



**BIURO FINANSÓW  
KOMENDY GŁÓWNEJ POLICJI**

02-672 Warszawa  
ul. Domaniewska 36/38

Dyrektor 60-116-08  
Z-ca Dyrektora 60-117-55

faks 60-126-94  
faks 60-118-57

Warszawa, dnia 10.05...2013 r.

FZ. 2277.../13

**Do Wykonawców  
ubiegających się o udzielenie zamówienia**

*dot. postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Zakup usługi konsultacji, serwisu oraz wsparcia administracyjnego systemów KSI oraz STBS”, numer sprawy 37/BŁII/13/AL*

Działając na podstawie art. 38 ust. 2 i 4 ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 ze zmianami – ustawa Pzp) przekazuję wyjaśnienia i zmiany treści SIWZ.

1. W załączniku nr 2 do projektu umowy tj. w zakresie świadczenia usługi Zamawiający wyspecyfikował m.in. aplikację OpenSSL. Czy możemy prosić o wyjaśnienie czego Zamawiający oczekuje w ramach konsultacji, serwisu i wsparcia administracyjnego dla ww. aplikacji?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje eksperckiej wiedzy w zakresie OpenSSL m.in. w zakresie: posługiwania się, konfiguracji, rozwiązywania ewentualnych problemów, współpracy aplikacji ze sprzętowymi modułami kryptograficznymi oraz wyjaśnienia wszelkich aspektów techniczno-funkcjonalnych związanych z przedmiotową aplikacją.

2. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy posiadania certyfikatu Oracle Database 11g Administrator. Czy należy przez to rozumieć, iż Zamawiający posiada wyłącznie bazy danych Oracle w wersji 11? Jeśli Zamawiający posiada również bazy danych w wersji 10 to czy Wykonawca powinien wykazać się również posiadaniem Certyfikatu Oracle Database 10g Administrator?

**Odpowiedź i ZMIANA TREŚCI SIWZ:**

Zamawiający wymaga Certyfikatu Oracle Database 10g Administrator.

Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ w zakresie zapisu:

Rozdziału VI SIWZ ust. 1 pkt. 3 lit. 3:

*Osoby świadczące usługi na rzecz Zamawiającego muszą posiadać stosowne certyfikaty w zależności od specjalizacji m.in. Oracle Database 11g Administrator, Certified Professional, Oracle Certified Associate, Oracle WebLogic Server 11g System Administrator, Red Hat Certified System Administrator.*

który zostaje zastąpiony zapisem:

*Osoby świadczące usługi na rzecz Zamawiającego muszą posiadać stosowne certyfikaty w zależności od specjalizacji m.in. Oracle Database 11g Administrator Certified Professional, Oracle Database 10g Administrator Certified Professional, Oracle WebLogic Server 11g System Administrator, Red Hat Certified System Administrator, Oracle Internet Application Server (IAS).*

3. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy konsultacji, serwisu oraz wsparcia administracyjnego dla systemu KSI i STBS. W związku z tym chcielibyśmy prosić o wyspecyfikowanie wszystkich składników hardwarowych i softwarowych systemu KSI i STBS w podziale na typy, modele oraz numery seryjne.

**Odpowiedź:**

Zakres świadczenia usługi został określony w SIWZ.

4. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy „serwisowanie konfiguracji urządzeń”. Co według Zamawiającego oznacza serwisowanie konfiguracji urządzeń?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje, iż w ramach Serwisowania konfiguracji urządzeń Wykonawca będzie usuwał awarie softwarowe urządzeń oraz przywracał prawidłową konfigurację urządzeń umożliwiającą tym samym ich prawidłowe funkcjonowanie. Przywrócenie konfiguracji poszczególnych urządzeń musi umożliwić w pełni prawidłową funkcjonalność wszystkich komponentów systemów KSI i STBS.

5. Czy Zamawiający udostępnia również środowisko testowe w celu przetestowania zmian i zminimalizowania zagrożenia związanego z zaimplementowaniem nieprzetestowanych zmian? Problemy wynikające z wdrożenia zmian nieprzetestowanych nie powinny być zgłaszane jako błędy.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie posiada środowiska testowego dla STBS, natomiast posiada środowiska testowe dla KSI. Po stronie Wykonawcy leży obowiązek weryfikacji i poprawności zmian.

Każda zmiana powodująca jakiegokolwiek błędy będzie traktowana przez Zamawiającego jako awaria.

