

Wszyscy zainteresowani

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na: „Wsparcie techniczne rozwiązań informatycznych opartych o technologie firmy Microsoft”.

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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 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 i zmiana SIWZ nr 1

Pytanie nr 1:

Zgodnie z treścią art. 22 ust. 1a PZP, Zamawiający określa warunki udziału w postępowaniu oraz wymagane od wykonawców środki dowodowe w sposób proporcjonalny do przedmiotu zamówienia oraz umożliwiając ocenę zdolności wykonawcy do należytego wykonania zamówienia, w szczególności wyrażając je jako minimalne poziomy zdolności. Mając na względzie przedmiotowy zapis, wykonawca zwraca uwagę, że określone w rozdziale 7 SIWZ warunki udziału w postępowaniu w ogóle nie odnoszą się do wiedzy i doświadczenia wykonawcy w zakresie realizacji usług analogicznych i o podobnym stopniu skomplikowania do przedmiotu zamówienia. Brak sprecyzowania tego warunku spowoduje, że o udzielenie zamówienia będą mogły ubiegać się podmioty, które w ogóle dotychczas nie realizowały podobnych zamówień a jedynie mogą zgromadzić doświadczony personel, który jednakowoż nie będzie na stałe współpracował z tym podmiotem. To w naszej ocenie może budzić wątpliwości w zakresie tego, czy taki wykonawca będzie dawać rękojmię należytego wykonania tego zamówienia. Wobec powyższego prosimy o rozważenie wprowadzenia do SIWZ wymogów odnoszących się do wiedzy i doświadczenia wykonawcy, w pracy z środowiskami o skali stopniu skomplikowania usług analogicznym jak posiada Zamawiający.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje dotychczasowe zapisy SIWZ.

Pytanie nr 2:

W pkt. 7 ppkt 7.2.1. SIWZ Zamawiający wymaga aby specjalista Microsoft System Center 2012 posiadał certyfikat Microsoft Certified Technology Specialist - Administering and Deploying System Center 2012 Operations Manager. Według naszej wiedzy podany certyfikat nie istnieje. Podany certyfikat nie figuruje na witrynie Microsoftu (<https://www.microsoft.com/en-us/learning/exam-list.aspx>). Nie udało odnaleźć takiego egzaminu/certyfikatu, ani na liście aktywnych certyfikatów/egzaminów ani na liście wygaszonych certyfikatów/egzaminów (Microsoft Certified Technology Specialist dla System Center 2012 Operations Manager występował tylko dla wersji 2007. Czy w związku z tym Zamawiający dokona sprostowania/zmiany tego warunku na możliwy do spełnienia, określając jako wymagany certyfikat Microsoft System Center Operations Manager 2007 Configuration bądź równoważny?

Odpowiedź:

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

Pytanie nr 3:

Jakiego rozmiaru i w jakich dokładnie wersjach są środowiska które będą podlegały wsparciu? (chodzi o ilość serwerów z podanym rodzajem OS, schemat architektury, uruchomione komponenty)

Odpowiedź:

Zamawiający posiada ponad 600 serwerów które będą podlegały wsparciu. Serwery mają zainstalowane następujące systemy operacyjne:

MS Windows Server 2003, 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2, 2016.

Dokumentacja do tych systemów opis architektury oraz komponenty są dostępne na stronach firmy Microsoft.

Pytanie nr 4:

Prosimy o dostarczenie listy wykorzystywanego oprogramowania i narzędzi firmy Microsoft będących w posiadaniu Zamawiającego.

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ, patrz pozycja nr 2.

Pytanie nr 5:

Czy Wykonawca słusznie zakłada, że Zamawiający nie będzie oczekiwał wsparcia dla oprogramowania, które nie podlega wsparciu producenta danego oprogramowania.

Odpowiedź:

Zamawiający będzie oczekiwał wsparcia, zgodnie z OPZ przy czym wsparciem objęte jest także oprogramowanie dla którego wycofano już wsparcie producenta oprogramowania.

Pytanie nr 6:

Czy Wykonawca słusznie zakłada, że błędy wynikające z instalacji wszelkich aktualizacji standardowego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego, które spowodują błędne działanie poprawnie rozwiązanych wcześniej zgłoszeń i/lub wytworzonego kodu nie będą wliczały się w naprawy gwarancyjne, o których mowa w paragrafie 6 wzoru umowy. Możliwe zaistniałe sytuacje nie są do oszacowania, a Wykonawca nie powinien ponosić za nie odpowiedzialności, które spowodują błędne działanie poprawnie rozwiązanych wcześniej zgłoszeń i/lub wytworzonego kodu będą wliczały się do napraw gwarancyjnych.

