

WYKONAWCY

Dot. zapytania ofertowego w zakresie zamówienia pn.: „Serwis sprzętu komputerowego”.

Zamawiający przekazuje treść pytań oraz wyjaśnienia Zamawiającego.

Pytanie nr 1

Prosimy o informację, ile zgłoszeń serwisowych (awarii) zostało zrealizowanych w ramach obecnej umowy w okresie ostatnich 12-24 miesięcy. Jeśli to możliwe, prosimy o przedstawienie danych w podziale na miesiące, lokalizacje oraz modele urządzeń.

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż w ramach obecnej umowy w okresie ostatnich 12 miesięcy zostało naprawionych 8 laptopów Lenovo i 1 drukarka HP, a w okresie poprzednich 12 miesięcy dodatkowo 14 laptopów HP. Wszystkie naprawy dotyczyły lokalizacji w Warszawie.

Pytanie nr 2

Prosimy o wskazanie rozmieszczenia sprzętu pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego, tj. liczby urządzeń znajdujących się w Warszawie oraz w poszczególnych lokalizacjach regionalnych.

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż 70% sprzętu znajduje się w lokalizacjach na terenie Warszawy, pozostałe 30% w 13 lokalizacjach poza terenem Warszawy.

Pytanie nr 3

Czy Zamawiający dopuszcza realizację odbioru i zwrotu sprzętu z lokalizacji regionalnych za pośrednictwem firmy kurierskiej (przesyłka ubezpieczona, na odpowiedzialność Wykonawcy), zamiast każdorazowego osobistego dojazdu serwisanta?

Odpowiedź

Zamawiający nie uwzględnia wniosku i nie zmienia treści zapytania ofertowego – Wykonawca w ramach realizacji serwisu jest zobowiązany do odbioru oraz zwrotu sprzętu zgodnie z § 4 ust. 1 pkt 3 oraz 4 projektu umowy.

Pytanie nr 4

Czy w przypadku urządzeń, z których przed przekazaniem do naprawy zostanie wymontowany dysk HDD/SSD, dopuszczalna jest realizacja naprawy poza lokalizacją Zamawiającego, przy założeniu, że demontaż i ponowny montaż nośnika zostanie wykonany na miejscu przez pracownika Zamawiającego?

Odpowiedź

Zamawiający nie uwzględnia wniosku Wykonawcy i nie zmienia treści zapytania ofertowego – zgodnie z § 4 ust. 16 projektu umowy „w przypadku zgłoszenia do naprawy Sprzętu z

wyjmowanym dyskiem HDD wewnętrznym, **inżynierowie Wykonawcy** wymontują oraz po dokonaniu naprawy ponownie zamontują element w Sprzęcie w lokalizacji wskazanej w Zgłoszeniu”.

Pytanie nr 5

Prosimy o informację, jaki odsetek napraw realizowanych w ramach obecnej umowy wymagał zakupu części zamiennych. Dodatkowo prosimy o wskazanie średniego czasu akceptacji wyceny części przez Zamawiającego.

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż 100% napraw wymagało zakupu części zamiennych, a czas akceptacji kosztów naprawy nie przekraczał 1 dnia roboczego.

Pytanie nr 6

W odniesieniu do 300 szt. laptopów Lenovo L14 Gen 3 objętych gwarancją producenta do dnia 01.06.2027 r. prosimy o potwierdzenie sposobu realizacji usług serwisowych. Czy w okresie obowiązywania gwarancji producenta pełną odpowiedzialność za naprawy ponosi Wykonawca, czy też naprawy realizowane są przez gwaranta, a rolą Wykonawcy jest ich koordynacja?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż w zakresie 300 szt. laptopów Lenovo L14 Gen 3 do czasu zakończenia posiadanej na te laptopy gwarancji producenta nie będzie angażować Wykonawcy w proces naprawy tych laptopów. Wykonawca obejmie opieką serwisową sprzęt od 2.06.2027 r.

Pytanie nr 7

Czy Zamawiający dopuszcza grupowanie zgłoszeń serwisowych w lokalizacjach regionalnych, tj. realizację kilku zgłoszeń podczas jednej wizyty serwisowej, pod warunkiem zachowania wymaganych terminów SLA?

