

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa administracji systemami teleinformatycznymi w Polskiej Agencji Kosmicznej (dalej: POLSA).

Spis treści

1.	O Polskiej Agencji Kosmicznej .....	2
2.	Zakres obowiązków .....	2
2.1	Obecne lokalizacje POLSA.....	3
2.2	Infrastruktura sieciowa i serwerowa .....	3
2.3	Opis wymaganych usług .....	4
2.4	Nadchodzące projekty oraz zmiany w infrastrukturze .....	9
2.5	Założenia dla architektury .....	10
3.	Wymagania dodatkowe.....	11

## 1. O Polskiej Agencji Kosmicznej

Polska Agencja Kosmiczna (dalej: POLSA) powstała na mocy ustawy z 26 września 2014 r. Jej zadaniem jest wspieranie polskiego przemysłu kosmicznego oraz środowiska naukowego poprzez łączenie świata biznesu i nauki. POLSA współpracuje z międzynarodowymi agencjami oraz administracją państwową, w zakresie badania i użytkowania przestrzeni kosmicznej.

Celem przetargu jest wybór podmiotu, która będzie zarządzać - przejmie, zmigruje, utrzyma, wesprze i rozwinie całą infrastrukturę IT na zasadzie outsourcingu zapewniającego pracownikom biurowym pełne wsparcie oraz dostęp do zasobów IT niezbędnych do bieżącej pracy POLSA. Z uwagi na charakter działań, projekty, przepisy i standardy prawne, POLSA za cel główny stawia utrzymanie najwyższego poziomu bezpieczeństwa informacji, w tym informacji niejawnych oraz ochrony danych osobowych.

Potrzeby jakie POLSA stawia dostawcy, określone są w dokumentacji zamówienia, dotyczą usług administracji systemami teleinformatycznymi w Polskiej Agencji Kosmicznej.

Zamawiający nie posiada własnego działu IT stąd ogłoszenie na zamówienie kompleksowej usługi IT.

## 2. Zakres obowiązków

Dokładny opis infrastruktury z podziałem na lokalizacje znajduje się w dalszej części dokumentu, w ujęciu ogólnym wygląda on w następujący sposób:

Lp.	Przedmiot	Opis
1.	Serwerownie	serwerownie lokalne i kolokacja (do przeniesienia do lokalnej)
2.	Serwery	do 40 serwerów, opartych o oprogramowanie Microsoft Server (od 2012 r i nowsze) oraz serwerów opartych o oprogramowanie linux lub wirtualizacyjne; różne typy: klastry, wirtualne i fizyczne
3.	Serwer pocztowy	Exchange (do migracji do usługi chmurowej)
4.	Firewall	do 10 firewall / urządzeń typu UTM
5.	LAN	3 sieci LAN w 3 lokalizacjach (Rzeszów, Warszawa, Gdańsk)
6.	Przełączniki sieciowe	do 10 zarządzalnych przełączników sieciowych
7.	Infrastruktura VOIP	do przeniesienia do usługi SAAS
8.	Maszyny końcowe	do 100 użytkowników z przypisanymi komputerami stacjonarnymi lub laptopami oraz innym sprzętem i osprzętem komputerowym (w tym urządzenia mobilne)
9.	Role Hypervisora	
10.	Aplikacje standalone oparte na niestandardowym silniku bazodanowym (zewnętrzny, osobny dostawca)	
11.	Drukarki monitory, telefony VOIP	

## 2.1 Obecne lokalizacje POLSA

Lp.	Nazwa	Miasto	Kod	Adres
1.	Biuro POLSA Gdańsk	Gdańsk	80-172 Gdańsk	ul. Trzy Lipy 3 (Budynek C)
2.	Biuro POLSA Terenowe	Warszawa	02-903 Warszawa	ul. Powsińska 69/71 od II 2021 – ul. Prosta 70 (Crown Point)
3.	Biuro POLSA Terenowe	Rzeszów	35-205 Rzeszów	ul. Warszawska 18 od III 2021 zmiana lokalizacji

## 2.2 Infrastruktura sieciowa i serwerowa

Ponieważ informacje o infrastrukturze są wewnętrznymi i wrażliwymi według Zamawiającego, Zamawiający udostępni dokładne informacje po wyłonieniu Wykonawcy. Informacje w SWZ zostały podane w sposób możliwie szczegółowy pozwalający w ocenie Zamawiającego na złożenie ofert przez Wykonawcę.

