

Departament Zamówień Publicznych



**ZGŁOŚ
NADUŻYCIE!**

Sygnalizuj nieprawidłowości w przetargu
sygnalista@zus.pl

993200/271/IN – 808 /2020

**Informacja dla Wykonawców,
biorących udział w postępowaniu
(na stronę internetową www.zus.pl)**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **„Zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay Portal EE Server”**, postępowanie nr TZ/271/20/20

**Wyjaśnienia treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia oraz
modyfikacja treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia**

Zamawiający informuje, że w przedmiotowym postępowaniu w trybie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 ze zm.) – dalej „ustawą Pzp”, wpłynęły do Zamawiającego zapytania do treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej „SIWZ”).

I. Wyjaśnienia treści Specyfikacji Istotnych Warunków zamówienia.

Zamawiający na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Pzp, z zachowaniem terminu określonego w art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie nr 1

Czy Zamawiający przewiduje spotkanie lub wideokonferencję z wykonawcami w celu prezentacji aktualnego rozwiązania od strony technicznej jak i biznesowej, wraz z możliwością zapoznania się z jakością dokumentacji do systemu?

Wykonawca podkreśla że bez znajomości szczegółów technicznych, szacowanie kosztów utrzymania nie będzie rzetelne a to stawia obecnego wykonawcę w lepszym położeniu.

Odpowiedź na pytanie nr 1

Zamawiający nie przewiduje zebrania Wykonawców w formie spotkania lub wideokonferencji. Wykonawcy składają oferty zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia zawartym w SIWZ, z uwzględnieniem jej modyfikacji oraz odpowiedzi na pytania, które wpłynęły do treści SIWZ. Obecnie Zamawiający nie jest związany umową na wsparcie techniczne dla wskazanego oprogramowania Liferay Portal EE Server z żadnym Wykonawcą.

Pytanie nr 2

Proszę o oszacowanie ilości grup, stron, plików, artykułów oraz użytkowników portali.

Odpowiedź na pytanie nr 2

Zamawiający wyjaśnia, że na dzień 21.09.2020 r. wartości dla wnioskowanych danych wynosiły:

ilość grup: 1 (grupy użytkowników)

ilość stron: około 2000

ilość plików: 11716

ilość artykułów: 3250

ilość użytkowników portali: 408.

Podane wartości dotyczą wszystkich witryn.

Pytanie nr 3

Proszę o oszacowanie rozmiaru bazy danych (MB) oraz biblioteki dokumentów (GB).

Odpowiedź na pytanie nr 3

Zamawiający wyjaśnia, że rozmiar baz danych to: zusliferay_live: 3452 MB, zusliferay_share: 28GB, zusliferay_stg: 9965 MB. Rozmiar biblioteki dokumentów: na serwerze stg: 8GB, na serwerach live: 7,2GB

Pytanie nr 4

Ile motywów graficznych (theme) posiada obecne rozwiązanie?

Odpowiedź na pytanie nr 4

Zamawiający wyjaśnia, że poza domyślnym motywem Liferay dostępne są następujące motywy:

- zus-theme – motyw graficzny dla całości portalu zus.pl z wyłączeniem stron PUE, SSL i Lekcje z ZUS
- zus-pue-theme – motyw graficzny dla podstron PUE
- zus-bip-theme – motyw graficzny dla witryny Biuletyn Informacji Publicznej
- zus-lzz-theme – motyw graficzny dla podstrony Lekcje z ZUS
- zus-psz-theme – motyw graficzny dla witryny Portal Statystyczny ZUS
- zus-ssl-theme – motyw graficzny dla stron objętych szyfrowaniem SSL.

Pytanie nr 5

Ile portletów posiada obecne rozwiązanie?

Odpowiedź na pytanie nr 5

Zamawiający wyjaśnia, że ilość portletów w obecnym rozwiązaniu to: 62 oraz 98 w ramach Lifery'a Core.

Pytanie nr 6

Ile linii kodu posiadają obecne customizacje?

Odpowiedź na pytanie nr 6

Zamawiający wyjaśnia, że obecne customizacje wymagały następujących zmian:

- Modyfikacje plików – 13734,
- Dodane linie – 1917697,
- Usunięte linie – 45738.

