

## Odpowiedzi na przesłane mailowo pytania do zapytania ofertowego 34/2023:

### Miejsce oraz termin składania ofert:

Czy w związku z okresem świąteczno-noworocznym oraz urlopowym (2-5 stycznia) istnieje możliwość wydłużenia czasu na złożenie oferty do dnia 12 stycznia 2024 roku.

Odpowiedź:

Oferty prosimy składać na formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 5 do niniejszego zapytania, drogą elektroniczną pod adresem: [anna.gaik@filharmonia.lodz.pl](mailto:anna.gaik@filharmonia.lodz.pl) lub w formie pisemnej w siedzibie Filharmonii Łódzkiej im. Artura Rubinsteina, ul. Narutowicza 20/22, 90-135 Łódź, sekretariat II piętro **w nieprzekraczalnym terminie do godziny 12.00 dnia 12 stycznia 2024 r.** Za moment złożenia oferty uznaje się jej wpłynięcie do Zamawiającego.

### Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia

W wyniku analizy napływających zapytań dotyczących hostingu strony, w szczególności kosztów zaoferowania przestrzeni dyskowej serwera na poziomie 5TB Zamawiający dokonuje zmiany Ogólnych warunków realizacji przedmiotu zamówienia:

**pkt.1a**, który otrzymuje następującą treść:

Wykonawca zapewni hosting strony **www na serwerze na okres 3 lat**

**pkt.1b**, który otrzymuje następującą treść:

Wykonawca zapewni komunikację ze stroną **www Zamawiającego** szyfrowanym protokołem HTTPS z wykorzystaniem algorytmu TLS w wersji minimum 1.2, w tym celu zakupi odpowiedni certyfikat SSL **na okres 3 lat.**

**pkt.1c** , który otrzymuje następującą treść:

Wykonawca zapewni odpowiednie zasoby techniczne serwera do płynnego działania systemu oraz umożliwi przechowywanie na serwerze wszystkich materiałów graficznych i multimedialnych. Pojemność dysków powinna zabezpieczyć przechowywanie dużej ilości materiałów w całym okresie użytkowania. Minimalna pojemność przestrzeni dyskowej dla serwisu **www powinna wynosić 200 GB.** Materiały nie będą usuwane lecz przenoszone do archiwum

Jednocześnie w formularzu ofertowym prosimy o podanie , czy hosting serwera będzie realizowany samodzielnie przez oferenta na serwerze będącym jego własnością, czy też zostanie zakupiony jako chmurowy hosting zewnętrzny.

**pkt.1e** , który otrzymuje następującą treść:

Wykonawca w ramach gwarancji wykonywać będzie regularne aktualizacje oprogramowania nie rzadsze niż raz na kwartał potwierdzone przesłaniem informacji do zamawiającego o planowanej i przeprowadzonej aktualizacji. Termin aktualizacji musi zostać ustalony każdorazowo z Zamawiającym, a Wykonawca musi zapewnić wsparcie techniczne podczas tego procesu aby zminimalizować ewentualne ryzyko przestoju w działaniu serwisu **www.**

## Warunki gwarancji

W odpowiedzi na pytania dotyczące okresu trwania gwarancji i czasów reakcji pkt.2 otrzymuje następującą treść:

- a) Wykonawca zapewni gwarancję na wykonaną usługę **w okresie 3 lat**
- b) Gwarancja obejmować będzie usunięcie wszystkich błędów w działaniu systemu, które wystąpią w okresie gwarancji.
- c) Zamawiający zgłaszając błąd w działaniu systemu określa priorytet zgłoszenia (krytyczny, ważny, normalny). W zależności od priorytetu zgłoszenia Wykonawca ma czas na usunięcie błędu odpowiednio: **zgłoszenie krytyczne – 12 godzin w dni robocze, zgłoszenie ważne – 24 godziny w dni robocze, zgłoszenie normalne – 48 godzin w dni robocze)**
- d) Błędy zgłaszane będą elektronicznie (poprzez e-mail), lub telefonicznie.
- e) Wykonawca wyznaczy 3 osoby (opiekuna oraz 2 osoby go zastępujące) do kontaktu w ramach realizacji gwarancji

