

Dotyczy postępowania na udostępnienie, utrzymanie Platformy e-learningowej

Wyjaśnienia i zmiany dokumentów postępowania z dnia 20.09.2020 r.

Pytanie 1. Prosimy o uszczegółowienie informacji dotyczącej grupy docelowej platformy e-learningowej. Kto będzie jej głównym użytkownikiem (beneficjentem), jaka planowana jest grupa użytkowników na platformie, ilu jednoczesnych użytkowników ma komfortowo z niej korzystać.

Ta informacja ma wpływ na:

- a) wycenę helpdesku - inną cenę ma helpdesk dla 100 użytkowników, a inną dla 1000
- b) wycenę utrzymania - inna infrastruktura konfigurowana jest dla 100 jednoczesnych użytkowników, a inna dla np. 300 jednoczesnych użytkowników

Odpowiedź na pytanie 1

W Załączniku nr 1 (SOPZ) w pkt. 5.2 określa się, co następuje:

„Platforma powinna umożliwiać założenie co najmniej 6000 kont użytkowników.

Platforma powinna prawidłowo działać, bez znaczących opóźnień, przy jednoczesnym zalogowaniu 500 użytkowników.”

Mowa tu o użytkownikach spoza administracji/redakcji. Użytkowników z uprawnieniami redakcyjnymi i administracyjnymi będzie kilku – i to ich dotyczy helpdesk, jaki Oferent musi zapewnić (opisany w pkt. 7.1 jako wsparcie dla personelu projektu).

Wsparcie (helpdesk) dla użytkowników jest opcjonalne.

Pytanie 2. Dodatkowo proponujemy zmianę zapisów dotyczących serwisu:

Zmiana 1:

„3. Usługi asysty technicznej będą przez Wykonawcę świadczone w ten sposób, że:

- a) Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii platformy e-learningowej niezwłocznie nie później niż w ciągu 48 godzin od jej wystąpienia.

Kwestia momentu "wystąpienia awarii" jest trudna do oszacowania, dlatego przyjmuje się zapisy dotyczące "zgłoszenia awarii" i od tego momentu liczony jest czas. Wnioskujemy o taką zmianę.

Zmiana 2:

5. Czas na usunięcie awarii lub usterki, o których mowa w ust. 3 powyżej liczy się od chwili wysłania wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej wskazany w ust. 4 powyżej.

Wnosimy o zmianę, aby termin biegł od momentu otrzymania wiadomości elektronicznej przez system helpdeskowy Wykonawcy oraz aby był liczony w oknie serwisowym.

Odpowiedź na pytanie 2

Zamawiający dokonuje zmiany treści umowy w następujący sposób:

§ 1 ust. 3 lit. a otrzymuje brzmienie: „Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii platformy e-learningowej niezwłocznie nie później niż w ciągu 48 godzin **od jej zgłoszenia**. Jeżeli z przyczyn technicznych nie jest możliwe usunięcie awarii we wskazanym terminie, Wykonawca usunie awarię niezwłocznie, a o przewidywanym terminie usunięcia awarii poinformuje Zamawiającego. Wykonawca poinformuje beneficjentów Platformy o planowanym terminie usunięcia awarii poprzez komunikat zamieszczony na Platformie lub stronie przerwy technicznej dostępnej pod adresem platformy.”

§ 1 ust. 5 otrzymuje brzmienie: „Czas na usunięcie awarii lub usterki, o których mowa w ust. 3 powyżej liczy się od **chwili otrzymania wiadomości elektronicznej przez system helpdeskowy Wykonawcy oraz będzie liczony w oknie serwisowym.**”

Pozostałe postanowienia umowy pozostają bez zmian.

W zaproszeniu Zamawiający dokonał następującej zmiany:

Pkt 3 otrzymuje brzmienie: „**Termin wykonania: 10 tygodni od dnia podpisania umowy, podzielonych na etapy opisane w pkt. 6.1 SOPZ**”.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że przedłużył termin składania ofert do 23.09.2020 r. do godz. 13:00