

Warszawa, dnia 04 kwietnia 2017 r.

L.dz. ITS/GK/1041 /2017

Odpowiedzi na pytania

Dotyczy: postępowania pn. „Serwis i Asysta Techniczna Systemu Informatycznego Polskiego Obserwatorium Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego(znak sprawy: SZ-222-3/17/2/03/2017),

Zamawiający zgodnie z art.. 38 ust.1, ust.2 i ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm.), uprzejmie informuje o treści pytań zadanych przez Wykonawców i udzielonych przez Zamawiającego odpowiedziach:

Pytanie nr 1

Czy posiadają Państwa kody źródłowe z prawem modyfikacji do systemów objętych przetargiem? Jeżeli tak to proszę o wyspecyfikowanie do których komponentów.

Odpowiedź na pytanie nr 1

Zamawiający posiada kody źródłowe do dedykowanych komponentów wykonanych w ramach dostarczenia Systemu POBR. Do pozostałego oprogramowania składającego się na System POBR, a wymienionego w **Wykazie Komponentów Oprogramowania Systemu POBR** (tzn. systemów operacyjnych, baz danych, komercyjnych aplikacji firm trzecich itp.) takich kodów Zamawiający nie posiada.

Poniżej wykaz komponentów, do których Zamawiający posiada kody źródłowe z prawem do modyfikacji.

Nazwa oprogramowana	Producent	Opis
Obiekty bazodanowe	Comarch S.A.	m.in. Tabele, kostki, wymiary, procedury, pakiety ładujące
Raporty	Comarch	Raporty predefiniowane

	S.A.	
Narzędzie eksportu i importu danych	Comarch S.A.	Procesy ETL służące do eksportów i importu danych
ITS Edytor	Comarch S.A.	Aplikacja desktopowa służąca do edycji danych w Hurtowni
Mapa interaktywna	Comarch S.A.	Wraz z COMARCH PORTAL 2.0

Pytanie nr 2

Czy posiadane przez Państwa kody źródłowe z prawem modyfikacji są wystarczające, aby świadczyć usługi wsparcia i rozwoju? Czy do któregoś z elementów systemu Wykonawca powinien nabyć takie prawa we własnych zakresie?

Odpowiedź na pytanie nr 2

Zamawiający informuje, że posiadane kody źródłowe z prawem modyfikacji są wystarczające, aby świadczyć usługi wsparcia i rozwoju. Zamawiający informuje, że Wykonawca nie ma potrzeby nabywania takich praw we własnym zakresie.

Pytanie nr 3

Prosimy o wyjaśnienie w jaki sposób liczone będą kary za przerwę w dostępności systemu z winy infrastruktury?

Odpowiedź na pytanie nr 3

Zamawiający informuje, że jeśli przerwa w dostępności systemu nastąpiła w wyniku uszkodzenia lub przepełnienia infrastruktury, na którego wystąpienie Wykonawca nie miał wpływu i do którego się nie przyczynił np. przez niestaranne świadczenie usługi Serwisu i Asysty Technicznej, nie wystąpi formalna podstawa do nałożenia kary umownej wynikającej z przerwy w dostępności systemu związanej z awarią sprzętową.

Pytanie nr 4

Prosimy o wyjaśnienie czy za utrzymanie infrastruktury systemu POBR odpowiada Zamawiający czy podmiot trzeci?

Odpowiedź na pytanie nr 4

Zamawiający informuje, że za utrzymanie infrastruktury systemu POBR odpowiada w całości Zamawiający. Niektóre prace w tym zakresie (utrzymanie części zewnętrznej - hosting) zostały zlecone podmiotowi trzeciemu.

Pytanie nr 5

Prosimy o wyjaśnienie jakie SLA posiada obecnie Zamawiający dla sprzętu i infrastruktury POBR?

Odpowiedź na pytanie nr 5

Zamawiający nie ma obecnie spisanych umów SLA w tym zakresie.

Pytanie nr 6

Prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający posiada wydzielone środowiska testowe, które zarządzane mają być zgodnie z wymaganiem §10 ust 3 projektu umowy? Jeśli nie to czy Zamawiający wydzieli i udostępni niezbędne środowiska we własnej infrastrukturze?

