Warszawa, 30 stycznia 2017 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA
GŁÓWNY GEODETA KRAJU

BO-ZP.2610.46.2016.IZ

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego pod nazwą: **„Usługi utrzymania infrastruktury SIG" nr referencyjny: BO-ZP.2610.46.2016.IZ**

WYJAŚNIENIA i ZMIANA TREŚCI SPECYFIKACJI
ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Główny Urząd Geodezji i Kartografii z siedzibą w Warszawie, zwany dalej „Zamawiającym" działając na podstawie przepisu art. 38 ust. 2 i 4 w związku z art. 38 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm) przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami:

Pytanie 1: Strona 30, rozdział 7.1.2. Zarządzanie realizacją wniosków o usługi […]

Czy realizacja wniosków o usługi standardowe realizowany jest z wykorzystaniem narzędzia HP SM ? Jeśli nie - jakiego narzędzia używa Zamawiający ?

Odpowiedź:
Do realizacji wniosków o usługi standardowe wykorzystywane jest narzędzie HP SM.

Pytanie 2: Strona 32, rozdział 7.1.3. Zarządzanie Incydentami

Czy proces "Zarządzanie incydentami" realizowany jest z wykorzystaniem narzędzia HP SM ? Jeśli nie - to jakiego narzędzia używa Zamawiający ?
Odpowiedź:

Do realizacji procesu "Zarządzanie incydentami" wykorzystywane jest narzędzie HP SM.

Pytanie 3: Strona 33, rozdział 7.1.4. Zarządzanie problemami
Czy proces "Zarządzanie problemami" realizowany jest z wykorzystaniem narzędzia HP SM ? Jeśli nie - to jakiego narzędzia używa Zamawiający ?

Odpowiedź:

Do realizacji procesu "Zarządzanie problemami" wykorzystywane jest narzędzie HP SM.

Pytanie 4 Pytanie dotyczy wzoru umowy. Zgodnie z § 2 ust. 1 rozpoczęcie świadczenia usługo następuje z dniem zawarcia umowy. Jednakże zgodnie z § 1 ust. 3 parametry mają być dotrzymywane od dnia wskazanego w § 1 ust.3. Tym samym wykonawca prosi o potwierdzenie, iż od dnia zawarcia umowy do dnia wskazanego w § 1 ust. 3 usługi mają być wykonywane, ale wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymywanie parametrów z Rozdziału nr 9 OPZ.

Odpowiedź:
Zamawiający potwierdza, iż od dnia zawarcia umowy do dnia wskazanego w § 1 ust. 3 usługi mają być wykonywane, ale wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymywanie parametrów z Rozdziału nr 9 OPZ.

Pytanie 5 Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający zmieni termin wskazany w § 3 ust. 10 wynoszący „2 dni" na „2 dni robocze"?

Odpowiedź:
Zamawiający podtrzymuje zapisy Umowy.
Zamawiający wprowadza do Umowy w §2 ust. 4 o następującej treści „*Termin „dzień roboczy " użyty w treści Umowy oznacza 8 godzin roboczych (8.15 – 16.15) w ramach dni pracy Zamawiającego*".

Pytanie 6.Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający wydłuży termin wskazany w § 5 ust. 6 dotyczący zlecenia opcjo do 30 dni? Jest to istotne z punktu widzenia zarówno wykonawcy jak i zamawiającego, gdyż wykonawca musi odpowiednio alokować zasoby dla celów ewentualnej realizacji umowy z Zamawiającym w ramach opcji.

Odpowiedź:
We wzorze Umowy nie występuje § 5 ust. 6.Zamawiający rozumie, że chodzi o § 5 ust.2 i zmienia termin na *„nie krótszym niż 30 dni*".

Pytanie 7 Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający odwoła się w ramach kar do gwarantowanej części wynagrodzenia (§ 6 ust. 1 lit. a) , a nie maksymalnej obejmującej również opcje? Kary powinny być liczone bowiem od wynagrodzenia, które istotnie jest zagwarantowane kontraktem.