Pytanie nr 7

Czy istnieje możliwość zobaczenia dokumentacji technicznej?

Odpowiedź na pytanie nr 7

Zamawiający wyjaśnia, że dokumentacja techniczna zostanie udostępniona Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

Pytanie nr 8

Czy istnieje możliwość zobaczenia dokumentacji funkcjonalnej?

Odpowiedź na pytanie nr 8

Zamawiający wyjaśnia, że dokumentacja funkcjonalna zostanie udostępniona Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

Pytanie nr 9

Na jakiej wersji Liferay bazuje obecne rozwiązanie?

Odpowiedź na pytanie nr 9

Zamawiający wyjaśnia, że obecnie użytkowane rozwiązanie oparte jest o oprogramowanie Liferay Portal Enterprise Edition 6.2.10 EE GA1 (Newton / Build 6210 / November 1, 2013).

Pytanie nr 10

W jaki sposób obecny wykonawca przekaze obsługę portalu nowemu wykonawcy - czy przewidywany jest jakiś okres przejściowy?

Odpowiedź na pytanie nr 10

Zamawiający wyjaśnia, że nie przewiduje okresu przejściowego. Obecnie Zamawiający nie jest związany umową na wsparcie techniczne dla wskazanego oprogramowania Liferay Portal EE Server z żadnym wykonawcą.

Pytanie nr 11

Czy praca nad portalem może przebiegać w trybie zdalnym za pośrednictwem połączeń VPN?

Odpowiedź na pytanie nr 11

Zamawiający wyjaśnia, że dopuszczalne jest aby praca nad portalem była realizowana w trybie zdalnym za pośrednictwem połączeń VPN albo za pośrednictwem farmy serwerów terminalowych.

Po podpisaniu Umowy i zaakceptowaniu wniosku o nadanie uprawnień złożonego przez Wykonawcę Zamawiający nada Wykonawcy uprawnienia umożliwiające pracę zdalną.

Pytanie nr 12

Jaka jest liczba użytkowników serwisów?

Odpowiedź na pytanie nr 12

Zamawiający wyjaśnia, że na dzień 21.09.2020 r. było 408 użytkowników serwisów.

Pytanie nr 13

Ile błędów w poszczególnych priorytetach zostało zaraportowanych w ostatnich 6 miesiącach?

Odpowiedź na pytanie nr 13

Zamawiający wyjaśnia, że w ostatnich 6 miesiącach zostało zaraportowanych nie więcej niż 18 błędów na poziomie niskim.

Pytanie nr 14

Zadanie integracji z systemem zgłoszeniowym podwyższa koszty dla wykonawców, którzy obecnie nie utrzymują systemu co sprawia że obecny wykonawca jest w lepszym położeniu pod względem ceny, w związku z tym prosimy o wyłączenie kosztów integracji z systemem zgłoszeniowym jako składowej do kryterium wyboru.

Odpowiedź na pytanie nr 14

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. W odniesieniu do integracji systemów zgłoszeniowych zostały przewidziane standardowe rozwiązania stosowane u Zamawiającego mające zastosowanie w innych realizowanych Umowach.

Pytanie nr 15

Czy pliki binarne są przechowywane w bazie danych?

Odpowiedź na pytanie nr 15

Zamawiający wyjaśnia, że w bazie danych przechowywane są tylko pliki dotyczące upoważnień (dostępnych na stronie: <https://bip.zus.pl/inne/rejestry-ewidencje-i-archiwa/rejestr-upowaznien-wydanych-przez-prezesa-zus-dla-pracownikow-zakladu-ubezpieczen-spoecznych>).

Pliki przechowywane są w bazie zusliferay_share.

Pytanie nr 16

Czy dotychczasowy wykonawca dostarczał testy jednostkowe lub scenariusze testów manualnych?

Odpowiedź na pytanie nr 16

Nie, dotychczasowy wykonawca nie dostarczał testów jednostkowych i scenariuszy testów manualnych.

Pytanie nr 17

Czy były robione testy wydajnościowe do tej pory?

Odpowiedź na pytanie nr 17

Tak, testy wydajności były wykonywane.

Pytanie nr 18

Czy jest infrastruktura środowiska testowego, tzn: Jenkins, repozytorium artefaktów itp?

