

Warszawa, dnia 2 lipca 2021 r.

## Strona WWW

### WYJAŚNIENIE I ZMIANA TREŚCI SWZ NR 3

#### **Dotyczy: dostawa wdrożenie i wsparcie techniczne platformy w zakresie systemów klasy ITSM i SAM – COI.ZAK.262.6.2021**

Zamawiający działając na podstawie art. 135 ust. 2 oraz art. 137 ust. 1 ustawy z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019 r., poz. 2019 ze zm.) – dalej: ustawa Pzp, przedstawia poniżej treść wyjaśnień oraz zmianę SWZ w odpowiedzi na wnioski Wykonawców.

#### **Pytanie 30**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

Czy Zamawiający dopuszcza, aby część wymagań określonych jako wymagania "z pudełka" została przygotowana przez Wykonawcę na etapie wdrożenia?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający nie dopuszcza, aby część wymagań określonych jako wymagania "z pudełka" została przygotowana przez Wykonawcę na etapie wdrożenia.

#### **Pytanie 31**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

[10.4] Czy Zamawiający dopuszcza brak mechanizmu archiwizacji danych w przypadku wystarczającej wydajności systemu zawierającego wszystkie dane?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że nie dopuszcza braku mechanizmu archiwizacji danych w przypadku wystarczającej wydajności systemu zawierającego wszystkie dane. Ponadto, Zamawiający wskazuje, że System ITSM musi posiadać wewnętrzne mechanizmy archiwizacji rekordów historycznych lub niepotrzebnych oraz anonimizacji i pseudonimizacji.

#### **Pytanie 32**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

[10.4] Czy Zamawiający wymaga równocześnie posiadania przez system mechanizmów anonimizacji oraz pseudonimizacji, czy punkt uznaje się za spełniony w przypadku posiadania wyłącznie jednej z tych funkcji?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że System ITSM musi posiadać zarówno możliwość anonimizacji jak i pseudonimizacji.

#### **Pytanie 33**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

Czy Zamawiający dopuszcza w przypadku zapisów w formatach plików XLS oraz XLSX sytuację, gdy system wspiera tylko jeden z tych formatów?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że dopuszcza, aby System ITSM wspierał jeden z wymienionych formatów.

**Pytanie 34**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

Czy Zamawiający dopuszcza w przypadku zapisów w formatach plików DOC oraz DOCX sytuację, gdy system wspiera tylko jeden z tych formatów?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że dopuszcza, aby System ITSM wspierał jeden z wymienionych formatów.

**Pytanie 35**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

Czy Zamawiający dopuszcza w przypadku zapisów w formatach plików PPT oraz PPTX sytuację, gdy system wspiera tylko jeden z tych formatów?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że dopuszcza, aby System ITSM wspierał jeden z wymienionych formatów.

**Pytanie 36**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

[10.25] Czy Zamawiającemu chodzi o Operatorów czy Administratorów?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z wymaganiem System ITSM musi umożliwiać Operatorom i zdefiniowanym rolam definiowanie przypomnień dotyczących Incydentów, Wniosków o usługę, Problemów, Zmian, Wydań. Jedną z ról jest między innymi Administrator.

**Pytanie 37**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

[10.28] Czy Zamawiający oczekuje w ramach systemu multi-tenant Systemu, w którym Operatorzy są wspólni dla wszystkich Klientów, a izolacja odbywa się na poziomie Panelu Samoobsługi, czy też Operatorzy również muszą być izolowani i w efekcie są to zupełnie niezależne systemy?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że System ITSM musi umożliwić wydzielenie wszystkich informacji w zakresie zdefiniowanej jednostki organizacyjnej, zapewniając pełną izolację danych, kont oraz personalizację paneli Użytkowników w podziale na Klientów (multi-Tenant). Ponadto Zamawiający wyjaśnia, że Operatorzy nie muszą być izolowani i są wspólni dla wszystkich Klientów.

**Pytanie 38**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

[10.36] Czy funkcje, które konfigurujemy w systemie przy pomocy interfejsu administracyjnego, ale pisząc kod np. kalkulacji lub skryptu wykonywanego w ramach przepływu pracy należy traktować jako realizację bez zmian kodu źródłowego? Takie prace nie wymagają rekompilacji kodu źródłowego aplikacji, ale wymagają znajomości np. języka Python?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że dopuszcza konfigurację bez zmiany kodu źródłowego.

**Pytanie 39**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które System ITSM musi posiadać gotowe „z pudełka” (ang. out-of-the-box):

[10.69] Czy Zamawiający oczekuje możliwość blokowania dostępu do katalogu usług dostępnego dla Użytkownika, czy chodzi o widoczność poszczególnych usług w Katalogu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że oczekuje możliwość blokowania dostępu do katalogu usług dostępnego dla Użytkownika.

**Pytanie 41**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.6] Na jakiej podstawie system miałby wykonywać akcję automatyczną na elemencie konfiguracji? Czy może chodzi o akcję ręczną wykonywaną przez Operatora?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że System ITSM musi umożliwiać akcję na elemencie konfiguracji zarówno ręcznie przez Operatora jak i automatycznie.

**Pytanie 41**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.11] Czy Zamawiający dopuszcza realizację tego punktu przez system SAM i integrację systemu ITSM z systemem SAM?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z wymaganiem 11.30 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, System ITSM musi zapewniać automatyczną integrację z Systemem SAM.

**Pytanie 42**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.18] Czy Zamawiający może doprecyzować zakres integracji z Active Directory (w tym kierunki integracji)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że System ITSM musi umożliwiać zakładanie kont przez import danych z pliku, szczegółowy zakres integracji zostanie uzgodniony z Wykonawcą na etapie wdrożenia.

**Pytanie 43**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.18] Czy Zamawiający może doprecyzować zakres integracji z RKB (w tym kierunki integracji)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że System ITSM musi umożliwiać zakładanie kont przez import danych z pliku, szczegółowy zakres integracji zostanie uzgodniony z Wykonawcą na etapie wdrożenia.

**Pytanie 44**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.22] Czy Zamawiający dopuszcza częściową realizację punktu (brak zapisów związanych z dostępem do danych)?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że nie dopuszcza częściowej realizacji wymagania OPZ.

**Pytanie 45**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.25] Czy Zamawiający uznaje spełnienie warunku w przypadku, gdy system wspiera anonimizację lub pseudonimizację danych?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 32.

#### **Pytanie 46**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.27] Co Zamawiający rozumie przez rejestrację audytów i kontroli?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że system ITSM musi umożliwiać rejestrację faktu wykonania audytów i kontroli systemu ITSM, jak również ich wyników.

#### **Pytanie 47**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.28] Co Zamawiający rozumie jako zmianę nieautoryzowaną? Czy chodzi o zmiany dokonywane w systemie?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że na podstawie kryteriów zdefiniowanych przez Administratora, System ITSM musi umożliwiać wykrywanie zmian nieautoryzowanych i automatyczną rejestrację Incydentu bezpieczeństwa.

#### **Pytanie 48**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.31] Czy pierwsze logowanie za pomocą hasła jednorazowego dotyczy kont lokalnych utworzonych w systemie, czy również kont z AD?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z wymaganiem pierwsze logowanie Użytkowników do Systemu ITSM powinno przebiegać za pomocą hasła jednorazowego, które będzie zmieniane przy pierwszym logowaniu. Dotyczy to zarówno kont lokalnych jak i AD.

#### **Pytanie 49**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.35] Współpracę z jakimi centralami telefonicznymi oczekuje Zamawiający?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że obecnie posiada centralę Avaya, jednak Zamawiający wymaga współpracy z innymi centralami telefonicznymi.

#### **Pytanie 52**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.36] Z iloma i jakimi systemami ITSM Zamawiający planuje się integrować?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że obecnie posiada system ITSM Atmosfera, jednak Zamawiający wymaga współpracy z innymi systemami ITSM.

#### **Pytanie 51**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.38] Co Zamawiający rozumie pod pojęciem “podnoszenie formularza zgłoszenia”?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 22.

**Pytanie 52**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.39] Jaki ma być zakres integracji z orkiestratorem lub Cloud Managementem? Z którymi orkiestratorami System ma mieć możliwość integracji?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 23.

**Pytanie 53**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.45] Czy Zamawiający dopuszcza brak możliwości klonowania Wniosków o usługę?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 18.

**Pytanie 54**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.58] Co Zamawiający rozumie przez pełną automatyzację?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że System ITSM musi umożliwiać w pełni automatyczną obsługę realizacji usług czyli w jak najmniejszym stopniu angażującym Operatora.

**Pytanie 55**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.75] Czy Zamawiający oczekuje plików w formacie PTTX czy PPTX?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że wymaga formatu PPTX.

**Pytanie 56**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.77] Co Zamawiający rozumie pod pojęciem “Znaczniki oprogramowania”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że pod pojęciem „Znaczniki oprogramowania” rozumie możliwość oznaczania (tagowania) zgłoszeń w celu wyszukiwania/raportowania.

**Pytanie 57**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.91] Czy “Definiowanie wymagań dotyczących monitorowania działań administratorskich” odnosi się do rodzaju zdarzeń, czy chodzi o prace administratorskie na systemie ITSM?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia że „definiowanie wymagań dotyczących monitorowania działań administratorskich” odnosi się do prac administratorskich.