Odpowiedź:
Brak zgody na zmianę podstawy naliczania kar umownych, ani maksymalnego wymiaru kar umownych.
Zamawiający zastosował sposób kalkulacji kar umownych odnosząc ich wymiar do całości wynagrodzenia umownego, gdyż kara umowna ma mieć wymiar nie tylko odszkodowawczy ale również odstraszający i dyscyplinujący Wykonawcę. Suma kar umownych nie może przekroczyć maksymalnego wynagrodzenia brutto. W razie gdyby kary umowne osiągnęły wymiar rażąco wygórowany Wykonawca będzie miał możliwość skorzystania z instytucji miarkowania kar

umownych na podstawie art. 484§2 kodeksu cywilnego. Brak zgody na zmianę podstawy naliczania kar umownych, ani maksymalnego wymiaru kar umownych.

Pytanie 8 Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający zmniejszy karę umowną z § 7 ust. 1 pkt 1 do poziomu 10%?

Odpowiedź:
Zamawiający nie zmniejszy kary umownej z § 7 ust. 1 pkt 1 i podtrzymuje je na poziomie 20%.

Pytanie 9 Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający zmieni podstawę naliczania kar umownych z opóźnienia na zwłokę w poszczególnych karach umownych § 6 ust. 1 pkt 2, 4, 5, 6,7,8,9, 10, 12b, 13, 14, 15, 17.

Odpowiedź:
Brak zgody na zmianę podstawy naliczania kar umownych, ani maksymalnego wymiaru kar umownych.

Pytanie 10. Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający zmniejszy limit kar umownych z § 7 ust. 2 do poziomu 15% maksymalnego wynagrodzenia? Obecny limit wynoszący 100% powoduje konieczność założenia przez wykonawcę bardzo dużych kwot na ryzyka, co zwiększa oferowaną cenę.

Odpowiedź:
Brak zgody na zmianę podstawy naliczania kar umownych, ani maksymalnego wymiaru kar umownych.

Pytanie 11.Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający wprowadzi ograniczenie odpowiedzialności wykonawcy na zasadach ogólnych, np. poprzez następującą klauzulę: „Sumaryczna odpowiedzialność cywilnoprawna Wykonawcy ograniczona jest do 100% maksymalnego wynagrodzenia netto Wykonawcy wskazanego w § 6 ust.1. odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści zostaje wyłączona". Wskazać należy, iż brak limitacji powoduje konieczność założenia dodatkowych kwot na ryzyka.

Odpowiedź:
Brak zgody na zmianę podstawy naliczania kar umownych, ani maksymalnego wymiaru kar umownych.

Pytanie 12.Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający wprowadzi postanowienie do umowy w ramach którego Zamawiający wezwie Wykonawcę do należytego wykonania umowy przed dokonaniem odstąpienia bądź wypowiedzenia umowy w przypadkach wskazanych w § 11 ust. 1 pkt 2, 3 (przesłanka pierwsza), 4, 5? W zakresie tych postanowień postanowienia takiego brak, podczas gdy występuje ono np. przy klauzuli w § 11 ust. 1 pkt 6.

Odpowiedź:
Zamawiający uwzględnia postulat dla przypadków określonych w §11 ust. 1 pkt 2, 4 i wprowadza do umowy w §11 ust. 6 zdanie o następującej treści: „*Wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy w przypadkach określonych w ust. 1 pkt. 2 i 4 może nastąpić jeżeli Wykonawca nie zaprzestanie lub nie naprawi naruszenia po upływie 14 dni od dnia wezwania przez Zamawiającego*".

Zamawiający nie wprowadza zmian dla przypadków określonych w §11 ust. 1 pkt. 3 (przesłanka pierwsza) i 5, gdyż mając na względzie art. 492 k.c. uprawnienie Zamawiającego do odstąpienia od Umowy zostało zastrzeżone na wypadek niewykonania zobowiązania lub jego części przez Wykonawcę w ściśle określonym terminie. W takiej sytuacji Zamawiający musi być uprawniony odstąpić od umowy bez wyznaczenia Wykonawcy terminu dodatkowego. W tych przypadkach wykonanie zobowiązania przez Wykonawcę po terminie określonym w Umowie nie miałoby dla Zamawiającego znaczenia ze względu na przedmiotu Umowy oraz ze względu na zamierzony cel Umowy.