Odpowiedź na pytanie nr 18

Zamawiający wyjaśnia, że posiada środowisko testowe bez dodatkowej infrastruktury tj. bez Jenkins, repozytorium artefaktów itp.

Pytanie nr 19

Ile struktur oraz szablonów zostało stworzonych w obecnym rozwiązaniu?

Odpowiedź na pytanie nr 19

Zamawiający wyjaśnia, że w obecnym rozwiązaniu zostało utworzonych:

Ilość struktur: 96

Ilość szablonów: 130

Pytanie nr 20

Ile różnych workflowów jest wykorzystywanych w Liferay?

Odpowiedź na pytanie nr 20

Zamawiający wyjaśnia, że w obecnym rozwiązaniu wykorzystywane są dwa workflow.

Pytanie nr 21

Czy Wykonawca będzie odpowiedzialny za utrzymanie platformy Liferay czy również będzie odpowiedzialny za rozszerzenia (portlety, moduły) zainstalowane w ramach instalacji Liferay?

Odpowiedź na pytanie nr 21

Zamawiający wyjaśnia, że Wykonawca będzie odpowiedzialny za utrzymanie platformy Liferay.

Pytanie nr 22

Jeśli błąd środowiska Liferay będzie spowodowany błędem w zainstalowanym portlecie, to kto będzie wykonywał poprawkę (inny zespół, czy Wykonawca)?

Odpowiedź na pytanie nr 22

Zamawiający wyjaśnia, że za rozwiązanie incydentu na środowisku Liferay spowodowanego błędem w zainstalowanym portlecie odpowiedzialny będzie inny zespół.

Pytanie nr 23

Jeśli błąd środowiska Liferay będzie wynikał z nadmiernego ruchu (zbyt duża liczba jednoczesnych sesji) to kto będzie odpowiedzialny za jego naprawę jeśli problem będzie związany z

a) wolną odpowiedzią systemów trzecich, z którymi Liferay będzie zintegrowany

b) nieoptymalnym algorytmem zastanym przez Wykonawcę w zainstalowanych portletach.

Odpowiedź na pytanie nr 23

Zamawiający wyjaśnia, że za naprawę błędów w środowisku Liferay odpowiedzialny będzie Wykonawca, za błędy ujawnione w systemach trzecich i portletach będą odpowiedzialne zespoły utrzymujące systemy trzecie lub portlety.

Pytanie nr 24

Prosimy o informacje jak dużo jednoczesnych sesji użytkownika utrzymuje portal w ciągu dnia (w tym wartości maksymalne).

Odpowiedź na pytanie nr 24

Zamawiający wyjaśnia, że na podstawie danych w Google Analytics (liczba jednoczesnych sesji użytkowników w widoku Realtime) średnio maksymalnie utrzymywana liczba jednoczesnych sesji użytkownika w ciągu dnia to około 4000, a w dniach większego zainteresowania wartość maksymalna dochodzi do około 8000.

Pytanie nr 25

Czy wszystkie 9 środowisk (5 produkcyjnych i 4 testowe) dotyczą tej samej aplikacji - czy są to różne, niezależne aplikacje (serwisy).

Odpowiedź na pytanie nr 25

Zamawiający wyjaśnia, że wszystkie środowiska dotyczą tej samej aplikacji.

Pytanie nr 26

Czy Zamawiający posiada do obsługi środowisk Liferay dedykowany zespół administratorów systemów operacyjnych, którzy w szczególności:

- a) wykonują aktualizacje systemów operacyjnych
- b) monitorują system (np. miejsce na dysku)
- c) rozwiązują problemy sieciowe
- d) są w stanie dokonać restartu środowisk Liferay

Odpowiedź na pytanie nr 26

Zamawiający wyjaśnia, że posiada zespół administratorów systemów operacyjnych dedykowany do obsługi środowisk Liferay.

Pytanie nr 27

Czy na chwilę podpisania umowy wszystkie środowiska będą miały zainstalowane najnowsze poprawki wydawane przez producenta dla wersji zainstalowanej na środowiskach produkcyjnych i testowych?

Odpowiedź na pytanie nr 27

Zamawiający wyjaśnia, że środowiska nie będą miały zainstalowanych najnowszych poprawek wydanych przez producenta.