**Pytanie 58**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.92] Wymaganie posiada sprzeczność: w przypadku automatycznej rejestracji brak jest możliwości informowania o otwartym incydencie przed jego rejestracją, prośba o doprecyzowanie zapisów?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia że nie ma sprzeczności w wymaganiu, informacja ma dotyczyć próby zarejestrowania kolejnego Incydentu powiązanego z tym Elementem konfiguracji.

**Pytanie 59**

Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę:

[11.99] Czy Zamawiający ma świadomość, że wymaganie takie w przypadku Chmury prywatnej z dynamiczną alokacją zasobów będzie skutkowało dużą ilością rejestrowanych zmian?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wymaga automatycznego rejestrowania rekordów zmian.

**Pytanie 60**

Pozostałe pytania dotyczące OPZ:

“13.4 System ITSM musi spełniać parametry RTO = 4 godziny, RPO = 5 minut. Architektura Systemu ITSM powinna zapewnić dostępność systemu na poziomie 99,8%, bez wliczania ustalonych wcześniej przerw serwisowych.” Z jakiego okresu ma być wyliczana dostępność systemu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że dostępność jest liczona w okresach miesięcznych.

**Pytanie 61**

Informujemy, iż każde rozwiązanie na rynku oferowane jako „pudełkowe” posiada pewne ograniczenia w zakresie modyfikowania kodu źródłowego tegoż oprogramowania ponieważ może prowadzić do jego destabilizacji w działaniu i ograniczyć możliwości związane z obsługą późniejszych problemów w działaniu w ramach wsparcia producenta. Dostarczana w ramach rozwiązania licencja pozwala na jego rozbudowę i dostosowania z użyciem udostępnionych i zatwierdzonych przez producenta mechanizmów. Dodatkowo Wykonawca może doposażyć rozwiązanie w skrypty do których do dostarczy Zamawiającego kody źródłowe z prawem do modyfikacji. Czy niniejsze podejście spełnia oczekiwania Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje spełnienia wymagań określonych w OPZ poprzez funkcjonalność, którą posiada oferowane rozwiązanie i które umożliwia jego rozbudowę i dostosowanie z użyciem zatwierdzonych i wspieranych przez producenta mechanizmów. Zamawiający dopuszcza również w ramach dostosowania funkcjonalności do wymagań Zamawiającego modyfikację kodu źródłowego, przygotowanie skryptów, będących elementem dostosowania funkcjonalności do potrzeb Zamawiającego, które mogą być w przyszłości modyfikowane przez Zamawiającego lub podmiot trzeci zgodnie z pkt. 9.4 i 18.1 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia.

**Pytanie 62**

Wzór umowy, §4, ust. 1: Wnosimy o modyfikację niniejszego zapisu poprzez zamianę formułowania „najwyższej” na przyjętą w Kodeksie cywilnym „należyta staranność”. Alternatywnie, prosimy o podanie kryteriów najwyższej staranności lub informację, gdzie są one zdefiniowane.

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonuje zmiany §4 ust. 1 w Rozdziale III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, który otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, treścią i celem Umowy, przy zachowaniu należytej staranności, uwzględniając zawodowy charakter



prowadzonej działalności, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi”.

**Pytanie 63**

Wzór umowy, §4, ust. 2: Czy Zamawiający wyraża zgodę na zastąpienie słowa „gwarantuje” słowem „oświadcza”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 64**

Wzór umowy, §5 ust. 4: Prosimy o wskazanie, o jakie „inne obowiązki Wykonawcy” chodzi w niniejszym ustępie.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że przedmiot zamówienia ma złożony charakter oraz składa się z kilku etapów. W rezultacie, Zamawiający ma na myśli wszelkie obowiązki niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia inne niż wymienione w postanowieniu.

**Pytanie 65**

Wzór umowy, §5 ust. 9: Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację niniejszego ustępu w taki sposób, aby odstąpienie, o którym mowa, dotyczyło tylko niewykonanej części umowy, oraz aby uprawnienie do skorzystania z prawa do odstąpienia Zamawiający nabywał dopiero po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do należytego wykonania umowy i wyznaczeniu mu w tym zakresie stosownego terminu, nie krótszego niż 7 dni?

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonuje zmiany §5 ust. 9 w Rozdziale III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, który otrzymuje następujące brzmienie:  
„W przypadku nieuwzględnienia uwag lub zastrzeżeń przez Wykonawcę w wyznaczonym terminie lub uwzględnienia ich niezgodnie z tym, co zgłosił Zamawiający, Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy w całości lub w części z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, po bezskutecznym upływie terminu, nie krótszego niż 5 dni, wyznaczonego przez Zamawiającego do zmiany sposobu wykonywania Umowy oraz ma prawo żądania kary umownej, o której mowa w § 11 ust. 2 pkt 2.22 Umowy. W takiej sytuacji, §12 ust. 2 Umowy stosuje się”.

**Pytanie 66**

Wzór umowy, §5: Prosimy o literalne wymienienie przypadków, w których Zamawiający może wstrzymać się od podpisania protokołu odbioru. Prosimy o wskazanie terminów, w jakich Zamawiający będzie dokonywał odbiorów lub akceptacji raportów. Czy milczenie Zamawiającego w tym zakresie może być podstawą do dokonania przez Wykonawcę jednostronnego odbioru lub akceptacji?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ. Zamawiający wskazuje, że będzie dokonywał odbiorów lub akceptacji raportów niezwłocznie. Zamawiający wskazuje, że wykonawca nie będzie uprawniony do dokonania jednostronnego odbioru lub akceptacji we wskazanym przypadku.

**Pytanie 67**

Wzór umowy, §9 ust. 6: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie z niniejszego ustępu słowa „gwarantuje”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 68**

Wzór umowy, §9 ust. 7: Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację niniejszego postanowienia poprzez doprecyzowanie, że Wykonawca odpowiedzialny jest za roszczenia osób trzecich pod

warunkiem, że Zamawiający umożliwi mu skuteczną obronę, tj. przekaże wszelką dokumentację w zakresie roszczenia oraz nie uzna roszczenia wprost lub w sposób niewłaściwy? Czy Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie limitu odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu roszczeń osób trzecich do 100% wynagrodzenia netto wypłaconego Wykonawcy z tytułu umowy w przeciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie będące podstawą wystąpienia roszczenia?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ. Zamawiający wskazuje, że zgodnie z §11 ust. 4 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, wysokość kar umownych naliczanych Wykonawcy w toku realizacji Umowy nie przekroczy 100% całkowitej kwoty za realizację przedmiotu Umowy, określonej w stawce netto w § 6 ust. 1 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego,.

**Pytanie 69**

Wzór umowy, §9 ust. 8: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie z niniejszego ustępu słowa „gwarantuje”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 70**

Wzór umowy, §9 ust. 9: Czy Zamawiający wyraża zgodę na modyfikację niniejszego postanowienia poprzez doprecyzowanie, że Wykonawca odpowiedzialny jest za roszczenia osób trzecich pod warunkiem, że Zamawiający umożliwi mu skuteczną obronę, tj. przekaże wszelką dokumentację w zakresie roszczenia oraz nie uzna roszczenia wprost lub w sposób niewłaściwy? Czy Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie limitu odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu roszczeń osób trzecich do 100% wynagrodzenia netto wypłaconego Wykonawcy z tytułu umowy w przeciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie będące podstawą wystąpienia roszczenia?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ. §9 ust. 9 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, dotyczy zobowiązania wykonawcy, w którym oświadcza, że posiada uprawnienia niezbędne do korzystania z Oprogramowania, w tym oprogramowania wbudowanego w Urządzenia (firmware), jego aktualizacji lub z innych Utworów przekazanych w trakcie realizacji Umowy, w celu prawidłowego wykonania Umowy.

**Pytanie 71**

Wzór umowy, §9 ust. 11a: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie z niniejszego ustępu słowa „gwarantuje”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 72**

Wzór umowy, §9 ust. 12 oraz 13: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie z niniejszego ustępu słowa „gwarantuje”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 73**

Wzór umowy, §9 ust. 17: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie z niniejszego ustępu słowa „gwarantuje”?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 74**



Wzór umowy, §9 ust. 22: Czy Zamawiający potwierdza, że przeniesienie przez Wykonawcę autorskich praw majątkowych dotyczy tylko tych utworów, do których prawa te przysługują Wykonawcy? W obecnym brzmieniu tego postanowienia Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia autorskich praw majątkowych także do Utworów stworzonych przez osoby trzecie, np. producenta.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że w §9 ust. 22 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, mowa jest o obowiązku przeniesienia autorskich praw majątkowych do utworów jakie wykonawca sam lub za pośrednictwem producenta dostarczy lub stworzy w wykonaniu zobowiązań wynikających z umowy. Na wykonawcy spoczywa więc obowiązek przeniesienia autorskich praw majątkowych do utworów jakie zostaną dostarczone lub stworzone w ramach umowy.

**Pytanie 75**

Wzór umowy, §11 ust. 5: Wnosimy o modyfikację niniejszego paragrafu poprzez ograniczenie całkowitej i łącznej odpowiedzialności odszkodowawczej i odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu kar umownych będącej w związku lub wynikającej z niniejszej Umowy, niezależnie od podstawy prawnej dochodzonego roszczenia (w tym z tytułu kar umownych i roszczeń) do 100% wartości wynagrodzenia netto wypłaconego Wykonawcy w przeciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających wystąpienie zdarzenia, w związku z którym powstało roszczenie.

