

Warszawa, dnia 07 lutego 2017 r.

BA-F-II-3710-3/17

Wszyscy zainteresowani

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na: „Świadczenie usług wsparcia technicznego dla posiadanego i eksploatowanego przez zamawiającego oprogramowania do wirtualizacji środowiska w Ministerstwie Sprawiedliwości”.

Ministerstwo Sprawiedliwości, jako Zamawiający w przedmiotowym postępowaniu, działając zgodnie z art. 38 ust. 2 i 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm.) – zwanej dalej „ustawą”, w związku z art. 38 ust. 1 ustawy, przekazuje treść pytań wraz z wyjaśnieniami oraz dokonuje zmiany treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia – zwanej dalej „siwz”:

Odpowiedzi na pytania do siwz i zmiana nr 1

Pytanie nr 1:

Czy utrzymywanie (opłacanie) suportów za Vmware i SCOM należy do Wykonawcy?

Odpowiedź:

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług utrzymania dla Vmware, nie zaś dla SCOM.

Pytanie nr 2:

Pytania w zakresie czasów reakcji i realizacji:

a. W zapytaniu jest mowa o czasie reakcji – prosimy o definicję czasu reakcji opisanego w zapytaniu, prawdopodobnie Zamawiający pisząc o czasie reakcji ma na myśli czas realizacji (max. Czas na usunięcie awarii, zrealizowanie zgłoszenia lub implementacji obejścia).

b. W odniesieniu do podpunktu „a” prosimy o zdefiniowanie zarówno czasu reakcji jak i realizacji.

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany SIWZ – patrz zmiana poz. nr 1.

Pytanie nr 3:

Prosimy o doprecyzowanie usługi Typu OP2 oraz o informacje / wyjaśnienie czy w zapytaniu chodzi o wsparcie SCOM czy dla Veeam Management Pack w ramach platformy SCOM?

Odpowiedź:

Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi wsparcia dla oprogramowania Typ OP2 – zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.

Pytanie nr 4:

Na jakim sprzęcie jest posadzona infrastruktura VMware? Blade/rack, producent, modele?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż dla właściwej realizacji przedmiotu zamówienia oraz złożenia oferty nie ma znaczenia infrastruktura sprzętowa Zamawiającego.

Pytanie nr 5:

Na jakim sprzęcie jest posadzona infrastruktura storage dla VMware? Producent, modele?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż dla właściwej realizacji przedmiotu zamówienia oraz złożenia oferty nie ma znaczenia infrastruktura sprzętowa Zamawiającego.

Pytanie nr 6:

Jak wyglądać ma workflow gdy wystąpi problem na infrastrukturze wirtualizacji spowodowany problemami np. ze storage? Zadanie przejmuje inny zespół kompetencyjny?

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany SIWZ – patrz zmiana nr 2.

Pytanie nr 7:

Czy będzie dostęp zdalny do administrowanej infrastruktury (np. VPN site2site)?

Odpowiedź:

Tak. Zamawiający informuje, iż dostęp zdalny do systemu VMware Zamawiającego jest możliwy.

Pytanie nr 8:

Czy będzie dostęp do wcześniej realizowanych zgłoszeń by przejrzeć dotychczasową historię zgłoszeń?

Odpowiedź:

Wykonawca nie będzie miał dostępu do wcześniej realizowanych zgłoszeń. Zamawiający informuje, iż dla właściwej realizacji przedmiotu zamówienia oraz złożenia oferty nie ma znaczenia wskazana statystyka.

Pytanie nr 9:

Czy Zamawiający dostarczy zaktualizowaną dokumentację techniczną środowiska wirtualizacji i komponentów z nim powiązanych?

Odpowiedź:

Nie. Zamawiający informuje, iż dla właściwej realizacji przedmiotu zamówienia oraz złożenia oferty nie ma znaczenia dokumentacja techniczna środowiska wirtualizacji i komponentów z nim powiązanych.

Pytanie nr 10:

Czy Zamawiający dostarczy konta VMware i veeam, na które rejestrowano posiadane produkty?

Odpowiedź:

Nie, gdyż Zamawiający ich nie posiada.

Pytanie nr 11:

Jaki poziom wsparcia posiada Zamawiający dla produktów podlegających przetargowi i do kiedy jest aktywny?

Odpowiedź:

Zamawiający posiadał najwyższy poziom wsparcia, aktualnie jest on nieaktywny.

Pytanie nr 12:

Zwracamy się z prośbą o udzielenie dodatkowych informacji w postaci pełnej listy wszystkich licencji VMware, których dotyczą zapisy SIWZ. Lista powinna zawierać numery kontraktów (o ile są znane Zamawiającemu) lub numery rejestracyjne licencji

w vmWare przypisane do poszczególnych ilości licencji i ich opisów. Pozwoli to na zminimalizowanie ryzyka występowania błędów w przygotowaniu oferty.

