



# Samodzielny Publiczny Zespół Gruzlicy i Chorób Płuc w Olsztynie



10-357 Olsztyn, ul. Jagiellońska 78, tel. 89 532 29 01/fax 89 532 29 76, e-mail: [sekretariat@pulmonologia.olsztyn.pl](mailto:sekretariat@pulmonologia.olsztyn.pl)

## ODPOWIEDZI NA ZAPYTANIA DO SIWZ

Znak sprawy: SOZ.383.12.2021  
Data: 21.04.2021

### Dotyczy: postępowania przetargowego na wsparcie techniczne IT

Zgodnie z art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 roku, poz. 2019 ze zmianami), Zamawiający udziela odpowiedzi na następujące pytania do SWZ:

#### Wykonawca 1

**Pyt. 1:** W załączniku nr 1 do SWZ. Opis Przedmiotu Zamówienia Zadanie 1: pkt 3.2 „3.2. Świadczenie usługi wsparcia poza godzinami wymienionymi w pkt. 3.1. lub w siedzibie Zamawiającego, nie jest objęte przedmiotem niniejszej umowy.” Proszę o określenie czy „Świadczenie usługi wsparcia poza godzinami wymienionymi w pkt. 3.1” czy w siedzibie Zamawiającego nie jest objęte przedmiotem niniejszej umowy ?

**Odp.:** Przedmiotem postępowania w zakresie zadania nr 1 jest świadczenie usług wsparcia w godzinach 7:00-17:00 w dni robocze od poniedziałku do piątku, oprócz świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

**Pyt.2:** W załączniku nr 1 do SWZ. Opis Przedmiotu Zamówienia Zadanie 1: pkt 6 „6. W zakresie przedmiotu zamówienia jest również usługa serwisowa związana z usuwaniem awarii urządzeń i systemów informatycznych wymienionych w ust. 4.” W punkcie 4 zamawiający wskazał technologie, mechanizmy, karty zarządzające do monitorowania i zbierania logów z urządzeń proszę o wyszczególnienie i opisanie co zamawiający rozumie przez pojęcie „usuwanie awarii urządzeń i systemów informatycznych”.

**Odp.:** Przez „usuwanie awarii urządzeń i systemów informatycznych” Zamawiający rozumie bezzwłoczne przystąpienie do prac przez Wykonawcę celem usunięcia awarii urządzeń lub systemów informatycznych. Awaria urządzeń lub systemów informatycznych oznacza niepoprawne działanie urządzenia lub systemu informatycznego uniemożliwiające jego poprawną pracę, czasową lub trwałą eksploatację lub niezgodne z założeniami działanie.

**Pyt. 3:** W załączniku nr 1 do SWZ. Opis Przedmiotu Zamówienia Zadanie 2: pkt 1.5 Zapewnienie ciągłości działania infrastruktury informatycznej w dni robocze w godzinach 15:00 – 7:25 oraz całodobowo w soboty, niedziele i święta” i pkt 7 „ 7. Łącze serwisowe – połączenie teleinformatyczne, wraz z koniecznym sprzętem i oprogramowaniem, umożliwiające zdalne połączenie z serwerami i systemami Zamawiającego oraz podjęcie działań serwisowych Systemu z siedziby Wykonawcy.” Wykonawca ma rozumieć że wszelkie czynności serwisowe są realizowane zdalnie ?

**Odp.:** Przedmiotem postępowania w zakresie zadania nr 2 jest świadczenie usług wsparcia technicznego. W przypadku braku możliwości usunięcia błędów systemu przy wykorzystaniu metod kontaktu: konsultacje telefoniczne oraz elektroniczne kanały kontaktu (poczta

elektroniczna, pomoc zdalna). Wykonawca zapewnia podjęcie działań zmierzających do usunięcia błędów systemu poprzez wizytę osobistą swoich pracowników w siedzibie Zamawiającego.

**Pyt. 4:** W SWZ w dziale VII. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU, 2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:

b) Dotyczy zadania nr 1 - dysponuje co najmniej 2 osobami, które będą uczestniczyć w realizacji usługi i posiadają umiejętności potwierdzone certyfikatami w każdym z niżej wymienionych zakresów:

- 1.1. Microsoft Certified Solution Expert,
- 1.2. Dell Certified Professional – server,
- 1.3. Dell Certified Professional – storage,
- 1.4. Dell Certified Professional – networking,
- 1.5. Dell Certified Professional – covered infrastructure,
- 1.6. VMware VCP-DCV,
- 1.7. VMware VCP-DTM.

oraz dysponuje co najmniej 1 osobą posiadającą umiejętności potwierdzone certyfikatami w każdym z niżej wymienionych zakresów:

- 1.1. SonicWall Technical Master
- 1.2. CSSP – Network Security Advanced Administration
- 1.3. Veeam Certified Engineer Advanced
- 1.4. ITIL Practitioner Certificate in IT Service Management
- 1.5. Prince 2 Foundation

Wzywamy wykonawcę do usunięcia zapisów dotyczących certyfikatów zapisanych w tym punkcie.