Lokalizacja	Infrastruktura sieciowa i serwerowa
GDAŃSK	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serwery fizyczne – 3 sztuki (HP, DELL)</li> <li>2. Klaster wirtualizacyjny VMWare</li> <li>3. Serwery wirtualne Windows – powyżej 20 szt.</li> <li>4. Aplikacje serwerowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• System pocztowy</li> <li>• System wydruku</li> <li>• System obiegu dokumentów</li> <li>• Repozytoria plikowe</li> <li>• System antywirusowy</li> <li>• Aplikacja kadrowo - płacowa</li> <li>• System wykonywania kopii zapasowych</li> <li>• System zarządzania infrastrukturą IT</li> <li>• Serwer bazodanowy</li> </ul> </li> <li>5. Macierze dyskowe - 2 sztuki</li> <li>6. Komputery - 20 sztuk</li> <li>7. Routery – 2 sztuk</li> <li>8. Przełączniki sieciowe - 4 sztuki</li> <li>9. Punkty dostępowe wifi - 1 sztuka</li> </ol>
WARSZAWA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Macierz dyskowa na kopie zapasowe</li> <li>2. Komputery - 90 sztuk (ale ok 50 pracowników – duża część komputerów w magazynie)</li> <li>3. Stanowisko do przetwarzania informacji niejawnych - 1 sztuka</li> <li>4. Routery - 2 sztuki</li> </ol>

	5. Przełączniki sieciowe - 4 sztuki 6. Punkty dostępowe wifi - 3 sztuki 7. Serwer fizyczny - 1 sztuka 8. Serwery wirtualne - 15 sztuk 9. System zarządzania ścianą multimedialną
RZESZÓW	Liczba komputerów – 2 stanowiska Routery – 1 sztuka Przełączniki sieciowe – 1 sztuka Punkty dostępowe Wifi – 1 sztuka
<b>Podsumowanie całej infrastruktury</b>	
Liczba serwerów	35
Liczba urządzeń sieciowych	19
Liczba urządzeń końcowych	112
Liczba urządzeń mobilnych	Do 100

W miarę rozwoju Polska Agencja Kosmiczna może zmniejszać lub zwiększać ilość sprzętu. W zasobach POLSA mogą znajdować się także sprzęty, które nie zostały powyżej wyszczególnione. Oferowany koszt obsługi powinien uwzględnić zatem cały czas trwania umowy (25 miesięcy).

Zamawiający nie planuje na chwilę obecną aneksowania umowy lub wynagrodzenia za obsługę większej ilości sprzętu niż w dniu ofertowania. Zamawiający potwierdza, że wszystkie elementy infrastruktury, której dotyczy postępowanie objęte są aktywnym wsparciem producentów.

### 2.3 Opis wymaganych usług

POLSA wymaga aby Wykonawca usług IT, który będzie zarządzał i utrzymywał - przejmie, zmigruje, będzie wspierał i rozwijał całą infrastrukturę IT. Zamawiający wymaga, aby Usługodawca miał doświadczenie i zasoby zdolne do administracji systemami teleinformatycznymi w POLSA, w tym także umiejętności obsługi tematów powiązanych z IT, tj. szeroko rozumianego bezpieczeństwa informacji (bezpieczeństwa danych, danych osobowych, informacji niejawnych, kwestie bezpieczeństwa i podatności występujących w systemach teleinformatycznych, zarządzania ryzykiem z uwzględnieniem metodyki międzynarodowego standardu, itp.).

Wszystkie świadczone usługi IT powinny być zgodne z obowiązującymi przepisami i normami określającymi systemowe podejście do bezpieczeństwa informacji (takimi jak np. ISO 27001). Dodatkowo zadania Usługodawcy obejmować będą migrację bieżącej infrastruktury pocztowej (np. do usług Microsoft 365 oraz do usług Azure). Celem migracji usług będzie pełne wykorzystanie możliwości rozwiązań chmurowych. Dostawca będzie odpowiedzialny za optymalizację i możliwe uproszczenie

infrastruktury IT w celu minimalizacji potencjalnego wycieku danych. Do zadań dostawcy również należy stworzenie i utrzymanie procesów IT zgodnych z metodyką i najlepszymi praktykami ITIL. Dostawca musi zaplanować i zapewnić odpowiednią redundancję dla ciągłości operacji w czasie migracji/aktualizacji czy awarii infrastruktury.