Pytanie 13.Pytanie dotyczy wzoru umowy. Czy Zamawiający zamieni w § 11 ust. 1 pkt 3, 5 sformułowanie „opóźnienie" na „zwłokę"?

Odpowiedź:
Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę przesłanki nalicza kar umownych z „opóźnienia" na „zwłokę".

Pytanie 14. Pytanie dotyczy wzoru umowy. Ile ma wynosić okres rękojmi? Czy ma on być równoważny okresowi gwarancji, który wynosi 12 miesięcy? Jest to między innymi istotne w zakresie zabezpieczenia należytego wykonania umowy (§ 14 ust.4)?

Odpowiedź:
Rękojmia i gwarancja ma wynosić 12 miesięcy.

Pytanie 15 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 6

Cytat:

„

Zgłoszenie standardowe	Dowolna prośba użytkownika rozwiązania GEOPORTAL o informację, konsultację, poradę, standardową zmianę lub nadanie dostępu do usługi / aplikacji składającej się na rozwiązanie GEOPORTAL .

Prosimy o wyjaśnienie czy nadanie dostępu odnosi się tylko do warstwy sieciowej (np.: mechanizmy VPN, reguły na zaporach ogniowych)?

Odpowiedź:

Nadanie dostępu odnosi się nie tylko do warstwy sieciowej, ale również m.in. do serwerów, udziałów sieciowych z NAS, baz danych, aplikacji itp.

Pytanie 16 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 16

Do rysunku 7 „Architektura technologiczna SIG"

Prosimy o wyjaśnienie jakie narzędzia aplikacyjne, serwery aplikacyjne są użytkowane dla „Środowiska dla aplikacji"?

Odpowiedź:

Narzędzia aplikacyjne, serwery aplikacyjne opisane są w rozdz. 4 OPZ.

Pytanie 17 Pytanie: Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 22

Cytat: „Obecnie w środowisku wirtualizacyjnym (VMware) istnieje ponad 700 maszyn wirtualnych (sumarycznie środowiska produkcyjne i testowe).”

Prosimy o podanie liczby maszyn wirtualnych dla określonych aplikacji dedykowanych wraz z przypisanymi im narzędziami/serwerami aplikacyjnymi w na środowiska produkcyjne i testowe.

Odpowiedź:

Szczegółowe informacje zostaną dostarczone Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

Pytanie 18 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 23

Cytat: „Obecnie w środowisku bazy danych istnieje ponad 60 instancji baz danych będących częścią systemów opisanych w rozdziale 4.6.5 Aplikacje dedykowane.”

Prosimy o podanie liczby liczby instancji produkcyjnych dla Aplikacji dedykowanych opisanych w rozdziale 4.6.5

Odpowiedź:

Szczegółowe informacje zostaną dostarczone Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

Pytanie 19 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 24

Cytat: „

- Dostęp za pomocą VPN CISCO Client z lokalną usługą po http
- Dostęp przez przeglądarkę www z szyfrowaniem (https)
- Tunel IPSec (VPN Poin To Point)

“

Prosimy o podanie liczby klientów korzystających z dostępu za pomocą powyższych metod.

Odpowiedź:

- Dostęp za pomocą VPN CISCO Client z lokalną usługą po http – 2200 kont klientów
- Dostęp przez przeglądarkę www z szyfrowaniem (https) – dowolny użytkownik z sieci internet
- Tunel IPSec (VPN Poin To Point) – 6 tuneli

Pytanie 20 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 27

Cytat: „Plany Testów Dopuszczeniowych/Akceptacyjnych uwzględniające m.in.:

- Zakres testów;
- Scenariusze testowe;
- Przypadki testowe;
- Procedurę zgłaszania błędów;
- Opis środowiska testowego (konfiguracja środowiska, wykaz niezbędnych zasobów do przeprowadzenia testów);
- Plan realizacji testów.

“

Prosimy wyjaśnienie czy Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania testów a jeśli tak to w jakich obszarach?

Odpowiedź:

Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzania testów w obszarach opisanych w rozdz. 7 OPZ.

Pytanie 21 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 29

Cytat: „Poniższe zadania będą realizowane z wykorzystaniem istniejących procedur utrzymaniowych i eksploatacyjnych Zamawiającego "

Prosimy wyjaśnienie ile jest aktualnie istniejących procedur utrzymaniowych i eksploatacyjnych u Zamawiającego.