Odpowiedź:

Błędy wynikające z instalacji wszelkich aktualizacji standardowego oprogramowania, które spowodują błędne działanie poprawnie rozwiązanych wcześniej zgłoszeń i/lub wytworzonego kodu będą wliczały się w naprawy gwarancyjne za wyjątkiem sytuacji w której producent oprogramowania przy konkretnej aktualizacji, opisze konieczności zmiany w konfiguracji komponentu zainstalowanego w systemie Zamawiającego, a Zamawiający tej konfiguracji nie wykona.

Pytanie nr 7:

Wykonawca prosi o doprecyzowanie zakresu pracy dla działań proaktywnych takich jak: obsługę, budowę, rozbudowę, konfigurację, monitoring, analizę, poprawę bezpieczeństwa, zapewnienie ciągłości i niezawodności działania.

Odpowiedź:

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

Pytanie nr 8:

Dot. monitoringu – prośba o uszczegółowienie zakresu usługi:

- które z systemów podlegających wsparciu powinny być monitorowane?
- w jakim zakresie (parametry systemów podlegające weryfikacji, model powiadomienia i reakcji na zdarzenia)?

Odpowiedź:

Zamawiający wskaże o ile wystąpi taka konieczności systemu/system lub komponent systemu który będzie podlegał monitorowaniu. Obserwowana parametry zostaną skazane przez zamawiającego w rama zlecenia prac. Przykładowe parametry podlegające to np.; obciążanie procesora, pamięci ram uruchomienie usługi.

Pytanie nr 9:

Jakimi narzędziami Zamawiający obecnie monitoruje systemy podlegające zakresowi wsparcia?

Odpowiedź:

Zamawiający obecnie monitoruje systemy podlegające zakresowi wsparcia za pomocą narzędzia Microsoft SCOM.

Pytanie nr 10:

Czy Zamawiający oczekuje od Wykonawcy wykonywania codziennych prac administracyjnych?

Odpowiedź:

Zamawiający w ramach zlecenia pac polegających na obsłudze może zlecić wykonywanie czynności administracyjnych.

Pytanie nr 11:

Czy Zamawiający oczekuje od Wykonawcy obsługi zgłoszeń zleconych bezpośrednio przez użytkownika końcowego?

Odpowiedź:

Zamawiający nie oczekuje obsługi zgłoszeń zleconych użytkownika końcowego. Zamawiający informuje, że przedmiotem zamówienia nie jest obsługa linii wsparcia użytkowników.

Pytanie nr 12:

Jak zdefiniowane jest 8000 osobogodzin w czasie? Czy określone są limity miesięczne/roczne?

Odpowiedź:

Zamawiający określa wykorzystanie maksymalnie 8000 osobogodzin w czasie trwania umowy, wykorzystanie limitu będzie zależne od bieżących potrzeb. Zamawiający nie wskazuje limitów miesięcznych ani rocznych.

Pytanie nr 13:

Z OPZ wynika, że Zamawiający przewiduje wdrożenie systemu SharePoint i migracje witryn. Z jakiej platformy ma się odbyć ta migracja? Dodatkowo proszę o potwierdzenie, że będzie to projekt realizowany w ramach przedmiotowych 8000 osobogodzin.

Odpowiedź:

Migracja odbędzie się z platformy SharePoint 2005. Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania 8000 osobogodzin na migracje i utworzenie nowego portalu.

Pytanie nr 14:

Jakie Zamawiający obecnie wykorzystuje wersje oprogramowania:

- Exchange
- Active Directory (poziom lasu i domen)
- System Center (które komponenty)
- SQL Server
- SCCM (jaki jest model wdrożenia)
- Sharepoint (ilość serwerów, pełniące funkcję i wersja oprogramowania)

Odpowiedź:

Patrz odpowiedź na pytanie nr 4.

Pytanie nr 15:

Czy Zamawiający wykorzystuje technologię Direct Access?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wykorzystuje technologii Direct Access.

Pytanie nr 16:

Czy analiza stanu obecnego oraz przygotowanie rekomendacji odnośnie optymalizacji środowiska będzie realizowana w ramach przedmiotowych 8000 osobogodzin?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami opisu przedmiotu zamówienia Zamawiający może zlecić wykonanie takiej analizy i przedstawianie rekomendacji.

