

znak: BAG.261.11.10.2015

Warszawa, 11 maja 2015 r.

Do wszystkich zainteresowanych

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego przedmiotem jest usługa utrzymania (maintenance) dla licencji SAP Business Objects.

Do Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia wpłynęły zapytania o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Na podstawie z art. 38 ust. 1 ustawy Prawo Zamówień Publicznych Zamawiający udziela następujących odpowiedzi:

Pytanie 1

Strona 10. "SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA. Przedmiotem zamówienia jest usługa utrzymania (maintenance) dla niżej wymienionych licencji SAP Bussines Objects".
Czy Zamawiający rozumie przez to „maintenance SAP”?

Odpowiedź na pytanie 1

Przedmiotem zamówienia jest usługa utrzymania (maintenance) dla wymienionych w SIWZ licencji SAP Bussines Objects. Przedmiotem zamówienia nie jest usługa utrzymania rozumiana jako „maintenance SAP”.

Pytanie 2

Strona 10. „1.W ramach świadczenia usługi utrzymania Wykonawca zapewni: 2) aktualizację środowiska SAP Bussines Objects w tym sterowników w przypadku zmiany wersji systemu bazodanowego lub operacyjnego”. **Czy Zamawiający rozumie przez to dostęp do aktualizacji czy też wykonanie jej na systemach Zamawiającego?**

Odpowiedź na pytanie 2

Zamawiający rozumie przez to dostęp do aktualizacji i ewentualne wykonanie jej na systemie Zamawiającego.

Pytanie 3

Strona 10. „5) wsparcie serwisowe- świadczenie pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń,

w formie elektronicznej (poprzez serwis internetowy) lub telefonicznej przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w języku polskim; 6) elektroniczny dostęp do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych producenta, poprawek programistycznych oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis internetowy”. Prosimy o modyfikację SIWZ, zgodnie z którą wsparcie 24/7 będzie świadczone tylko dla zgłoszeń z priorytetem 1.

Odpowiedź na pytanie 3

Zamawiający pozostawia zapisy SIWZ bez zmian.

Pytanie 4

Strona 11. „Wykonawca zobowiązuje się w ramach świadczenia usługi utrzymania zapewnić całodobowe wsparcie przez 7 dni w tygodniu:

- a) w przypadku zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej o priorytecie 1 czas dokonania i udostępnienia przez Wykonawcę Zamawiającemu odpowiednich korekt wyniesie 48 godzin od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
- b) w przypadku zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej o priorytecie 2, czas dokonania i udostępnienia przez Wykonawcę Zamawiającemu odpowiednich korekt wyniesie 72 godziny od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
- c) w przypadku zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej o priorytecie 3, czas dokonania i udostępnienia przez Wykonawcę Zamawiającemu odpowiednich korekt lub wyjaśnień ustalone zostanie na podstawie przesłanej analizy błędu.

Prosimy o potwierdzenie lub modyfikację SIWZ zgodnie z tabelą poniżej.

Priorytet zgłoszenia klienta	Opis	SLA dotycząca Czasu pierwszej reakcji	SLA dotycząca Działania naprawczego
1 Bardzo wysoki	Zgłoszenie ma odpowiednio nadany priorytet 1, gdy problem wywołuje bardzo poważne konsekwencje dla standardowych transakcji biznesowych, a pilne, kluczowe dla działalności gospodarczej prace nie mogą zostać wykonane. Zgłoszenie wymaga natychmiastowego przetworzenia, ponieważ nieprawidłowe działanie systemu może spowodować poważne straty. Proszę zob. Notę SAP 67739. Przyczyną takiego zgłoszenia jest zazwyczaj:	1 godzina* (7*24h)	4 godziny* (7*24h)

