

znak: DAGZ.261.1.10.2018

Warszawa, dnia 5.10.2018 r.

Zainteresowani Wykonawcy

dot.: **postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na subskrypcję oprogramowania McAfee SIEM ze wsparciem technicznym**

Do Zamawiającego - Narodowego Funduszu Zdrowia Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ w Warszawie, wpłynęły w dniu 1.10.2018 r. zapytanie do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zgodnie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579, z późn. zm.) Zamawiający wyjaśnia, co następuje:

Pytanie 1

W związku z wymaganiami stawianymi w pkt 2 w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia prosimy o sprecyzowanie przez Zamawiającego i uściślenie kwestii, kto (Wykonawca czy Producent Oprogramowania) ma świadczyć wsparcie telefoniczne Hot-Line. Z naszej wiedzy wynika, że tego typu wsparcie świadczy producent oprogramowania – firma McAfee w ramach wsparcia technicznego McAfee Business Support dla zakupionej subskrypcji oprogramowania McAfee Enterprise Security Manager, Enterprise Log Manager and Event Receiver VM (up to 12 cores).

Odpowiedź

Zamawiający zmienia Specyfikację w powyższym zakresie.

Pytanie 2

W związku ze stawianymi przez Zamawiającego terminami usunięcia problemów informujemy, że Wykonawca nie jest w stanie zagwarantować rozwiązania problemu w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia się przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca nie jest producentem oprogramowania McAfee i w związku z tym nie ma wpływu na czas rozwiązania problemów w przypadku pojawienia się błędów w oprogramowaniu firmy McAfee. W związku z powyższym wnosi o usunięcie tego zapisu.

Odpowiedź

Zamawiający zmienia Specyfikację w powyższym zakresie.

Pytanie 3

Prosimy o sprecyzowanie przez Zamawiającego i uściślenie kwestii dotyczącej metody rozliczania usługi konsultacji w miejscu zainstalowania oprogramowania w ilości do 60 godzin roboczych przez

okres obowiązywania umowy. Czy godziny przeznaczone przez Wykonawcę na usunięcie problemów zgłoszonych przez Zmawiającego zostaną rozliczone z dostępnej puli 60 godzin roboczych?

Odpowiedź

Tak, zostaną rozliczone z dostępnej puli 60 godzin roboczych. Zamawiający zmienia Specyfikację w powyższym zakresie.

Zgodnie art. 38 ust. 4 oraz ust. 6 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579, z późn. zm.), Zamawiający zmienia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

- 1) w pkt XIII SIWZ „OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT” pkt 11 otrzymuje brzmienie:
„11. Sporządzoną ofertę należy opakować w kopertę oznaczoną dokładną nazwą i adresem wykonawcy oraz napisem **„POSTĘPOWANIE NR DAGZ.261.1.10.2018. OFERTA – SUBSKRYPCJA OPROGRAMOWANIA MCAFFEE SIEM ZE WSPARCIEM TECHNICZNYM NIE OTWIERAĆ PRZED 10.10.2018 r. GODZ. 13:00”**.”
- 2) w pkt XIV Specyfikacji „MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT”:
 - pkt 1 otrzymuje brzmienie:
„1. Oferty należy składać w zamkniętych kopertach w Narodowym Funduszu Zdrowia Mazowieckim Oddziale Wojewódzkim NFZ w Warszawie, przy ul. Chałubińskiego 8 (Kancelaria, parter, na prawo od głównego wejścia), 00-613 Warszawa **w terminie do dnia 10.10.2018 r. do godz. 12:00**.”
 - pkt 6 otrzymuje brzmienie:
„6. Otwarcie ofert odbędzie się **w dniu 10.10.2018 r. o godz. 13:00** w Narodowym Funduszu Zdrowia Mazowieckim Oddziale Wojewódzkim w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8 (wejście od ul. Wspólnej, Sala Obsługi Świadczeniobiorców - Antresola na parterze)”.
- 3) w załączniku nr 1 do Specyfikacji „SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA” pkt 2 Wsparcie techniczne otrzymuje brzmienie:
„W ramach wsparcia technicznego oprogramowania McAfee SIEM Wykonawca zapewni telefoniczny Hot-Line. Konsultanci Wykonawcy będą dostępni w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00. Innym sposobem zgłaszania problemów serwisowych będzie dedykowana skrzynka poczty elektronicznej. Zgłoszenie zainicjowane mailem powinno zostać obsłużone mailem zwrotnym. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia problemu, nie wymagającego udziału wsparcia Producenta, zgłoszonego przez Zamawiającego za pośrednictwem zdalnej pomocy w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia. W przypadku nieusunięcia problemów związanych z funkcjonowaniem systemu McAfee SIEM za pomocą rozwiązań zdalnych Wykonawca oddeleguje swojego przedstawiciela do miejsca zainstalowania oprogramowania, w przeciągu kolejnych max. 3 dni roboczych, zapewniając usunięcie problemu. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia problemu w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia się przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego.
W przypadku stwierdzenia istotnej wady oprogramowania, której Wykonawca nie jest w stanie usunąć, konsultant Wykonawcy może zwrócić się o wsparcie do Producenta oprogramowania, w ramach usługi wsparcia oprogramowania na poziomie McAfee Business Support. Dni, w trakcie których usunięciem awarii zajmuje się zespół wsparcia technicznego Producenta oprogramowania, nie będą wliczane w 5 dniowy okres rozwiązywania problemu.

