

Dzień dobry,

w nawiązaniu do zamieszczonego ogłoszenia nr 2845589 dot. Świadczenia usług w zakresie kompleksowej obsługi informatycznej Filharmonii prosimy o udzielenie odpowiedzi na poniższe pytania:

1. Czy wiadomo, ile średnio miesięcznie godzin było poświęcane na monitorowanie oraz bieżącą obsługę informatyczną?

- **Cel pytania:** Zrozumienie dotychczasowego zaangażowania i obciążenia pracą.
- **Szczegóły do ustalenia:**
 - Liczba godzin na monitoring infrastruktury i systemów.
 - Liczba godzin na obsługę zgłoszeń i napraw.

Odpowiedź

Takie statystyki nie były prowadzone.

2. Jaki jest obecny stan techniczny infrastruktury i oprogramowania?

- **Cel pytania:** Ustalenie, czy na starcie będą potrzebne działania naprawcze, aktualizacje lub modernizacje.
- **Szczegóły do ustalenia:**
 - Czy infrastruktura wymaga pilnych napraw lub aktualizacji?,
 - Czy serwery, urządzenia sieciowe i oprogramowanie działają bez zarzutu?
 - Czy znane są obszary wymagające modernizacji?

Odpowiedź:

- Sieć została postawiona 2 015 roku , w 2023 został wymieniony główny serwer
 - Infrastruktura jest sprawna , nie oznacza to jednak, że w przypadku posiadania środków finansowych nie będziemy zmierzali do jej unowocześnienia
 - Tak, sukcesywna wymiana sprzętu końcowego na nowocześniejszy w zależności od możliwości finansowych (wymiana była w 2018)
-

3. Jak często występują awarie lub wymagane są interwencje?

- **Cel pytania:** Oszacowanie liczby zgłoszeń i potrzebnego czasu na wsparcie.
- **Szczegóły do ustalenia:**

- Liczba zgłoszeń awarii lub problemów miesięcznie. Awarie są zdarzeniami losowymi, ilość czasu jaki informatyk myłaby być na lokalizacji została określone w zapytaniu ofertowym
- Rodzaje problemów (pilne/niskiego priorytetu), związane z funkcjonowaniem sieci, oprogramowaniem, instalacja nowego oprogramowania, integracja systemów księgowych, kadrowych, postawienie serwera po awarii zasilania.
- Typowe czasy rozwiązania zgłoszeń.

Odpowiedź

Nie prowadzono statystyk w tym zakresie

4. Czy są przewidziane dodatkowe prace lub wdrożenia w trakcie trwania umowy?

- **Cel pytania:** Zidentyfikowanie potencjalnych dodatkowych zadań.
- **Szczegóły do ustalenia:**
 - Czy planowane są nowe projekty IT, np. wdrożenie VPN, migracja systemów?
 - Czy przewiduje się zakupy nowego sprzętu lub oprogramowania?
 - Czy będą dodatkowe wydarzenia wymagające wsparcia IT?

Odpowiedz:

TAK i w zależności od bieżących potrzeb.

5. Jakie są oczekiwania dotyczące dostępności i czasu reakcji?

- **Cel pytania:** Dopasowanie harmonogramu pracy i oszacowanie zasobów.
- **Szczegóły do ustalenia:**
 - Wymagany czas reakcji na zgłoszenia (np. natychmiast, do końca dnia roboczego).
 - Czy obsługa ma być dostępna w określonych godzinach, czy na wezwanie?
 - Czy wymagana jest obecność na miejscu, czy wystarczy zdalna obsługa?

Odpowiedź

Wskazane w umowie w paragrafie 3

6. Czy przewidują Państwo konkretne standardy raportowania lub dokumentacji?

- **Cel pytania:** Zrozumienie wymagań administracyjnych i proceduralnych.
- **Szczegóły do ustalenia:**
 - Jak szczegółowa ma być dokumentacja działań?
 - Czy wymagane są regularne raporty (np. miesięczne, półroczne)?

- Czy istnieją określone procedury audytów lub inwentaryzacji?

Odpowiedź

Potrzebę określono w zapytaniu ofertowym w pkt 1.4, natomiast forma raportowania do uzgodnienia z wykonawcą.

7. Czy dopuszczają Państwo możliwość prowadzenia kompleksowej obsługi zdalnej, a razie potrzeby posiłkowanie się lokalnymi firmami współpracującymi z Usługodawcą?

- **Cel pytania:** Oszacowanie konieczności oddelegowania pracowników /sił własnych / do realizacji Zadania lub posiłkowania się współpracującymi firmami lokalnymi dla Zadania.
- **Szczegóły do ustalenia:**
 - Częstotliwość oddelegowania Pracowników do czynności w siedzibie Zamawiającego
 - Możliwość posiłkowania się firmami lokalnymi z którymi Usługodawca nawiąże współpracę dla w/w Zadania

Odpowiedź

Problemy mogą być rozwiązywane zdalnie, natomiast wymagana liczba godzin na pełnienie dyżuru w lokalizacji Filharmonii Sudeckiej została określona we wzorcu umowy w Paragrafie 3.

8. Czy posiadają Państwo w zespole Zamawiającego informatyka wspierającego współpracę pomiędzy Zamawiającym oraz jego pracownikami a Usługodawcą?

Cel pytania: Określenie zasad współpracy z Zamawiającym.

Odpowiedź

NIE