	<ul style="list-style-type: none"> · Przerwa w działaniu całego systemu · Nieprawidłowe działanie głównych funkcji Oprogramowania w Systemie Produktywnym Użytkownika końcowego <p>Problemy priorytetowe</p>		
2 Wysoki	<p>Problem ma poważny wpływ na normalne operacje gospodarcze w Systemie produktywnym i nie można wykonywać niezbędnych zadań. Jest to spowodowane nieprawidłowościami lub brakiem działania funkcji systemu SAP, które są wymagane do wykonywania tych transakcji i/lub zadań</p>	4 godziny robocze*	2 dni robocze **
3 Średni	<p>Priorytet ten przypisuje się do Zdarzenia wówczas, gdy zakłócony jest inny proces gospodarczy Użytkownika końcowego. Oznacza to sytuację, w której niezbędne działania nie mogą zostać wykonane. Może to być na przykład funkcja, która jest okresowo niedostępna lub nie działa w żądany sposób.</p>	8 godzin roboczych*	4 dni robocze **
4 Niski	<p>Zdarzenie otrzymuje ten priorytet wówczas, gdy proces gospodarczy Użytkownika końcowego nie jest zakłócony. Dotyczy to na przykład sytuacji, w której dana funkcja jest okresowo niedostępna lub nie działa w żądany sposób, ale nie jest niezbędna w codziennej działalności firmy</p>	16 godzin roboczych*	8 dni roboczych **

* Czas przetwarzania przez Wykonawcę i SAP rozpoczyna się po zadeklarowanym technicznym przekazaniu zdarzenia do infrastruktury serwisu i wsparcia Wykonawcy.

**** Uzgodniony maksymalny czas przetwarzania (przed przekazaniem do SAP w razie konieczności)**

Odpowiedź na pytanie 4

Zamawiający potwierdza zapisy SIWZ dotyczące zasad realizacji całodobowego wsparcia serwisowego. Zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

Pytanie 5

Strona 12. § 2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługę utrzymania (maintenance) dla licencji SAP Business Objects od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od 01.07.2015 r. do 30.06.2017 r. z zastrzeżeniem § 9 ust. 1 i 2.” **Czy w przypadku podpisania umowy po 01.07.2015 Zamawiający zobowiązuje się zapłacić maintenance za okres od 01.07 do momentu podpisania umowy?**

Odpowiedź na pytanie 5

Zgodnie z § 2 umowy okres świadczenia usługi utrzymania (maintenance) dla licencji SAP Business Objects będzie liczony od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od 01.07.2015 r. do 30.06.2017 r. z zastrzeżeniem § 9 ust. 1 i 2. W przypadku podpisania umowy po 01.07.2015 r. Zamawiający zapłaci maintenance za okres od dnia zawarcia umowy. Płatność za realizację usługi będzie liczona zgodnie z § 3 ust. 4 umowy.

Pytanie 6

Strona 12-13. 1) priorytet 1 – jeśli nie można wykonywać pilnych prac o kluczowym znaczeniu dla Zamawiającego z powodu całkowitej awarii systemu bądź braku możliwości pracy w systemie spowodowane awarią oprogramowania SAP Business Objects; 2) priorytet 2 – jeśli system nie może wykonać niezbędnych zadań i jest to spowodowane zakłóceniami w działaniu oprogramowania SAP Business Objects, nie mającymi wpływu na działanie aplikacji; 3) priorytet 3 – jeśli Wykonawca wykaże, że rozwiązanie błędu uzależnione jest od producenta oprogramowania jednakże nie może to wpłynąć na ciągłość pracy systemu – w przeciwnym razie Zamawiający będzie żądał wprowadzenia korekty zapewniającej ciągłość pracy systemu. Opinia – definicje i zakres działań niezgodny z def. SAP. Patrz tabela powyżej. **Czy Zamawiający zgodzi się na zmianę definicji na zgodne z def. w tabeli j.w.?**

Odpowiedź na pytanie 6

Zamawiający pozostawia zapisy SIWZ bez zmian.