Pytanie nr 28

Czy Zamawiający może potwierdzić, iż pisząc w SIWZ oraz umowie "Liferay Portal EE Server" odnosi się do wersji 6.x Oprogramowania? Od wersji 7.x producent zmienił nazwę produktu na Liferay DXP,

oraz model subskrypcji (zależny od typu środowiska (prod/test/backup) i ilości rdzeni), zaś obecnie produkt "Liferay Portal EE Server" nie jest już sprzedawany przez producenta i przez niego wspierany.

Tym samym zakup Subskrypcji dla "Liferay Portal EE Server" (w rozumieniu wersji 6.x) nie jest już możliwy, a jedynie zakup Subskrypcji na Liferay DXP co może mieć znaczenie dla całego SIWZ, gdyż potencjalnie oznacza, iż zakup Subskrypcji nie da de facto Zamawiającemu żadnego Wsparcia Technicznego Producenta Oprogramowania dla wersji obecnie posiadanej przez Zamawiającego na środowiskach testowych i produkcyjnych jeśli tą wersją jest 6.x (zwyczajowo nazywana Liferay Portal EE Server).

Odpowiedź na pytanie nr 28

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Jednocześnie Zamawiający informuje, że na wszystkich środowiskach zainstalowane jest oprogramowanie Liferay Portal Enterprise Edition 6.2. Zamawiający wymaga dostarczenia subskrypcji w wersji zapewniającej wsparcie producenta oprogramowania, zgodnie z definicją Subskrypcji określoną w § 1 wzoru Umowy.

Pytanie nr 29

Według informacji posiadanych przez nas (uzyskanych od Producenta Liferay), posiadane przez Zamawiającego wsparcie techniczne Producenta Oprogramowania dla 4 środowisk (2 testowe i 2 produkcyjne) do dnia 11 kwietnia 2021 dotyczy wersji Liferay DXP. Czy zamawiający może to potwierdzić?

Odpowiedź na pytanie nr 29

Zamawiający wyjaśnia, że dla 4 środowisk (2 testowe i 2 produkcyjne) posiada wsparcie Producenta Oprogramowania udzielane dla wersji Liferay DXP.

Pytanie nr 30

Czy środowiska posiadają system monitoringu - jeśli tak to:

- a) jaki to system i czy Wykonawca będzie miał do niego dostęp
- b) jakiego typu dane są prezentowane w systemie monitoringu

Odpowiedź na pytanie nr 30

Zamawiający wyjaśnia, że posiada system monitoringu środowisk Liferay.

- a) korzysta z oprogramowania Zabbix, BMC, Site24. Po podpisaniu Umowy i zaakceptowaniu wniosku o nadanie uprawnień złożonego przez Wykonawcę Zamawiający nada Wykonawcy stosowne uprawnienia.
- b) w systemie monitoringu prezentowane są informacje dotyczące parametrów technicznych poszczególnych elementów konfiguracji, ponadto badana jest dostępność serwisów dla klientów.

Pytanie nr 31

W umowie, paragraf 4, ustęp 10, punkt , mówi, iż Zamawiający "ma prawo zmiany mechanizmów integracji." oraz, że "Wykonawca musi dostosować się do tych zmian.", nie ma natomiast mowy, o dodatkowym wynagrodzeniu z racji wykonania takiej dodatkowej integracji. Wnioskujemy o rozszerzenie tego ustępu/punktu aby umożliwić Wykonawcy wycenę zmiany mechanizmów

integracji, Zamawiającemu zaakceptowanie tejże wyceny, i dopiero po takiej akceptacji konieczność dostosowania się Wykonawcy do tych zmian.

Odpowiedź na pytanie nr 31

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. W odniesieniu do integracji systemów zgłoszeniowych zostały przewidziane standardowe rozwiązania stosowane u Zamawiającego mające zastosowanie w innych realizowanych Umowach.

Pytanie nr 32

Umowa definiuje wynagrodzenie miesięczne zarówno za Subskrypcję jak również za Wsparcie Techniczne. Producent Oprogramowania Liferay nie dopuszcza jednak płatności miesięcznych za Subskrypcję, lecz roczne. Wnioskujemy o rozszerzenie tego paragrafu 6, o osobną płatność za subskrypcję następującą raz na rok począwszy od inicjalnego przekazania licencji o pliki rejestracji Subskrypcji o których mowa w paragrafie 4, ustęp 1.