## Warunki opieki i wsparcia technicznego użytkowników

W odpowiedzi na pytania dotyczące wsparcia technicznego i czasów reakcji pkt.3, otrzymuje następującą treść:

- a) Wykonawca zapewni wsparcie techniczne i opiekę użytkowników w okresie 3 lat od dnia odbioru przedmiotu zamówienia.
- b) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni pomoc użytkownikom w obsłudze systemu zarówno w części redaktorskiej jak i administracyjnej.
- c) Zamawiający zgłaszając potrzebę pomocy określa priorytet zgłoszenia (krytyczny, ważny, normalny). W zależności od priorytetu zgłoszenia Wykonawca ma czas na kontakt i obsługę zgłoszenia odpowiednio: **zgłoszenie krytyczne – 24 godziny, zgłoszenie ważne – 48 godzin, zgłoszenie normalne – 72 godziny)**
- d) Zgłoszenia w ramach wsparcia technicznego realizowane będą elektronicznie (poprzez e-mail), lub telefonicznie.
- e) Wykonawca wyznaczy 3 osoby (opiekuna oraz 2 osoby go zastępujące) do kontaktu w ramach realizacji opieki i wsparcia technicznego użytkowników

## Ogólne założenia budowy portalu internetowego

1. Czy konieczne jest przygotowywanie 2 wariantów projektów graficznych i aż 5 podstron? Projektowanie powinno być poprzedzone rozmowami i rzetelną analizą potrzeb - przygotowywanie do etapu konkursu grafik na podstawie krótkiego opisu w niniejszym postępowaniu mija się z celem. Proponujemy zmianę zapisów - przedstawienie jednej koncepcji UI/UX serwisu wraz z opisem merytorycznym.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje warunki zawarte w Szczegółowym opisie warunków zamówienia, czyli konieczność przygotowania przez Wykonawcę propozycji 2 wariantów graficznych strony głównej wraz z 5 podstronami.

2. Czy kwota oferty wraz ze wsparciem technicznym 3 lata i Gwarancją 5 letnią (wraz z aktualizacją mi i hostingiem) ma mieć wartość poniżej 130 tys. zł netto?

Odpowiedź:

TAK. Realizacja całości zamówienia obejmująca wszystkie elementy zawarte w zapytaniu ofertowym, po wprowadzonych zmianach, nie może przekroczyć kwoty 130 tys. złotych netto.

3. W ramach Zapytania ofertowego wspomniano o kilku filmach nagranych z obsługą Polskiego Języka Migowego, proszę o sprecyzowanie ilości konicznych do zrealizowania filmów ich długości oraz treści.

Odpowiedź:

Pierwszy ma być informacyjny o sposobie kontaktu z instytucją, zadawania pytań, na wzór znajdującego się na [https://bip.filharmonia.lodz.pl/assets/video/bip\\_filharmonia.webm](https://bip.filharmonia.lodz.pl/assets/video/bip_filharmonia.webm) - 3,5 minuty. Drugi ma informować o sposobie funkcjonowania instytucji, ogólnie o jej repertuarze i historii – 5 minut.

4. W zapytaniu określono ramy wsparcia: "W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni pomoc użytkownikom w obsłudze systemu zarówno w części redaktorskiej jak i administracyjnej."

Jednak nie ma sprecyzowanej ilości godzin wsparcia miesięcznie oraz zakresu zadań. Jaka ilość godzin miesięcznie wsparcia będzie wymagana przez Państwa?

Odpowiedź:

15 roboczogodzin miesięcznie, m.in. na prace rozwojowe, udzielanie odpowiedzi dotyczących funkcjonowania strony, jej administracji i edycji, dalsze wdrażanie pracowników Zamawiającego z jej obsługi, znajdowanie rozwiązań na pojawiające się potrzeby w zakresie funkcjonowania i obsługi strony.

### **Szkolenie pracowników**

Czy szkolenie może odbyć się w formie online? Czy wymiar 2 x 4H (+ instrukcja i support) jest wystarczający?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę formy i trybu realizacji szkoleń pracowników. Zamawiający nie przewiduje możliwości przeprowadzenia szkoleń zdalnie.