Pytanie 7

Strona 13. 4. W przypadku poważnego błędu systemu uniemożliwiającego naprawienie błędu w inny sposób niż poprzez powtórny instalację i konfigurację systemu SAP Business Objects, Wykonawca zainstaluje, skonfiguruje system SAP Business Objects oraz odtworzy środowisko SAP Business Objects z kopii bezpieczeństwa udostępnionej przez Zamawiającego, w miejscu instalacji oprogramowania. **Czy Zamawiający jest skłonny zrezygnować z tego wymogu...?**

Odpowiedź na pytanie 7

Zamawiający nie rezygnuje z tego wymogu. Zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

Pytanie 8

Kary umowne. „W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów, o których mowa w pkt 2 załącznika nr 1 do umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2 % wynagrodzenia brutto umowy, o którym mowa w § 3 ust. 1, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w realizacji zgłoszenia”. Uprzejmie prosimy o zmianę kar umownych z 0,2% na 0,1%

Odpowiedź na pytanie 8

Zamawiający pozostawia zapisy SIWZ bez zmian.

Pytanie 9

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę na standardowe warunki producenta jak poniżej?

2.1.4.1 Określone powyżej obowiązki Wykonawcy wynikające z SLA dotyczących poziomu usług zostaną uznane za spełnione, jeśli reakcja nastąpi w dozwolonych przedziałach czasu w dziewięćdziesięciu pięciu procentach (95%) przypadków ogółem w odniesieniu do wszystkich SLA dotyczących poziomu usług w danym kwartale kalendarzowym. Jeśli Klient przekaze mniej niż dwadzieścia (20) zgłoszeń (ogółem dla wszystkich SLA dotyczących poziomu usług) zgodnie z określonymi powyżej SLA i dotyczącymi poziomu usług w dowolnym kwartale kalendarzowym w okresie obowiązywania usług pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, Klient wyraża zgodę na to, że określone powyżej obowiązki Wykonawcy wynikające z wymienionych SLA zostaną uznane za spełnione, jeśli Wykonawca nie przekroczy przedziału czasu określonego w wymienionej SLA w przypadku więcej niż jednego zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej w danym kwartale kalendarzowym.

2.1.4.2. Z zastrzeżeniem ustaleń z pkt. 2.1.4.1 powyżej, jeśli przedziały czasu ustalone w SLA dotyczących poziomu usług zostaną przekroczone (każdy taki przypadek określany jest jako „Niedotrzymanie terminu”), mają zastosowanie następujące reguły i procedury: (i) Klient poinformuje Wykonawcę na piśmie o każdym domniemanym przypadku Niedotrzymania terminu; (ii) Wykonawca zbada każde takie roszczenie Klienta i przedstawi pisemny raport potwierdzający lub obalający zasadność tego roszczenia; (iii) Klient udzieli Wykonawcy odpowiedniej pomocy, aby ułatwić rozwiązanie wszelkich problemów lub skorygowanie procesów ograniczających możliwość dotrzymania umów dotyczących poziomu usług; (iv) z zastrzeżeniem niniejszego pkt. 2.1.4, jeśli na podstawie raportów zostanie udowodnione Niedotrzymanie terminu przez Wykonawcę, na następnej fakturze Klienta za usługi SAP Enterprise Support zostanie uwzględniona z tytułu nie dotrzymania przez Wykonawcę zapewnianego poziomu usług w wysokości dwudziestu pięciu setnych procenta (0,25%) opłaty Klienta za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym za każde zgłoszone i udowodnione Niedotrzymanie terminu. Maksymalna Ulga w jednym kwartale kalendarzowym wynosi pięć procent (5%) opłaty Klienta za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym. Klient ponosi odpowiedzialność za powiadomienie Wykonawcy o rzekomym prawie do Ulgi z tytułu poziomu usług w ciągu trzydziestu (30) dni od zakończenia kwartału kalendarzowego, w którym nastąpiło Niedotrzymanie terminu. Jeśli do Wykonawcy nie wpłynie od Klienta uzasadnione pisemne roszczenie o Ulgę z tytułu poziomu usług, nie zostaną przez

Wykonawcę zapłacone żadne kary pieniężne. Ulga z tytułu poziomu usług opisana w niniejszym pkt. 2.1.4 stanowi jedyny i wyłączny środek prawny przysługujący Klienta w związku z domniemanym lub rzeczywistym Niedotrzymaniem terminu.