Pytanie nr 17:

Zgodnie z §2 Warunków umowy wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza będzie zobowiązany do złożenia oświadczenia o następującej treści:

Wykonawca oświadcza, że posiada kwalifikacje i doświadczenie niezbędne do wykonania przedmiotu umowy oraz zobowiązuje się do realizacji umowy zgodnie z aktualnymi standardami zawodowymi oraz bieżącymi ustaleniami prowadzonymi z Zamawiającym.

Tymczasem w warunkach udziału w przedmiotowym zamówieniu Zamawiający faktycznie nie określił wymogu odnoszącego się do minimalnego poziomu doświadczenia, którym musiałby dysponować wykonawca ubiegający się o przedmiotowe zamówienie, co może budzić pewne wątpliwości co do interpretacji pojęcia „niezbędne doświadczenie”. To z kolei może prowadzić do sytuacji, w której w postępowaniu zostaną złożone oferty, przez wykonawców, którzy subiektywnie oceniając swój potencjał, za wystarczający uznają doświadczenie w różnym stopniu odpowiadające temu, co faktycznie będzie przedmiotem usługi świadczonej przez Zamawiającego. W związku z tym trudno uznać, że będą to oferty porównywalne. Uważamy, że rezygnacja przez Zamawiającego z określenia w SIWZ minimalnego poziomu wiedzy i doświadczenia niezbędnych do realizacji zamówienia może stanowić naruszenie zasady równego traktowania wykonawców, bowiem dopuszczono w ten sposób wszystkich potencjalnych wykonawców, którym za wystarczające będzie zgromadzenie zespołu specjalistów posiadających kwalifikacje opisane w SIWZ, chociażby tylko na zasadzie udostępnienia potencjału przez podmiotu trzeci, a sam wykonawca może być jedynie koordynatorem ich prac. W taki sposób wykonawcy, którzy przez lata specjalizowali się w danej materii, posiadający doświadczenie w realizacji tego rodzaju usług, nie są w żaden sposób z tego powodu premiowani, natomiast z racji tego że ich wiedza stanowi know how podlegające co do zasady wycenie uwzględnionej w cenie oferty, w porównaniu do podmiotu, który tego doświadczenia nie posiada będzie siłą rzeczy droższa a więc i gorzej oceniana w jednym z kryteriów przedmiotowego postępowania.

Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający świadomie zrezygnował z tego wymogu, a jeśli tak to wnosimy o rozważenie uzupełnienia SIWZ w zakresie tego warunku z uwagi na kwestie wskazane powyżej.

Odpowiedź:

Zamawiający podtrzymuje zapisy specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

Pytanie nr 18:

Wymagane Kwalifikacje Personelu Wykonawcy :Specjalista Active Directory.

Taką ilość użytkowników mają duże instytucje tj. (np. ARiMR , PZU , ZUS) Pragniemy zwrócić uwagę że inżynierowie posiadają wiedzę i doświadczenie ale na mniejszą ilość która nie różni się funkcjonalnie a jedynie tylko wielkością środowiska . W taki sposób postawione wymaganie ogranicza możliwość złożenia konkurencyjnej oferty. Czy z uwagi na małą dostępność osób które w swoim dorobku życiowym mają zarządzanie domeną Active Directory dla 10000 użytkowników Zamawiający dopuści posiadanie jednej osoby w grupie która posiada takie doświadczenie?

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ, patrz pozycja nr 4.

Pytanie nr 19:

Wymagane Kwalifikacje Personelu Wykonawcy :Specjalista Microsoft Exchange

Taką ilość użytkowników mają duże instytucje tj. (np. ARiMR , PZU , ZUS) Pragniemy zwrócić uwagę że inżynierowie posiadają wiedzę i doświadczenie ale na mniejszą ilość która nie różni się funkcjonalnie a jedynie tylko wielkością środowiska . W taki sposób postawione wymaganie ogranicza możliwość złożenia konkurencyjnej oferty. Czy z uwagi na małą dostępność osób które w swoim dorobku życiowym mają zarządzanie architekturą Exchange dla 10000 użytkowników Zamawiający dopuści posiadanie jednej osoby w grupie która posiada takie doświadczenie?

Odpowiedź:

Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ, patrz pozycja nr 5.