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ. Zgodnie z §11 ust. 4 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, wysokość kar umownych naliczanych Wykonawcy w toku realizacji Umowy nie przekroczy 100% całkowitej kwoty za realizację przedmiotu Umowy, określonej w stawce netto w § 6 ust. 1 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

**Pytanie 76**

Wzór umowy, §11 ust. 7: Wnosimy o usunięcie niniejszego postanowienia.

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 77**

Wzór umowy, §12 ust. 4: Wnosimy o modyfikację niniejszego ustępu w taki sposób, aby uprawnienie Zamawiającego do odstąpienia od umowy dotyczyło tylko części niewykonanej.

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ. Zgodnie z §12 ust. 4 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający w oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy wskaże w jakim zakresie odstępuje od Umowy, tj. czy odstępuje od Umowy z mocą wsteczną lub ze skutkiem na przyszłość bądź czy odstępuje od Umowy w całości lub w części.

**Pytanie 78**

Wzór umowy, §12 ust. 11: Wnosimy o usunięcie niniejszego postanowienia. Alternatywnie, wnosimy o ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu wykonania zastępczego do 100% wynagrodzenia netto wypłaconego Wykonawcy z tytułu umowy w przeciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie będące podstawą wystąpienia roszczenia.

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ. Zgodnie z §12 ust. 11 Rozdziału III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający jest uprawniony do zlecenia podmiotowi trzeciemu wykonania prac, z którymi Wykonawca pozostaje w zwłoce na koszt Wykonawcy, po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego przez Zamawiającego do wykonania prac.

**Pytanie 79**

Wzór umowy, §11: Czy Zamawiający wyraża zgodę na wprowadzenie w niniejszym paragrafie postanowienia o wyłączeniu odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści, rękojmi, szkód pośrednich oraz utraty danych?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

#### **Pytanie 80**

Wzór umowy. §18 ust. 1: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie niniejszego postanowienia? Alternatywnie, czy Zamawiający dopuszcza dokonanie przez Wykonawcę cesji wierzytelności w formie faktoringu bez konieczności uzyskiwania zgody Zamawiającego?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

#### **Pytanie 81**

Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, pkt 9.8-9.10: Czy Zamawiający wyraża zgodę na usunięcie niniejszych postanowień i zastąpienie jej ustępem o następującej treści: „Całkowita i łączna odpowiedzialność Dalszego Procesora wynikająca lub będąca w związku z niniejszą umową ograniczona jest do 100% wynagrodzenia netto Dalszego Procesora z tytułu Umowy Głównej, wypłaconego mu w przeciągu 12 miesięcy poprzedzających wystąpienie zdarzenia, w związku z którym powstało roszczenie Odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści zostaje wyłączona. Dalszy Procesor odpowiada za nienależyte wykonanie niniejszej umowy proporcjonalnie do stopnia przyczynienia i winy.”

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

#### **Pytanie 82**

Zgodnie z przepisami ustawy o VAT fakt potwierdzenia odbioru usług poprzez podpisanie protokołu odbioru nie ma znaczenia dla powstania obowiązku podatkowego oraz obowiązku wystawienia faktury VAT. Z punktu widzenia przepisów to wykonanie usługi, czyli w przypadku tej umowy jest to „przedstawienie poszczególnego rezultatu prac do odbioru” warunkuje powstanie obowiązku podatkowego i od tego momentu zaczyna biec termin do wystawienia faktury VAT. Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby termin płatności był uzależniony od podpisania protokołu nie uzależniając prawa do wystawienia faktury od podpisania protokołu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

#### **Pytanie 83**

Umowa dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych- Punkt 2.2.10-czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę terminu na udostępnienie Procesorowi wymaganych informacji w terminie nie później niż 5Dni Roboczych zamiast 1 Dnia Roboczego?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

#### **Pytanie 84**

Umowa dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych- Punkt 2.2.13-Czy Zamawiający ma na myśli tylko dane powierzone ta umową?

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza powyższe.

#### **Pytanie 85**

Umowa dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych- Punkt 6.2.- Czy Zamawiający wyraża na zmianę terminu z 3 dni na 21 dni?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 86**

Umowa dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych- Punkt 6.5.-Czy Zamawiający wyraża na zmianę terminu z 1dniana 5 dni?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 87**

Umowa dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych- Punkt 6.7-Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby koszty związane z przeprowadzeniem audytu ponosiła Strona oczekująca jego przeprowadzenia?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 88**

Umowa dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych- Punkt 6.7-Czy Zamawiający wyraża zgodę, aby audyty były ograniczone do jednego w ciągu roku oraz trwały do maksymalnie 5 dni?

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 89**

Umowa dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych- Punkt 7-Prosimo o usunięcie punktu, nie jest to zakres związany z RODO

**Odpowiedź:**

Zamawiający utrzymuje postanowienia SWZ.

**Pytanie 90**

SIWZ-pkt 19. Kryteria oceny ofert- Czy Zamawiający przydzielili punkty Wykonawcy, który w ramach tego kryterium wykaże się osobami, które nie są pracownikami Wykonawcy, a na zasobach których polega Wykonawca na podstawie zobowiązania do udostępnienia zasobów?

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza, że przyzna punkty Wykonawcy, który wykaże się osobami, które nie są pracownikami Wykonawcy, a na zasobach których polega Wykonawca na podstawie zobowiązania do udostępnienia zasobów.

**Pytanie 91**

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

10.1

Jak Zamawiający rozumie interakcje? Jakich dokładnie funkcji oczekuje Zamawiający w tym zakresie?

**Odpowiedź:**

Poprzez interakcję Zamawiający rozumie komunikację z Użytkownikiem Systemu ITSM.

**Pytanie 92**

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

10.4

10.47

Czy Zamawiający przez mechanizm anonimizacji i pseudoanimizacji rozumie operacje animizacji na poziomie Osoby w obszarze – imię, nazwisko, stanowisko, telefon, e-mail oraz innych jej dotyczących?

**Odpowiedź:**

Wskazane dane (imię, nazwisko, stanowisko, telefon, e-mail oraz innych jej dotyczących) Zamawiający

traktuje jako minimalne.

### Pytanie 93

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

10.3

Czy Zamawiający posiada w ramach uruchomionej struktury chmury prywatnej, jakiegokolwiek rozwiązanie LDAP (np. Active Directory lub ADFS), tak aby zarządzać centralnie polityką dostępu użytkowników do środowiska? Jeśli tak czy wymagania ww. mogą być realizowane na poziomie tego rozwiązania, natomiast system ITSM po integracji z nim będzie zapewniał dostęp do systemu w oparciu o autoryzację w tym miejscu?

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że aktualnie wykorzystuje środowisko Active Directory i wymaga integracji Systemu ITSM i SAM z tym środowiskiem.

### Pytanie 94

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

10.2

Czy poprzez kastomizację Portalu użytkownika pod każdego z Klientów Chmury prywatnej, Zamawiający rozumie zawartość niniejszego portalu w obszarze dostępnych typów usług czy typów zgłaszanych problemów przez użytkowników?

Czy w ramach wyświetlanych informacji dla użytkownika Zamawiający dopuszcza minimalne następującego dane do wyświetlenia: informacje na temat status realizacji wniosku o usługę czy incydentu, zmian standardowych, oraz możliwość odczytywania komunikatów i ogłoszeń a także przeszukiwanie bazy najczęściej zadawanych pytań?

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że poprzez kastomizację Portalu użytkownika pod każdego z Klientów Chmury prywatnej, Zamawiający rozumie zawartość niniejszego portalu między innymi w obszarze dostępnych typów usług, a także typów zgłaszanych problemów przez Użytkowników.

Wyświetlane dane muszą umożliwiać spełnienie wymogów określonych w pkt 10.2 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia.

### Pytanie 95

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

10.42

10.45

10.44

System ITSM zapewnia w ramach udostępnionej bazy danych na wykonywanie całkowitych, przyrostowych kopii bezpieczeństwa także w trybie on-line, natomiast nie jest wyposażony w system do zarządzania tworzeniem kopii bezpieczeństwa. Czy Zamawiający zapewni takie narzędzia po swojej stronie, a z Wykonawcą ustali politykę backup / restore dla systemu ITSM.

#### Odpowiedź:

Zamawiający, nie zapewnia sprzętu i oprogramowania do wykonywania kopii bezpieczeństwa. Całość prac oraz dostawy sprzętu i oprogramowania spoczywają na Wykonawcy.

### Pytanie 96

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

10.56

10.71

Na jakiej zasadzie taka modyfikacja SLA miałyby się odbywać?

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że Operator ma możliwość dokonania manualnej zmiany tego parametru SLA w tym Systemie ITSM.

### Pytanie 97

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf  
10.60

Jaki system Cloud Management Zamawiający posiada, z którym wymagana jest integracja podczas wdrożenia systemu ITSM?

Czy system ten wspiera integrację z użyciem REST API, tabel wymiany danych lub wymiany plików płaskich?

#### **Odpowiedź:**

W zakresie pytania pierwszego: zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 4.

W zakresie pytania drugiego: Zamawiający aktualnie prowadzi postępowania przetargowe, których przedmiotem jest system typu Cloud Management, w wymaganiach dla tego systemu zawarto integrację przy użyciu REST API.

### Pytanie 98

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf  
11.13

Czy wymagane jest integracja z bramką SMS?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z pkt 11.37 OPZ wymagana jest integracja z bramką SMS.

