

URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

BIURO ADMINISTRACJI

Warszawa, dnia 11 grudnia 2018 r.

BAK.WZP.26.46.2018.7

Wykonawcy

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Wykupienie od producenta systemu bazodanowego IBM Informix praw do świadczenia usługi utrzymania (maintenance) na posiadane w Urzędzie licencje per CPU dla systemu bazodanowego IBM Informix oraz świadczenie usługi serwisu eksploatacyjnego Systemu (w Centrali Urzędu Komunikacji Elektronicznej) w zakresie oprogramowania IBM Informix” - sprawa BAK.WZP.26.46.2018

Działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) zwanej dalej ustawą Pzp, Zamawiający odpowiada na zadane przez wykonawcę pytanie.

Pytanie nr 1

Czy zamówienie obejmuje poniższe punkty? Czy Zamawiający ma na myśli dodatkową usługę?

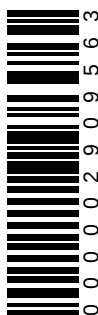
IBM Software Subscription & Support – *w pigulce!*

Wsparcie techniczne (Subscription & Support) uprawnia do:

- aktualizacji kodu (Fix Packs)
- przechodzenia na wyższe wersje produktu (License Upgrade)
- zgłaszania problemów technicznych do serwisu oprogramowania
- obsługi problemów o „krytyczności 1” przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- dostępu do portalu pozwalającego na samodzielne przeszukiwanie problemów, zgłaszanie oraz śledzenie problemów w systemie PMR (Problem Management Record).
- automatycznego otrzymywania powiadomień o aktualizacjach kodu, krytycznych błędach bezpieczeństwa, itp.
- pomocy telefonicznej dotycząca kwestii nowych wdrożeń, migracji oraz pytań związanych z programowaniem.
- dostępu do dodatkowych materiałów

Problemy techniczne można zgłaszać w języku polskim telefonicznie pod numerem telefonu +48 **22 878 6999** lub drogą elektroniczną na adres dispatch@pl.ibm.com, albo call_dispatch_poland@pl.ibm.com.

Więcej informacji: <http://www.ibm.com/planetwide/pl/>



Problemy należy zgłaszać w godzinach biznesowych, tzn. w dni robocze od poniedziałku do piątku pomiędzy 8:00 – 17:00. Poza godzinami biznesowymi są przyjmowane wyłącznie zgłoszenia o poziomie krytyczności 1. Dla problemów o poziomie krytyczności 1 serwis oprogramowania pracuje w trybie 24 godzinnym.

Pierwszy poziom wsparcia jest świadczony przez biuro IBM w Polsce. Sprawa serwisowa przekazana do kolejnego poziomu wsparcia jest obsługiwana przez ośrodek poza granicami Polski.

Poziom krytyczności	Wpływ na biznes	Czas reakcji
Severity 1	Awaria systemu produkcyjnego uniemożliwiająca pracę	Kontakt w ciągu 2 godzin biznesowych.
Severity 2	System funkcjonuje, ale jego działanie jest ograniczone	Kontakt w ciągu 4 godzin biznesowych
Severity 3	Pewien wpływ na biznes, program jest użyteczny z niedogodnościami.	Kontakt do końca następnego dnia pracy
Severity 4	Problem nie wpływa znacząco na biznes	Kontakt do końca następnego dnia pracy

Zgłaszając problem do serwisu oprogramowania (**Support Line/Passport Advantage and IBM Software Maintenance**) należy podać:

- **IBM-owy numer klienta**, na który zostało zakupione oprogramowanie
- Dane kontaktowe z numer telefonu oraz e-mail
- Pełna nazwę produktu, który wymaga wsparcia (wersja)
- Krótki opis problemu
- **Poziom krytyczności problemu**

Dodatkowe linki:

IBM Subscription and Support

https://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/software_subscription_support_ov.html

IBM Passport Advantage Online

https://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/pao_customer.html

Elektroniczne wsparcie - IBM Electronic Support

<http://www-01.ibm.com/support/electronicSupport>

<https://www.youtube.com/user/IBMElectronicSupport/videos>

Portal wsparcia – IBM Support Portal

<https://www.ibm.com/support/home/>

Software Support Handbook

<http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/overview.html>

SOFTWARE SUBSCRIPTION & SUPPORT

- Prawo do korzystania z najnowszych dostępnych na rynku wersji, wydań lub aktualizacji oprogramowania.