Odpowiedź:

Aktualnie u Zamawiającego istnieje przeszło 30 procedur utrzymaniowych i eksploatacyjnych.

Pytanie 22 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 29

Cytat: „- pozostali użytkownicy, np. osoby prywatne, firmy korzystające z usług rozwiązania Geoportal - ok. 400 zgłoszeń / miesiąc"

Prosimy wyjaśnienie jaki jest podział liczby 400 zgłoszeń / miesiąc w podziale na warstwy i środowiska infrastruktury podlegające utrzymaniu opisane w rozdziale 5 tj:

1) warstwa aplikacyjna;
2) warstwa szyny usług;
3) warstwa bazy danych;
4) warstwa storage;
5) warstwa sieci;
6) warstwa dostępowa;
7) środowisko backupowe;
8) środowisko monitoringu.

Odpowiedź:

Zamawiający nie przewiduje podawania szczegółowych informacji o podziale zgłoszeń na poszczególne warstwy.

Pytanie 23 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 30

Cytat: „kierowanie zgłoszeń do odpowiednich zespołów merytorycznych złożonych z pracowników GUGiK, CODGiK, pracowników Wykonawcy oraz podmiotów trzecich,

"Prosimy o wyjaśnienie kto podlega pod definicję jako podmiot trzeci.

Odpowiedź:

Jako podmiot trzeci rozumiane są podmioty, z którymi Zamawiający ma podpisane umowy serwisowe.

Pytanie 24 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 31

Cytat: „Eskalowanie obsługi incydentów do pozostałych linii wsparcia dla incydentów dotyczących obszarów systemu pozostających poza bezpośrednią kontrolą wykonawcy.“

Prosimy o wyjaśnienie kto realizuje pozostałe linie wsparcia.

Odpowiedź:

Dotyczy to obszarów, dla których Zamawiający ma podpisane umowy serwisowe.

Pytanie 25 Źródło: Załącznik-nr-1-do-SIWZ-SOPZ strona 41

Cytat: „Monitoring w zakresie incydentów bezpieczeństwa (w szczególności przegląd alarmów bezpieczeństwa i logów systemowych).Prosimy o informację czy Zamawiający posiada rozwiązanie typu SIEM (ang. security information and event management).

Odpowiedź:

Zamawiający nie posiada rozwiązania typu SIEM.

Pytanie 26 W załączniku 1 do umowy jest sprecyzowane wymaganie: „Service Desk przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę”. Czy możemy otrzymać informacje ile % wszystkich zgłoszeń jest zgłaszany w tzw. standardowych godzinach pracy Poniedziałek – Piątek (08:00 – 17:00), a ile % wszystkich zgłoszeń jest zgłaszanych poza standardowymi godzinami?

Odpowiedź:

Około 80% zgłoszeń jest w tzw. standardowych godzinach pracy Poniedziałek – Piątek (08:00 – 17:00, a około 20% zgłoszeń jest zgłaszanych poza standardowymi godzinami.

Pytanie 27 Strona 8, rozdział 3. Opis organizacji zamówienia

Zamawiający pisze o realizacji prac w siedzibie CODGIK, czy Zamawiający przewiduje dostęp VPN dla pracowników Dostawcy ?

Odpowiedź:

Tak, Zamawiający przewiduje dostęp VPN dla pracowników Dostawcy.

Pytanie 28 Strona 8, rozdział 3. Opis organizacji zamówienia

Jaki system wykorzystywany jest do rejestracji i ewaluacji zgłoszeń?

Odpowiedź:

Do rejestracji i ewaluacji zgłoszeń wykorzystywany jest system HPSM.

Pytanie 29 Strona 16, rozdział 4.6.1. Infrastruktura sprzętowa

Prosimy o wskazanie jaki jest obecnie realizowany zakres monitorowania infrastruktury sprzętowej (serwery fizyczne) i jakie oprogramowanie jest do tego celu używane.

Odpowiedź:

Środowisko monitoringu opisane jest w rozdz. 5.8 SOPZ.