Odpowiedź na pytanie nr 6

Zamawiający informuje, że posiada takie środowisko, wymaga ono jednak uaktualnienia i doprowadzenia do zgodności ze środowiskiem produkcyjnym.

Pytanie nr 7

Dotyczy §12 – czy Zamawiający oczekuje utrzymywania przez Wykonawcę także wdrażanych modyfikacji? Jeśli tak prosimy o:

- a. Określenie planowanej liczby takich modyfikacji w trakcie trwania umowy,
- b. Wprowadzenie zapisów precyzujących, że każdorazowo weryfikacja planowanych modyfikacji będzie zlecana Wykonawcy i rozliczana w ramach godzin asysty
- c. Określenie rodzaju modyfikacji, czy Zamawiający planuje w istotny sposób zmienić sposób funkcjonowania systemu, zmienić jego architekturę?
- d. Wprowadzenie zapisu, że w przypadku wdrożenia modyfikacji mimo negatywnej, opinii Wykonawcy, Wykonawca zwolniony jest z odpowiedzialności za funkcjonowanie modyfikacji i tej części systemu w której modyfikacja była wprowadzana.
- e. Potwierdzenie, że Zamawiający zapewni odpowiedni poziom szkoleń i instruktaży oraz wsparcia wykonawców modyfikacji, niezbędny do prawidłowej realizacji przedmiotu niniejszej umowy.

Odpowiedź na pytanie nr 7

Zamawiający informuje, że wszystkie wdrożone modyfikacje, o ile zostały wdrożone zgodnie z Umową będą podlegały zasadom utrzymania wynikającym z zawartej Umowy Serwisu.

W chwili obecnej nie posiadamy planu takich modyfikacji, nie przewidujemy aby ich wprowadzanie było częstą praktyką w okresie serwisowania objętym planowaną Umową (nie więcej niż 1-2 modyfikacje na rok). W bieżącym roku nie planujemy takiej modyfikacji.

Zamawiający informuje, że projekt umowy (§ 6 punkt 3) zawiera wystarczające zapisy aby w uzasadnionym przypadku taką pracę wykonać poza opłatą ryczałtową. Może to mieć miejsce przypadku dużej modyfikacji własnej związanej z dużym nakładem pracy na analizę przedwdrożeniową leżącej po stronie Wykonawcy Usługi Serwisu i Asysty Technicznej.

Zamawiający nie widzi potrzeby wprowadzenia modyfikacji Umowy nakazującej każdorazowo i obligatoryjnie zlecać i rozliczać te prace w ramach § 6 punkt 3 Umowy. Zamawiający nie zamierza także zmienić architektury Systemu.

Zamawiający wprowadza następującą modyfikację § 12 punkt 5 umowy polegającą na dopisaniu punktu 5) o treści:

*„Jeżeli Zamawiający wdroży modyfikację własną **Systemu** mimo negatywnej, pisemnie uzasadnionej opinii Wykonawcy, potwierdzonej negatywnym wynikiem testu w środowisku testowym, Wykonawca zwolniony jest z odpowiedzialności za skutki tej modyfikacji i funkcjonowanie tej części **Systemu**, w której została wprowadzona ta modyfikacja.”*

Zamawiający nie odnosi się do pkt e) gdyż nie stanowi on wyjaśnienia treści SIWZ w świetle zapisów § 38 pkt 1 PZP.

Pytanie nr 8

Prosimy o przedstawienie informacji podsumowujących liczbę zgłoszeń serwisowych w 2016 roku w rozbiciu na ich kategorie.

Odpowiedź na pytanie nr 8

Zamawiający informuje, że w 2016 roku w ramach prac serwisowych zgłoszono (liczby orientacyjne)/wykonano:

- 5 przerw w dostępie do witryny POBR: 3 wynikające z awarii systemu, 2 wynikające z awarii u dostawcy usług hostingu,
- 6 błędów w procesach ETL (ładowania danych), wynikające z drobnych niezgodności formatu w importowanych danych, wymagających drobnych korekt. Błędy były identyfikowane przez system,
- 4 przerwy w dostępie do zasobów Systemu na dysku serwera HD wynikające z nieprawidłowego przełączenia klastrów,
- 10 konsultacji związanych z bieżącym utrzymaniem i eksploatacją Systemu Serwisowanego.
- 5 aktualizacji dokumentacji,
- Weryfikacja czy utworzyły się kopie zapasowe – raz na miesiąc,
- Weryfikacja logów komponentów systemu pod kątem istotnych błędów i zagrożeń – raz na miesiąc,
- Weryfikacja czy wolna przestrzeń dysków systemowych nie jest powyżej 80% - raz na miesiąc.