Odpowiedź na pytanie nr 32

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. W ocenie Zamawiającego Wykonawca ma możliwość skalkulowania ceny na usługę tak, żeby okresem rozliczeniowym był 1 miesiąc.

Pytanie nr 33

Jak wygląda proces wejścia poprawki na produkcję - czy przechodzi ona fazę testów na kilku środowiskach, kto wykonuje testy i w jakim czasie.

Odpowiedź na pytanie nr 33

Zamawiający wyjaśnia, że wejście poprawki na produkcję poprzedzone jest testami prowadzonymi na środowisku przedprodukcyjnym. Testy są wykonywane przez Zamawiającego.

Pytanie nr 34

Producent Oprogramowania nie dostarcza oficjalnie dokumentacji technicznej czy też funkcjonalnej w języku polskim. Umowa definiuje jednak Błąd, jako działanie Oprogramowania niezgodnie z jego dokumentacją. Czy Zamawiający ma tu na myśli dokumentację jaką oficjalnie Producent dostarcza w języku angielskim? Jeśli nie to jaką dokumentację i czy może ją udostępnić potencjalnym wykonawcom?

Odpowiedź na pytanie nr 34

Zamawiający odwołuje się do dokumentacji producenta oprogramowania i dokumentacji odnoszącej się do rozwiązań dedykowanych. Dokumentacja dotycząca rozwiązań dedykowanych zostanie udostępniona Wykonawcy po podpisaniu umowy.

Pytanie nr 35

Umowa definiuje Incydent Krytyczny m.in. jako "brak możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania". Prośba o potwierdzenie, iż chodzi o brak możliwości korzystania z wszystkich funkcjonalności Oprogramowania.

Odpowiedź na pytanie nr 35

Zamawiający potwierdza, że w ww. definicji chodzi o brak możliwości korzystania ze wszystkich funkcjonalności Oprogramowania.

Pytanie nr 36

Umowa definiuje Incydent Średni następująco: "jego skutkami są: ograniczona możliwość korzystania z funkcjonalności lub wydajności Oprogramowania..." - co w tym wypadku oznacza ograniczona możliwość korzystania z wydajności Oprogramowania? A może miało być "ograniczona wydajność"?

Odpowiedź na pytanie nr 36

Zamawiający dokonał modyfikacji SIWZ – patrz Modyfikacja nr 3. Zamawiający wyjaśnia, że użyte w definicji sformułowanie dotyczyło ograniczonej wydajności Oprogramowania.

Pytanie nr 37

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 6, §2 Przedmiot Umowy, ust. 1.

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca ma świadczyć na rzecz Zamawiającego Usługi obejmujące swym zakresem Subskrypcję Producenta Oprogramowania (wsparcie techniczne producenta Oprogramowania) w związku z tym, że obecne cenniki Subskrypcji Producenta są różnicowane pod kątem ilości wykorzystywanych rdzeni, prosimy o podanie która z poniższych opcji jest wymagana przez Zamawiającego:

- Sizing 1 do 8 Rdzeni/vCPUs,
- Sizing 2 do 12 Rdzeni/vCPUs,
- Sizing 3 do 16 Rdzeni/vCPUs,
- Sizing 4 powyżej 17 Rdzeni/vCPUs.

Odpowiedź na pytanie nr 37

Zamawiający wyjaśnia, że na każdym serwerze są po 2 procesory, każdy z nich ma po 6 core'ów, a każdy core ma po dwa wątki.

Pytanie nr 38

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf".

Czy Zamawiający w ramach realizacji umowy zagwarantuje Wykonawcy w całym okresie trwania Umowy dostęp z uprawnieniami administracyjnymi do infrastruktury i środowisk, na których eksploatowane jest Oprogramowanie objęte Usługami Serwisowymi?

Odpowiedź na pytanie nr 38

Zamawiający informuje, że działania administratorskie na eksploatowanym środowisku wykonywane są przez dedykowanych pracowników Zamawiającego.

Po podpisaniu Umowy i zaakceptowaniu wniosku o nadanie uprawnień złożonego przez Wykonawcę Zamawiający nada Wykonawcy uprawnienia do odczytu.