W przypadku problemów z systemem, Wykonawca udzieli konsultacji pozwalających usunąć problem.

W ramach umowy Wykonawca będzie świadczył usługi konsultacji w miejscu zainstalowania oprogramowania w ilości do 60 godzin roboczych przez okres obowiązywania umowy. Godziny przeznaczone na usunięcie problemów zgłoszonych przez Zmawiającego zostaną rozliczone z dostępnej puli 60 godzin roboczych. Zapotrzebowanie na usługę konsultacji będzie zgłaszane przez Zamawiającego telefonicznie i potwierdzane mail-em lub faksem. Wykonawca potwierdza niezwłocznie mail-em lub faksem zapotrzebowanie i ustala z Zamawiającym termin realizacji konsultacji.”

Pozostałe zapisy pozostają bez zmian.

4) w załączniku nr 2 do Specyfikacji Wzór umowy w § 2:

– ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni telefoniczny Hot-Line pod numerem telefonu Konsultanci Wykonawcy będą dostępni pod wskazanym numerem telefonicznym w dni robocze w godzinach 16:00-18:00. Innym sposobem zgłaszania problemów serwisowych będzie dedykowana skrzynka poczty elektronicznej pod adresem e-mail Zgłoszenie zainicjowane mailem powinno zostać obsłużone mailem zwrotnym.”,

– ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia problemu, nie wymagającego udziału wsparcia Producenta, zgłoszonego przez Zamawiającego za pośrednictwem zdalnej pomocy w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia.”,

– ust. 7 otrzymuje brzmienie:

„7. Wykonawca zapewni usunięcie problemu, o którym mowa w ust. 6 w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia się przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego. W przypadku stwierdzenia istotnej wady oprogramowania, której Wykonawca nie jest w stanie usunąć, konsultant Wykonawcy może zwrócić się o wsparcie do Producenta oprogramowania, w ramach usługi wsparcia oprogramowania na poziomie McAfee Business Support. Dni, w trakcie których usunięciem awarii zajmuje się zespół wsparcia technicznego Producenta oprogramowania, nie będą wliczane w 5 dniowy okres rozwiązania problemu.”,

– ust. 8 otrzymuje brzmienie:

„8 W ramach umowy Wykonawca będzie świadczył usługi konsultacji w miejscu zainstalowania oprogramowania w ilości do 60 godzin roboczych przez okres obowiązywania umowy. Godziny przeznaczone na usunięcie problemów zgłoszonych przez Zmawiającego zostaną rozliczone z dostępnej puli 60 godzin roboczych. Zapotrzebowanie na usługę konsultacji będzie zgłaszane przez Zamawiającego telefonicznie i potwierdzane mail-em lub faksem. Wykonawca potwierdza niezwłocznie mail-em lub faksem zapotrzebowanie i ustala z Zamawiającym termin realizacji konsultacji.

Przewodnicząca Komisji
.....
Renata Zalewska