Pytanie nr 9

Czy Zamawiający posiada prawa do aktualizacji posiadanego oprogramowania systemowego, bazodanowego i aplikacyjnego w okresie trwania przedmiotowej umowy?

Odpowiedź na pytanie nr 9

Zamawiający posiada niezbędne prawa do aktualizacji posiadanego oprogramowania systemowego i bazodanowego w okresie planowanej umowy. Nie wszystkie eksploatowane aplikacje zostały objęte przedłużonymi umowami aktualizacyjnymi.

Pytanie nr 10

Prosimy o wyjaśnienie realizacji jakich szkoleń wymienionych w pkt 3.1.1 OPZ i w jakim wymiarze oczekuje Zamawiający?

Odpowiedź na pytanie nr 10

Zamawiający informuje, że doraźne szkolenia i konsultacje dla użytkowników i administratorów systemu związane z ewentualnymi zmianami funkcjonalności, które nastąpiły w wyniku modyfikacji lub optymalizacji systemu związanej z jego aktualizacją wynikającą z realizacji zapisów Umowy. Zamawiający nie wymaga cyklicznego prowadzenia szkoleń dotyczących np. ogólnych zasad administrowania systemami operacyjnymi, bazami danych i aplikacjami systemu POBR. Grupą docelową objętą ewentualnymi szkoleniami są użytkownicy systemu zatrudnieni w ITS. Wymiaru tych szkoleń nie można w tej chwili precyzyjnie określić, gdyż wynikał on będzie z rzeczywistych potrzeb wynikających z wdrożenia ewentualnych zmian w serwisowanym systemie. Szkolenia w tym zakresie będą działaniami incydentalnymi w okresie obowiązywania umowy.

Pytanie nr 11

Prosimy o weryfikację oraz uspoźniienia danych ujętych w tabeli w punkcie 3.3.1 OPZ i tożsamej tabeli w par 8 umowy.

Odpowiedź na pytanie nr 11

Zamawiający informuje, że ostateczna treść tabeli w paragrafie 8 umowy zależy od treści złożonej oferty. Tabela w OPZ prezentuje minimalne wymagania Zamawiającego.

Pytanie nr 12

Prosimy o poprawienie omyłki w §3 projektu umowy w nazwie usługi „Usług Serwisu i Asysty Technicznej Serwisu Serwisowanego”

Odpowiedź na pytanie nr 12

Zamawiający informuje, że zmienia treść zapisu §3 ust. 2 projektu umowy i wpisuje w nazwie usługi „Usług Serwisu i Asysty Technicznej Systemu Serwisowanego” zamiast „Usług Serwisu i Asysty Technicznej Serwisu Serwisowanego”

Pytanie nr 13

W celu rzetelnego oszacowania kosztów realizacji prac związanych z Usługą Serwisu i Asysty Technicznej zwracamy się z prośbą o udzielenie informacji na temat średniej ilości miesięcznej obsługiwanych zgłoszeń serwisowych w przeciągu ostatniego roku utrzymania systemu POBR:

- a) Usuwania Awarii Systemu Serwisowanego.
- b) Obsługi Zapytań poprzez udzielanie konsultacji w zakresie użytkowania i administracji Systemu Serwisowanego.
- c) Zapewnienia stabilnej, wydajnej, zgodnej z dokumentacją Administratora i Użytkownika Systemu pracy Systemu Serwisowanego.
- d) Utrzymania aktualności oprogramowania aplikacyjnego, bazodanowego i systemowego Systemu Serwisowanego

- e) Odwracania – o ile to możliwe - skutków niedokończonych w wyniku błędu Systemu Serwisowanego transakcji.
- f) Zapewnienia właściwego strojenia systemu w zakresie: aplikacji składowych, współdziałających baz danych i środowiska portalowego WWW.
- g) Przeprowadzenia szkoleń oraz drobnych konsultacji związanych z bieżącym utrzymaniem i eksploatacją Systemu Serwisowanego.
- h) Zapewnienia aktualizacji dokumentacji Administratora i Użytkownika wynikających z usuwania Awarii Systemu i innych zdarzeń serwisowych.
- i) Wykonywania i testowania kopii bezpieczeństwa Systemu.
- j) Bieżącego wsparcia użytkowników Systemu w systemie Help Desk.

