

1. Czy możliwe jest późniejsze rozpoczęcie obsługi np. od 01.02.2016 ?

**ODP: NIE**

2. Czy przewidują Państwo jakiś okres przejściowy na praktyczne zapoznanie się z infrastrukturą i wdrożenie naszych pracowników w obsługiwane systemy ?

**ODP: PRZEWIDUJEMY OKRES WDROŻENIOWY**

3. Czy będzie możliwość zainstalowania na stacjach roboczych oprogramowania teamviewer (za licencję odpowiedzialny jest bluetech) oraz VPN –ów do pozostałych urządzeń sieciowych i serwerów?

**ODP: TAK**

4. Jakich czasów naprawy oczekujecie w wypadku awarii sprzętu dla którego nie ma wykupionego serwisu (np. stacja czołowa, centrala telefoniczna, serwery itp.) ?

**ODP: OCZEKUJEMY INFORMACJI CO SIĘ ZEPSUŁO JAK SPOSOBIE I CENIE NAPRAWY, NASTĘPNIE NASTĘPUJE AKCEPTACJA KOSZTÓW PO STRONIE PHN S.A. ZGODNIE Z PROCEDURĄ.**

5. Proszę o przesłanie wzoru umowy do której odnosi się Zaproszenie do złożenia oferty.

**ODP: UMOWA STANDARDOWA, DO NEGOCJACJI**

6. Czy przewiduje Pan w umowie określenie maksymalnej ilości godzin miesięcznie objętych usługą ?

**ODP: NIE, ALE ZAŁĄCZNIK NR 4 POKAZUJE ILOŚĆ ZGŁOSZEŃ**

7. Czy posiadacie urządzenia i oprogramowanie do wykonywania backupów serwerów i stacji roboczych ?

**ODP: NIE**

8. Jak system antywirusowy stosujecie i czy jest centralne zarządzanie tym systemem ?

**ODP: ESET; NIE**

9. Proszę o definicję nagłych awarii – ma to duże znaczenie bo dla nagłych awarii jest przewidziany tryb obsługi 24h stąd rozgraniczenie musi być czytelne (które urządzenia, jaki rodzaj usterek itp.)

Np. uszkodzenie rejestratora CCTV –powoduje brak działania całości, uszkodzenie jednej kamery nie wpływa na działanie pozostałych.

**ODP: CCTV, SIEĆ LAN, SERWER PROHOTT (TYLKO POINFORMOWANIE O AWARII ZGODNIE Z PROCEDURĄ)**

10. Proszę o listę całości sprzętu przeznaczonego do obsługi (producent, model, rok produkcji i oczekiwany zakres i tryb obsługi)

**ODP: OKOŁO 10 STACJI ROBOCZYCH W KAŻDEJ LOKALIZACJI**

11. Czy jest centralny system zarządzania odbiornikami TV (programowanie) ?

**ODP: NIE**

12. Skąd jest brany sygnał TV, czy stacja czołowa również będzie obsługiwana ?

13. Jakie są stosowane centralki telefoniczne, ile telefonów i czy jest wykupiony jakiś serwis na sprzęt

**ODP: CENTRALE NIE SĄ OBIĘTE UMOWĄ.**

14. Kto jest dostawcą internetu, czy są łącza zapasowe ?

**OPD: NETA; NIE**

15. Proszę o informację o routerach dostępowych dla obu lokalizacji (firewall)

**ODP: NIEOBSŁUGIWANE**

16. Jaki system dostępu do WiFi jest używany w obu hotelach oraz liczba Access Pointów ?

**ODP: ZGODA – UNIFI 28 AP, WILANÓW – HP PROCURVE MSM310, 21 AP Z CZEGO 20 JEST POWIESZONYCH I DZIAŁAJĄCYCH, A 1 JEST W SERWEROWNI NIEPODŁĄCZONY**

17. Czy w wypadku problemów z systemem WiFi, TV problemy będą zgłaszać pracownicy hotelu czy również goście hotelowi ?

**OPD: PRACOWNICY HOTELU**

18. Jaki system obsługi zamków magnetycznych jest stosowany oraz ilość obsługiwanych zamków ?

**ODP: ZGODA: PRODUCENT KABA. ZAMKÓW JEST TYLKO CO POKOI + SALA KONFERENCYJNA**

**WILANÓW: SĄ TYLKO DO RESTAURACJI**

19. Czy w wypadku obsługi sprzętu w salach konferencyjnych oczekiwane jest utrzymanie bieżącej sprawności czy też oczekuje się pomocy klientom podczas konferencji ?

**ODP: BIEŻĄCA SPRAWNOŚĆ**

20. Co to są serwery McComp ?

**ODP: SERWER NA KTÓRYM PRACUJE PROHOT I PRORES, BRAK DOSTĘPU ADMINISTRACYJNEGO DO SERWEÓW – JEDYNI FIRMĄ MCCOMP MA DO NICH DOSTĘP ADMINISTRACYJNY**

21. Czy oczekiwanie zagwarantowania max 18 godzin na usunięcie awarii dotyczy również awarii sprzętowych ?

**ODP: NIE TAK JAK W PUNKCIE 4**

22. Czy jest wdrożony jakikolwiek system monitoringu SNMP ?

**OPD: NIE**

23. Kto zapewnia materiały eksploatacyjne do drukarek ?

**ODP: KYOCERA**

24. Czy w ramach obsługi mamy również obsługiwać awarie terminali kart płatniczych ?

**OPD: TYLKO DIAGNOSTYKA**

25. Kto zajmuje się awariami okablowania (LAN, WAN telefony, TV, kamery CCTV ?

**ODP: ZLECENIOBIORCA**

26. Czy jest dostępna dokumentacja systemów. W szczególności okablowania LAN, WAN, WiFi, telefony, TV, kamery CCTV ?

**ODP: NIE**

27. Czy obsłudze podlega również centrala Alcatela ?

**ODP: NIE. TYLKO ZGŁOSZENIE AWARII**

28. Jaki jest zakres obsługi centrali telefonicznej Panasonic i telefonów (robienie bilingu, programowanie, usuwanie awarii itp.) ?

**ODP: PEŁNY**

29. Czy oczekujecie Państwo obsługi sprzętowej serwerów ProHot oraz ewentualnego ich administrowania i w jakim zakresie ? Serwery są bardzo stare i jest duże ryzyko problemów z ewentualną naprawą sprzętową.

**ODP: NIE. TYLKO ZGŁOSZENIE AWARII**

30. Jak jest system operacyjny na serwerach ProHot i jak jest realizowany backup danych ?

**ODP: OCZEKUJEMY TYLKO ZGŁOSZENIA AWARII. DOSTĘP MA TYLKO FIRMA MCCOMP**

31. Czy macie Państwo wdrożone procedury GIODO związane z ochroną danych osobowych.

**ODP: NIE DOTYCZY**

32. Czy na stacjach roboczych użytkownicy mają prawa administratora ?

**ODP: NIE**

33. Wg informacji z wczoraj router brzegowy i switche zarządzalne nie podlegały by naszej obsłudze. Proszę o potwierdzenie.

**ODP: TAK**

34. Czy będzie możliwość wstawienia naszego serwera do celów monitoringu infrastruktury wewnętrznej (nagios) ?

**ODP: TAK**

35. Czy będzie możliwość terminacji VPN a w celu zdalnego dostępu do serwerów i urządzeń aktywnych ?

**ODP: TAK**

36. Proszę o podanie liczby obiektów w których będzie wykonywana usługa

**ODP: DWA OBIEKTY: APARTAMENTY ZGODA I HOTEL WILANÓW**