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

Poz. nr 1, W tomie I SIWZ, w tabeli zamieszczonej w pkt. 7.2.1 wiersz o treści:

Specjalista Microsoft System Center 2012	2	Posiada następujące certyfikaty: - Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert - Server Infrastructure lub równoważny*, - Certyfikat Microsoft Certified Technology Specialist - Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager lub równoważny*, - Certyfikat Microsoft Certified Technology Specialist - Administering and Deploying System Center 2012 Operations Manager lub równoważny*	W ciągu ostatnich 7 lat przez okres co najmniej 3 lat pełnił rolę specjalisty Microsoft System Center 2012.
--	---	--	---

Otrzymuje następującą treść:

Specjalista Microsoft System Center 2012	2	Posiada następujące certyfikaty: - Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert - Server Infrastructure lub równoważny*, - Certyfikat Microsoft Certified Technology Specialist - Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager lub równoważny*, - Certyfikat MCSE: Cloud Platform and Infrastructure lub równoważny*	W ciągu ostatnich 7 lat przez okres co najmniej 3 lat pełnił rolę specjalisty Microsoft System Center 2012.
--	---	--	---

Poz. nr 2, Zamawiający zmienia w tomie III SIWZ Opis Przedmiotu Zamówienia w sposób określony w załączniku.

Poz. nr 3, Zamawiający zmienia w tomie III SIWZ Opis Przedmiotu Zamówienia w sposób określony w załączniku.

Poz. nr 4, W tomie I SIWZ, w tabeli zamieszczonej w pkt. 7.2.1 wiersz o treści:

Specjalista Active Directory	2	Posiada następujący certyfikat: Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert - Server Infrastructure lub równoważny*	W ciągu ostatnich 7 lat przez okres co najmniej 4 lat pełnił rolę specjalisty Active Directory w zakresie zarządzania domeną Active Directory obejmującą co najmniej 10 000 użytkowników.
------------------------------------	---	--	---

Otrzymuje następującą treść:

Specjalista Active Directory	2	Posiada następujący certyfikat: Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert - Server Infrastructure lub równoważny*	W ciągu ostatnich 7 lat przez okres co najmniej 4 lat pełnił rolę specjalisty Active Directory w zakresie zarządzania domeną Active Directory obejmującą co najmniej 5000 aktywnych użytkowników systemu usługi katalogowej Active Directory.
------------------------------------	---	--	---

Poz. nr 5, W tomie I SIWZ, w tabeli zamieszczonej w pkt. 7.2.1 wiersz o treści:

Specjalista Microsoft Exchange	2	Posiada następujące certyfikaty: - Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert - Server Infrastructure lub równoważny*, - Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert – Messaging lub równoważny*.	W ciągu ostatnich 7 lat przez okres co najmniej 4 lat pełnił rolę specjalisty Microsoft Exchange w zakresie zarządzania architekturą Microsoft Exchange obejmującą co najmniej 10 000 użytkowników.
--------------------------------------	---	--	---

Otrzymuje następującą treść:

Specjalista Microsoft Exchange	2	Posiada następujące certyfikaty: - Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert - Server Infrastructure lub równoważny*, - Certyfikat Microsoft Certified Solutions Expert – Messaging lub równoważny*.	W ciągu ostatnich 7 lat przez okres co najmniej 4 lat pełnił rolę specjalisty Microsoft Exchange w zakresie zarządzania architekturą Microsoft Exchange obejmującą co najmniej 5000 aktywnych użytkowników systemu pocztowego MS Exchange.
--------------------------------------	---	--	--

Poz. 6, Zamawiający zmienia treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia poprzez zmianę:

- 1) terminu składania ofert na **dzień 10.11.2017 r., godz. 12:00,**
- 2) terminu otwarcia ofert na **dzień 10.11.2017 r., godz. 13.00.**

Wyjaśnienia i zmiany treści SIWZ są wiążące dla wszystkich Wykonawców.

DYREKTOR
Biura Administracyjno-Finansowego
Jarosław Wyżgowski

Załącznik nr 1 do odpowiedzi na pytania i zmiany treści SIWZ z dn. ²⁵..... października 2017 r.

Załącznik nr 1 do Umowy nr ... z dnia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. **Przedmiotem zamówienia jest świadczenie wsparcia technicznego dla rozwiązań informatycznych opartych o technologie firmy Microsoft, w wymiarze 8000 osobogodzin przez okres 36 miesięcy od daty podpisania umowy.**

2. **Zakres wsparcia będzie obejmował:** obsługę, budowę, rozbudowę, konfigurację, rozwiązywanie incydentów, monitoring, analizę, poprawę bezpieczeństwa, zapewnienie ciągłości i niezawodności działania oraz usuwanie awarii. W ramach wsparcia Wykonawca przeprowadzi analizę bieżącego stanu środowiska i dokona optymalizacji pod względem niezawodności, dostępności i zapewnienie bezpieczeństwa wspieranych systemów.