Pytanie nr 39

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 6, §2 Przedmiot Umowy, ust. 1.

Zgodnie z oficjalnym komunikatem Producenta Oprogramowania z dniem 01.12.2020 kończy się okres ograniczonego wsparcia Producenta (EOLS - End of Limited Support) dla wersji Oprogramowania Liferay Portal 6.2 EE, co uniemożliwia dostarczenie Subskrypcji dla co najmniej części Oprogramowania aktualnie funkcjonującej w środowisku Zamawiającego.

Czy w związku z tym Zamawiający oczekuje dostarczenia Subskrypcji dla najnowszej wersji Oprogramowania: Liferay DXP 7.x?

Odpowiedź na pytanie nr 39

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający wymaga dostarczenia subskrypcji w wersji zapewniającej wsparcie producenta oprogramowania, zgodnie z definicją Subskrypcji określoną w § 1 wzoru Umowy.

Pytanie nr 40

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 2, §1

Definicje - Błąd

Czy zawarty w definicji określenia „Błąd” zapis: „... Błędem jest działanie Oprogramowania niezgodnie z jego dokumentacją” należy interpretować, że jako referencyjne źródło weryfikacyjne w tym zapisie uznaje się oficjalną dokumentację techniczną Producenta Oprogramowania?

Odpowiedź na pytanie nr 40

Zamawiający odwołuje się do dokumentacji producenta oprogramowania i dokumentacji odnoszącej się do rozwiązań dedykowanych.

Pytanie nr 41

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 2, §1

Definicje - Incydent Krytyczny

Czy zawarte w definicji określenia „Incydent Krytyczny” zapisy dotyczące braku działania Oprogramowania: „... brak możliwości korzystania z Oprogramowania lub brak możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania” należy interpretować, że jako referencyjne i rozstrzygające źródło weryfikacyjne w tym zapisie uznaje się oficjalną dokumentację techniczną Producenta Oprogramowania?

Odpowiedź na pytanie nr 41

Zamawiający odwołuje się do dokumentacji producenta oprogramowania i dokumentacji odnoszącej się do rozwiązań dedykowanych.

Pytanie nr 42

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 2, §1

Definicje - Incydent Krytyczny

Prosimy o doprecyzowanie jak Zamawiający definiuje pojęcie „naruszenie bezpieczeństwa”. W szczególności prosimy o doprecyzowanie jakie typy incydentów bezpieczeństwa należy uznać za spełniające zapis oraz jakich zasobów te incydenty bezpieczeństwa dotyczą?

Odpowiedź na pytanie nr 42

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, że naruszenie bezpieczeństwa rozumie jako zdarzenie, które ma lub może mieć niekorzystny wpływ na cyberbezpieczeństwo i które powoduje lub może spowodować obniżenie jakości lub przerwanie realizacji zadania publicznego realizowanego przez Zamawiającego.

Pytanie nr 43

Dotyczy: dokumentu “wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf”, strona 2, §1

Definicje - Incydent Krytyczny

Czy przywołany w definicji określenia „Incydent Krytyczny” zapis: „naruszenie bezpieczeństwa” dotyczy wyłącznie środowisk produkcyjnych?

Odpowiedź na pytanie nr 43

Zamawiający wyjaśnia, że przywołany w definicji określenia „Incydent Krytyczny” zapis: „naruszenie bezpieczeństwa” dotyczy wyłącznie środowisk produkcyjnych.

Pytanie nr 44

Dotyczy: dokumentu “wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf”, strona 2, §1

Definicje - Incydent Średni

Czy przywołany w definicji określenia „Incydent Średni” zapis: „ograniczona możliwość korzystania z funkcjonalności lub wydajności Oprogramowania” w zakresie „ograniczonej wydajności Oprogramowania” oznacza, że taki incydent zostanie zgłoszony po wcześniejszej weryfikacji i jednoznacznym rozstrzygnięciu po stronie Zamawiającego, że ograniczona wydajność Oprogramowania nie jest spowodowana przez infrastrukturę i środowisko pracy?

Odpowiedź na pytanie nr 44

Zamawiający wyjaśnia, że infrastruktura jest monitorowana, więc zgłaszany incydent będzie dotyczył ograniczonej funkcjonalności lub wydajności Oprogramowania.

