



Suwałki, 24.02.2026 r.

RO-300.2622.1.2026

Wszyscy Uczestnicy postępowania  
nr RO-300.2622.1.2026

### **Odpowiedzi na pytania wykonawców dotyczące treści SWZ**

Dotyczy zamówienia udzielanego w trybie podstawowym z możliwością negocjacji na podstawie art. 275 ust. 2 ustawy z 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz.1320 ze zm.) pn.: **Dostawa urządzeń i systemów zabezpieczających sieć typu UTM wraz z akcesoriami oraz usługą konfiguracji, wdrożeniem i szkoleniem administratorów na potrzeby PUZ w Suwałkach**

Zamawiający informuje, że na podstawie art. 284 ust. 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz.1320 ze zm.) przekazuje treść pytań Wykonawców, którzy zwrócili się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ oraz odpowiedzi Zamawiającego w prowadzonym postępowaniu.

#### **Wykonawca nr 1**

##### **Pytanie 1:**

Zamawiający wyspecyfikował wymóg opieki powdrożeniowej (Zapewnienie bieżącego wsparcia dla pracowników w zakresie obsługi urządzeń i oprogramowania przez okres min. 12 miesięcy) dla wszystkich zakupowanych rozwiązań, jednocześnie punktując ten wymóg w SWZ w zależności od czasu trwania oferowanej usługi. W celu prawidłowego oszacowania kosztu wykonania takiej usługi w podanych przez Zamawiającego zakresach czasowych – proszę o doprecyzowanie jakiej ilości godzin wsparcia miesięcznie/rocznie Zamawiający oczekuje.

##### **Odpowiedź zamawiającego:**

Zamawiający nie określił wymaganej liczby godzin opieki powdrożeniowej w wymiarze miesięcznym czy rocznym ponieważ wsparcie ma być świadczone w odpowiedzi na konkretne zdarzenia, problemy i potrzeby związane z bieżącym użytkowaniem urządzeń. Zgodnie z założeniem mają to być usługi techniczne i wsparcia, mające na celu zapewnienie ciągłości działania, bezpieczeństwa oraz optymalnej wydajności wdrożonego rozwiązania. Opieka powdrożeniowa ma koncentrować się na obszarach takich jak:

- 1) wsparcie techniczne: dostęp do centrum pomocy poprzez zapewnienie systemu (helpdesk) do obsługi zgłoszeń oraz wsparcie na etapie napraw gwarancyjnych producenta – stały dostęp oraz zdarzenia, których częstotliwości nie da się przewidzieć,
- 2) wsparcie inżynierskie: pomoc w rekonfiguracji oprogramowania i sprzętu w tym rozbudowy i przebudowy, poprawy funkcjonalności, stabilności, bezpieczeństwa oprogramowania - zdarzenia w razie zaistnienia potrzeby, których częstotliwości nie da się przewidzieć,
- 3) doradztwo oraz realizacja dodatkowych szkoleń z konfiguracji i rozbudowy urządzeń



zdarzenia incydentalne w razie zaistnienia potrzeby,

- 4) wsparcie techniczne na etapie aktualizacji oprogramowania - zdarzenia incydentalne w razie zaistnienia potrzeby.

Biorąc pod uwagę powyższe, specyfika usług nie ma charakteru obsługi czynności powtarzających się i stałych, występujących systemtycznie i dających się przewidzieć. Jest to w dużej mierze pozostawanie w gotowości w zakresie obsługi zdarzeń tj. pomoc na etapie napraw producenckich czy wsparcie techniczne i inżynierskie w razie zaistnienia potrzeby a także dostęp do ekspertów, aby zminimalizować ryzyko incydentów bezpieczeństwa

**Zamawiający informuje, że powyższe odpowiedzi na pytania nie powodują modyfikacji treści SWZ zgodnie z art. 286 ust. 3 ustawy. Zamawiający zgodnie z art. 284 ust. 3 dokonuje zmiany terminu składania i otwarcia ofert oraz zgodnie z art. 286 ust. 1 zmiany treści SWZ.**

**KIEROWNIK**

**Działu zamówień publicznych**

**Piotr Cieraszkowski**

/podpisano podpisem elektronicznym/