Uzasadnienie:

- Zamawiający wymagając w/w certyfikację wskazuje jednego wykonawcę, który spełnia wymagania. Wskazuje dokładnie firmy których dotyczy certyfikacja, poziom certyfikacji.

- Certyfikacje:

- 1.4. ITIL Practitioner Certificate in IT Service Management
  - 1.5. Prince 2 Foundation
- <https://inprogress.pl/szkolenia/uslugi-it/itil-v3/itil-practitioner/#grupa-docelowa>  
<https://inprogress.pl/szkolenia/zarzadzanie-projektami-programami-i-portfelem/prince2/prince2-foundation-fast-track/#grupa-docelowa>

Wyżej wymieniona certyfikacja dotyczy metodyki tworzenia projektów i zarządzanie nimi, nie ma nic wspólnego z przedmiotem zamówienia.

-W zadaniu 2 zamawiający wymaga też zarządzania infrastrukturą sieciową, serwerową.

W załączniku nr 1 do SWZ. Opis Przedmiotu Zamówienia Zadanie 2 w punktach:

10. Sieć lokalna - całość funkcjonujących u Zamawiającego urządzeń komputerowych
11. i oprogramowania, w tym sieci komputerowe LAN i WAN, serwery, dedykowane stacje robocze, drukarki wraz z oprogramowaniem systemowym, bazodanowym.

Pomimo wymagań zarządzania systemami z Zadania 1 zamawiający nie wymaga żadnych certyfikatów. Co potwierdza nasz poprzedni zarzut odnośnie certyfikatów.

**Odp.:** Zamawiający posiada oraz wykorzystuje infrastrukturę krytyczną dla działania szpitala opartą o rozwiązania takich producentów jak Microsoft, Vmware, Dell oraz SonicWall, które zostały wymienione w punkcie 7 opisu przedmiotu zamówienia zadania nr 1.

W związku z powyższym Zamawiający od Wykonawcy wymaga znajomości, wiedzy eksperckiej oraz doświadczenia w konfiguracji, zarządzaniu, diagnozowaniu awarii oraz ich usuwania w odniesieniu do posiadanych rozwiązań informatycznych. Zamawiający posłużył się opisami poziomów wiedzy eksperckiej w odniesieniu do materiałów o certyfikacjach osób udostępnionych przez producentów. Zamawiający wymaga dysponowania osobami o wiedzy potwierdzonej certyfikacją producenta jedynie w zakresie infrastruktury krytycznej. W przypadku pozostałych urządzeń i systemów informatycznych Zamawiający wymaga

znajomości najlepszych praktyk zarządzania usługami informatycznym (ITIL) oraz najlepszych praktyk w zakresie zarządzania (Prince2)

Pyt. 5: W SWZ w dziale X. PRZEDMIOTOWE ŚRODKI DOWODOWE.

„W celu potwierdzenia, że oferowane usługi odpowiadają wymaganiom określonym w SWZ, zamawiający żąda, aby Wykonawca posiada certyfikat ISO 27001 w zakresie usług utrzymania systemów IT oraz certyfikat ISO 9001 w zakresie serwisu sprzętu komputerowego. Zamawiający wezwie Wykonawców do uzupełnienia przedmiotowych środków dowodowych, w przypadku stwierdzenia braku w ofercie żądanych dokumentów, analogicznie do dyspozycji art.107 ust. 2 Pzp.”

Wzywamy wykonawcę do usunięcia zapisów dotyczących certyfikatów zapisanych w tym punkcie.

Uzasadnienie:

- Zamawiający wymagając w/w certyfikację wskazuje jednego wykonawcę, który spełnia wymagania. Wskazuje dokładnie firmy których dotyczy certyfikacja, poziom certyfikacji. Na rynku istnieje wiele rodzajów uznawanych certyfikatów potwierdzających jakość produktów lub usług będących przedmiotem zamówienia, wydawanych przez odpowiednie podmioty uprawnione do kontroli jakości.

<https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/interpretacja-przepisow/opinie-archiwalne/dokumenty-potwierdzajace-spelnianie-wymagan-jakosciowych,-jakich-moze-zadac-zamawiajacy>

**Odp.:** Zamawiający jest podmiotem publicznym posiadającym dostęp do informacji medycznych oraz je przetwarzającym. Zamawiający mając świadomość, iż medyczne dane informatyczne są szczególnie narażone na wykorzystanie przez osoby niepowołane, wymaga od Wykonawcy spełnienia międzynarodowych standardów systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji jaki jest ISO 27001 oraz standardów kontroli jakości wykonywanych usług jakie jest ISO 9001.

D Y R E K T O R

mgr inż. Irena Petryka

Marcin Pianka  
Starszy Informatyk

SPECJALISTA  
ds. organizacji zamówień  
publicznych  
mgr Marta Kih-Malesza