



# LOTNICZE POGOTOWIE RATUNKOWE

CENTRALA

ul. Książkowa 5, 01-934 Warszawa, tel. (22) 22-99-931/932, fax. (22) 22-99-933

LPR. 227. 26. 65-8. 2018

Warszawa, dnia 23. 11. 2018 r.

## ODPOWIEDZI NA PYTANIA DO SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

**Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn. „Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla użytkowników SWD PRM”. Nr postępowania: ZP/3/XI/2018.**

Lotnicze Pogotowie Ratunkowe jako Zamawiający, działając na podstawie art. 38 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1986) zwanej dalej „Ustawą”, informuje, iż wpłynęły pytania od Wykonawcy, na które Zamawiający udziela następujących wyjaśnień oraz na podstawie art. 38 ust. 4 Ustawy wprowadza zmiany w treści SIWZ:

### **Pytanie 1:**

Mając na celu precyzyjne oszacowanie potrzebnego nakładu pracy w ramach realizacji Etapu II prosimy o podanie szczegółowych informacji:

- ilość wymaganych unikalnych szablonów powiadomień
- ilość unikalnych reguł autoprzydzielania zgłoszeń
- ilość wymaganych kategorii incydentów
- ilość unikalnych statusów zgłoszeń
- ilość unikalnych kodów zamknięcia zgłoszenia
- ilość unikalnych szablonów odpowiedzi
- Ilość umów SLA dla incydentów
- Ilości umów SLA dla wniosków o usługę
- Ilości szablonów zgłoszeń incydentów
- ilości szablonów zgłoszeń wniosków o usługę
- ilość wymaganych kategorii usług

Podkreślamy i wyjaśniamy, że pytania nie uzależniają ani nie są uzależnione od wyboru narzędzia. Jednym z najważniejszych czynników o ile nie najważniejszym do oszacowania skali potrzebnych prac jest posiadanie wiedzy o wskazanych powyżej ilościach. Nakład potrzebnej pracy jest definiowany poprzez ilość np. unikalnych szablonów zgłoszeń dostępnych w portalu do których będzie przypięty proces. Dodatkowo organizacja może mieć dość proste wymagane SLA wspólne dla wszystkich zgłoszeń lub odwrotnie, bardzo skomplikowane, które może wynikać ze specyfiki działalności organizacji. Może też być ich duża ilość. Typowy harmonogram prac opiera się o ustalenie poszczególnych kroków z wyznaczeniem sobie ilości np. szablonów po którego zakończeniu możemy przejść do kolejnego kroku. Wspomniany harmonogram jest też podstawą do przyjęcia protokołu odbioru poprzez stwierdzenie wykonania tych kroków.

Przy obecnej treści trudno jest założyć jakkolwiek czas, nakład pracy, co uniemożliwia złożenie oferty. Nawet zakładany maksymalny wymiar czasu zaoferowany na wdrożenie może okazać się niemożliwy do realizacji jeżeli po przystąpieniu do prac, okaże się, że Zamawiający wymaga

wdrożenia bardzo dużej ilości, bardzo złożonych procesów opatrzonej jeszcze indywidualnymi umowami SLA dla tych wniosków, które nie były opisane w SIWZ, czy też w OPZ.

Mając na uwadze bezpieczeństwo biznesowe, prosimy o możliwie najbardziej precyzyjne określenie odpowiedzi na powyższe wątpliwości.

Jednocześnie zwracamy się z prośbą o przedłużenie terminu składania ofert w przedmiotowym postępowaniu.

***Odpowiedź na Pytanie 1:***

*Zamawiający informuje, iż:*

- ilość wymaganych unikalnych szablonów powiadomień: *Minimum 10*
- ilość unikalnych reguł autoprzydzielania zgłoszeń: *Minimum 20*
- ilość wymaganych kategorii incydentów: *Minimum 30*
- ilość unikalnych statusów zgłoszeń: *Minimum 5*
- ilość unikalnych kodów zamknięcia zgłoszenia: *Minimum 10*
- ilość unikalnych szablonów odpowiedzi: *Minimum 20*
- Ilość umów SLA dla incydentów: *Minimum 10*
- Ilości umów SLA dla wniosków o usługę: *Minimum 10*
- Ilości szablonów zgłoszeń incydentów: *Minimum 8*
- ilości szablonów zgłoszeń wniosków o usługę: *Minimum 20*
- ilość wymaganych kategorii usług: *Minimum 20*

*Zamawiający podał wartości minimalne, ewentualne dodatkowe szablony czy dodanie nowych kategorii będzie realizowane w ramach RFC.*

**Na postawia art. 38 ust. 4 Ustawy Zamawiający dokonuje zmiany w treści SIWZ:  
Zamawiający przesuwa termin składania ofert na dzień 29.11.2018 r. na godz. 12:30. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 29.11.2018 r. o godz. 13:00.**

**Pytanie 2:**

Proszę o podanie dokładnej liczby komputerów stacjonarnych i liczby tabletów, jaka zawiera się w sformułowaniu: „co najmniej 3600 urządzeń”.

***Odpowiedź na Pytanie 2:***

*Zamawiający informuje, że liczba komputerów jaka musi być objęta Systemem to dokładnie 3600 komputerów i tabletów, Zamawiający jednocześnie informuje że jeżeli Wykonawca dostarczy większą liczbę uzna warunek za spełniony.*

**Zamawiający informuje, że udzielone odpowiedzi na pytania do SIWZ są integralną częścią SIWZ dla przedmiotowego postępowania i są wiążące dla wszystkich Wykonawców.**

DYREKTOR  
Lotniczego Pogotowia Ratunkowego

*dr hab. n. o zdr. Robert Gałązkowski, prof. nadzw.*