6. W projekcie umowy Zamawiający następująco definiuje awarię krytyczną:

„obejmuje awarię oprogramowania, która wpływa na operacje biznesowe lub przetwarzanie danych w środowisku produkcyjnym”.

Czy możemy prosić o doprecyzowanie, czy awaria krytyczna obejmuje Awarię systemu operacyjnego lub aplikacji, która uniemożliwia działanie systemu lub drastycznie ogranicza wydajność systemu?

**Odpowiedź:**

Awaria krytyczna obejmuje m. in. awarię systemu operacyjnego lub aplikacji, która uniemożliwia działanie Systemu lub drastycznie ogranicza wydajność Systemu. Awaria Krytyczna dotyczy środowiska produkcyjnego. Awaria Zwykła dotyczy wszystkich środowisk

7. Zamawiający wymaga od Wykonawcy posiadania stosownych certyfikatów m.in. Oracle Database 11g Administrator Certified Professional, Oracle Certified Associate, Oracle Weblogic Server 11g system Administrator, Red Hat Certified System Administrator. W zakres świadczenia usługi wchodzi natomiast jeszcze aplikacja Oracle Internet Application Server (IAS). Czy Zamawiający wymaga również posiadania certyfikatu Oracle Internet Application Server (IAS)?

**Odpowiedź i ZMIANA TREŚCI SIWZ:**

Zamawiający wymaga certyfikatu Oracle Internet Application Server (IAS). Zamawiający dokonał zmiany treści SIWZ zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 2.

8. Czy możemy prosić o dokładne zdefiniowanie awarii software'owej? Czy Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia awarii w sytuacji gdy jest ona spowodowana tzw. „bugiem” software'u? Wykonawca nie będący producentem aplikacji czy też systemu operacyjnego nie ma realnie wpływu ani możliwości usunięcia tego typu awarii, nie ma również wpływu na czas dostarczenia patcha od producenta oprogramowania.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wymaga aby w przypadku buga software Wykonawca usunął błąd w porozumieniu z producentem. Czas spożytkowany na rozwiązanie błędu przez producenta nie będzie wliczany w czas usunięcia awarii. Bug software musi zostać potwierdzony przez producenta oprogramowania.

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy aby każda naprawa awarii kończyła się przywróceniem w pełni prawidłowej funkcjonalności systemów i aplikacji KSI i STBS.

9. Dot. Zał. 1 do Umowy pkt. 2 Zamawiający stwierdza, że wszystkie konsultacje „muszą być skuteczne”. Prosimy o podanie spójnych kryteriów, według których obie strony będą mogły stwierdzić prawidłowe wykonanie konsultacji.

**Odpowiedź:**

Skuteczna konsultacja oznacza osiągnięcie pożądanego efektu rozumianego jako udzielenie odpowiedzi rozwiązującej przedstawione m.in. zagadnienie, problem, pytanie.

10. Prosimy o podanie spisu rodzaju (nazwy, modelu) oraz ilości posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania i sprzętu wchodzących w zakres przedmiotu zamówienia.

**Odpowiedź:**

Zakres świadczenia usługi został określony w SIWZ.

11. Dot. Zał. 1 pkt. 6. Czy przegląd i czynności serwisowe objęte będą zapłatą w ramach godzin eksperckich?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje, iż przeglądy i czynności serwisowe będą przeprowadzane przez ekspertów i zostaną rozliczone w ramach godzin eksperckich zgodnie z warunkami umowy.

12. Czy w przypadku zgody na wykorzystanie zdalnego dostępu, Zamawiający będzie posiadać niezbędną infrastrukturę do wykonania takiego połączenia. Czy po stronie wykonawcy będzie potrzebny zakup odpowiedniej infrastruktury?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na wykorzystywanie zdalnego dostępu.

13. Prosimy o podanie średniej ilości godzin pracy ekspertów wykorzystanych w ostatnim roku, jeśli takie były?

**Odpowiedź:**

Średnia ilość godzin pracy eksperta z 6 miesięcy wynosiło około 118 godzin/miesiąc.

14. Dot. pkt 3 zał. 1 do Umowy. Prosimy o podanie ilości takich konsultacji w ostatnim roku, bądź średniej ilości w ostatnim półroczu.

**Odpowiedź:**

Ilość konsultacji w okresie 6 miesięcy wynosiło około 10/miesiąc.