Dostawca musi zapewnić fachową i merytoryczną wiedzę w ramach przyszłych działań na rzecz rozwoju i integracji systemów IT w POLSA.

Zamawiający wymaga aby kompetencje Usługodawcy zawierały między innymi:

1. Kompetencje i doświadczenie w zakresie doradztwa projektowego i zarządzania projektami teleinformatycznymi – przygotowanie specyfikacji do zamówienia, przygotowanie zakresu i harmonogramu projektu, wdrożenia, modernizacje, kolokacje, biura zapasowe, nadzór i raportowanie w formie wymaganej przez kadrę managerską POLSA itp.
2. Kompetencje potwierdzone certyfikatami, pozwalające na sprawne zarządzanie/monitorowanie i konfigurowanie usług oraz ról opartych o Windows Server (Active Directory, DNS, DHCP, GPO) oraz usług Microsoft 365. Zamawiający ma prawo wymagać na etapie realizacji umowy przedstawienia ww. certyfikatów. Brak ich będzie skutkował naliczeniem kar umownych, o których mowa w paragrafie 8 ust. 3 umowy.
3. Umiejętność zarządzania pełnym harmonogram backupów dla każdego z systemów włącznie z okresowym, testowym odtwarzaniem danych. Praktyczna znajomość litery obowiązującego prawa dookreślającego wymagania dotyczące zarządzania kopiami zapasowymi.
4. Kompetencje z zakresu sieci LAN, WAN (MPLS) oraz sieci Wi-Fi.
5. Kompetencje z zakresu bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych, w tym kompetencje do okresowego próbkowania testów penetracyjnych systemów POLSA.
6. Kompetencje z zakresu znajomości wymagań prawnych w zakresie kancelarii tajnej oraz klauzul dla informacji niejawnych.
7. Kompetencje z zakresu ochrony danych osobowych (RODO) w zakresie IT, w tym pod kątem analizy ryzyka RODO zakresu informacji o aktywach głównych i wspierających. Współpraca w tym zakresie z innymi komórkami POLSA.
8. Posiadanie ticketowego systemu zgłoszeń - w przypadku, gdy wygrywający wykonawca nie posiada takiego systemu musi go wdrożyć w terminie pierwszych trzech miesięcy współpracy od daty zawarcia umowy.

Usługa administracji systemami teleinformatycznymi		
Wsparcie pracowników		
Lp.	Odpowiedzialność	Opis / zapotrzebowanie
1.	Wsparcie HelpDesk/Administrator realizowane w obrębie wszystkich jednostek POLSA	<p>1. Sprawna komunikacja z pracownikami zgłaszającymi problemy IT;</p> <p>2. Sprawne rozwiązywanie bieżących zgłoszeń;</p> <p>3. Usprawnienie komunikacji zgłaszania problemów IT, ich grupowanie i opracowywanie rozwiązań dzięki którym problemy nie będą się powtarzały;</p> <p>4. Organizacja spotkań oraz przygotowanie raportów podsumowujących każdy poprzedni kwartał w tym raporcie pokazującego ilość zgłoszeń, czasów ich realizacji, statusu oraz grupowania powtarzających się zgłoszeń, analizy i propozycji zmian dla powtarzających się problemów/zgłoszeń.</p> <p>Na przykład poprzez ticketowy system zgłoszeń (w przypadku, gdy wygrywający wykonawca nie posiada takiego systemu musi go wdrożyć w terminie pierwszych trzech miesięcy współpracy od daty zawarcia umowy).</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>USŁUGODAWCA POWINIEN POSIADAĆ:</b></p> <p><b>Zgłoszenia HelpDesk/Administrator – mail – zapotrzebowanie</b> System zakładania spraw z funkcją odczytywania skrzynki mailowej. Obecnie pracownicy POLSA nie zakładają spraw w zewnętrznym systemie, a zgłoszenia wykonują poprzez między innymi kontakt mailowy. Pracownicy wysyłają maila z opisem problemu/sprawy – ma to być prosta forma zgłoszenia problemu oraz rozliczalność, w tym raporty odpowiadające na pytanie: kto zgłosił, kiedy zgłosił, co zgłosił, jak zgłosił, kiedy problem/sprawa została zrealizowana (pełna rozliczalność dostawcy usług IT). Od osoby przyjmującej zgłoszenie oczekuje się, by został podany czas realizacji zgłoszenia.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>USŁUGODAWCA POWINIEN OFEROWAĆ:</b></p> <p><b>Zgłoszenia HelpDesk/Administrator – telefonicznie</b> Możliwość kontaktu telefonicznego dostępnego: - w dni robocze: godz. 7.30 – 15.30, dyżur 15.30 – 18.00 - z uwagi na możliwość pracy zmianowej 24/7 (1 komputer) w czasie trwania umowy godziny te mogą ulec zmianie na dedykowany dyżur całodobowy dla 1 stanowiska (aneks do umowy) Osoba świadcząca serwis telefoniczny jest zobligowana do przyjęcia oraz zarejestrowania zgłoszenie w systemie. Od</p> </div>