Pytanie 30 Strona 22, rozdział 5.1 Warstwa aplikacyjna

Jaką wersję środowiska Vmware ESX (oraz vCenter) posiada Zamawiający ? Czy wykorzystywane są dodatkowe narzędzia, jak np. vSOM ? Jeśli tak, jaki jest zakres zadań realizowanych przez to oprogramowanie poza wymienionymi (czyli zarządzaniem infrastrukturą zwirtualizowaną) ?

Odpowiedź:

Zamawiający posiada VMware ESX oraz vCenter w wersji 6.0.0. Nie są wykorzystywane dodatkowe narzędzie, jak np vSOM.

Pytanie 31 Strona 22, rozdział 5.2. Warstwa szyny usług

W jaki sposób obecnie Zamawiający monitoruje urządzenia typu HSM ?

Odpowiedź:

Urządzenia typu HSM są monitorowane poprzez narzędzie Nagios.

Pytanie 32 Strona 23, rozdział 5.3. Warstwa bazy danych

Jakie dokładnie oprogramowanie wykorzystuje Zamawiający na potrzeby monitorowania tej warstwy? Z którym z systemów monitorowania jest ono zintegrowane na potrzeby przekazywania danych/alertów ?

Odpowiedź:

Na potrzeby monitorowania warstwy bazy danych, poza narzędziami Nagios, wykorzystywane są wewnętrzne mechanizmy silnika bazy danych - Oracle Enterprise Manager Grid Control.

Pytanie 33 Strona 23, rozdział 5.4. Warstwa storage

Jakie dokładnie oprogramowanie wykorzystuje Zamawiający na potrzeby monitorowania tej warstwy? Z którym z systemów monitorowania jest ono zintegrowane na potrzeby przekazywania danych/alertów ?

Odpowiedź:

Zamawiający wykorzystuje oprogramowanie Nagios.

Pytanie 34 Strona 23, rozdział 5.5. Warstwa sieci

Jakie dokładnie oprogramowanie wykorzystuje Zamawiający na potrzeby monitorowania tej warstwy? Z którym z systemów monitorowania jest ono zintegrowane na potrzeby przekazywania danych/alertów ?

Odpowiedź:

Zamawiający wykorzystuje oprogramowanie Nagios.

Pytanie 35 Strona 24, rozdział 5.6 Warstwa dostępowa

Jakie dokładnie oprogramowanie wykorzystuje Zamawiający na potrzeby monitorowania tej warstwy? Z którym z systemów monitorowania jest ono zintegrowane na potrzeby przekazywania danych/alertów ?

Odpowiedź:

Zamawiający wykorzystuje oprogramowanie Nagios.

Pytanie 36 Strona 24, rozdział 5.7. Środowisko backupowe

W jaki sposób obecnie Zamawiający monitoruje poprawność działania systemu backupu ?

Odpowiedź:

Poprawność działania systemu backup monitorowana jest poprzez sprawdzanie statusów w narzędziu do wykonywania backup – Veritas Netbackup.

Pytanie 37 Strona 24, rozdział 5.8. Środowisko monitoringu
Jakie dokładnie wersje wymienionego oprogramowania posiada Zamawiający ? W przypadku HP BSM prosimy także o wyszczególnienie, które moduły są przez Zamawiającego wykorzystywane (np.. SLM/EUM/SAM/etc.)
Odpowiedź:
Centreon 2.4.5,
Nagios 3.4.4,
NagVis 1.7,
HP Real User Monitor Engine 9.23.160,
HP SiteScope 11.23,
HP Performance Manager 9.03.000,
HP Network Node Manager 9.23,
HP BSM 9.23.211.

Pytanie 38 Strona 26, rozdział 6. Dokumentacja utrzymywanych rozwiązań
Jak wygląda procedura przekazania dokumentacji Dostawcy ? Kiedy nastąpi przekazanie ?
Odpowiedź:
Przekazanie dokumentacji nastąpi po podpisaniu Umowy z Wykonawcą. Dokumentacja zdeponowana jest w posiadanym przez Zamawiającego systemie Confluence, do którego Zamawiający przekaże dostęp Wykonawcy.