- Prawo do telefonicznego i elektronicznego wsparcia dla rozwiązywania typowych problemów praktycznych związanych z doraźną instalacją i użytkowaniem oraz problemów związanych z kodem produktu.
- Prawo do zdalnej pomocy i analizy problemu w godzinach pracy IBM Polska (od poniedziałku do piątku od 9:00 do 17:00 z wykluczeniem świąt ustawowych)
 - * asysta przy identyfikacji produktu lub komponentu powodującego usterkę
 - * asysta przy określeniu i rozwiązaniu problemu

Tego rodzaju Wsparcie dotyczące określonej wersji bądź wydania Programu jest dostępne wyłącznie do czasu wycofania przez IBM lub stronę trzecią Wsparcia w odniesieniu do danej wersji lub wydania. Aby korzystać ze Wsparcia po jego wycofaniu, Klient musi zaktualizować wykorzystywaną wersję lub wydanie Programu do wersji lub wydania aktualnie wspieranego.

- Telefoniczna pomoc w rozwiązywaniu problemów o Poziomie istotności 1 przez 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku:
 - * pomoc w języku angielskim lub jeśli to możliwe w języku polskim
- Możliwość zgłaszania problemów telefonicznie lub jeśli jest to możliwe przez serwis internetowy
- Dwugodzinny czas reakcji na problemy zgłoszone telefonicznie lub elektronicznie, w godzinach pracy IBM Polska
- Dwugodzinny czas reakcji na problemy krytyczne zgłaszane poza godzinami pracy IBM Polska
- Nieograniczona liczba zgłoszeń
- Dostęp do określonych stron WWW:
 - * możliwość pobierania poprawek i wyszukiwania informacji technicznych
 - * możliwość elektronicznego zgłaszania i śledzenia problemów poprzez narzędzie Service Request
- Możliwość przypisania jednej osoby ze strony klienta (Site Technical Contact) odpowiedzialnej za utrzymanie listy osób technicznych, które mogą być autoryzowane do zgłaszania problemów w IBM
 - * możliwość wyznaczenia dowolnej liczby osób ze strony klienta odpowiedzialnych za zgłaszanie problemów w IBM

PRZYDATNE LINKI

Elektroniczne wsparcie - IBM Electronic Support

<http://www-01.ibm.com/support/electronic/support>

<https://www.youtube.com/user/IBMElectronicSupport/videos>

Portal wsparcia – IBM Support Portal

<https://www-947.ibm.com/support/entry/portal>

Subskrypcja i Wsparcie dla Oprogramowania IBM

http://www-01.ibm.com/software/pl/passportadvantage/software_subscription_support_ov.html

Odpowiedź na pytanie

Zamawiający informuje, że przedmiotem zamówienia jest:

- 1) wykupienie od producenta Systemu bazodanowego IBM Informix praw do świadczenia

- usługi utrzymania, o której mowa w pkt 2 poniżej;
- 2) zapewnienie usługi utrzymania (maintenance) na posiadane w Urzędzie licencje per CPU dla systemu bazodanowego IBM Informix. Utrzymanie obejmuje maintenance producenta systemu w okresie 12 miesięcy, na warunkach określonych w licencji: od dnia 01.01.2019 r. do dnia 31.12.2019 r.;
 - 3) świadczenie usługi serwisu eksploatacyjnego Systemu (w Centrali Urzędu Komunikacji Elektronicznej) w zakresie oprogramowania IBM Informix w okresie 12 miesięcy: od dnia 01.01.2019 r. do dnia 31.12.2019 r.

Usługa utrzymania (maintenance) powinna polegać na świadczeniu wsparcia zawartego w S&S IBM (czyli w punktach zawartych w pytaniu).

Z poważaniem,

Dyrektor Biura
Administracji

Barbara Jamróż

Dokument podpisany elektronicznie