

ZAPYTANIA Z DNIA 6 GRUDNIA 2023 R. WRAZ Z ODPOWIEDZIAMI

Zapytanie nr 1

VI. Zobowiązania Zamawiającego związane z realizacją przedmiotu zamówienia

3. Usuwanie awarii sprzętowych na własnych koszt i ryzyko, w tym zgłoszonych przez Wykonawcę.

Prosimy o informację jakie awarie mogą być zawarte w tym punkcie oraz jakie koszty mogą zostać poniesione przez wykonawcę.

Zapytanie nr 2

III. Szczegóły przedmiotu zamówienia

15. Pełnienie obowiązków Administratora Systemu Informatycznego (ASI)

Czy wymagane są przez państwa referencje / certyfikaty potwierdzające umiejętności w zakresie pełnienia obowiązków jako ASI?

Zapytanie nr 3

IV. Wymagania stawiane Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu zamówienia

4. Wykonawca powinien w okresie realizacji zamówienia dostarczyć w ramach rozliczenia miesięcznego oprogramowanie licencjonowane w formie usługi SaaS (Software as a Service) o funkcjonalnościach: a) oprogramowanie antywirusowe dla systemów serwerowych i stacji roboczych, b) oprogramowanie kopii zapasowych dla systemów serwerowych

Prosimy w miarę możliwości o udostępnienie informacji z jakiego oprogramowania antywirusowego oraz do wykonywania kopii zapasowych Państwo korzystacie, tak abyśmy mogli zapewnić to samo oprogramowanie, co znacząco wpłynie na ciągłość świadczenia usług, oraz wyeliminuje potencjalne problemy związane z migracją na nowe rozwiązanie.

Zapytanie nr 4

2. Wykonawca powinien dysponować systemem Helpdesk zgodnym z ITIL 4, umożliwiającym rejestrowanie zgłoszeń za pomocą poczty e-mail, panelu www, czatu lub dedykowanej aplikacji. System powinien umożliwiać wgląd do historii zgłoszeń oraz generowanie raportów i zestawień.



Zwracamy się z prośbą o udostępnienie informacji z jakiego obecnie oprogramowania Państwo korzystacie, tak abyśmy mogli zapewnić tożsame oprogramowanie. Takie podejście skróci czas na rozpoczęcie współpracy w trybie tzw. „Business as usual” i pozwoli uniknąć przechodzenia na nowy system.

Zapytanie nr 5

VII. Informacje dodatkowe związane z realizacją zamówienia

3. Urządzenia wielofunkcyjne i drukarki 7

Urządzenia są własnością Muzeum, czy firma zewnętrzna dostarcza je w modelu outsourcing?

Odpowiedź na zapytanie nr 1

Cytowana część opisu przedmiotu zamówienia określa zobowiązania Zamawiającego, a nie Wykonawcy.

Odpowiedź na zapytanie nr 2

Zamawiający wymaga odpowiedniej wiedzy i doświadczenia, pozwalających Wykonawcy należycie realizować zobowiązania wynikające z umowy, w tym pełnienie obowiązków ASI wyspecyfikowanych w opisie przedmiotu zamówienia.

Odpowiedź na zapytanie nr 3

Zamawiający oczekuje dostarczenia efektywnego rozwiązania realizowanego wg modelu SaaS, adekwatnego do środowiska serwerowego i stacji roboczych, w ramach miesięcznego rozliczenia, nie specyfikując jednocześnie nazw handlowych. Szczegółowe informacje na temat stosowanych obecnie zabezpieczeń antywirusowych są integralną częścią systemu bezpieczeństwa danych Zamawiającego. Ich upublicznienie mogłoby stanowić zwiększenie podatności systemów informatycznych Zamawiającego na nieuprawniony dostęp. Wymagane rozwiązania w zakresie zarządzania backupem Zamawiający sprecyzował w opisie szczegółów przedmiotu zamówienia.

Odpowiedź na zapytanie nr 4

Zamawiający określa wymagania dotyczące modelu oraz funkcjonalności systemu zdalnego wsparcia dla użytkowników końcowych i wyznaczonych przez siebie dyspozytorów IT. Ponadto, Zamawiający zakłada, że Wykonawca posiada już system pozwalający mu zintegrować zarządzanie zgłoszeniami podmiotów, które obsługuje, a nie będzie wdrażał go ad hoc po rozstrzygnięciu postępowania. W związku z tym, narzucanie Wykonawcy



Muzeum
„Górnosląski Park
Etnograficzny
w Chorzowie”

konkretnych rozwiązań w tym zakresie mogłoby negatywnie wpłynąć na czas reakcji oraz skuteczność obsługi zgłoszeń.

Odpowiedź na zapytanie nr 5

Wszystkie urządzenia drukujące należą do Zamawiającego.