Pytanie 39 Strona 30, rozdział 7.1.2. Zarządzanie realizacją wniosków o usługi […]
pkt 8: Dokumentowanie zgłoszeń - jakie narzędzia wspierające (poza HPSM) ma tu Zamawiający na myśli ?
Odpowiedź:
Zamawiający ma na myśli jedynie narzędzie HP SM.

Pytanie 40 Strona 31, rozdział 7.1.2. Zarządzanie realizacją wniosków o usługi […]
Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?
Odpowiedź:
Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 41 Strona 31, rozdział 7.1.2. Zarządzanie realizacją wniosków o usługi […]
"Ponadto efektem działania procesu będzie bieżące aktualizowanie informacji w narzędziach ITSM wspierających działanie procesu." - jakie narzędzia poza HPSM Zamawiający ma na myśli ?
Odpowiedź:
Zamawiający wykorzystuje oprogramowanie Nagios.

Pytanie 42 Strona 32, rozdział 7.1.3. Zarządzanie Incydentami

pkt 4 - jak na dzień dzisiejszy przebiegają procedury eskalacji? Czy w tym celu wykorzystywany jest HP SM? Czy są wykorzystywane inne narzędzia?

Odpowiedź:

Do procedur eskalacji wykorzystywany jest HPSM.

Pytanie 43 Strona 32, rozdział 7.1.3. Zarządzanie Incydentami

Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?

Odpowiedź:

Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 44 Strona 33, rozdział 7.1.4. Zarządzanie problemami

pkt 1 - Czy w procesie zarządzania problemem wykorzystywany jest HP SM? Czy są wykorzystywane inne narzędzia?

Odpowiedź:

W procesie zarządzania problemem wykorzystywany jest HP SM.

Pytanie 45 Strona 33, rozdział 7.1.4. Zarządzanie problemami

pkt 4. root-cause - jak obecnie realizowany jest ten punkt procesu ? Gdzie aktualnie przeprowadzana jest analiza root-cause ?

Odpowiedź:

Analiza root-cause przeprowadzona jest w ramach zarządzania problemem i dokumentowane w HP SM.

Pytanie 46 Strona 33, rozdział 7.1.4. Zarządzanie problemami

pkt 11 - repozytorium problemów - gdzie obecnie znajduje się takie repozytorium ? Jak często jest aktualizowane ?

Odpowiedź:

Repozytorium problemów znajduje sie w HPSM i jest aktualizowane w ramach potrzeb.

Pytanie 47 Strona 33, rozdział 7.1.4. Zarządzanie problemami

Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?

Odpowiedź:

Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 48 Strona 34, rozdział 7.2.1. Zarządzanie poziomem usług

pkt 2 - raportowanie parametrów poziomu usług. Które z posiadanych przez Zamawiającego narzędzi jest obecnie wykorzystywane do celów monitorowania parametrów SLA ? W jaki sposób obecnie Zamawiający pozyskuje/buduje raporty dot. Poziomu usług ?

Odpowiedź:

Do celów monitorowania parametrów SLA wykorzystywane jest narzędzie HP SM.

Pytanie 49 Strona 34, rozdział 7.2.1. Zarządzanie poziomem usług
Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?
Odpowiedź:
Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 50 Strona 34, rozdział 7.2.2. Zarządzanie katalogiem usług
Czy zarządzanie katalogiem usług odbywa się z poziomu HP SM oraz HP BSM? Czy w tym celu są wykorzystywane inne narzędzia?
Odpowiedź:
Zarządzanie katalogiem usług odbywa się z poziomu aplikacji iMapCatalog , która jest składową aplikacji Geoportal.

Pytanie 51 Strona 34, rozdział 7.2.2. Zarządzanie katalogiem usług
Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?
Odpowiedź:
Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 52 Strona 35, rozdział 7.2.3. Zarządzanie dostępności i pojemnością zasobów
Jedną z wymagany aktywności w ramach tego procesu jest monitorowanie ryzyk. W jaki sposób Zamawiający obecnie realizuje ten element procesu ? Czy wykorzystywane jest do tego celu jakiekolwiek narzędzie ? Jakie ?
Odpowiedź:
Monitorowanie pojemności przeprowadzane przy pomocy natywnych rozwiązań dla danej warstwy i raportowane w wypracowanym arkuszu Excell.