		osoby przyjmującej zgłoszenie oczekuje się, by został podany czas realizacji zgłoszenia.
2.	Wsparcie pracy zdalnej	<b>USŁUGODAWCA POWINIEN POSIADAĆ:</b> System wspomagający w bezpieczny sposób pracę zdalną (dającą możliwość zdalnego połączenia na pulpit użytkownika) – aktualna wersja oprogramowania zgodna z aktualnymi przepisami prawa
3.	Magazyn IT (w tym zużycie i utylizacja zasobów informatycznych)	1. Współtworzenie magazynu sprzętu IT oraz oprogramowania; 2. Współtworzenie wykazu środków niematerialnych i prawnych; <b>USŁUGODAWCA POWINIEN POSIADAĆ:</b> System wspomagający inwentaryzację sprzętu IT wraz z informacją o okresie gwarancji zinwentaryzowanego sprzętu.
4.	Planowanie zmian w infrastrukturze IT	Współtworzenie rocznych planów zakupowych w zakresie IT
5.	Przygotowanie procesów zgodnych z normami międzynarodowymi (np. ISO)	Stworzenie/aktualizacja procedur IT takich jak np. przygotowanie stacji, założenie i usunięcie kont systemowych, etc. Docelowo wszystkie procesy i procedury IT będą wymagały przeglądu, aktualizacji i optymalizacji.
6.	Przygotowanie wymagań technicznych do specyfikacji nowych lub istniejących rozwiązań	1. Tworzenie specyfikacji przetargowych w zakresie IT 2. Doradztwo w doborze sprzętu / oprogramowania IT i innych przedmiotów/usług z zakresu IT
<b>Zarządzanie i utrzymanie infrastruktury IT</b>		
<b>Lp.</b>	<b>Odpowiedzialność</b>	<b>Opis / zapotrzebowanie</b>
1.	Doradztwo i dobór rozwiązań IT	Zapewnianie ciągłego doradztwa w zakresie ulepszeń infrastruktury
2.	Stały monitoring 24/7 stanu usług (wraz z powiadomieniami SMS) i infrastruktury IT i rozwiązywanie bieżących	Raportowanie o zdarzeniach i incydentach niepożądanych. <b>USŁUGODAWCA POWINIEN OFEROWAĆ:</b>