Odpowiedź

Zamawiający dopuszcza grupowanie zgłoszeń serwisowych w lokalizacjach poza terenem Warszawy, tj. realizację kilku zgłoszeń podczas jednej wizyty serwisowej, pod warunkiem zachowania wymaganych parametrów SLA, o których mowa w § 4 ust. 3 projektu umowy.

Pytanie nr 8

Prosimy o doprecyzowanie zakresu diagnostyki zdalnej. Czy Zamawiający zapewni zdalny dostęp i/lub narzędzia umożliwiające diagnostykę urządzeń, czy też diagnostyka zdalna będzie ograniczona do kontaktu telefonicznego i korespondencji e-mail?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, iż diagnostyka zdalna będzie ograniczona do kontaktu telefonicznego i korespondencji e-mail.

Pytanie nr 9

Czy Zamawiający wymaga zapewnienia dedykowanego punktu kontaktowego (SPOC) obsługującego wyłącznie UKNF, czy dopuszcza obsługę przez współdzielony Service Desk Wykonawcy, przy zachowaniu wymaganych czasów reakcji i realizacji zgłoszeń?

Odpowiedź

Zamawiający wymaga aby komunikacja pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym odbywała się za pośrednictwem wiadomości e-mail, w szczególności zgodnie § 4 ust. 1 pkt. 7, ust. 4, ust. 6 oraz ust. 7 projektu umowy.

Pytanie nr 10

Prosimy o informację dotyczącą oczekiwanego poziomu dostępności sprzętu zastępczego. Ilu urządzeń zastępczych Zamawiający przewiduje w praktyce oraz jaka była dotychczasowa częstotliwość korzystania z takich urządzeń?

Odpowiedź

Zamawiający wymaga aby Wykonawca dysponował taką ilością sprzętu aby móc zapewnić w przypadku naprawy sprzęt zastępczy. Zamawiający podczas obecnej umowy nie korzystał ze sprzętu zastępczego.

Pytanie nr 11

Czy odbiory sprzętu oraz wizyty serwisowe mogą być realizowane w uzgodnionych wcześniej oknach serwisowych, ustalanych z daną lokalizacją, pod warunkiem zachowania parametrów SLA?

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza, że odbiory sprzętu oraz wizyty serwisowe mogą być realizowane w uzgodnionych wcześniej oknach serwisowych, ustalanych w zakresie poszczególnych lokalizacji, pod warunkiem zachowania parametrów SLA zgodnie z § 4 ust. 3 projektu umowy.

Pytanie nr 12

Prosimy o potwierdzenie, że cena oferty nie powinna uwzględniać kwoty 50 000 zł brutto przeznaczonej na części zamienne, zgodnie z zapisami formularza ofertowego, a rozliczenie części następować będzie według ich faktycznego wykorzystania.

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza, że zgodnie z informacją zawartą w formularzu ofertowym cena oferty w nim wskazana, nie powinna obejmować kwoty przewidzianej przez Zamawiającego zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 2 projektu umowy, z tytułu dostawy części zamiennych. Cena oferty obejmuje jedynie wynagrodzenie za świadczenie przez Wykonawcę serwisu, o którym mowa w § 1 ust. 1 projektu umowy, a rozliczenie wynagrodzenia w zakresie części zamiennych następować będzie według ich faktycznego wykorzystania.

Pytanie nr 13

Prosimy o informację, ile osób po stronie Wykonawcy będzie zobowiązanych do podpisania oświadczeń o ochronie informacji (Załącznik nr 4). Ponadto prosimy o wskazanie, czy dostęp do lokalizacji Zamawiającego wymaga spełnienia dodatkowych formalności, takich jak uzyskanie przepustek, odbycie szkoleń BHP lub innych procedur dopuszczeniowych.

Odpowiedź

Zamawiający nie jest w stanie określić ile osób Wykonawca skieruje do realizacji zadań związanych z realizacją Umowy. W zakresie dostępu Zamawiający informuje, iż Wykonawca będzie podlegał standardowym procedurom Zamawiającego bez konieczności posiadania dodatkowych zewnętrznych przepustek czy szkoleń.

Sławomir Flis

Dyrektor

Departamentu Informatyki

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/