### Pytanie 99

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf  
11.32

Zgodnie z założeniami są to zewnętrzne narzędzie do uwierzytelniania. Czy zamawiający przewiduje możliwość dostosowania integracji na potrzeby tego mechanizmu?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający dopuszcza taką możliwość.

### Pytanie 100

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf  
11.60

Czy system ITSM ma automatycznie przeprowadzać identyfikację zasobów i usług krytycznych?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że nie jest to wymaganie obowiązkowe.

### Pytanie 101

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf  
5.2

Z doświadczenia Wykonawcy wynika, że zaproponowany czas trwania wdrożenia jest bardzo krótki. Podobne wdrożenia realizowane przez Wykonawcę czy też podobne wdrożenia obserwowane przez Wykonawcę a realizowane przez inne firmy trwały ponad 7 miesięcy. Sam proces analizy i przygotowania procesów zajmował około 2,5 miesiąca. Faza wdrożenia około 3 miesięcy. Faza testów około 1 miesiąca. Faza szkoleń trwała od 0,5 do 1 miesiąca. Faza uruchomienia po testach około 0,5 miesiąca. Ze względu na zakres projektu Wykonawca dostrzega ryzyko związane z zaproponowanymi terminami. W związku z tym prosimy o zmianę zapisu na:

„Dostawa Systemu ITSM w terminie maksymalnie 230 dni od dnia zawarcia Umowy. Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu planu i harmonogramu wdrożenia Systemu ITSM w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

5.2.2. Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Projektu technicznego Systemu ITSM, podlegającego akceptacji Zamawiającego, w terminie do 75 dni od dnia zawarcia Umowy (termin stanowi kryterium oceny ofert).

5.2.3. Wdrożenie Systemu ITSM w terminie 155 dni od podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru Projektu technicznego Systemu ITSM.

5.2.4. Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji powykonawczej oraz Dokumentacji użytkowej, podlegającej odbiorom w zakresie określonym w pkt 16 OPZ w terminie 230 od dnia zawarcia Umowy.

5.2.5. Objęcie Systemu ITSM usługą wsparcia technicznego przez okres 36 miesięcy od daty podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru produkcyjnego uruchomienia Systemu ITSM w środowisku Zamawiającego.

5.3. Dostawa Systemu SAM w terminie maksymalnie 230 dni od dnia zawarcia Umowy.

5.3.1. Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu planu i harmonogramu wdrożenia Systemu SAM w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

5.3.2. Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Projektu technicznego Systemu SAM, podlegającego akceptacji Zamawiającego, w terminie do 75 dni od dnia zawarcia Umowy (termin stanowi kryterium oceny ofert).

5.3.3. Wdrożenie Systemu SAM w terminie 155 dni od podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru Projektu technicznego Systemu SAM.

5.3.4. Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji powykonawczej oraz Dokumentacji użytkowej, podlegającej odbiorom w zakresie określonym w pkt 23 OPZ w terminie 230 od dnia zawarcia Umowy.”

Podobne zmiany prosimy o wykonanie w Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021 punkt 2

**Odpowiedź:**

Zamawiający, nie wyraża zgody na zmianę terminów.

**Pytanie 102**

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

8

dot. „Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą być objęte 36 miesięczną usługą wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania, świadczoną przez producenta oprogramowania lub podmiot autoryzowany przez producenta oprogramowania polegającą m.in. na zapewnianiu poprawek, aktualizacji, nowych wersji oprogramowania.”

Czy Zamawiający oczekuje zapewnienia dostępu nowych wersji oprogramowania czy również realizacji prac związanych z wdrożeniem nowej wersji oprogramowania?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z Rozdziałem II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, Zamawiający oczekuje dostępu do nowych wersji oprogramowania, jednakże nie wymaga ich wdrożenia w ramach realizacji przedmiotu zamówienia.

**Pytanie 103**

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

9

„9.6 Licencje Systemu ITSM muszą umożliwiać dostęp dla nieograniczonej liczby Użytkowników, nie mogą zostać dostarczone w modelu subskrypcyjnym i muszą mieć charakter bezterminowy (wieczyste).”

„Użytkownik - Osoba korzystająca z Systemu ITSM lub Systemu SAM, o zdefiniowanych uprawnieniach w Systemie ITSM lub Systemie SAM w zależności od roli w procesie lub organizacji”

„Operator - Pracownik Zamawiającego lub podmiotu współpracującego z Zamawiającym, realizujący procesy ITSM w szczególności realizujący Zgłoszenia, nie posiadający uprawnień do parametryzacji (konfigurowania Systemu ITSM)”

Zamawiający rozróżnia pojęcie Operatora i Użytkownika. W słowniku pojawia się pojęcie Użytkownika i Operatora jak wyżej zacytowane. W kontekście cytowanych zapisów licencyjnych, czy poprawne jest



zrozumienie Wykonawcy, że Użytkownicy to osoby korzystające z usług (czyli zgłaszający potrzeby na usługi lub zgłaszający incydenty z możliwością ich monitorowania). Użytkownicy nie są rozumiani jako osoby świadczące usługi, czy też np. rozwiązujące incydenty, problemy, etc.

**Odpowiedź:**

Zamawiający potwierdza powyższą interpretację Wykonawcy.

**Pytanie 104**

Rozdział\_II\_OPZ\_COI.ZAK.262.6.2021.pdf

9.12.1

Zgodnie z zasadami licencjonowania oferowanego produktu licencja typu Concurrent (Jednocześnie Pracujący Użytkownik) jest znacznie droższa od licencji Authorized (Autoryzowany Użytkownik). Jeśli Zamawiający jest w stanie opisać bardziej szczegółowo przewidywaną organizację pracy z wykorzystaniem systemu ITSM (np.: zmienowość, ilość osób wymagających dostępu zawsze takich jak kierownicy itp), to będziemy w stanie lepiej dopasować ilość wymaganych licencji, obniżając ich sumaryczny koszt.

**Odpowiedź:**

Zamawiający wskazał w pkt. 9.6 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, że licencje systemu ITSM mają umożliwiać dostęp do nieograniczonej liczby Użytkowników, dlatego rozróżnienie powyższego nie jest możliwe.

**Pytanie 105**

Dotyczy: Podstawowe wymagania w zakresie Systemu SAM 18.1: „Wykonawca w ramach udzielonej licencji na System SAM gwarantuje Zamawiającemu możliwość dalszej rozbudowy i unowocześniania. Dopuszcza się w ramach dostosowania funkcjonalności do wymagań Zamawiającego modyfikację kodu źródłowego, przygotowanie skryptów, będących elementem dostosowania Systemu SAM do potrzeb Zamawiającego, które mogą być w przyszłości modyfikowane przez Zamawiającego lub podmiot trzeci.”

Informujemy, iż każde rozwiązanie na rynku oferowane jako „pudełkowe” posiada pewne ograniczenia w zakresie modyfikowania kodu źródłowego tegoż oprogramowania. Modyfikacja kodów źródłowych, może prowadzić do jego destabilizacji w działaniu i ograniczyć możliwości związane z obsługą późniejszych problemów w działaniu w ramach wsparcia producenta. Dostarczana w ramach rozwiązania licencja pozwala na jego rozbudowę i dostosowania z użyciem udostępnionych i zatwierdzonych przez producenta mechanizmów. Dodatkowo Wykonawca może doposażyć rozwiązanie w skrypty, do których Zamawiającego dostarczy kody źródłowe z prawem do modyfikacji. Czy Zamawiający dopuści rozwiązanie, którego licencja pozwala na jego rozbudowę i dostosowania z użyciem udostępnionych i zatwierdzonych przez producenta mechanizmów oraz dla którego dostosowanie funkcjonalności będzie realizowane przez przygotowanie skryptów oraz modyfikację kodu przygotowanych w ramach wdrożenia skryptów, ale bez modyfikacji kodów źródłowych samego systemu SAM?

**Odpowiedź:**

Tak, zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie nr 61.

**Pytanie 106**

Dotyczy: OPZ, pkt 6.1: „Wykonawca na potrzeby wdrożenia i uruchomienia Platformy dostarczy dedykowaną Infrastrukturę Platformy to jest niezbędne serwery fizyczne i wirtualne wraz z niezbędnymi licencjami na Oprogramowanie w podziale na środowisko podstawowe, zapasowe DR oraz środowisko testowe.”

Zgodnie z wymaganiem Zamawiający oczekuje dedykowanej infrastruktury na potrzeby systemów ITSM i SAM, ale wskazuje w tym zakresie wyłącznie serwery fizyczne i wirtualne wraz z licencjami. Do uruchomienia systemu potrzebne są dodatkowe komponenty, w tym pamięć masowa i infrastruktura sieciowa.

Czy Wykonawca powinien zapewnić w ramach dedykowanej infrastruktury wszystkie niezbędne komponenty: serwery fizyczne i wirtualne wraz z niezbędnymi licencjami, przełączniki LAN, pamięć masową w postaci macierzy dyskowych i przełączników SAN lub rozwiązania Software Defined Storage i loadbalancery ze sprzętowym wsparciem operacji kryptograficznych?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje, że zgodnie z wymaganiem 2.1. po stronie Wykonawcy należy dostarczenie i montaż wraz z konfiguracją dedykowanej Infrastruktury Platformy. Przedmiotem zamówienia nie jest dostawa przełączników LAN (z zastrzeżeniem, że nie są to przełączniki wchodzące w skład konfiguracji dedykowanej Infrastruktury Platformy).

