

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie podstawowym pt. **„Zakup wsparcia podstawowego producenta dla posiadanego oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych Veeam Backup&Replication Enterprise Plus”**

Zamawiający Centrum Informatyki Statystycznej działając na podstawie art. 284 ust. 2 oraz 286 ust 1 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605, z późn. zm), udziela następujących wyjaśnień i dokonuje zmiany w SWZ.

Pytanie 1

Zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia Wykonawca zakupi dla Zamawiającego wsparcie producenta oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych Veeam Backup&Replication Enterprise Plus min. na poziomie Basic:

- dla 22 Sockets (License ID: 6BBE3F13-F6CC-4769-ECB1-650372658051) do dn. 08.03.2026,
- dla 4 Sockets (License ID F09BB0D3-6962-5152-F202-54FF68394C2F) do dn. 27.05.2026.

Natomiast zgodnie z formularzem cenowym dla licencji na 22 sockety wymaga wsparcia na poziomie Production. W związku z tym czy dla licencji na 22 sockety (License ID: 6BBE3F13-F6CC-4769-ECB1-650372658051) Zamawiający wymaga wsparcia na poziomie Basic czy Production?

Odpowiedź

Dla licencji na 22 sockety (License ID: 6BBE3F13-F6CC-4769-ECB1-650372658051) Zamawiający wymaga wsparcia na poziomie Production.

Zamawiający dokonuje zmiany w Załączniku nr 1 do SWZ „Opisie przedmiotu zamówienia” dalej OPZ w rozdziale I „Opis warunków świadczenia wsparcia producenta dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych Veeam Backup&Replication

1. Wykonawca zakupi dla Zamawiającego wsparcie producenta oprogramowania do tworzenia kopii zapasowych Veeam Backup&Replication Enterprise Plus min.:
 - na poziomie Basic 4 Sockets (License ID F09BB0D3-6962-5152-F202-54FF68394C2F) do dn. 27.05.2026,
 - na poziomie Production 22 sockety (License ID: 6BBE3F13-F6CC-4769-ECB1-650372658051).”

Pytanie nr 2

Czy w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę godzin wsparcia/asysty technicznej wszystkie wymagane usługi i czynności wyszczególnione w punkcie III „Warunki gwarancji” w Opisie Przedmiotu Zamówienia będą rozliczane w ramach zaoferowanych godzin wsparcia, natomiast po przekroczeniu puli zaoferowanych godzin wsparcia wszelkie awarie i błędy Zamawiający będzie zgłaszał i rozwiązywał bezpośrednio z producentem?

Jeżeli nie to prosimy o wskazanie konkretnych punktów z „Warunków Gwarancji” w OPZ , które będą rozliczane w ramach zadeklarowanej przez Wykonawcę ilości godzin wsparcia/asysty technicznej, a które należy traktować jako obowiązkowe usługi gwarancyjne Wykonawcy, które mają być świadczone cały okres wsparcia niezależnie od wykorzystanych godzin asysty technicznej?

Odpowiedź

Zamawiający dokonuje zmiany w OPZ poprzez wykreślenie „asysty technicznej” i wpisanie „gwarancji”, w rozdziale III Warunki gwarancji w pkt.7.

Rozdział III Warunki gwarancji Pkt 7 OPZ otrzymuje brzmienie „Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia gwarancji na poziomie minimum na następujących zasadach:

Problem	Czas reakcji (godziny)	Czas przywrócenia systemu lub rozwiązanie zastępcze (godziny)	Czas naprawy - rozwiązania problemu (godziny)
Awaria krytyczna	4	24	48
Błąd	16	-	96

”

Natomiast godziny zadeklarowane przez Wykonawcę jako wsparcie/asysta techniczna będą wykorzystane zgodnie z:

- zapisem w OPZ w rozdziale III Warunki gwarancji pkt.3, 4, 5 i 6
- zapisem zawartym w opisie kryteriów oceny ofert SWZ, który brzmi:

