

BA-F-II-3710-50/15

## Do Wykonawców

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji Systemu HP Service Manager (HPSM)”.

### ODPOWIEDZI NA PYTANIA.

Ministerstwo Sprawiedliwości, jako Zamawiający w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, działając zgodnie z postanowieniem art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.), zwanej dalej „ustawą”, w związku z przepisem art. 38 ust. 1 ustawy przekazuje treść pytań zadanych przez Wykonawców wraz z udzielonymi odpowiedziami:

**Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisowych w trybie on-line dostępnych dla oprogramowania wymienionego w pkt 8 opisu przedmiotu zamówienia i nie obejmuje usług związanych z rozwojem i wsparciem technicznym.**

#### **Pytanie 1**

W ogłoszeniu o zamówieniu w pkt VI.3) Zamawiający napisał: „Zamawiający przewiduje udzielenia zamówień uzupełniających na warunkach określonych w art. 67 ustawy ust. 1 pkt 6 ustawy.”

W związku z niegramatycznością tego zapisu prosimy o wyjaśnienie czy powinno być:

„Zamawiający przewiduje udzielenie zamówień...” czy: „Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień...”

#### **Odpowiedź 1**

Zamawiający informuje, że zgodnie z zapisem określonym w treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia przewiduje udzielenie zamówień uzupełniających na warunkach określonych w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy.

#### **Pytanie 2**

Jaka jest średnia miesięczna ilość zgłoszeń (incydentów) dotyczących funkcjonowania HPSM w ostatnim roku (2014.08.31 – 2015.08.31)?

#### **Odpowiedź 2**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Incydenty związane z błędnym funkcjonowaniem systemu HPSM (zgodnie z opisem umieszczonym w Załączniku nr 1 do Umowy) będą zgłaszane bezpośrednio do podmiotu, który w pełni zapewni pomoc techniczną (aktywne wsparcie) na poziomie wskazanym w pkt 4 Załącznika nr 1 do Umowy.

### **Pytanie 3**

Jaka jest ilość otwartych Incydentów/Problemów dotyczących funkcjonowania HPSM na dzień dzisiejszy? Czego dotyczą te problemy?

### **Odpowiedź 3**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Incydenty/Problemy związane z błędnym funkcjonowaniem systemu HPSM (zgodnie z opisem umieszczonym w Załączniku nr 1 do Umowy) będą zgłaszane bezpośrednio do podmiotu, który w pełni zapewni pomoc techniczną (aktywne wsparcie) na poziomie wskazanym w pkt 4 Załącznika nr 1 do Umowy.

### **Pytanie 4**

Które moduły (procesy) systemu HPSM są wykorzystywane (HelpDesk; Incydent; Problem; Zmiana; Zarządzanie poziomem usług; Zarządzanie Konfiguracją)?

### **Odpowiedź 4**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Zgłoszenia dotyczące ww. modułów (procesów) systemu HPSM (zgodnie z opisem umieszczonym w Załączniku nr 1 do Umowy) będą przekazywane bezpośrednio do podmiotu, który w pełni zapewni pomoc techniczną (aktywne wsparcie) na poziomie wskazanym w pkt 4 Załącznika nr 1 do Umowy.

### **Pytanie 5**

Z jakimi systemami jest aktualnie zintegrowany HPSM? Jakie interfejsy są wykorzystane do integracji?

### **Odpowiedź 5**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Incydenty/Problemy związane z błędnym funkcjonowaniem interfejsów do systemu HPSM (zgodnie z opisem umieszczonym w Załączniku nr 1 do Umowy) będą zgłaszane bezpośrednio do podmiotu, który w pełni zapewni pomoc techniczną (aktywne wsparcie) na poziomie wskazanym w pkt 4 Załącznika nr 1 do Umowy.

### **Pytanie 6**

Prosimy o przedstawienie architektury systemu HPSM? Prosimy o podane ilości serwerów, ich wersji i funkcji. Jaka jest wykorzystywana baza danych?