**Pytanie 107**

Dotyczy: OPZ, pkt 6.2: „Środowiska podstawowe oraz zapasowe mają pracować w trybie active-passive w dwóch lokalizacjach na terenie miasta st. Warszawy.”

Zgodnie z zapisami OPZ Zamawiający oczekuje rozwiązania pracującego w trybie active-passive, z parametrami RPO = 5 min, RTO = 4h.

Czy Zamawiający oczekuje dostarczenia narzędzia, które pozwoli na replikację asynchroniczną pomiędzy ośrodkami zapewniająca RPO = 5 min?

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wskazuje technologii w jakiej ma zostać zrealizowana ww. funkcjonalność.

**Pytanie 108**

Dotyczy: OPZ, pkt 6.2: „Środowiska podstawowe oraz zapasowe mają pracować w trybie active-passive w dwóch lokalizacjach na terenie miasta st. Warszawy.”

Zgodnie z zapisami OPZ Zamawiający oczekuje rozwiązania pracującego w trybie active-passive, z parametrami RPO = 5 min, RTO = 4h. Ręczne przełączenie przetwarzania pomiędzy ośrodkami wymaga zaangażowania administratorów Zamawiającego i może powodować dłuższy niż wymagany czas przełączenia (niedotrzymanie parametrów SLA z winy leżącej poza Wykonawcą).

Czy Zamawiający oczekuje dostarczenia narzędzia, które pozwala na orkiestrację przełączenia pomiędzy ośrodkami, w tym minimum mapowanie adresów IP, mapowanie zasobów dyskowych, konfigurację kolejności uruchamianie maszyn wirtualnych, testowanie przełączenia?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 107.

**Pytanie 109**

Dotyczy: OPZ, pkt 6.6: „Urządzenia Platformy muszą być wyposażone w minimum 2 porty 1GbE Base-T oraz dwie karty 10/25 Gbit/s w pełni obsadzone wkładkami SFP28 25G SR LC w slotach PCI Express, na każdy serwer.”

Czy w przypadku, gdy Wykonawca winien dostarczyć w ramach dedykowanej infrastruktury także przełączniki LAN, Zamawiający dopuszcza zastosowanie w oferowanym rozwiązaniu kabli DAC zamiast wkładek SFP28 25G SR LC?

**Odpowiedź:**

Zamawiający pozostawia zapisy Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia bez zmian. Ponadto Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z wymaganiem 2.1. po stronie Wykonawcy należy dostarczenie i montaż wraz z konfiguracją dedykowanej Infrastruktury Platformy. Przedmiotem zamówienia nie jest dostawa przełączników LAN (z zastrzeżeniem, że nie są to przełączniki wchodzące w skład konfiguracji dedykowanej Infrastruktury Platformy). Ponadto Zamawiający nie dopuszcza zaoferowania kabli DAC zamiast wkładek SFP28 25G SR LC.

Zamawiający udostępnia przełączniki sieciowe w dwóch szafach RACK dla każdej lokalizacji, na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia wyposażone w: porty 16 portów 1GbE oraz 32 porty 25GbE obsadzone wkładkami SFP dla jednej lokalizacji, tj. w łącznej ilości dla obu lokalizacji: 32 portów 1GbE oraz 64 porty 25GbE obsadzone wkładkami SFP.

#### **Pytanie 110**

Czy jest możliwość otrzymania wersji Word umowy i załącznika dla ww postępowania?

Konkretnie chodzi o pliki: Rozdział\_III\_Umowa\_COI.ZAK.262.6.2021 i Rozdział\_III\_Umowa\_zal\_6\_do\_umowy\_COI.ZAK.262.6.2021

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający, nie zamieszcza ww. dokumentów w formacie Word, zwracając jednocześnie uwagę, że pliki pdf mają możliwość kopiowania treści.

#### **Pytanie 111**

w nawiązaniu do postępowania o udzielenie zamówienia prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pn.: „Dostawa, wdrożenie i wsparcie techniczne platformy w zakresie systemów klasy ITSM i SAM” (znak sprawy OI-ZAK.262.6.2021), zwracam się z uprzejmą prośbą o przesunięcie terminu składania ofert do 27 lipca 2021 r. W związku z wewnętrznymi procedurami, a także szerokim zakresem przedmiotu zamówienia oraz koniecznością poświęcenia zwiększonego nakładu pracy w przygotowanie odpowiedzi z rozwiązaniem spełniającym wymagania Zamawiającego, złożenie oferty w wyznaczonym przez Państwa terminie nie będzie możliwe.

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający nie wyraża zgody na powyższą modyfikację.

#### **Pytanie 112**

W punkcie 9.12 Zamawiający wskazuje, że System ITSM musi zapewniać równoczesną pracę: 100 Operatorów oraz 10 000 Użytkowników. Czy wobec tego zamawiający zaakceptuje rozwiązanie z licencją na 10100 użytkowników, które nie ma limitu jednoczesnego korzystania z systemu i umożliwia Nielimitowane używanie oprogramowania w ramach tych licencji na 10100 użytkowników?

#### **Odpowiedź:**

Nie, zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie nr 104.

#### **Pytanie 113**

Systemy typu ITSM są licencjonowane per użytkownik lub per urządzenie. Czy w związku z tym Zamawiający zaakceptuje rozwiązanie, które zostanie dostarczone z licencjami pozwalającymi na obsługę 10100 użytkowników lub 10100 urządzeń?

#### **Odpowiedź:**

Nie, zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie nr 104.

#### **Pytanie 114**

W treści punktu 2.2 OPZ - "Dostawa Systemu ITSM w terminie do maksymalnie 146 dni od dnia zawarcia Umowy" znajduje się pojęcie "dni". Czy poprzez dni, Zamawiający rozumie dni robocze?

#### **Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 10.

#### **Pytanie 115**

W punkcie 9.6 OPZ Zamawiający wspomina o wymaganiu, aby licencje Systemu ITSM umożliwiały dostęp nieograniczonej liczbie Użytkowników. Czy poprzez Użytkowników Systemu ITSM Zamawiający rozumie tzw. Użytkowników końcowych, którzy uprawnienia mają w znacznym stopniu ograniczone, to znaczy mogą rejestrować zgłoszenia, przeglądać i aktualizować swoje zgłoszenia i swoje zasoby oraz dokonywać akceptacji dowolnych zgłoszeń/wniosek? Czy też poprzez Użytkowników Zamawiający rozumie wszystkich użytkowników systemu ITSM, w tym operatorów i administratorów Systemu ITSM?

#### **Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 104.

Ponadto Zamawiający wyjaśnia, że poprzez Użytkowników rozumie wszystkich Użytkowników Systemu ITSM, w tym między innymi Operatorów i Administratorów Systemu ITSM.

### Pytanie 116

W kontekście punktu 9.16 OPZ, czy Wykonawca ma uwzględnić w wycenie usług wykonanie testów bezpieczeństwa Systemu ITSM raz do roku (czyli 3-krotnie w trakcie trwania umowy) przez podmiot trzeci?

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że pierwszy test bezpieczeństwa Systemu ITSM należy przeprowadzić w wciągu 12 miesięcy od daty zawarcia umowy, następnie pozostałe w odstępie do 12 miesięcy od poprzedniego testu bezpieczeństwa.

### Pytanie 117

W punkcie 5 OPZ znajduje się następujący zapis "Usługa Chmury prywatnej będzie świadczona w sposób elastyczny w trybie ad-hoc, co wymaga od Systemu SAM zapewnienia określonych w OPZ funkcjonalności oraz skalowalności, w tym odpowiednich uprawnień licencyjnych.". Czy to wymaganie należy rozumieć jako wymóg na dostarczenie licencji na System SAM dla nieograniczonej liczby zarządzanych serwerów/instancji baz danych Oracle/systemów SAP i użytkowników SAP?

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że tego wymagania nie należy rozumieć jako "wymogu na dostarczenie licencji na System SAM dla nieograniczonej liczby zarządzanych serwerów/instancji baz danych Oracle/systemów SAP i użytkowników SAP". Zamawiający określił wymagania dotyczące powyższego zakresu w punkcie 17.1 OPZ: Podstawowe parametry dotyczące środowiska Zamawiającego:

- Liczba serwerów fizycznych: 220
- Liczba serwerów wirtualnych: 5000.
- Oracle – liczba instancji: 100.

### Pytanie 118

Dotyczy: OPZ, pkt 18.4.2: „System SAM musi przechowywać wszystkie informacje lokalnie np. dotyczące wykrytych aplikacji, ich konfiguracji, licencjach.”

Z uwagi na bezpieczeństwo środowiska, kluczowe jest zapewnienie, by dane dotyczące konfiguracji, były w sposób bezpieczny przechowywane na infrastrukturze Zamawiającego, a przyjęte rozwiązania zapewniały, że w ramach obecnego projektu oraz przy jakiegokolwiek rozbudowie nie trafią poza infrastrukturę Zamawiającego, np. do chmury publicznej.

Czy Zamawiający oczekuje, że wszystkie dane konfiguracyjne dla systemu SAM będą przechowywane wyłącznie lokalnie, w tym dane niezbędne do konfiguracji konektorów do wszystkich integrowanych rozwiązań w tym: Vmware, Microsoft Hyper-V, M365, Red Hat, SCCM i innych?

#### Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że wszystkie dane Systemu SAM muszą być przechowywane lokalnie.

