

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

Znak sprawy: WI.271.40.2022

Pytania Wykonawców do zapytania ofertowego z dnia 29.09.2022 r. i odpowiedzi Zamawiającego

W związku z opublikowanym zapytaniem ofertowym wpłynęły do Zamawiającego kolejne pytania:

Dzień dobry, chciałabym doprecyzować dwie kwestie.

1. Pierwsza dotyczy załącznika 4 - wykaz dostawców, czy w tabeli pozycja "Termin realizacji, (od-do)", oznacza czas wdrożenia czy też czas wykorzystywania systemu, bo tak naprawdę jest to od momentu podpisania umowy (wystawienia klucza licencyjnego) do teraz.

2. Druga kwestia to zapis w umowie paragraf 8 punkt 3. Wskazany jest termin 24 h w naszym przypadku są to czasy SLA. Pytanie czy będą możliwe zmiany w umowie?

Odpowiedzi Zamawiającego:

Ad. 1 Zamawiającemu chodzi o czas wdrożenia systemu;

Ad. 2 Tak. Zamawiającemu zależy na jak najszybszym czasie reakcji na zaistniały problem i jego skutecznym rozwiązaniu. W związku z faktem, że zaprezentowane w poniższej tabeli czasy reakcji są krótsze od założonego w umowie, Zamawiający wyraża zgodę na zastosowanie tych czasów realizacji.

SLA dotyczące poziomu usług w odniesieniu do czasu reakcji

KATEGORIA BŁĘDU	Czas reakcji			Czas naprawy lub obejścia błędu			
	STANDARD 5 8-16	STANDARD 5 8-23	STANDARD 7 8-23	STANDARD 5 8-16	STANDARD 5 8-23	STANDARD 7 8-23	
						DR	DW
błąd krytyczny / bardzo wysoki – uniemożliwiający korzystanie z oprogramowania lub blokujący realizację kluczowych procesów biznesowych klienta (unieruchomienie lub zawieszenie się systemu, znaczące zakłócenie pracy dla co najmniej 10% użytkowników Oprogramowania) i wymagający jak najszybszej naprawy bądź obejścia	4 godz. robocze	4 godz. robocze	4 godziny robocze	12 godzin	8 godzin	8 godzin	8 godzin
błąd standardowy / wysoki – wpływający na funkcjonalność i wygodę korzystania z oprogramowania, jednak nie blokujący podstawowych zadań użytkowników (zmniejszona wydajność pracy, brak dostępności części danych)	16 godzin roboczych	16 godzin roboczych	16 godzin roboczych	7 dni roboczych	7 dni roboczych	7 dni roboczych	7 dni roboczych
incydent / pozostały – nieprawidłowe działanie systemu, jednak w formie zupełnie niewpływającej na pracę użytkowników	1 dzień roboczy	1 dzień roboczy	1 dzień roboczy	14 dni roboczych	14 dni roboczych	14 dni roboczych	14 dni roboczych

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

konsultacje – czas dostawcy oprogramowania poświęcony na komunikację z Użytkownikiem, wsparcie, porady, instrukcje	5 dni roboczych	5 dni roboczych	5 dni roboczych	-	-	-	-
rozwój – wszelkie prace niezwiązane z naprawą błędów, a np. modyfikacją oprogramowania	20 dni roboczych	20 dni roboczych	20 dni roboczych	-	-	-	-