Pytanie 53: Strona 36, rozdział 7.2.3. Zarządzanie dostępności i pojemnością zasobów
Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?
Odpowiedź:
Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 54: Strona 36, rozdział 7.2.3. Zarządzanie dostępności i pojemnością zasobów
Tabela dokumentacji - w punktach 3-7 tabeli Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania dokumentów związanych z obsługą tego procesu. W jaki sposób te raporty są obecnie przygotowywane ? W jaki sposób (przy użyciu jakich narzędzi) przygotowywane jest np. zestawienie trendów zmian dla parametrów dostępności/wydajności ?
Odpowiedź:
Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 55: Strona 39, rozdział 7.2.4. Zarządzanie zmianami w usługach

Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?

Odpwiedź:

Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 56: Strona 40, rozdział 7.2.5. Zarządzanie konfiguracją

Czy w procesie zarządzania konfiguracją wykorzystywany jest system HP uCMDB? Jeżeli nie to jaki system realizuje funkcje CMDB? Czy w środowisku Zamawiającego realizowany jest proces wykrywania elementów konfiguracji (discovery)? Jeżeli tak to jakie narzędzia zostały zastosowane?

Odpowiedź:

W procesie zarządzania konfiguracją wykorzystywany jest system HP uCMDB. W środowisku nie jest realizowany proces wykrywania elementów konfiguracji (discovery).

Pytanie 57: Strona 45, rozdział 7.2.6. Operacyjne utrzymanie […] infrastruktury

Tabela dokumentacji - Zamawiający wymaga cyklicznego dostarczania raportów z utrzymania. Jak to zadanie jest obecnie realizowane ? Czy jest to raport automatyczny (w jakim narzędziu?) czy ręcznie generowane zestawienie ?

Odpowiedź:

Raport jest przygotowywany ręcznie w oparciu o narzędzia dostarczające dane do raportu.

Pytanie 58: Strona 47, rozdział 7.2.9. Zarządzanie bezpieczeństwem informacji […]

pkt 3 - Monitorowanie poziomu bezpieczeństwa systemów - w jaki sposób obecnie Zamawiający realizuje tę czynność ? W którym z narzędzi wymienionych jako wchodzące w skład utrzymywanego środowiska ?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wykorzystuje dodatkowych narzędzi do monitorowania poziomu bezpieczeństwa. Monitorowanie poziomu bezpieczeństwa odbywa się poprzez analizę logów systemowych.

Pytanie 59: Strona 50, rozdział 8.1. Monitorowanie systemu

Jakie jeszcze narzędzia wykorzystuje obecnie Zamawiający na potrzeby monitorowania/raportowania ? W jakim zakresie ? Prosimy o uszczegółowienie.

Odpowiedź:

Wszystkie narzędzia wykorzystywane na potrzeby monitorowania/raportowania zostały ujęte w OPZ

Pytanie 60.Prosimy o podanie ilości zgłoszeń dotyczących Systemów podlegających przetargowi w rozbiciu (najlepiej godzinowym) na:

1) Sprzęt
    a. Serwery
        i. Dyski
        ii. Płyty główne
        iii. Pamięć

iv. Karty sieciowe
v. Inne

b. Macierze

i. Dyski
ii. Płyty główne
iii. Pamięć
iv. Karty sieciowe
v. Inne

c. Urządzenia sieciowe

i. Switche
ii. Routery
iii. Okablowanie
iv. Inne

d. Problemy z zasilaniem

i. Problemy globalne (dotyczy całości serwerowni)
ii. Zasilanie lokalne = urządzenia

1. Sieciowe

2. Serwery

3. Macierze

2) Aplikacje

a. Szyna usług

b. Aplikacje końcowe

c. Obsługa uprawnień użytkowników

i. Nadawanie uprawnień
ii. Zmiana uprawnień
iii. Odbieranie uprawnień
iv. Obsługa AD
v. Obsługa MS EXCHANGE
vi. Inne

Odpowiedź:

Zamawiający nie przewiduje podawania szczegółowych informacji o podziale zgłoszeń na poszczególne warstwy.

Z upoważnienia Głównego Geodety Kraju

DORADCA GŁÓWNEGO GEODETY KRAJU

- / -

Adrian Przepiórka