### Pytanie 119

Czy Zamawiający oczekuje, że system będzie w czasie rzeczywistym monitorował zużycie licencji dostępowych Microsoft (CAL) 18.2.5b?

#### Odpowiedź:

Nie, Zamawiający nie oczekuje, że System SAM będzie w czasie rzeczywistym monitorował zużycie licencji dostępowych Microsoft (CAL).

### Pytanie 120

Czy Zamawiający oczekuje, że system będzie zarządzał i przygotowywał bilans licencji IBM bez użycia ILMT, tzn samodzielnie w celu ewentualnej weryfikacji z obowiązkowym oprogramowaniem ILMT 18.2.5.c?

#### Odpowiedź:

Tak, Zamawiający oczekuje, że System SAM będzie zarządzał i przygotowywał bilans licencji IBM bez użycia ILMT.

### Pytanie 121

Czy Zamawiający oczekuje, że system SAM będzie dostarczał informacji o Routerach, Switchach, Drukarkach, itp.. (21.1 – pozostałe urządzenia IT)

#### Odpowiedź:

Nie, Zamawiający nie oczekuje, że System SAM będzie dostarczał informacje o Routerach, Switchach, Drukarkach, itp..

### Pytanie 122

Wymaganie 21.4 – system musi zawierać logikę licencyjną dla odpowiednich dostawców. Czy Zamawiający oczekuje, że system będzie w stanie dla każdego z wymienionych dostawców wygenerować raport zgodności licencyjnej BEZ użycia innych systemów (tzn. samodzielnie) – co jest potwierdzone w punkcie 21.8?

#### Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje, aby zgodnie z wymaganiami 21 ppkt 8 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, System SAM miał możliwość samodzielnego generowania raportów zgodności licencyjnej co najmniej dla producentów wymienionych w pkt. 21 ppkt 6 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia.

### Pytanie 123

W punkcie 21.1 Zamawiający oczekuje, że system SAM będzie automatycznie wykrywał urządzenia IT, natomiast w punkcie 21.24 możliwe jest dodawanie urządzeń ręcznie. Prosimy o jednoznaczne stanowisko.

#### Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że zapis w punkcie 21.24 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia „Wykrywanie i inwentaryzacja infrastruktury powinna odbywać się automatycznie z opcją manualnego dodawania elementów (np.: pasywnych elementów sieci, drukarek, urządzeń offline itp.).” manualne dodawanie urządzeń należy traktować wyłącznie opcjonalnie.

### Pytanie 124

W ramach integracji systemu SAM z AD – czy zamawiający oczekuje, że użytkownicy systemu będą zdefiniowani w AD, natomiast w systemie SAM nadajemy odpowiednim użytkownikom odpowiednie uprawnienia (21.84, 21.85)?

#### Odpowiedź:

Tak, Zamawiający oczekuje, żeby użytkownicy byli zdefiniowani w AD, a uprawnienia były im nadawane w Systemie SAM.

### Pytanie 125

Wymaganie 21.69 – prosimy o podanie listy wymaganych 50 raportów.

#### Odpowiedź:

Zamawiający nie wskazuje dokładnej listy wymaganych raportów, która ma być zrealizowana w ramach ww. funkcjonalności. Zamawiający opisał w punkcie 21.69 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, jakich rodzajów raportów oczekuje, w podziale na 7 kategorii funkcjonalnych.

### Pytanie 126

Czy wyłącznie grupa 100 operatorów będzie równolegle korzystać z oprogramowania na platformie ITSM, czy też zakładają Państwo, że jeszcze więcej użytkowników może mieć potrzebę jednoczesnego dostępu do oprogramowania?

#### Odpowiedź:

Zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie nr 104.

### Pytanie 127



W punkcie 6.3 Opisu Przedmiotu Zamówienia jest wskazane: Zamawiający zastrzega, że niniejszy przedmiot zamówienia jest przeznaczony do dalszej odsprzedaży. Wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego licencjobiorcę jakim będzie Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa.

Prosimy o informację na jakiej zasadzie będzie odbywała się sprzedaż przedmiotu zamówienia? Czy chodzi o odpłatny dostęp do systemu czy też o sprzedaż całości systemu wraz z udzieleniem licencji na inny podmiot?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie ze statutem COI organem pełniącym funkcję organu założycielskiego COI jest minister właściwy do spraw informatyzacji. COI jako jednostka sektora finansów publicznych została utworzona do realizacji zadań publicznych pozostających we właściwości Skarbu Państwa – Ministra Cyfryzacji, „MC”. COI na zlecenie MC prowadzi działania zakupowe zamawiając usługi i dostawy w celu realizacji zobowiązań wynikających z umów zawartych z MC. Biorąc pod uwagę, że COI zapewnia MC usługi zewnętrzne do OPZ został wprowadzony zapis zgodnie, z którym wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego licencjobiorcę jakim będzie Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa. Zamawiający wyjaśnia, że przez „dalszą odsprzedaż” rozumie wyłącznie proces księgowy na linii COI-MC.

**Pytanie 128**

w nawiązaniu do pisma Zamawiającego, „Sprostowanie ogłoszenia nr 1” z dnia 18.06.2021r. w którym zmienione zostały wymogi umożliwiające ubieganie się o udzielenie zamówienia publicznego, proszę o przesunięcie terminu składania oferty do 05.07.2021r.

Zmiana kryteriów dała nam możliwość ubiegania się udzielenie zamówienia publicznego, przed zmianą zapisów nie mieliśmy takiej możliwości.

Jednakże czas potrzebny na przygotowanie oferty od momentu powzięcia informacji do daty składania ofert jest niewystarczający na złożenie oferty.

Ofertę zamierzamy złożyć wspólnie z firmą mającą siedzibę poza Polską, a więc czas potrzebny na przygotowanie odpowiednich dokumentów formalnych, zgodnie z PZP i wymogami Zamawiającego, jest zdecydowanie dłuższy niż w przypadku firm mających siedzibę na terenie Polski. Dodatkowo ograniczenia związane z działalnością urzędów i firm w związku z pandemią Covid19 wydłużają ten proces. Pragnę jeszcze zauważyć, że 18.06.2021r to był piątek i do czasu obecnego terminu złożenia oferty były dwa weekendy, a więc tylko 5 dni roboczych.

Naszym zdaniem w interesie Zamawiającego jest otrzymanie jak największej ilości konkurencyjnych ofert.

Mając na uwadze powyższe proszę o uwzględnienie naszej prośby o przesunięcie terminu.

**Odpowiedź:**

Zgodnie ze Zmianą SWZ nr 2, Zamawiający przedłużył termin składania ofert do dnia 08.07.2021 r. godz. 11:00.

**Pytanie 129**

Dotyczy: OPZ, pkt 18.3.3.e: „Wykonawca przygotowując dedykowane serwery SAM, dokona instalacji agentów na hostach, natomiast Wykonawca wykona prace związane z konfiguracją i zapewnieniem komunikacji, w tym pozostałe prace techniczne mające na celu docelowe uruchomienie Systemu SAM oraz agentów w środowisku” oraz Formularz Oferty, Część III, Tabela nr 11, pkt 3.3.5 o tej samej treści. Prosimy o weryfikację, czy nie doszło do pomyłki. Konfiguracja połączeń poza dostarczoną infrastrukturą powinna być w gestii Zamawiającego.

Czy intencją Zamawiającego było określenie w tym wymaganium zadań obu stron, czy wyłącznie Wykonawcy?



**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że pkt 18.3.3.e Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia, określa zadania po stronie Wykonawcy.

**Pytanie 130**

Zwracamy się z uprzejmą prośbą o wyrażenie zgody na przesunięcie terminu składania ofert do dnia 6 lipca 2021 r. wniosek o przesunięcie wyznaczonego terminu motywujemy złożonością tematu i czasem oczekiwania na ofertę ceową od producentów. Wdrożenie systemów klasy ITSM i SAM wymaga głębokiego przeanalizowania wszelkich prac i ryzyk przez wykwalifikowanych specjalistów.

W naszej opinii, niewątpliwie, przesunięcie wspomnianego terminu zwiększy szanse Wykonawców na spełnienie warunków w prowadzonym postępowaniu oraz umożliwi dokładniejsze przygotowanie ofert co dodatkowo wpłynie na jego konkurencyjność.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 128.

**Pytanie 131**

W związku z udzielonymi dnia 22 czerwca br. wyjaśnieniami, w tym zmianą warunków udziału w postępowaniu, zwracamy się z uprzejmą prośbą o przedłużenie terminu składania ofert co najmniej do dnia 12.07.2021r.

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 128.

**Pytanie 132**

Wzór umowy § 8 pkt 3- Na jaki okres wymagana jest gwarancja producenta dla ITSM i SAM?

**Odpowiedź:**

Zamawiający dokonuje zmiany §8 ust. 9 w Rozdziale III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, który otrzymuje następujące brzmienie:

„Gwarancja udzielona jest na okres wskazany w powyższym ust. 1 bez żadnych ograniczeń terytorialnych, tj. obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i całego świata. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Awarie pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji”.

**Pytanie 133**

OPZ- wymaganie 11.36- Jakie inne systemy Zamawiający ma na myśli i jaki jest zakres integracji z tymi systemami?

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 52.

**Pytanie 134**

OPZ- Ramowy harmonogram zamówienia (na końcu dokumentu) nie jest zgodny z Etapami wskazanymi w umowie. Prosimy o wskazanie właściwego harmonogramu.

**Odpowiedź:**

Zamawiający zmienia zapisy Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia w tym zakresie.

