

BA-II.271.28.2019.KG.KP

Warszawa, dnia 29 października 2019 r.

Uczestnicy postępowania

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Usługi asysty technicznej i konserwacji oprogramowania Oracle i środowiska Oracle Exadata” – znak sprawy: 28/DI/PN/2019.

WYJAŚNIENIE TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z siedzibą w (00-513) Warszawie przy ul. Nowogrodzkiej 1/3/5, jako zamawiający, działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843), zwanej dalej ustawą, w odpowiedzi na wnioski Wykonawców o wyjaśnienie treści SIWZ, udziela następujących wyjaśnień:

Pytanie 1

1. W załączniku nr 1 do umowy w rozdziale II, ust. 2 Zamawiający określił, że wykonawca powinien świadczyć usługi, będące przedmiotem postępowania na warunkach określonych i opisanych przez producenta oprogramowania i środowiska Exadata – Oracle. Jednocześnie w tym samym załączniku w rozdziale II ust. 3 pkt. 8) Zamawiający wymaga przywrócenia działania funkcji systemu od momentu zgłoszenia awarii w ciągu 2 godzin dla zgłoszeń krytycznych oraz 8 godzin dla zgłoszeń innych niż krytyczne. Niedotrzymanie tych czasów obwarowane jest karami opisanymi w §6 ust. 1 pkt 2) i 3). Obecnie Zamawiający ma zawartą umowę utrzymania środowiska bazodanowego i Exadaty z firmą Sygnity. Zwracamy uwagę, że warunki świadczenia asysty technicznej wydane przez Oracle nie przewidują poziomów SLA i wprowadzanie wymogu usunięcia awarii do 2 lub 8 godzin, kiedy wykonawca nie zarządza środowiskiem bazodanowym, jest nadmiernym wymogiem, gdyż wykonawca w oparciu o zasady świadczenia asysty technicznej Oracle nie może zagwarantować czasów usunięcia awarii wskazanych w rozdziale II ust. 3 pkt. 8) załącznika nr 1 do umowy. Tym samym zwracamy się z prośbą o dostosowanie wymogów w zakresie SLA do zapisów świadczenia usługi asysty technicznej dla oprogramowania i systemów przez Oracle oraz wykreślenie ze wzoru Umowy punktów 2) i 3) z § 6 ust. 1. 2. W załączniku nr 1 do umowy w rozdziale II, ust. 3 pkt. 7) Zamawiający wymaga, aby wykonawca zapewnił architektoniczne wsparcie przez przedstawicieli producenta oprogramowania z zakresu optymalnego wykorzystania licencjonowanych technologii. Prosimy o doprecyzowanie czy Zamawiający oczekuje, aby Wykonawca zawarł z producentem oprogramowania kontrakt na dostępność dla Zamawiającego architektów Oracle. Jeśli tak, to prosimy o podanie ilości roboczo-dni pracowników Oracle, jakie Zamawiający chce mieć do dyspozycji w ramach tego zamówienia.

Odpowiedź:

Zapisy §6 ust. 1 pkt 2) i 3) wzoru umowy odnoszą się do dodatkowych warunków SLA w stosunku do „Warunków świadczenia usług asysty technicznej i konserwacji oprogramowania i usług maintenance Oracle”. Sposób zapewnienia realizacji tych wymagań leży po stronie Wykonawcy.

Pytanie 2

Zwracam się z prośbą o informację kiedy Zamawiającemu wygasa obecny kontrakt na asystę techniczną i konserwację z Oracle na sprzęt i licencje wchodzące w zakres niniejszego postępowania.

Odpowiedź:

Zamawiający uprzejmie informuje, że kontrakt na asystę techniczną i konserwację dla oprogramowania Oracle trwał do 29.08.2019 r. Zgodnie z zawartą umową, kontrakt na asystę techniczną i konserwację dla środowiska sprzętowego Oracle Exadata trwa do 20 grudnia 2019 roku.

Pytanie 3

W Załączniku nr 1 do umowy rozdział II, punkt 3 ppkt 1) Zamawiający wymaga dostępu do serwisów My Oracle Support (całodobowych internetowych systemów asysty technicznej działających we wszystkie dni tygodnia), w tym możliwość rejestrowania zgłoszeń serwisowych przez Internet. Jednocześnie w tym samym dokumencie w rozdziale II, punkt 3 ppkt 8) Zamawiający wprowadza pojęcie SLA z czasami usunięcia awarii 2 lub 8 godzin od zgłoszenia, połączonymi z rażąco wysokimi karami za niedotrzymanie tych czasów. Zwracamy uwagę, że zgłoszenie przez Zamawiającego bezpośrednio do producenta oprogramowania i sprzętu poprzez My Oracle Support powoduje, że Wykonawca nie ma żadnej kontroli nad procesem usuwania awarii i tym samym możliwości wzięcia na siebie wymogu dotrzymania SLA, o którym mowa w punkcie 3 ppkt 8). Zgłoszenie awarii na My Oracle Support bez jednoczesnego zgłoszenia awarii do Wykonawcy powoduje, że Wykonawca może ponosić konsekwencje za działania podmiotów trzecich bez jego wiedzy. W związku z tym zwracamy się z prośbą o modyfikację zapisów Załącznika nr 1 rozdz. II pkt 3 ppkt 8) w taki sposób, że Zamawiający odstąpi od wymaganych czasów usunięcia awarii oraz wykreślenie § 6 ust. 1 pkt 2) i 3) Umowy.

Odpowiedź:

Patrz odp. na Pytanie 1.

Pytanie 4

Czy Zamawiający ma uruchomioną usługę Platinum Support na Exadata Database Machine X7-2?

Odpowiedź:

Tak.

Pytanie 5

Zwracam się z prośbą o podanie ile średnio awarii krytycznych i niekrytycznych rejestrował Zamawiający podczas ostatniego okresu posiadania asysty technicznej na środowisko Oracle.

Odpowiedź:

Zamawiający odnotował 1 awarię niekrytyczną, nie było awarii krytycznych.

Powyższe wyjaśnienia stanowią integralną część SIWZ.

Powyższe wyjaśnienia nie zmieniają treści SIWZ.

Z upoważnienia
Dyrektora Generalnego
Dyrektor
Biura Administracyjnego
/-/ Zbigniew Kędzierski