	problemów z infrastrukturą	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="582 190 1045 268">Nazwa</th> <th data-bbox="1045 190 1348 268">Niepowodzenie po</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="582 268 1045 347">Priority Low - pierwsza reakcja</td> <td data-bbox="1045 268 1348 347">6 h</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 347 1045 425">Priority Normal - pierwsza reakcja</td> <td data-bbox="1045 347 1348 425">4 h</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 425 1045 504">Priority High - pierwsza reakcja</td> <td data-bbox="1045 425 1348 504">2 h</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 504 1045 582">Priority Low - rozwiązanie</td> <td data-bbox="1045 504 1348 582">18 h*</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 582 1045 660">Priority Normal - rozwiązanie</td> <td data-bbox="1045 582 1348 660">16 h*</td> </tr> <tr> <td data-bbox="582 660 1045 739">Priority High - rozwiązanie</td> <td data-bbox="1045 660 1348 739">8 h*</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="582 750 1388 996">*zapis podlegający zmianie - dane będą wpisane z oferty wykonawcy wyłonionego w niniejszym postępowaniu przetargowym w zakresie kryteriów oceny ofert <b>Priority High</b> - Brak dostępu do usług sieciowych, serwerów. Awaria mająca bardzo duży wpływ na pracę agencji. Zablokowanie konta użytkownika.</p> <p data-bbox="582 996 1388 1153"><b>Priority Normal</b> - Konfiguracja/rekonfiguracja kont użytkowników, nadawanie uprawnień. Awaria nie mająca bezpośredniego wpływu na pracę biznesu, obejmująca pojedyncze jednostki bez ryzyka strat dla firmy.</p> <p data-bbox="582 1153 1388 1243"><b>Priority Low</b> – Przeinstalowanie/przygotowanie stacji roboczej, utylizacja sprzętu, ofertowanie – priorytet niski dla zgłoszenia.</p>	Nazwa	Niepowodzenie po	Priority Low - pierwsza reakcja	6 h	Priority Normal - pierwsza reakcja	4 h	Priority High - pierwsza reakcja	2 h	Priority Low - rozwiązanie	18 h*	Priority Normal - rozwiązanie	16 h*	Priority High - rozwiązanie	8 h*
Nazwa	Niepowodzenie po															
Priority Low - pierwsza reakcja	6 h															
Priority Normal - pierwsza reakcja	4 h															
Priority High - pierwsza reakcja	2 h															
Priority Low - rozwiązanie	18 h*															
Priority Normal - rozwiązanie	16 h*															
Priority High - rozwiązanie	8 h*															
3.	Systematyczne przeglądy sprzętu oraz systemów.	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="566 1355 1388 1489">1. Prowadzenie pełnej dokumentacji technicznej dla urządzeń oraz systemów włącznie z prowadzeniem dziennika zmian dla prac administracyjnych (sieci, serwery, aplikacje)</li> <li data-bbox="566 1512 1388 1657">2. Aktualizowanie infrastruktury za pomocą aktualnych poprawek bezpieczeństwa i aktualizacji zgodnie z obowiązującymi procesami ITIL</li> <li data-bbox="566 1680 1388 1982">3. Dbanie o ciągłość działania usług. Od sprzętu zastępczego, który może być zakupiony przez Zamawiającego natomiast to Wykonawca powinien zgłosić potrzebę posiadania takiego sprzętu (zastępczy laptop, monitor, etc.) po system raportujący, przedstawiający statystyki dla zgłoszeń, by optymalizować ilości powtarzających się błędów i automatyzować powtarzające się prace administracyjne.</li> </ol>														



4.	Zarządzanie wirtualizacją serwerów i klastrami danych	
5.	Nadzór / współpraca przy projektowaniu i wdrażaniu programu transformacji IT POLSA	Na przykład Migracja części obecnej infrastruktury IT do instancji chmury (np. Microsoft 365 i Microsoft Azure)

#### 2.4 Nadchodzące projekty oraz zmiany w infrastrukturze

W ramach transformacji, w infrastrukturze IT sugerowanych jest kilka zmian, z których najważniejsze są wymienione poniżej:

- **Exchange Online** – projekt zakłada kompleksową migrację lokalnego serwera Exchange do usługi Exchange Online. Wykonawca będzie odpowiedzialny za bieżące zarządzanie instancją chmurową serwera Exchange Online.
- **Office 365 Online** – projekt zakłada migrację danych z fizycznych serwerów (file servers) do usług SharePoint oraz OneDrive. Obecna infrastruktura lokalna w postaci serwerów plików zostanie wycofana po migracji danych. Wykonawca będzie odpowiedzialny za bieżące zarządzanie instancją sharepointa oraz pozostałych usług z rodziny Office 365 wraz z codzienną administracją i zarządzaniem zmianami. (Koszt licencji Office365/Microsoft365 jest oddzielnym kosztem i oddzielnym postępowaniem, nie jest przedmiotem niniejszego postępowania).
- **Usługi na platformie chmurowej (np. Azure)** – projekt zakłada migrację lokalnych usług do usług chmurowych (np. Microsoft Azure). Do potencjalnego rozważenia jest migracja takich usług jak: strony internetowe, backup danych, usługi monitoringu oparte o scentralizowany serwer logów oraz serwer analizujący wszelkie naruszenia sieciowe. (Koszt środowiska Azure jest oddzielnym kosztem i oddzielnym postępowaniem, nie przedmiotem niniejszego postępowania).

