

Wyjaśnienia treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) z dnia 02.03.2015 r.  
w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na  
**świadczenie usługi serwisowania i administrowania oprogramowaniem zainstalowanym  
na stacjach roboczych i serwerach Zamawiającego,**

**Pytanie 1**

W celu określenia strategii współpracy i zapewnienia jak najlepszej obsługi (naprawa zdarzeń krytycznych, etc.) proszę o możliwość przeprowadzenia naszymu specjaliście wizji lokalnej Państwa infrastruktury serwerowej.

**Odpowiedź na pytanie 1**

Zamawiający nie przewiduje zorganizowania wizji lokalnej. Wykaz serwerów i miejsca ich lokalizacji są podane w załączniku nr 2 do wzoru umowy.

**Pytanie 2**

Bardzo proszę o uszczegółowienie zapisu w umowie znajdującego się w paragrafie 3 pkt 6.:

„Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego w godzinach od 8:00 do 20:00, telefonicznie, faksem lub drogą mailową na numer/y i adres mailowy oraz dodatkowo w przypadku zgłoszenia telefonicznego lub drogą mailową będą potwierdzane faksem poprzez wysłanie Karty zgłoszenia serwisowego, na numer/y podany/e przez Wykonawcę.”

Czy awarie będą zgłaszane przez 7 dni w tygodniu między godziną 8:00 a 20:00 czy tylko w dni robocze?

**Odpowiedź na pytanie 2**

W odpowiedzi na pytanie zamawiający dokonuje modyfikacji treści SIWZ.

W Załączniku Nr 1 do SIWZ (wzór umowy) §3 pkt 6 otrzymuje brzmienie: „Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego w godzinach od 8:00 do 20:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, telefonicznie, faksem lub drogą mailową na numer/y i adres mailowy oraz dodatkowo w przypadku zgłoszenia telefonicznego lub drogą mailową będą potwierdzane faksem poprzez wysłanie Karty zgłoszenia serwisowego, na numer/y podany/e przez Wykonawcę. Wykaz nr faksów i telefonów oraz adres mailowy serwisu stanowi Załącznik Nr 4 do umowy. Wykonawca potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego drogą mailową na adres Zamawiającego ..... lub faksem na nr Zamawiającego .....”

Pozostałe postanowienia SIWZ pozostają bez zmian.