



Białystok, dnia 6 maja 2020 r.

**Wykonawcy biorący udział w postępowaniu na
usługę wsparcia technicznego**

EOP.332.10.20

***DOTYCZY:** postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na usługę wsparcia technicznego*

WYJAŚNIENIA TREŚCI SIWZ

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 pkt. 3 i art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień publicznych (Dz.U.2019.1843 tj. z późn. zm.), w związku z prośbą o udzielenie wyjaśnień, dotyczących treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, Zamawiający doprecyzowuje udzielone odpowiedzi w dniu 06.05.2020 r. i wyjaśnia:

Pytanie nr 13:

Dotyczy Załącznik nr 1 do SIWZ odnośnie zasad wdrożenia i utrzymania systemu helpdesk:

„Zamawiający wymaga wdrożenia i utrzymania przez Wykonawcę systemu typu helpdesk dla pracowników Zamawiającego, zgodnie z poniższymi wymaganiami: (...)

4. Wykonawca musi zapewnić możliwość połączenia z:

- a) minimum 1 operatorem w godzinach 8:00 – 16:00 – możliwość połączenia się z Wykonawcą lub pracownikami Wykonawcy i zgłoszenie;
- b) minimum 1 operatorem w pozostałych godzinach – możliwość zgłoszenia.”

Prosimy o sprecyzowanie zapisu w ust. 4 lit. a), czy wskazane godziny obsługi 8:00-16:00 dotyczą dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, czy też dotyczą wszystkich dni w roku.

Odpowiedź:

Zamawiający wskazuje, iż:

- w punkcie a), wskazane godziny obsługi 8:00-16:00 dotyczą dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- w punkcie b), wskazuje iż możliwość zgłoszenia powinna być możliwa w pozostałych dniach i godzinach;

a realizacja całkowitego przedmiotu zamówienia w tym możliwość zgłoszenia powinna być świadczona 24 h na dobę.