Zamawiający nie wyklucza przeniesienia środowiska do innej chmury niż Microsoft Azure, kompatybilnej z innymi rozwiązaniami IT Zamawiającego. Chmura Azure jest zasadna z uwagi na inne usługi wykupione w chmurze Microsoft.

- **Domain Controller w chmurze Azure** – POLSA działa w oparciu o domenę (ang. Active Directory) i projekt zakłada dodatkowy kontroler w chmurze Azure w modelu hybrid.
- **PBX w chmurze** – projekt zakłada pełną migrację numerów i konfiguracji do chmury operatora oraz likwidację obecnego systemu. Szczegóły techniczne mogące wpłynąć na bezpieczeństwo teleinformatyczne zostaną przekazane docelowemu Wykonawcy, w tym konkretne modele wykorzystywanych urządzeń. Zamawiający nie wybrał docelowej usługi chmurowej.

Przeniesienie wstępnie planowane jest na rok 2021.

- **Zabezpieczenie sieci WiFi** – projekt zakłada uruchomienie protokołu (802.1x)
- **Segmentacja sieci LAN** – projekt zakłada przegląd i potencjalną modyfikację sieci lokalnych opartych na VLAN'ach (802.1q).
- **Budowa kompleksowej dokumentacji IT** – projekt zakłada napisanie/uzupełnienie dokumentacji technicznej opisującej w dokładny sposób działanie systemów, sieci, używanych aplikacji, harmonogramów kopii zapasowych oraz polityk bezpieczeństwa oraz innych procedur związanych z obsługą IT oraz jej bezpieczeństwem.
- **Przeprowadzka (zmiana serwerowni)** - Prace związane ze zmianą serwerowni powinny zostać uwzględnione w priorytecie niniejszego zamówienia. Prace nie mają na celu migracji usług i danych a jedynie fizyczne przeniesienie urządzeń i ich podłączenie w nowej serwerowni. Samą przeprowadzką zajmie się inny podmiot lub Zamawiający we własnym zakresie. W gestii Wykonawcy będzie przygotowanie sprzętu do transportu, ustalenie okna czasowego w którym sprzęt będzie transportowany, rozpakowanie i podłączenie sprzętu w serwerowni docelowej.

Okno serwisowe powinno być zaplanowane tak, by w jak najmniejszym zakresie utrudniać działalność Zamawiającego, na przykład w ustalone z Zamawiającym dni wolne od pracy po wcześniejszym zakomunikowaniu okna serwisowego pracownikom Zamawiającego.

W zakres przeniesienia infrastruktury wchodzi przeniesienie całej obecnej serwerowni do nowej lokalizacji – w tym całe podłączenie i konfiguracja sieciowa, osprzętu i inne elementy znane Wykonawcy z praktyki.

Obecna kolokacja znajduje się w Gdańsku, docelowa kolokacja to serwerownia w Warszawie.

- **Wdrożenie systemu do monitorowania usług IT** - Przedmiotem zamówienia jest również skuteczny system monitorowania systemów IT. Zamawiający pozostawia dowolność w doborze systemu, natomiast Zamawiający będzie rozliczał Wykonawcę ze skuteczności działania systemu.

Zamawiający potwierdza, że licencje, wsparcie producentów, inne opłaty licencyjne i zakup dodatkowych urządzeń oraz materiałów eksploatacyjnych nie stanowią przedmiotu postępowania.

## 2.5 Założenia dla architektury

Przyszła architektura i bieżące wsparcie będą oparte na poniższych zasadach. Świadczone usługi muszą być dostosowane do potrzeb biznesowych i przyjętej strategii IT.

- Chmura oparta na usługach SaaS - Nowa infrastruktura powinna być scentralizowana i oparta na instancji chmury (np. Microsoft Azure).