Pytanie nr 45

Dotyczy: dokumentu “wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf”, strona 2, §1

Definicje - Incydent Średni

Jakie miary (metryki) będą użyte do mierzenia wydajności Oprogramowania przez Zamawiającego?

Jakie są wartości odniesienia uznane za normatywne (standardowe) dla tych metryk i kiedy Zamawiający uzna (przy jakiej odchyłce od standardu i czasie jej trwania), że incydent ograniczonej wydajności ma miejsce?

Odpowiedź na pytanie nr 45

Zamawiający dokonał modyfikacji definicji incydent średni. Patrz odpowiedź na pytanie 36. Zamawiający wyjaśnia, że za wartości odniesienia uznane zostaną historyczne dane znajdujące się w logach Oprogramowania.

Pytanie nr 46

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 5, §1

Definicje – Rozwiązanie

Czy w przypadku, gdy przyczyną wystąpienia Incydentu jest nieznan defekt kodu Oprogramowania, do naprawy którego niezbędne jest opracowywanie nowych poprawek przez Producenta, Zamawiający dopuszcza, aby dla takiego Incydentu nastąpiło zatrzymanie licznika CZASU OBSŁUGI do momentu opracowania nowej poprawki przez Producenta?

Odpowiedź na pytanie nr 46

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający oczekuje, że ewentualna poprawka powinna być przygotowana w czasie na obsługę. Jednocześnie Zamawiający wyjaśnia, iż przez zastosowanie mechanizmu Obejścia, czas na przygotowanie poprawki można wydłużyć. Patrz zapisy wzoru Umowy § 4 ust.10 pkt. 15.

Pytanie nr 47

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 10, §4 Warunki realizacji Usług, ust.10 ppkt. 13).

W Umowie jest zdefiniowane bardzo restrykcyjne SLA bardziej wymagające niż w innych Umowach Zamawiającego na usługi dotyczące kluczowych systemów informatycznych takich jak PUE, gdzie wymagany Czas Naprawy wynosi odpowiednio: do 36 godzin dla incydentu Średniego oraz do 120 godzin dla incydentu Niskiego. Dodatkowo w powyżej wskazanej umowie dopuszczone jest zatrzymanie biegu Czasu Naprawy po każdej skierowanej do Zamawiającego prośbie o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do zdiagnozowania i rozwiązania Incydentu. Czy Zamawiający dopuszcza dopasowanie wymagań SLA dla przedmiotowej Umowy do przywołanych powyżej standardów?

Odpowiedź na pytanie nr 47

W zakresie czasu obsługi incydentów o poziomie średnim i niskim Zamawiający dokonał modyfikacji Załącznika nr 3 do Umowy – patrz Modyfikacja nr 1 i nr 2 z dnia 25 września 2020 r.

W zakresie zatrzymania biegu Czasu Naprawy Zamawiający wyjaśnia, że mechanizm CZAS OBSŁUGI – STOP – ma zastosowanie tylko w przypadku pierwszej prośby. Oznacza to, że mechanizm ten został przewidziany dla wszystkich poziomów Usługi serwisowej w tym dla Incydentu Krytycznego. Patrz Modyfikacja nr 4

Pytanie nr 48

Dotyczy: dokumentu "wzór umowy z załącznikami na zakup subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla oprogramowania Liferay.pdf", strona 51, Załącznik nr 3 do Umowy – pkt II, ppkt C., 2) Zakres usługi, pozycja tabeli C

Czy Zamawiający dopuszcza ujednolicenie standardów świadczenia SLA w przedmiotowej Umowie i akceptuje, aby w przypadku zgłoszenia Incydentu Krytycznego było możliwe skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do zdiagnozowania i rozwiązania Incydentu, które powoduje zatrzymanie licznika CZASU OBSŁUGI do momentu przekazania dodatkowych informacji od CZ Zamawiającego?

Odpowiedź na pytanie nr 48

Zamawiający dokonał modyfikacji Załącznika nr 3 do Umowy – patrz Modyfikacja nr 4.

