

Dotyczy: zapytania ofertowego 5/2025 AD.2610.5.2.2025 na obsługę informatyczną dla Toruńskiego Centrum Świadczeń Rodzinie w okresie od dnia 01.05.2025r. do dnia 31.01.2027r.

W odpowiedzi na wątpliwości dotyczące treści zapytania ofertowego.

Pytanie 1

Zwracam się z uprzejmą prośbą o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego:

dot. III. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA, ppkt 4):

"4) skierowanie przez Wykonawcę do realizacji zamówienia co najmniej 1 osoby do wykonywania usługi stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego."

Proszę o doprecyzowanie szczegółów wykonywania usługi stacjonarnie przez co najmniej jedną skierowaną osobę, a w szczególności wymiar czasowy (ilość godzin dziennie).

Odpowiedź:

Zamawiający informuję, że osoba skierowana do wykonywania usługi stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego, będzie wykonywała ją na wezwanie/zgłoszenie Zamawiającego, zgodnie z ofertą Wykonawcy oraz § 2 pkt 2 i 3 umowy tj.:

„2. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązuje się przyjmować i obsługiwać zgłoszenia serwisowe i kategoryzować je na poziomy ważności określone poniżej:

- a) **Poziom ważności 1** – poziom ważności zgłoszenia serwisowego w przypadku wystąpienia tak poważnych zakłóceń w działaniu, że Zamawiający nie może kontynuować pracy; korzystanie z urządzeń/systemów/serwerów stało się niemożliwe, a ich działanie ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji.
- b) **Poziom ważności 2** – praca Zamawiającego jest poważnie ograniczona z powodu wystąpienia awarii. Ważne funkcje urządzeń/systemów/serwerów są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; korzystanie z nich jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.
- c) **Poziom ważności 3** - działanie urządzeń/systemów/serwerów jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu kontynuacji pracy.
- d) **Poziom ważności 4** - Zamawiający prosi o informacje na temat urządzenia, wyjaśnienie treści dokumentacji, udzielenie instruktażu lub podobne, ale nie ma żadnych zakłóceń w wykonywaniu pracy Zamawiającego. Urządzenia działają poprawnie.

3. Terminy obsługi zgłoszeń serwisowych – rozumianych jako usunięcie awarii, o których mowa powyżej, w zależności od ważności zgłoszenia wynosi:

- a) poziom ważności 1: zgodnie z ofertą Wykonawcy,
- b) poziom ważności 2: do 4 godzin,
- c) poziom ważności 3: do 8 godzin,
- d) poziom ważności 4: do 2 dni roboczych”

DYREKTOR
Toruńskiego Centrum Świadczeń Rodzinie
w Toruniu

mgr Joanna Poremska