**Pytanie 135**

SWZ- Kryteria oceny pkt19.19.1.- Jaki jest minimalny możliwy czas do zadeklarowania w kryterium T(i)? Co w sytuacji gdy Wykonawca zadeklaruje T(i)=0?

**Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że w kryterium „Termin przygotowania oraz przekazania Zamawiającemu Projektu Technicznego” minimalny możliwy termin wykonania zamówienia to 5 dni. W przypadku



zaoferowania przez Wykonawcę terminu poniżej 5 dni, Zamawiający przyjmie, że Wykonawca oferuje termin przygotowania oraz przekazania Zamawiającemu Projektu Technicznego wynoszący 5 dni.

**Pytanie 136**

Umowa- pkt 13.3 - Zamawiający wskazał czasy naprawy dla poszczególnych kategorii zgłoszeń, ale nie ma wskazanych czasów reakcji. Prosimy o wskazanie wymaganego czasu reakcji na zgłoszenie poszczególnych awarii.

**Odpowiedź:**

Zamawiający nie wskazuje czasu reakcji na zgłoszone awarie.

**Pytanie 137**

Prosimy o zmianę terminu składania ofert na dzień 09.07.2021

**Odpowiedź:**

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 128.

**Pytanie 138**

W rozdziale IV SWZ Formularz Oferty pkt. 6 str. 80 Zamawiający wskazuje:

Licencje Systemu ITSM muszą umożliwiać dostęp dla nieograniczonej liczby Użytkowników, nie mogą zostać dostarczone w modelu subskrypcyjnym i muszą mieć charakter bezterminowy (wieczyste).

Czy Zamawiający może określić ilu – w przybliżeniu lub maksymalnie - aktywnych użytkowników będzie podłączonych do systemu ITSM w ujęciu miesięcznym?

**Uzupełnienie:**

Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na pytanie nr 9. Wg naszej najlepszej wiedzy, ogólny zapis o dalszej odsprzedaży systemu koliduje z zapisami licencyjnymi wszystkich wiodących dostawców oprogramowania a także sprzętu np. serwerów, które również zawierają oprogramowanie, które nie może podlegać dalszej dowolnej odsprzedaży.

Jeśli Zamawiający przez dalszą odsprzedaż rozumie świadczenie usługi dla kolejnych podmiotów Skarbu Państwa, to prosimy o wskazanie umożliwiającego określenie zakresu tych podmiotów.

Obecne brzmienie zapisu może nawet umożliwiać komercyjną sprzedaż systemu podmiotowi prywatnemu, co będzie stało w sprzeczności z zasadami licencyjnymi dostarczanego sprzętu i oprogramowania. W naszej opinii spełnienie tego zapisu jest niemożliwe bez wyjaśnienia przez Zamawiającego zasad odsprzedaży i zakresu podmiotów, którym system może być sprzedawany. W związku z powyższym, uważamy, że doprecyzowanie/zmiana tego zapisu leży również w interesie Zamawiającego i pozwoli realizować umowę z bez wątpliwości prawnych, oraz dopuści do postępowania wiodące rozwiązania sprzętowe i softwarewowe.

**Odpowiedź:**

W odniesieniu do pytania: odpowiedź zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 104.

W odniesieniu do uzupełnienia Zamawiający odsyła do odpowiedzi na pyt nr 127 oraz dodatkowo wyjaśnia co następuje.

Zamawiający wyjaśnia, że przez „dalszą odsprzedaż” rozumie wyłącznie proces księgowy, który w żaden sposób nie wpływa na warunki licencjonowania, ani nie zmienia przeznaczenia niniejszego zamówienia. Dalsza odsprzedaż odbywa się wyłącznie na linii COI-MC z uwagi na fakt, że COI prowadzi niniejszy zakup na zlecenie MC zamawiając usługi i dostawy w celu realizacji zobowiązań wynikających z umów zawartych z MC. Zakup jest dokonywany na rzecz klienta końcowego jakim będzie Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji, więc przedmiot zamówienia jest przeznaczony do jednorazowej dalszej odsprzedaży. Tym niemniej, wszelkie dokumenty licencyjne, rejestracyjne, subskrypcyjne itp. muszą być wystawione na docelowego licencjobiorcę jakim będzie Skarb Państwa reprezentowany przez Ministra Cyfryzacji ul. Królewska 27, 00-060 Warszawa. Dalsza odsprzedaż nie stanowi więc modelu sprzedażowego służącego do nieograniczonego komercyjnego odsprzedawania przedmiotu zamówienia.

Zamawiający przeprowadził do tej pory liczne zamówienia, których przedmiotem była dostawa licencji oraz sprzętu wiodących producentów stosując ww. wymóg i nigdy nie spotkał się z zarzutem braku możliwości jego zrealizowania.

#### **Pytanie 139**

Dotyczy: OPZ, punkt 21.57: Interfejs - W przypadku wykorzystania przeglądarki internetowej do uruchamiania Systemu SAM, aplikacja powinna być zgodna ze wszystkimi przeglądarkami Internet Explorer od wersji 10, Chrome, FireFox do najnowszej i zapewniać wsparcie dla nowszych wersji. Ze względów bezpieczeństwa nie jest on zalecane użycie IE 10 – jego koniec okresu wsparcia nastąpił z dniem 12.01.2016 roku!! A od 19.01.2020 nie są wydawane żadne aktualizacje zabezpieczeń dla tego produktu:

<https://docs.microsoft.com/pl-pl/lifecycle/announcements/internet-explorer-10-end-of-support>

Czy Zamawiający dopuści rozwiązanie posiadające wsparcie dla Internet Explorer 11 i wyższej zamiast Internet Explorer 10?

#### **Odpowiedź:**

Tak. Zamawiający potwierdza i akceptuje powyższe.

#### **Pytanie 140**

Dotyczy: OPZ, punkt 21.86. Repozytorium (baza Zasobów) - System SAM musi posiadać wbudowane „z pudełka” (ang. „out-of-the-box”) konektory do integracji m.in. Active Directory, System ILMT v.9, VMware vCenter, baza danych SQL, IBM DB2, Oracle DB, MS SCCM, ITSM, CMDB, ILMT.

Czy Zamawiający oczekuje, aby system SAM wymagał minimalnych uprawnień w obszarze dostępu do systemów integrowanych na poziomie read-only (np. dostęp do danych w SCCM tylko na uprawnieniach użytkownika do integracji z prawem Read-only (tylko odczyt), czy dopuszcza rozwiązania których wymogiem jest dostęp z uprawnieniami szerszymi, z prawami do modyfikowania tych systemów?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający nie precyzuje dokładnego poziomu uprawnień, jakie ma wymagać System SAM, Zamawiający oczekuje spełnienia wymagania pkt 21.86 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia.

#### **Pytanie 141**

Dotyczy: OPZ, punkt 21.60. Interfejs - Panel menadżerski będzie dostępny na różnych poziomach szczegółowości (podział na jednostki i grupy produktowe) zależnie od uprawnień użytkownika.

Czy w przypadku tworzenia panelu menadżerskiego oraz innych widoków typu dashboard'y Zamawiający dopuszcza konieczności użycia do tego celu JavaScript lub innych technik programistycznych?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający wyjaśnia, że Użytkownik systemu powinien mieć możliwość modyfikowania i tworzenia dashboard-ów bez znajomości technik programistycznych.

#### **Pytanie 142**

Dotyczy: OPZ, punkt 21.6. Wymagania w zakresie funkcjonalności modułów - System SAM musi posiadać zintegrowane gotowe moduły „z pudełka” (ang. „out-of-the-box”) minimum w zakresie: Mechanizm Discovery - wbudowany moduł wykrywający oprogramowanie.

Czy Zamawiający oczekuje, aby mechanizm Discovery zapewnił identyfikację aplikacji poprzez pobranie danych z Dodaj/Usuń programy na poziomie systemu operacyjnego oraz na podstawie danych o aplikacjach zapisanych w rejestrach systemu operacyjnego, plikach binarnych na dysku i innych elementach aplikacyjnych?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający nie precyzuje dokładnego sposobu pobierania danych z Systemu SAM, który ma być identyfikowany, Zamawiający oczekuje spełnienia wymagania pkt 21.6 Rozdziału II SWZ – Opis

Przedmiotu Zamówienia.