15. Czy w ostatnim roku, wykorzystanie godzin usługowych miesięcznie było równomierne w czasie trwania miesiąca, czy też np. na początku miesiąca wykorzystanie godzin było duże, a pod koniec miesiąca znacząco malało?

**Odpowiedź:**

Wykorzystanie godzin usługowych było równomierne.

16. W ilu lokalizacjach będzie świadczona usługa?

**Odpowiedź:**

Usługa będzie świadczona w co najmniej dwóch lokalizacjach

17. Kiedy był przeprowadzony ostatni przegląd oraz czynności zał. 1 pkt. 6? Czy Wykonawca będzie mógł się zapoznać z raportem z wykonanych czynności?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie przewiduje przedstawienia raportu potencjalnemu Wykonawcy.

18. Jaka jest liczba osób uprawnionych do zgłaszania awarii?

**Odpowiedź:**

Liczba osób uprawnionych do zgłaszania awarii zostanie przekazana Wykonawcy po zawarciu umowy.

19. Jak duży jest zespół utrzymujący systemy informatyczne będące przedmiotem Umowy po stronie Zamawiającego? Proszę wyszczególnić role: np. administrator Oracle, sieciowca.

**Odpowiedź:**

Przedmiotowa informacja zostanie przekazana Wykonawcy po zawarciu umowy.

20. Prosimy o przedstawienie statystyk dot. Awaryjności środowiska w rozkładzie tygodniowym, miesięcznym i rocznym.

**Odpowiedź:**

Przedmiotowe informacje mogą zostać udostępnione Wykonawcy po zawarciu umowy.

21. Jaki jest średni czas usuwania awarii oprogramowania w środowisku Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

W przypadku wystąpienia awarii oprogramowania Zamawiający oczekuje usunięcia awarii i przywrócenie pełnej funkcjonalności w najszybszym możliwym czasie nie przekraczającym czasów zapisanych w warunkach umowy.

22. Czy Zamawiający dysponuje po swojej stronie zespołem pracującym w trybie 24/7?

**Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający dysponuje po swojej stronie zespołem tj. Sekcją Obsługi Całodobowej, która monitoruje dostępność systemów oraz przyjmuje zgłoszenia awarii od użytkowników.

23. Czy Zamawiający przewiduje automatyczne zakładanie zgłoszeń o awarii przez systemy monitoringowe?

**Odpowiedź:**

W chwili obecnej Zamawiający nie przewiduje automatycznego zakładania zgłoszeń, natomiast nie wyklucza wprowadzenia w przyszłości przedmiotowego rozwiązania.

24. Czy Zamawiający posiada system do rejestracji zgłoszeń? Jeżeli tak, to jaki (nazwa, wersja).

**Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający posiada system „Jira”.

25. Dot. zał. 1, pkt. 7 a) – jakich narzędzi pozwalających na obserwowanie wydajności używa Zamawiający?

**Odpowiedź:**

Zamawiający do obserwowania wydajności używa standardowych poleceń unixowych oraz aplikacji monitorującej Zabbix.

26. Dot. zał. 1, pkt. 7 e) – Prosimy o wyjaśnienie, jakie Zamawiający posiada procedury administracyjne?

**Odpowiedź:**

Zamawiający posiada procedury administracyjne do wewnętrznego użytku. Zamawiający rozważy możliwość wglądu Wykonawcy w część procedur administracyjnych po zawarciu umowy.

27. Czy Zamawiający zakłada również aktualizacje dokumentacji w obszarach zmian niewykonanych przez Wykonawcę?

**Odpowiedź:**

Zamawiający rozważa możliwość dokonania stosownych aktualizacji w dokumentacji w obszarach zmian niewykonanych przez Wykonawcę.

28. Czy Zamawiający posiada Procedurę Zarządzania Zmianami?

**Odpowiedź:**

Zamawiający posiada wewnętrzną Procedurę Zarządzania Zmianami.

29. Czy Zamawiający ma wdrożone elementy ITIL? Jeżeli tak, to jakie? Jeżeli inne dobre praktyki to jakie?

**Odpowiedź:**

Zamawiający korzysta z ogólnie dostępnych dobrych praktyk, w tym także praktyk ITIL.

30. Jakie mechanizmy redundancji posiada Zamawiający w zakresie oprogramowania wchodzącego w skład przedmiotu zamówienia?