Odpowiedź na pytanie nr 13

Zamawiający informuje, że w 2016 roku w ramach prac serwisowych zgłoszono (liczby orientacyjne)/wykonano:

- 5 przerw w dostępie do witryny POBR: 3 wynikające z awarii systemu, 2 wynikające z awarii u dostawcy usług hostingu,
- 6 błędów w procesach ETL (ładowania danych), wynikające z drobnych niezgodności formatu w importowanych danych, wymagających drobnych korekt. Błędy były identyfikowane przez system,
- 4 przerwy w dostępie do zasobów Systemu na dysku serwera HD wynikające z nieprawidłowego przełączenia klastrów,
- 10 konsultacji związanych z bieżącym utrzymaniem i eksploatacją Systemu Serwisowanego.
- 5 aktualizacji dokumentacji,
- Weryfikacja czy utworzyły się kopie zapasowe – raz na miesiąc,
- Weryfikacja logów komponentów systemu pod kątem istotnych błędów i zagrożeń – raz na miesiąc,
- Weryfikacja czy wolna przestrzeń dysków systemowych nie jest powyżej 80% - raz na miesiąc.

Pytanie nr 14

W celu rzetelnego oszacowania kosztów realizacji prac związanych z Usługą Serwisu i Asysty Technicznej zwracamy się z prośbą o udzielenie informacji na temat szacowanej przez Zamawiającego miesięcznej ilości zgłoszeń dla poniższych zadań w zakresie usług Serwisu i Asysty Technicznej:

- a) Obsługi Zapytań poprzez udzielanie konsultacji w zakresie użytkowania i administracji Systemu Serwisowanego.
- b) Przeprowadzenia szkoleń oraz drobnych konsultacji związanych z bieżącym utrzymaniem i eksploatacją Systemu Serwisowanego.

Odpowiedź na pytanie nr 14

Zamawiający informuje, że zapytania te będą sporadyczne. Wynika to z faktu iż serwis świadczony jest grupie kilku osób będących operatorami systemu i zaznajomionych z jego eksploatacją.

Zamawiający informuje, że doraźne szkolenia i konsultacje dla użytkowników i administratorów Systemu związane będą z ewentualnymi zmianami funkcjonalności, które nastąpiły w wyniku modyfikacji lub optymalizacji systemu związanej z jego aktualizacją wynikająca z realizacji zapisów Umowy. Zamawiający nie wymaga prowadzenia szkoleń dotyczących np. ogólnych zasad administrowania systemami operacyjnymi, bazami danych i aplikacjami systemu POBR. Grupą docelową objętą ewentualnymi szkoleniami są użytkownicy systemu zatrudnieni w ITS. Wymiaru tych szkoleń nie można w tej chwili precyzyjnie określić, gdyż wynikał on będzie z rzeczywistych potrzeb wynikających z wdrożenia ewentualnych zmian w serwisowanym systemie. Zamawiający informuje, że szkolenia w tym zakresie będą działaniami incydentalnymi w okresie obowiązywania umowy.

Pytanie nr 15

Prosimy o informację jak często Zamawiający oczekuje realizacji zadań dotyczących czynności Wykonywania i testowania kopii bezpieczeństwa systemu?

Odpowiedź na pytanie nr 15

Wykonywanie kopii bezpieczeństwa jest wykonywane zgodnie z dokumentacją zarządzania systemem. Zamawiający wymaga ciągłego nadzoru nad pracą systemu kopii bezpieczeństwa i okresowego sprawdzania poprawności wykonania tych kopii nie rzadziej niż 1 raz w miesiącu.

Pytanie nr 16

Czy Zamawiający posiada środowisko testowe systemu, na którym możliwe będzie przeprowadzanie testów kopii bezpieczeństwa systemu ?