” W ramach asysty technicznej

1. Wykonawca w ramach zaoferowanych godzin asysty technicznej będzie udzielał porad, analiz i rozwiązywał problemy zgłaszane przez Zamawiającego, dokonywał instalacji poprawek, patch-y i rekonfiguracji.
2. W ramach godzin asysty technicznej Wykonawca dokona aktualizacji koniecznych do usunięcia podatności krytycznych oprogramowania.
3. Godziny asysty technicznej będą mogły być wykorzystane jedynie na zgłoszenie Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza możliwości samodzielnego wykorzystywania przez Wykonawcę puli godzin asysty technicznej.
4. Wykonawca dokona naprawy zgłoszonych przez Zamawiającego usterek, błędów i ostrzeżeń w ciągu 2 dni roboczych liczonych od czasu zgłoszenia Zamawiającego.
5. Wykonawca dokona instalacji poprawek i patch-y dotyczących podatności krytycznych zgłoszonych przez Zamawiającego w ciągu 5 dni roboczych liczonych od czasu zgłoszenia Zamawiającego.
6. Wykonawca dokona aktualizacji i instalacji poprawek i patch-y innych niż dotyczących podatności krytycznych zgłoszonych przez Zamawiającego w ciągu 5 dni roboczych liczonych od czasu zgłoszenia Zamawiającego.
7. Wykonawca dokona prac w ramach godzin asysty technicznej w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych od czasu zgłoszenia przez Zamawiającego.
8. Email lub numer telefonu do wykonywania zgłoszeń przez Zamawiającego musi być dostępny w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00.
9. Wykonawca musi współpracować z supportem producenta oprogramowania Veeam przy usuwaniu awarii i aktualizacjach. SWZ.”

Pozostałe punkty w rozdziale III Warunki gwarancji dotyczą obligatoryjnej usługi gwarancyjnej Wykonawcy świadczonej przez okres wsparcia.

Pytanie nr 3

Prosimy o wyjaśnienie/doprecyzowanie warunków z SWZ w poniższym zakresie. Dot. § 7 ust. 9. Wzoru umowy: „Wykonawca ponosi umowy oraz powodować może nieograniczone czasem roszczenia wz. odpowiedzialności Wykonawcy w tym zakresie. W rozumieniu i opinii wykonawcy czas obowiązywania zakresów umowy i zgłaszania ewentualnej utraty danych powinien być ograniczony do terminu w jakim obowiązywać ma przedmiotowa umowa. Z uwagi na powyższe wnioskujemy o doprecyzowanie przedmiotowego zapisu w odniesieniu do okresu obowiązywania umowy, jak na przykład: „Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualną utratę danych Zamawiającego powstałą w związku z realizacją przedmiotu umowy. Zgłoszenia w zakresie ewentualnej utraty danych Zamawiający zgłasza Wykonawcy w okresie obowiązywania Umowy.”

Odpowiedź

Zamawiający dokonuje zmiany wzoru umowy załącznik nr 3 do SWZ. § 6 ust. 9 otrzymuje brzmienie „Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualną utratę danych Zamawiającego powstałą w związku z realizacją przedmiotu umowy. Zgłoszenia w zakresie ewentualnej utraty danych Zamawiający zgłasza Wykonawcy w okresie obowiązywania Umowy.”

Pytanie nr 4

Prosimy o wyjaśnienie treści SWZ. W SWZ znajduje się zapis: Kryterium nr 2 – Zaoferowanie bezpłatnych godzin asysty technicznej (A) – maksymalnie do 40 pkt Zaoferowanie bezpłatnych (ramach wynagrodzenia umownego) godzin asysty technicznej dla Veeam Backup&Replication Enterprise Plus, świadczonych przez Wykonawcę w okresie objętym wsparciem producenta, tj. w okresie realizacji umowy.

W wymiarze do 40 godzin – do 40 pkt

Zamawiający przyzna punkty w sposób następujący:

- 1 godzina zaoferowanej asysty technicznej = 2 pkt.
- w przypadku, jeżeli w Kryterium nr 2 Wykonawca nie dokona wyboru Zamawiający przyzna 0 pkt.

Natomiast w Załączniku nr 1 do SWZ, czyli w OPZ znajduje się następujący zapis: 3. Wykonawca w przypadku zaoferowania godzin wsparcia (kryterium 2 – kryterium oceny ofert – do 20 godzin) , w ramach których świadczyć będzie następujące usługi, w przypadku ich wystąpienia: a. Konsultacje w zakresie konfiguracji i eksploatacji systemu. (...)

Prosimy o wyjaśnienie i ujednoczenie wymagań, tj. czy Zamawiający wymaga 20 czy 40 dodatkowych rbh w ramach kryterium oceny ofert.

Odpowiedź

W ramach kryterium nr 2 Zamawiający wymaga bezpłatnych 20 godzin asysty technicznej dla Veeam Backup&Replication Enterprise Plus, świadczonych przez Wykonawcę w okresie objętym wsparciem producenta, tj. w okresie realizacji umowy.

W wymiarze do 20 godzin wykonawca otrzyma do 40 pkt

Zamawiający przyzna punkty w sposób następujący: • 1 godzina zaoferowanej asysty technicznej = 2 pkt.

/-/ Marcin Piekarek

Dyrektor

Centrum Informatyki Statystycznej