**Odpowiedź:**

Zamawiający planuje uruchomienie ośrodka zapasowego zapewniającego redundancję oprogramowania.

31. Prosimy o podanie poziomu dostępności aplikacji objętych pojęciem krytycznych (w kontekście Awaria Krytyczna) w skali roku (np. 99% dostępności w skali roku).

**Odpowiedź:**

Poziom dostępności aplikacji w skali roku około 99%.

32. Jak Zamawiający (procentowo) szacuje przyrost infrastruktury w trakcie trwania umowy. Czy nowe elementy infrastruktury potencjalnie wejdą do przedmiotu zamówienia w trakcie trwania umowy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający przewiduje włączenie nowych elementów infrastruktury w trakcie trwania umowy. Zamawiający przekaze stosowną informację potencjalnemu Wykonawcy w przypadku podjęcia powyższej decyzji.

33. Czy Zamawiający posiada Umowy utrzymaniowe, oraz wsparcie serwisowe z producentami wykorzystywanego oprogramowania? Jeżeli tak, to z jakimi i w jaki sposób Wykonawca może z nich korzystać?

**Odpowiedź:**

Zamawiający posiada umowę serwisową lub gwarancyjną na posiadany sprzęt.

34. Czy Zamawiający posiada bazę danych konfiguracji? Jeżeli tak, to na jakim oprogramowaniu jest utrzymywana? Jeżeli nie, to w jaki sposób Zamawiający przechowuje dane dotyczące konfiguracji?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie posiada bazy danych konfiguracji.

35. Czy Zamawiający przewiduje jakąś formę transferu wiedzy dla Wykonawcy przejmującego usługi w zakresie przedmiotu zamówienia?

**Odpowiedź:**

Wykonawca w toku realizacji umowy będzie miał możliwość pozyskania wiedzy od Zamawiającego poprzez rozmowę z administratorami.

36. Czy Zamawiający posiada bazę wiedzy dotyczącą rozwiązanych problemów w środowisku produkcyjnym? Jeżeli tak, czy i kiedy zostanie udostępniona Wykonawcy?]

**Odpowiedź:**

Tak, Zamawiający rozważy możliwość dostępu do przedmiotowej bazy, po zawarciu umowy.

37. Czy Zamawiający posiada pełną historię dotychczasowych zgłoszeń awarii czy konsultacji? Jeżeli tak, czy i kiedy zostanie udostępniona Wykonawcy?

**Odpowiedź:**

Przedmiotowe informacje mogą zostać udostępnione Wykonawcy po zawarciu umowy.

38. Czy Zamawiający przewiduje okres przejściowy dla Wykonawcy, zapewniający zapoznanie się z dokumentacją/procedurami/systemami? Jeżeli tak, to w jakim wymiarze?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie przewiduje okresu przejściowego dla Wykonawcy.

39. W punkcie VI.3 SIWZ zamawiający wskazał:

„Osoby świadczące usługi na rzecz Zamawiającego muszą posiadać stosowne certyfikaty w zależności od specjalizacji m.in. Oracle Database 11g Administrator Certified Professional, Oracle Certified Associate, Oracle WebLogic Server 11 g System Administrator, Red Hat Certified System Administrator”.

Wskazujemy, iż Oracle Certified Associate jest jedynie poziomem certyfikacji Oracle, a nie samym certyfikatem.

Prosimy o doprecyzowanie w jakim zakresie Zamawiający wymaga Oracle Certified Associate, czy ma on dotyczyć: baz danych (Oracle Database Certified Associate), aplikacji (Application Server Certified Associate), czy deweloperów (Oracle PL/SQL Developer Certified Associate) ?

**Odpowiedź i ZMIANA TREŚCI SIWZ:**

Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ poprzez usunięcie zapisu „Oracle Certified Associate”. Zmiana treści SIWZ została dokonana zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 2.



Uprzejmie informuję, że Zamawiający przedłuża termin składania ofert do dnia **03.06.2013 r. do godz. 09:30.**

Publiczna sesja otwarcia ofert odbędzie się w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 36/38, w dniu **03.06.2013 r. o godz. 10:00.**

Powyższe wyjaśnienia i zmiany treści SIWZ są wiążące dla stron postępowania.

NACZELNIK  
Wydziału Zamówień Publicznych  
Biura/Finansów  
Komendy Powiatowej Policji  
*Jarosław WYŻGOWSKI*