## ZMIANY SWZ

Jednocześnie, Zamawiający zmienia treść SWZ w poniższym zakresie:

### I. Rozdział II – Opis Przedmiotu Zamówienia:

1. W pkt. 11 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia ulega zmianie ppkt 10.30 na 11.30.
2. Pkt. 11.75 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia otrzymuje brzmienie:  
„System ITSM musi umożliwiać tworzenie repozytoriów plików, zapewniających następujące funkcjonalności:
  - 1) możliwość umieszczania plików (co najmniej w formatach DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, ZIP),
  - 2) możliwość definiowania uprawnień dla osób i grup w zakresie zapisu, odczytu,
  - 3) możliwość stworzenia drzewiastej struktury katalogów (kategorii) plików,
  - 4) możliwość określania statusu pliku,
  - 5) możliwość wersjonowania plików,
  - 6) możliwość dodawania atrybutów plików (tytuł, komentarz, słowa kluczowe), przy czym definiowanie atrybutów będzie możliwe przez Administratora.”
3. Pkt. 17.1 ppkt 17.1.1 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia otrzymuje brzmienie:  
„Liczba serwerów fizycznych: 220”.
4. Pkt. 21.57 Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia otrzymuje brzmienie: „W przypadku wykorzystania przeglądarki internetowej do uruchamiania Systemu SAM, aplikacja powinna być zgodna ze wszystkimi przeglądarkami Internet Explorer od wersji 11, Chrome, FireFox do najnowszej i zapewniać wsparcie dla nowszych wersji.”
5. Załącznik nr 1 do Rozdziału II SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia Ramowy harmonogram zamówienia otrzymuje brzmienie:

### Ramowy harmonogram zamówienia

L.p.	Rezultaty prac (Zadania) podlegające odbiorowi w ramach Etapu
<b>Etap I</b>	
1.	Dostarczenie i montaż wraz z konfiguracją dedykowanej Infrastruktury Platformy w podziale na środowisko podstawowe, zapasowe DR oraz środowisko testowe, w tym niezbędne serwery fizyczne i wirtualne wraz z niezbędnymi licencjami na Oprogramowanie;
2.	Objęcie Urzędzeń oraz Oprogramowania wchodzących w skład Infrastruktury Platformy usługą wsparcia technicznego.
<b>Etap II</b>	
1.	Dostawa Systemu ITSM
2.	Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu planu i harmonogramu wdrożenia Systemu ITSM;
3.	Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Projektu technicznego Systemu ITSM, podlegającego akceptacji Zamawiającego;
4.	Wdrożenie Systemu ITSM. Zgodnie z OPZ wdrożenie Systemu ITSM podzielone jest na następujące zadania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalacja Systemu ITSM;</li> <li>• Konfiguracja Systemu ITSM;</li> <li>• Dostosowanie Systemu ITSM do szczegółowych wymagań Zamawiającego;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integracja Systemu ITSM z Systemem SAM i pozostałymi systemami uruchomionymi w ramach Chmury prywatnej.</li> </ul>
5.	Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji powykonawczej oraz Dokumentacji użytkowej;
6.	Objęcie Systemu ITSM usługą wsparcia technicznego;
7.	Zapewnienie konsultacji technicznych w ramach prawa opcji.
<b>Etap III</b>	
1.	Dostawa Systemu SAM;
2.	Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu planu i harmonogramu wdrożenia Systemu SAM;
3.	Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Projektu technicznego Systemu SAM, podlegającego akceptacji Zamawiającego;
4.	Wdrożenie Systemu SAM. Zgodnie z OPZ wdrożenie Systemu SAM podzielone jest na następujące zadania: <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalacja Systemu SAM;</li> <li>Konfiguracja Systemu SAM;</li> <li>Dostosowanie Systemu SAM do szczegółowych wymagań Zamawiającego;</li> <li>Integracja Systemu SAM z Systemem ITSM i pozostałymi systemami uruchomionymi w ramach Chmury prywatnej.</li> </ul>
5.	Przygotowanie oraz przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji powykonawczej oraz Dokumentacji użytkowej;
6.	Objęcie Systemu SAM usługą wsparcia technicznego
7.	Zapewnienie konsultacji technicznych w ramach prawa opcji.

## II. Rozdział I – Instrukcja dla Wykonawców:

- W Rozdziale I SWZ ppkt 19.19.3. uzyskuje brzmienie: „Maksymalny termin wykonania zamówienia wynosi 50 dni. Minimalny termin wykonania zamówienia wynosi 5 dni. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę terminu poniżej 5 dni, Zamawiający przyjmie, że Wykonawca oferuje termin przygotowania oraz przekazania Zamawiającemu Projektu Technicznego wynoszący 5 dni.”.
- W pkt 27 Rozdziału I SWZ w Tabeli RODO nr 1 w wiersz „Odbiorcy danych” uzyskuje brzmienie: „Będziemy przekazywać Twoje dane osobowe:
  - osobom lub podmiotom, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 ust. 3 oraz art. 74 Prawa zamówień publicznych, w tym innym podmiotom biorącym udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego i innym osobom żądającym dostępu do dokumentacji postępowania;
  - Ministrowi Cyfryzacji w zakresie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonych w imieniu i na rzecz Ministra Cyfryzacji;
  - organom władzy publicznej w wykonaniu obowiązków prawnych.”.
- W pkt 27 Rozdziału I SWZ w Tabeli RODO nr 2 w wiersz „Odbiorcy danych” uzyskuje brzmienie: „Będziemy przekazywać Twoje dane osobowe:
  - osobom lub podmiotom, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 ust 3 oraz art. 74 Prawa zamówień publicznych, w tym innym podmiotom biorącym udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego i innym osobom żądającym dostępu do dokumentacji postępowania;
  - Ministrowi Cyfryzacji w zakresie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonych w imieniu i na rzecz Ministra Cyfryzacji;





- organom władzy publicznej w wykonaniu obowiązków prawnych.”.

4. Pkt 18.4 Rozdziału I SWZ uzyskuje brzmienie: „Zamawiający zastrzega, że łączna cena za realizację przedmiotu zamówienia wskazana przez Wykonawcę w Formularzu Ofertowym nie może mieć wartości 0,00 złotych. Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia wszystkich wymaganych pozycji składających się na cenę całego przedmiotu zamówienia. W przypadku pozostawienia niewypełnionej pozycji składającej się na cenę całego przedmiotu zamówienia, Zamawiający uzna, że dana pozycja wynosi 0,00 zł.”.

### III. Rozdział III – Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego:

1. W Rozdziale III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający dokonuje zmiany §4 ust. 1, który otrzymuje brzmienie: „Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, treścią i celem Umowy, przy zachowaniu należytej staranności, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi”.
2. W Rozdziale III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający dokonuje zmiany §5 ust. 9, który otrzymuje następujące brzmienie: „W przypadku nieuwzględnienia uwag lub zastrzeżeń przez Wykonawcę w wyznaczonym terminie lub uwzględnienia ich niezgodnie z tym, co zgłosił Zamawiający, Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy w całości lub w części z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, po bezskutecznym upływie terminu, nie krótszego niż 5 dni, wyznaczonego przez Zamawiającego do zmiany sposobu wykonywania Umowy oraz ma prawo żądania kary umownej, o której mowa w § 11 ust. 2 pkt 2.22 Umowy. W takiej sytuacji, §12 ust. 2 Umowy stosuje się”.
3. W Rozdziale III - Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający dokonuje zmiany §8 ust. 9, który otrzymuje następujące brzmienie: „Gwarancja udzielona jest na okres wskazany w powyższym ust. 1 bez żadnych ograniczeń terytorialnych, tj. obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i całego świata. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Awarie pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji”.

### IV. Rozdział IV – Formularz oferty wraz z załącznikami:

1. W Rozdziale IV SWZ – Formularz oferty wraz z załącznikami w pkt 4.8 Formularza oferty, przypis 3 otrzymuje brzmienie: „<sup>3</sup>odpowiednio uzupełnić miejsca wykropkowane, w przypadku zaoferowania przez Wykonawcę terminu poniżej 5 dni, Zamawiający przyjmie, że Wykonawca oferuje Termin przygotowania oraz przekazania Zamawiającemu Projektu Technicznego wynoszący 5 dni;”
2. W załączniku nr 7 Wykaz parametrów oferowanych lub opis sposobu spełniania wymagań zawartych w OPZ Rozdziału IV SWZ – Formularz oferty wraz z załącznikami, w pkt 6. Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu ITSM, które mogą podlegać dostosowaniu na etapie wdrożenia, w zależności od rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę, Lp. 75, otrzymuje brzmienie: „System ITSM musi umożliwiać tworzenie repozytoriów plików, zapewniających następujące funkcjonalności:
  - 1) możliwość umieszczania plików (co najmniej w formatach DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPT, PPTX, PDF, ZIP),
  - 2) możliwość definiowania uprawnień dla osób i grup w zakresie zapisu, odczytu,
  - 3) możliwość stworzenia drzewiastej struktury katalogów (kategorii) plików,
  - 4) możliwość określania statusu pliku,
  - 5) możliwość wersjonowania plików,
  - 6) możliwość dodawania atrybutów plików (tytuł, komentarz, słowa kluczowe), przy czym definiowanie atrybutów będzie możliwe przez Administratora.”.
3. W załączniku nr 7 Wykaz parametrów oferowanych lub opis sposobu spełniania wymagań



zawartych w OPZ Rozdziału IV SWZ – Formularz oferty wraz z załącznikami, w pkt 10. Ogólne parametry i informacje dotyczące Systemu SAM, Lp. 1.1, otrzymuje brzmienie: „Liczba serwerów fizycznych: 220.”.

4. W załączniku nr 7 Wykaz parametrów oferowanych lub opis sposobu spełniania wymagań zawartych w OPZ Rozdziału IV SWZ – Formularz oferty wraz z załącznikami, w pkt 14. Wymagania w zakresie wymagań funkcjonalnych Systemu SAM, Lp. 53, otrzymuje brzmienie: „W przypadku wykorzystania przeglądarki internetowej do uruchamiania Systemu SAM, aplikacja powinna być zgodna ze wszystkimi przeglądarkami Internet Explorer od wersji 11, Chrome, FireFox do najnowszej i zapewniać wsparcie dla nowszych wersji.”

**Ujednolicony po zmianach Rozdział IV SWZ – Formularz oferty wraz z załącznikami stanowi załącznik do niniejszego pisma.**

**Katarzyna Wasilewska**  
**Dyrektor Generalny**  
*/-/*