Odpowiedź na pytanie nr 16

Zamawiający informuje, że nie posiada dedykowanego środowiska przeznaczonego do przeprowadzanie testów kopii bezpieczeństwa systemu. Posiadane obecnie środowisko testowe przeznaczone jest do testowania nowych funkcjonalności systemu. Ewentualne dostarczenie środowiska do testów odtworzeniowych będzie po zawarciu umowy obowiązkiem Zamawiającego.

Pytanie nr 17

Czy Zamawiający udostępni zdalny dostęp do środowisk systemu ?

Odpowiedź na pytanie nr 17

Zamawiający informuje, że udostępni zdalny dostęp do środowisk systemu.

Pytanie nr 18

Czy Zamawiający posiada i będzie posiadał wsparcie w okresie 36 miesięcy od podpisania Umowy na oprogramowania klasy CMS Comarch Portal ?

Odpowiedź na pytanie nr 18

Zamawiający informuje, że nie posiada i nie będzie posiadał wsparcia w okresie 36 miesięcy od podpisania Umowy na oprogramowania klasy CMS Comarch Portal

Pytanie nr 19

Czy Zamawiający posiada i będzie posiadał wsparcie w okresie 36 miesięcy od podpisania Umowy na oprogramowania MapCenter ?

Odpowiedź na pytanie nr 19

Zamawiający informuje, że System Serwisowany nie wykorzystuje MapCenter. Zamawiający ma natomiast wykupione wsparcie dla EMapi (mapa na witrynie internetowej) z czterokrotną aktualizacją do 31 grudnia 2017 i w razie potrzeby będzie przedłużone.

Pytanie nr 20

Czy Zamawiający posiada i będzie posiadał wsparcie w okresie 36 miesięcy od podpisania Umowy na oprogramowania MapInfo Professional ?

Odpowiedź na pytanie nr 20

Zamawiający informuje, że nie posiada i nie będzie posiadał wsparcia na oprogramowania MapInfo Professional w okresie 36 miesięcy od podpisania Umowy.

Pytanie nr 21

W nawiązaniu do ogłoszenia o zamówieniu publicznym na „Serwis i Asysta Techniczna Systemu Informatycznego Polskiego Obserwatorium Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego (POBR)” o nr: SZ-222-3/17/2/03/2017, zwracam się z prośbą o udzielenie wyjaśnień treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia w trybie art. 38 ust. 1a ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164, z późn. zm.).

W treści Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) w punkcie 4.2 Warunki udziału w postępowaniu, w podpunkcie b, Zamawiający wskazuje na konieczność spełnienia przez Wykonawcę ubiegającego się o zamówienie, warunków udziału w postępowaniu poprzez dysponowanie 2 osobami posiadającymi co najmniej 2 letnie doświadczenie w serwisowaniu i rozwoju systemów informatycznych, w tym w szczególności w zakresie:

- administracji MS SQL Server,
- programowania baz danych MS SQL Server,
- implementowania hurtowni danych na platformie MS SQL Server,
- projektowania oraz dostarczania rozwiązań MS Business Intelligence,
- projektowania procesów ładowania danych SIIS (Integration Services),
- użytkowania aplikacji GIS MapInfo Pro,
- programowania Java oraz .Net.

Czy zamawiający wymaga spełnienia powyższych wymagań łącznie, przez dwie wymienione osoby? Zakres wymaganego doświadczenia jest bardzo szeroki i w praktyce organizacji procesu wytwarzania i utrzymywania systemów informatycznych, kompetencyjnie dotyczy co najmniej trzech obszarów: produkcję i administrowanie baz danych, obszaru analityki biznesowej oraz obszaru przetwarzania danych przestrzennych GIS.

Odpowiedź na pytanie nr 21

Zamawiający oczekuje spełnienia wymagań określonych w punkcie 4.2 podpunkcie b. SIWZ łącznie przez 2 osoby.

Treść udzielonych odpowiedzi należy traktować wiążąco dla Stron.

Zamawiający informuje, że termin złożenia ofert Zamawiający zmienia na dzień 10.04.2017 r. na godz. 10.00 a termin otwarcia ofert na dzień 10.04.2017 na godz. 10.15.

DYREKTOR
Instytutu Transportu Samochodowego
prof. nzw., dr hab., inż. Marcin Ślezał