II. Modyfikacje treści SIWZ.

Zamawiający informuje, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp dokonał modyfikacji postanowień SIWZ w następującym zakresie:

Modyfikacja nr 3

Definicja incydentu w Załączniku nr 2 do SIWZ „Wzór Umowy”, § 1 Definicje otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

Incydent

Każde zdarzenie w działaniu Oprogramowania, którego skutkiem, według oceny Zamawiającego, jest niestandardowe działanie Oprogramowania i może świadczyć o tym, że Oprogramowanie nie działa prawidłowo.

Wyróżnia się trzy poziomy Incydentu:

Krytyczny – jego skutkami są: niedostępność Oprogramowania i usług na nim realizowanych w środowiskach produkcyjnych lub całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania lub brak możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub utrata lub niespójność danych produkcyjnych lub naruszenie bezpieczeństwa.

Średni – jego skutkami są: ograniczona możliwość korzystania z funkcjonalności lub wydajności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub nieprodukcyjnych w sposób wskazany w dokumentacji technicznej Producenta Oprogramowania.

Niski – jego skutkami są: drobne niedogodności w funkcjonowaniu Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub Oprogramowanie w trakcie rozwoju lub w środowisku testowym, nie działa zgodnie z dokumentacją techniczną Producenta Oprogramowania.

JEST:

Incydent

Każde zdarzenie w działaniu Oprogramowania, którego skutkiem, według oceny Zamawiającego, jest niestandardowe działanie Oprogramowania i może świadczyć o tym, że Oprogramowanie nie działa prawidłowo.

Wyróżnia się trzy poziomy Incydentu:

Krytyczny – jego skutkami są: niedostępność Oprogramowania i usług na nim realizowanych w środowiskach produkcyjnych lub całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania lub brak możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub utrata lub niespójność danych produkcyjnych lub naruszenie bezpieczeństwa.

Średni – jego skutkami są: ograniczona możliwość korzystania z funkcjonalności **Oprogramowania lub ograniczona wydajność Oprogramowania** w środowiskach produkcyjnych lub nieprodukcyjnych w sposób wskazany w dokumentacji technicznej Producenta Oprogramowania.

Niski – jego skutkami są: drobne niedogodności w funkcjonowaniu Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub Oprogramowanie w trakcie rozwoju lub w środowisku testowym, nie działa zgodnie z dokumentacją techniczną Producenta Oprogramowania.

Modyfikacja nr 4

Załącznik nr 3 do wzoru Umowy „Metryki Serwisowe”, lit. C, pkt 1 „Obsługa i diagnozowanie Zgłoszeń [UU_USM_ODI]”, ppkt 2 „Zakres usługi”, **tabela** otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

C**	Prośba o przekazanie dodatkowych informacji. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do zdiagnozowania i rozwiązania Incydentu, które posiada lub może wykonać Zamawiający korzystając z posiadanych uprawnień; przedmiotem prośby nie mogą być dane lub czynności, które Wykonawca może osiąść lub wykonać samodzielnie, korzystając z posiadanych uprawnień.	Przekazanie zapytania/komunikatu do CZ Zamawiającego – komunikat P OBSŁUGA – STOP – – tylko w przypadku pierwszej prośby i tylko dla poziomów świadczenia Usługi serwisowej innych niż Incydent krytyczny.
-----	---	---	---

JEST:

C**	Prośba o przekazanie dodatkowych informacji. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do zdiagnozowania i rozwiązania Incydentu, które posiada lub może wykonać Zamawiający	Przekazanie zapytania/komunikatu do CZ Zamawiającego – komunikat P OBSŁUGA – STOP – – tylko w przypadku pierwszej prośby.
-----	---	---	---

		korzystając z posiadanych uprawnień; przedmiotem prośby nie mogą być dane lub czynności, które Wykonawca może osiąść lub wykonać samodzielnie, korzystając z posiadanych uprawnień.	
--	--	---	--

III. Zmiana terminu składania ofert.

Zamawiający informuje, że zmianie ulega termin składania i otwarcia ofert wyznaczony na dzień 14.10.2020 r. do godz. 09:00, otwarcie: o godz. 13:00.

Nowy, przesunięty termin składania ofert został wyznaczony na dzień 15.10.2020 r. do godz. 09:00, analogicznie termin otwarcia ofert odbędzie się tego samego dnia co składanie ofert – o godz. 13:00.

Miejsce składania i otwarcia ofert pozostaje bez zmian.