Odpowiedź na pytanie 9

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę. Zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

Pytanie 10

Czy możliwe jest otrzymanie statystyk związanych liczbą charakterem zgłoszeń (np. w okresach miesięcznych) jakie się pojawiały?

Odpowiedź na pytanie 10

Zamawiający nie dysponuje statystykami, potwierdza, że błędy najczęściej dotyczyły: RWI (ReportEngine Web Intelligence), WIS(Web Intelligence Server).

Pytanie 11

Czy z czasów rozwiązania wykluczony jest czas, w którym dany problem był weryfikowany czy testowany przez NFZ lub obsługiwany przez Producenta oprogramowania?

Odpowiedź na pytanie 11

Zamawiający wyjaśnia, że z czasów rozwiązania wykluczony jest czas, w którym dany problem był weryfikowany czy testowany przez NFZ lub obsługiwany przez Producenta oprogramowania.

Pytanie 12

Priorytet 2 – definicja priorytetu wydaje się niespójna – nie możliwość wykonania niezbędnych zadań w Systemie spowodowane zakłóceniem jego działania, nie może nie mieć wpływu na działania aplikacji.

Odpowiedź na pytanie 12

Zamawiający uważa tę definicję za spójną. Zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

Pytanie 13

Priorytet 1 – czy jest gdzieś zdefiniowane pojęcie „kluczowego znaczenia” – w praktyce każde zgłoszenie Priorytet 2 wypełniało znamiona Priorytetu 1, ponieważ okaże się dotyczyć kluczowej w danym momencie funkcji i wynikać z awarii czyli błędu) oprogramowania.

Odpowiedź na pytanie 13

Zamawiający nie umieścił w zapisach SIWZ definicji „kluczowego znaczenia”, jednak informuje, że zgodnie z zapisami SIWZ zgłoszeniom nadawane będą następujące priorytety:

- 1) priorytet 1 – jeśli nie można wykonywać pilnych prac o kluczowym znaczeniu dla Zamawiającego z powodu całkowitej awarii systemu bądź braku możliwości pracy w systemie spowodowane awarią oprogramowania SAP Business Objects;
- 2) priorytet 2 – jeśli system nie może wykonać niezbędnych zadań i jest to spowodowane zakłóceniami w działaniu oprogramowania SAP Business Objects, nie mającymi wpływu na działanie aplikacji;

- 3) priorytet 3 – jeśli Wykonawca wykaże, że rozwiązanie błędu uzależnione jest od producenta oprogramowania jednakże nie może to wpłynąć na ciągłość pracy systemu – w przeciwnym razie Zamawiający będzie żądał wprowadzenia korekty zapewniającej ciągłość pracy systemu.

Pytanie 14

Czy możliwe jest liczenie czasu udostępnienia korekt w godzinach roboczych a nie zegarowych. Przynajmniej w odniesieniu do Priorytetu 1.

Odpowiedź na pytanie 14

Zamawiający informuje, że nie jest możliwe liczenie czasu udostępnienia korekt w godzinach roboczych. Zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

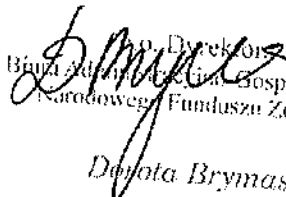
Pytanie 15

Czy prace drobnego rozwoju są również oczekiwana przez NFZ do realizacji w ramach kontraktu? Jeśli tak to czy będą osobno rozliczane?

Odpowiedź na pytanie 15

Zamawiający informuje, że zapisy SIWZ nie przewidują prac drobnego rozwoju.

Przewodniczący Komisji Przetargowej


Dorota Brymas
Biuro Adm. i Eksploatacji Gospodarczego
Państwowego Funduszu Zdrowia