Odpowiedź:

Zamawiający zawarł informację o posiadanych licencjach oraz określił poziom usług jakich oczekuje od Wykonawcy w umowie oraz opisie przedmiotu zamówienia. Zamawiający nie posiada listy numerów kontraktów oraz numerów rejestracyjnych licencji w VMware przypisanych do poszczególnych ilości licencji i ich opisów.

Pytanie nr 13:

Prosimy o podanie przez Zamawiającego numerów kontraktów niezbędne do wyceny wsparcia przedmiotu postępowania.

Odpowiedź:

Odpowiedź jak w pytaniu nr 12.

Pytanie nr 14:

Czy Zamawiający definiuje czas reakcji jako czas odpowiedzi serwisu na zgłoszenie, czy jako czas rozwiązania problemu?

Odpowiedź:

Odpowiedź jak w pytaniu nr 2.

Pytanie nr 15:

Czy Konsultacje techniczne dotyczą działań tylko w zakresie rozwiązywanego zgłoszenia czy również mają być również realizowane poza zakresem występującego problemu?

Odpowiedź:

Konsultacje dotyczą bezpośrednio rozwiązywanego zgłoszenia.

Pytanie nr 16:

Czy Zamawiający wymaga konsultacji technicznych od pracowników Oferenta, czy wystarczający jest zakres, kiedy konsultacje będą realizowane przez serwis producentów, których licencje są przedmiotem zapytania Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zgodnie z rozdz. III pkt II.12 SIWZ obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie konsultacji na wniosek Zamawiającego. Zamawiający nie stawia dodatkowych wymagań w tym zakresie. Oznacza to, że konsultacje mogą być realizowane bezpośrednio przez Wykonawcę lub za pośrednictwem innego podmiotu (w tym również producenta).

Pytanie nr 17:

Czy Zamawiający wymaga wizyty Inżyniera w siedzibie Zamawiającego w celu rozwiązywania problemu?

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany SIWZ – patrz zmiana poz. nr 3.

Pytanie nr 18:

Prosimy o przedstawienie dotychczasowej, średniej ilości zgłoszeń dla obszarów OP1 i OP2 w okresie ostatniego roku i ostatnich dwóch lat.

Odpowiedź:

Patrz odpowiedz na pytanie 8.

Pytanie nr 19:

Czy w przypadku występującego problemu, zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do tworzenia poprawek lub patchy dla oprogramowania objętego umową (tj. Microsoft System Center Operations Manager, Veeam Management Pack dla System Center)?

Odpowiedź:

Oprogramowanie Microsoft System Center Operations Manager nie jest przedmiotem umowy. W zakresie przedmiotu zamówienia

Pytanie nr 20:

Czy Zamawiający dysponuje kontraktem Microsoft Premier Support, który umożliwi min. zamawianie u Producenta oprogramowania patch`y i poprawek do oprogramowania System Center Operations Manager? Prosimy o wskazanie terminu, w jakim kończy się aktualne wsparcie Microsoft i na jakim jest poziomie.

Odpowiedź:

Zamawiający nie dysponuje kontraktem Microsoft Premier Support.

Pytanie nr 21:

Prosimy o informację, w której wersji (build) są obecnie zainstalowane komponenty Vmware: vCenter, ESXi, SRM itp. Informacja ta jest niezbędna do optymalnej wyceny usługi wsparcia i podanie najbardziej atrakcyjnej ceny usług adekwatnej do poziomu wymagań (środowiska i spełnieniu parametrów zadanych przez Zamawiającego w Zapytaniu).

Odpowiedź:

Zamawiający eksploatuje wersje 5.5 i 6.0, 6.5, SRM wersja 5.8.0.

Pytanie nr 22:

Jeśli Zamawiający oprócz wykupienia wsparcia u producentów oprogramowania Vmware i veeam, wymaga również świadczenia wsparcia przez Oferenta (np. konsultacji i naprawy zgłaszanych problemów), w celu prawidłowej wyceny usługi konsultacji, prosimy o przesłanie ogólnej architektury rozwiązania ze wskazaniem serwerów (z wersją aktualnie zainstalowanego vSphere) i modeli macierzy. Informacje te są niezbędne do świadczenia wsparcia (wszędzie tam, gdzie występują punkty styku z oprogramowaniem OP1 i OP2 do infrastruktury Zamawiającego należy posiadać wiedzę do prawidłowego świadczenia takiego wsparcia).

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje świadczenia usługi na poziomie określonym w siwz.

Pytanie nr 23:

Prosimy o podanie na jakim poziomie Zamawiający korzysta z wykupionego poziomu wsparcia VMware (Basic czy Premium dla każdego ze wskazanych produktów).

Odpowiedź:

Zamawiający korzystał z poziomu wsparcia VMware typu Product.

Pytanie nr 24:

Prosimy o informację, czy możliwy jest dostęp zdalny do systemu Vmware na potrzeby wsparcia i rozwiązywania zgłoszonych problemów.