### **Odpowiedź 6**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Incydenty/Problemy związane z błędnym funkcjonowaniem systemu HPSM a mające jakikolwiek związek z architekturą systemu HPSM, infrastrukturą techniczną oraz wykorzystywaną bazą danych, (zgodnie z opisem umieszczonym w Załączniku nr 1 do Umowy) będą zgłaszane bezpośrednio do podmiotu, który w pełni zapewni pomoc techniczną (aktywne wsparcie) na poziomie wskazanym w pkt 4 Załącznika nr 1 do Umowy.

### **Pytanie 7**

Czy HPSM działa w architekturze high-availability? Jeśli tak, to jaka technologia jest wykorzystana?

### **Odpowiedź 7**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Incydenty/Problemy związane z błędnym funkcjonowaniem systemu HPSM a mające jakikolwiek związek z architekturą high-availability systemu HPSM, infrastrukturą techniczną oraz wykorzystywaną bazą danych (zgodnie z opisem umieszczonym w Załączniku nr 1 do Umowy) będą zgłaszane bezpośrednio do podmiotu, który w pełni zapewni pomoc techniczną (aktywne wsparcie) na poziomie wskazanym w pkt 4 Załącznika nr 1 do Umowy.

### **Pytanie 8**

Czy wszelkie modyfikacje wprowadzone do tej pory w HPSM są udokumentowane na poziomie technicznym, wystarczającym do ich odtworzenia?

### **Odpowiedź 8**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Powyższa dokumentacja nie jest konieczna do złożenia oferty w celu realizacji przedmiotu zamówienia.

### **Pytanie 9**

Dot. OPZ pkt 1.2 - Czy aktualizacja do najnowszej wersji systemu HPSM jest każdorazowo obligatoryjna, czy podlega analizie korzyści/ryzyka?

### **Odpowiedź 9**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Informacja w zakresie obligatoryjności aktualizacji do najnowszej wersji systemu HPSM oraz ewentualna analiza korzyści/ryzyka w tym zakresie nie jest konieczna do złożenia oferty w celu realizacji przedmiotu zamówienia.

### **Pytanie 10**

Czy proces aktualizacji HPSM podlega pod proces zmian systemów produkcyjnych i jak często taki proces jest uruchamiany w organizacji Zamawiającego? (Wdrożenie przedprodukcyjne, testy, akceptacja wdrożenia produkcyjnego?)

### **Odpowiedź 10**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Informacja w zakresie objętym powyższym pytaniem nie jest konieczna do złożenia oferty w celu realizacji przedmiotu zamówienia.

### **Pytanie 11**

Czy w ramach aktualizacji HPSM w trakcie trwania umowy, Zamawiający zakłada przeniesienie procesów w HPSM do Proces Designer'a. Jeśli tak to jakie to są procesy lub wnioski? Ile ich jest? Prosimy o przedstawienie przykładowych przepływów wniosków.

### **Odpowiedź 11**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Informacja w zakresie objętym powyższym pytaniem nie jest konieczna do złożenia oferty w celu realizacji przedmiotu zamówienia.

### **Pytanie 12**

Czy Zamawiający posiada środowisko testowe i deweloperskie HPSM?

**Odpowiedź 12**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Informacja w zakresie objętym powyższym pytaniem nie jest konieczna do złożenia oferty w celu realizacji przedmiotu zamówienia.

**Pytanie 13**

Czy Zamawiający udostępni zdalny dostęp do środowisk HPSM (VPN)?

**Odpowiedź 13**

Zamawiający informuje, że pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy. Informacja w zakresie objętym powyższym pytaniem nie jest konieczna do złożenia oferty w celu realizacji przedmiotu zamówienia.

DYREKTOR GENERALNY  
Ministerstwa Sprawiedliwości  
*Eliza Wójcik*