

Departament Zamówień Publicznych



**ZGŁOŚ
NADUŻYCIE!**

Sygnalizuj nieprawidłowości w przetargu
sygnalista@zus.pl

993200/271/IN – 787/2020

na stronę Zamawiającego

www.zus.pl

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „**Zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay Portal EE Server**”, postępowanie nr TZ/271/20/20

Modyfikacja SIWZ

Szanowni Państwo,

Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2019 poz. 1843) dokonał modyfikacji postanowień Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) w następującym zakresie:

I.

Modyfikacja nr 1

Załącznik nr 2 do SIWZ „Wzór Umowy”, § 4 Warunki realizacji Usług w ust. 10 pkt 13 otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

- 13) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poprzez dostarczenie Rozwiązania następujący Czas Naprawy:
- a) do 4 godzin dla Incydentu **Krytycznego**,
 - b) do 24 godzin, dla Incydentu **Średniego**,
 - c) do 48 godzin dla Incydentu **Niskiego**.

JEST:

- 13) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poprzez dostarczenie Rozwiązania następujący Czas Naprawy:
- a) do 4 godzin dla Incydentu **Krytycznego**,
 - b) do **36 godzin**, dla Incydentu **Średniego**,
 - c) do **120 godzin** dla Incydentu **Niskiego**.

Modyfikacja nr 2

Załącznik nr 3 do wzoru Umowy „Metryki Serwisowe”, lit. C, pkt 1 „Obsługa i diagnozowanie Zgłoszeń [UU_USM_ODI]”, ppkt 6 „Wymagania jakościowe dla Poziomu świadczenia usługi”, **tabela** otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi – czas obsługi	ODI.OB1	Zgłoszenie o Poziomie Niskim	Zgłoszenie o Poziomie Niskim: ≤48 godzin	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach Usługi UU_USM_ODI tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę Rozwiązania, którego nie zanegował Zamawiający i jest pomniejszany o okresy jego wstrzymania. CZAS OBSŁUGI	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń
	ODI.OB2	Zgłoszenie o Poziomie Średnim	Zgłoszenie o Poziomie Średnim: ≤ 24 godzin	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach Usługi UU_USM_ODI tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę Rozwiązania, którego nie zanegował Zamawiający i jest pomniejszany o okresy jego wstrzymania. CZAS OBSŁUGI	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń
	ODI.OB3	Zgłoszenie o Poziomie Krytycznym	Zgłoszenie o Poziomie Krytycznym: ≤ 4 godziny	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach Usługi UU_USM_ODI tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę Rozwiązania, którego nie zanegował Zamawiający i jest pomniejszany o okresy jego wstrzymania. CZAS OBSŁUGI	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi – czas potwierdzenia	POT	Czas potwierdzenia	<=30 minut	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia z CZ Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu zarejestrowania zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia przekazanego przez CS Wykonawcy w Systemie Zgłoszeniowym. CZAS POTWIERDZENIA	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń

JEST;

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi – czas obsługi	ODI.OB1	Zgłoszenie o Poziomie Niskim	Zgłoszenie o Poziomie Niskim: <=120 godzin	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach Usługi UU_USM_ODI tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę Rozwiązania, którego nie zanegował Zamawiający i jest pomniejszany o okresy jego wstrzymania. CZAS OBSŁUGI	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń
	ODI.OB2	Zgłoszenie o Poziomie Średnim	Zgłoszenie o Poziomie Średnim: <= 36 godzin	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach Usługi UU_USM_ODI tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę Rozwiązania, którego nie zanegował Zamawiający i jest pomniejszany o okresy jego wstrzymania. CZAS OBSŁUGI	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
	ODI.OB3	Zgłoszenie o Poziomie Krytycznym	Zgłoszenie o Poziomie Krytycznym: ≤ 4 godziny	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia do CS Wykonawcy do momentu zakończenia obsługi Zgłoszenia przez Wykonawcę w ramach Usługi UU_USM_ODI tj. do czasu przekazania przez Wykonawcę Rozwiązania, którego nie zanegował Zamawiający i jest pomniejszany o okresy jego wstrzymania. CZAS OBSŁUGI	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń
Parametry usługi – czas potwierdzenia	POT	Czas potwierdzenia	≤ 30 minut	Czas liczony od momentu wysłania Zgłoszenia z CZ Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu zarejestrowania zwrotnego identyfikatora Zgłoszenia przekazanego przez CS Wykonawcy w Systemie Zgłoszeniowym. CZAS POTWIERDZENIA	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zamkniętych zgłoszeń

Powyższe modyfikacje są dla Wykonawców wiążące. Pozostałe zapisy SIWZ pozostają bez zmian.

II.

Zamawiający informuje, że zmianie ulega termin składania i otwarcia ofert wyznaczony na dzień 13.10.2020 r. do godz. 09:00, otwarcie: o godz. 13:00.

Nowy, przesunięty termin składania ofert został wyznaczony na dzień 14.10.2020 r. do godz. 09:00, analogicznie termin otwarcia ofert odbędzie się tego samego dnia co składanie ofert – o godz. 13:00.

Miejsce składania i otwarcia ofert pozostaje bez zmian.