Odpowiedź:

Patrz odpowiedz na pytanie 7.

Pytanie nr 25:

Prosimy o informację, czy system Vmware zarządzany jest centralnie.

Odpowiedź:

Zamawiający zarządza wirtualizacją poprzez oprogramowanie VMware vCenter.

Pytanie nr 26:

Czy lokalizacje VMware są umieszczone na terenie Warszawy, czy są może rozproszone we wszystkich wskazanych lokalizacjach Płatników.

Odpowiedź:

Lokalizacje VMware są umieszczone na terenie Warszawy.

Pytanie nr 27:

Prosimy o podanie terminów obowiązywania wsparcia dla produktów posiadanych i eksploatowanych przez Zamawiającego:

- Wsparcie techniczne dla VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor, PN: VS5-ENT-PL-P-SSS-C
- VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor, PN: VS5-ENT-PL-C.
- vCenter Site Recovery Manager 5 Enterprise, PN: VC-SRM5-25E-C.
- Wsparcie techniczne dla VMware vCenter Site Recovery Manager 5 Enterprise, PN: VC-SRM5-25E-C.
- Veeam Management Pack Ent. Plus (VMware), PN: P-VMPPLS-VS-P0000-00 – liczba sztuk 57.

Nazwa	Liczba sztuk
Wsparcie techniczne dla VMware vSphere 5 Enterprise Plus for 1 processor	57
Wsparcie techniczne dla VMware vCenter Site Recovery Manager 5 Enterprise na 50 maszyn wirtualnych	2 (2 x25VM=50VM)

Odpowiedź:

Zamawiający nie korzysta aktualnie ze wsparcia dla produktów wymienionych opz i umowie.

Pytanie nr 28:

Ile Zamawiający posiada i wykorzystuje w ramach usługi będącej przedmiotem zapytania licencji vCenter. Proszę o przekazanie informacji do kiedy wykupione jest wsparcie dla tego produktu.

Odpowiedź:

Przedmiotem zamówienia nie jest oprogramowanie vCenter.

Pytanie nr 29:

Zamawiający w specyfikacji technicznej wskazuje Typ OP2 jako „świadczanie usług wsparcia technicznego dla posiadanego i eksploatowanego przez Zamawiającego oprogramowania do monitorowania środowiska wirtualizacyjnego za pomocą systemu Microsoft System Center Operations Manager 2012R2, obecnie posiadanego i eksploatowanego przez Zamawiającego, w trybie 24h/7 dni w tygodniu/365 dni w roku przez okres 36 miesięcy licząc od daty zawarcia Umowy”, wymieniając jednocześnie Veeam Management Pack Ent. Plus (VMware) jako posiadany i eksploatowany produkt. Czy oznacza to, że należy przedłużyć wsparcie wyłącznie dla produktu veeam, czy również dla Microsoft i w związku z tym, na jakim poziomie wsparcia?

Odpowiedź:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi, zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia oraz umowy dla oprogramowania Typ OP2 - Veeam Management Pack Ent.

Plus. W zakres przedmiotu zamówienia nie wchodzi świadczenie usługi wsparcia dla Microsoft.

Działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Zamawiający dokonuje zmiany siwz w następujący sposób:

Poz. 1, w Tomie III – „Opis przedmiotu zamówienia” w pkt. II ppkt 7 dodaje się lit. h o treści:

„Jako czas reakcji Zamawiający rozumie czas rozpoczęcia działań nad zgłoszeniem serwisowym.”

Poz. 2, w Tomie III – „Opis przedmiotu zamówienia” w pkt. II ppkt 3 lit. h dodaje się zdanie o treści:

„Wsparcie techniczne powinno określić zakres rekomendacji dla Zamawiającego w przypadku stwierdzenia problemów z innymi elementami infrastruktury Zamawiającego, w ramach obsługi zgłoszenia serwisowego.”

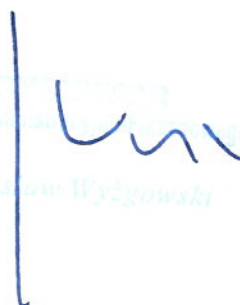
Poz. 3, w Tomie III – „Opis przedmiotu zamówienia” w pkt. II dodaje się ppkt 14 o treści:

„Zamawiający wymaga wizyty Inżyniera w siedzibie Zamawiającego w celu rozwiązywania problemu.”

Poz. 4, w Tomie III – „Opis przedmiotu zamówienia” w pkt. II ppkt 7 lit. a dodaje się zdanie o treści:

„Wykonawca zobowiązany jest także w ramach usuwania awarii do dostarczenia rozwiązań problemów w formie poprawek tzw. patchy.”

Wyjaśnienia i zmiany treści SIWZ są wiążące dla wszystkich Wykonawców.



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jarosław Wyżgowski". The signature is written over a vertical line and some faint, illegible text.