Wsparcie świadczone przez Wykonawcę powinno również obejmować wdrożenie nowych wersji systemów objętych wsparciem, przygotowywanie dokumentacji projektowych, utrzymaniowych, procedur administracyjnych i odtworzeniowych środowisk objętych wsparciem z użyciem narzędzi będących w posiadaniu Zamawiającego firmy Microsoft.

Usługi wsparcia technicznego obejmować będą m.in. usługi wsparcia w administrowaniu serwerem SharePoint, w tym:

- instalację i konfigurację (m.in. integrację z domeną i serwerem pocztowym)
- migrację witryn
- konserwację i obsługę błędów
- tworzenie nowych witryn
- aktualizacje oprogramowania
- wsparcie administratora.

W ramach świadczenia przez Wykonawcę wsparcia technicznego, Zamawiający przewiduje bezpośrednie wsparcie w siedzibie Zamawiającego przy ul. Czerniakowskiej 100 w Warszawie. W szczególnie uzasadnionych przypadkach losowych Zamawiający dopuszcza wsparcie zdalne po każdorazowym wyrażeniu zgody przez Zamawiającego.

3. Pojęcia użyte w pkt. 2 należy rozumieć w następujący sposób:

Obsługa – wykonywanie wszelkich czynności które może wykonywać Administrator systemów objętych przedmiotem zamówienia.

Budowa – instalacja i konfiguracja nowego systemu z oprogramowania objętego przedmiotem zamówienia.

Rozbudowa - dodanie nowego komponentu systemu to znaczy instalacja dodatkowych serwerów do istniejącego systemu.

Konfiguracja – uruchomienie nowego komponentu systemu lub modyfikacje parametrów uruchomionego komponentu w środowisku Zamawiającego.

Monitoring – wykonywanie czynności administracyjnej polegającej obserwowaniu i reagowaniu na zdarzenia w funkcjonowaniu jednego z serwerów lub komponentów systemu w środowisku Zamawiającego.

Analiza - przygotowanie dokumentów opisujących spełnienie określonego celu za mocą narzędzi będących przedmiotem postępowania.

Poprawa bezpieczeństwa - uruchomienie nowego komponentu systemu lub modyfikacje parametrów uruchomionego komponentu w środowisku Zamawiającego której celem jest podniesienia poziomu bezpieczeństwa komponentu lub systemu

Zapewnienie ciągłości - uruchomienie nowego komponentu systemu lub modyfikacje parametrów uruchomionego komponentu w środowisku Zamawiającego której celem jest zapewnienia ciągłości działania komponentu lub systemu.

Niezawodność działania - uruchomienie nowego komponentu systemu lub modyfikacje parametrów uruchomionego komponentu w środowisku Zamawiającego której celem jest podniesienie poziomu niezawodności działania komponentu lub systemu.

Celem udzielenia niniejszego zamówienia jest utrzymanie na najwyższym poziomie działania systemów opartych o technologię Microsoft wykorzystywanych przez Zamawiającego.

3. **Wsparciem technicznym objęte będą:** Active Directory, PKI, MS Exchange, MS SCOM, MS SCCM, MS SQL, MS Orchestrator, serwery proxy (TMG/UAG) oraz usług na systemach Microsoft: MS Windows 2008 Server, MS Windows 2008 R2 Server, MS Windows 2012 Server, MS Windows 2012 R2 Server, MS SharePoint.

4. **Godziny wsparcia:** Wsparcie będzie świadczone w dni robocze (od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Polski), w godzinach 7.30 – 16.30. Zlecenie przesłane przez Zamawiającego po godz.16.30 w dniu roboczym przyjmuje się, że zostało przesłane o godz. 7.30 następnego dnia roboczego.

5. Wykaz oprogramowania i narzędzi firmy Microsoft posiadanych przez Zamawiającego.

Zamawiający posiada następujące oprogramowanie i narzędzia firmy Microsoft:

- Exchange – wersja od 2010 do 2016;
- Active Directory (poziom lasu i domen) - wersje od 2003 do 2012 r2;
- System Center – SCOM, SCCM wersje od 2012 wzwyż;
- SQL Server – wersje od 2005 wzwyż;
- SCCM – wersja 2012, model wdrożenia z jedną lokacją;
- Sharepoint – od wersji 2005 wzwyż;
- Microsoft System Server 2003 wzwyż.