłoszony problem zależy od jego ważności. W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o zmianę brzmienia wymagania z „czas reakcji na zgłoszony problem – 4 godziny robocze”

na „ czas reakcji na zgłoszony problem 4 godziny robocze usterki o ważności 1, 4 godziny robocze usterki o ważności 2, 8 godzin roboczych usterki o ważności 3 oraz 12 godzin roboczych usterki o ważności 4”.

Odpowiedź:

W odpowiedzi na pytanie Zamawiający zmienia zapisy SIWZ:

Załącznik 1, pkt 1. Informacje Ogólne, tiret piąty otrzymuje brzmienie:

„czas reakcji na zgłoszony problem:

- dla oprogramowania VMware - 4 godziny robocze dla usterki o ważności 1 i 2, 8 godzin roboczych dla usterki o ważności 3 oraz 12 godzin roboczych usterki o ważności 4

- dla oprogramowania Veeam - 2 godziny robocze dla usterki o ważności 1, 8 godzin roboczych dla usterki o ważności 2, 12 godzin roboczych dla usterki o ważności 3 oraz 24 godziny robocze dla usterki o ważności 4.

Pytanie 3:

Dotyczy: Załącznik nr 1 do SIWZ pkt. 1 Informacje ogólne

Zamawiający wymaga, aby w ramach oferowanej usługi wsparcia technicznego dla oprogramowania Veeam zapewnić czas reakcji na zgłoszony problem – 4 godziny robocze. Zgodnie z informacjami zawartymi na stronie https://www.veeam.com/veeam-software-support-policy_ds.pdf czas reakcji na zgłoszony problem zależy od jego ważności. W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o zmianę brzmienia wymagania z „czas reakcji na zgłoszony problem – 4 godziny robocze” na „ czas reakcji na zgłoszony problem 2 godziny robocze dla usterki o ważności 1, 8 godzin roboczych dla usterki o ważności 2, 12 godzin roboczych dla usterki o ważności 3 oraz 24 godziny robocze dla usterki o ważności 4.

Odpowiedź:

Zamawiający zmienił zapisy SIWZ w tym zakresie, w odpowiedzi na pytanie nr 2.

DYREKTOR GENERALNY
Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej
Marcin Dobruk /-/