- Model scentralizowany - w ramach transformacji ilość przechowywania / replikacji danych na poziomie obiektu należy zminimalizować za pomocą scentralizowanego modelu, który wspiera przyszłą strategię biznesową. Możliwości tworzenia kopii zapasowych / archiwizacji danych należy zdefiniować jako część rozwiązania.
- Archiwizacja danych - zapisy cyfrowe przechowywane w bazie danych mają być archiwizowane na podstawie wymagań biznesowych i prawnych. W przypadku usług opartych na chmurze archiwizację można skonfigurować w środowisku zgodnie z ustalonymi zasadami.
- Zgodność z ochroną danych - Infrastruktura, zarządzanie i wsparcie muszą być zgodne z wymogami dyrektywy o ochronie danych osobowych (RODO).
- Dostosowanie procesów IT do standardu ITIL oraz międzynarodowej normy ISO 27001.
- Zmniejszenie/integracja/optymalizacja infrastruktury oraz systemów informatycznych - Jednym z kluczowych celów programu transformacji IT jest zminimalizowanie ilości systemów (w tym fizycznych serwerów) i tym samym obniżenie kosztów (gwarancje, przeglądy).
- Procesy ITIL - Infrastruktura i obsługa powinny być zgodne z najlepszymi praktykami ITIL, aby zapewnić spójność i standaryzację w poszczególnych lokalizacjach. Wszystkie działania wspierające powinny być dostosowane do procesów ITIL z wszelkimi wyjątkami uzgodnionymi wcześniej z działem IT i osobami decyzyjnymi w POLSA.
- Przegląd usług - Okresowe przeglądy usług wraz z raportami powinny być wbudowane w nowe procesy wdrażania. KPI (ang. Key Performance Indicators, kluczowe wskaźniki efektywności) należy zdefiniować tak, aby działały jako punkt odniesienia dla świadczonych usług.
- DRP (ang. Disaster Recovery Plan - procesy, polityki i procedury związane z wznowieniem lub utrzymaniem infrastruktury teleinformatycznej, krytycznej dla organizacji) – docelowa infrastruktura ma być budowana zgodnie z zasadami zapewniającymi ciągłość działania oraz zgodnie ze strategią biznesową.

### 3. Wymagania dodatkowe

W ramach usługi Wykonawca udostępni osoby do realizacji zamówienia, które w Agencji powiązane są z usługami IT i bezpieczeństwem informacji:

1. Manager / koordynator zespołu IT.
2. Administrator sieci.
3. Administrator systemów operacyjnych.
4. Specjalista helpdesk.

5. Specjalista helpdesk.
6. Konsultant ds. informacji niejawnych w zakresie systemów IT z klauzulami adekwatnymi do klauzuli „tajne” czyli „NATO Secret” i „EU Secret”, do 5 godzin miesięcznie (5x25 miesięcy) czyli 125 godzin w ramach całej Umowy.
7. Konsultant ds. zabezpieczeń kryptograficznych i testów penetracyjnych, do 5 godzin miesięcznie (5x25 miesięcy) czyli 125 godzin w ramach całej Umowy.
8. Konsultant ds. zarządzania ryzykiem w systemach IT, do 8 godzin miesięcznie (8 x25 miesięcy) czyli 200 godzin w ramach całej Umowy.
9. Konsultant ds. bezpieczeństwa informacji, do 8 godzin miesięcznie (8 x25 miesięcy) czyli 200 godzin w ramach całej Umowy.
10. Konsultant ds. ochrony danych osobowych w systemach IT, do 8 godzin miesięcznie (8 x25 miesięcy) czyli 200 godzin w ramach całej Umowy.
11. Zamawiający oczekuje dostępności w obu przedziałach godzinowych tj.  
7.30 - 15.30. w czasie pracy wykonywanej przez pracowników Zamawiającego, oraz  
15.30 - 18.00 określane jako „dyżur” (są to godziny o mniejszej intensywności zgłoszeń).

Zamawiający nie wymaga obecności specjalisty przez 8 godzin w dni robocze. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia czasu (wybranych dni lub tygodni lub miesięcy) kiedy specjalista lub specjaliści powinni przebywać w siedzibie i / lub oddziałach Zamawiającego.

W ramach usług Wykonawca zapewni świadczenie usług na miejscu, w którym siedzibę bądź oddział terenowy posiada POLSA tj. Gdańsk, Warszawa, Rzeszów, w którym to mieści się siedziba, oddział lub biuro Wykonawcy lub wiąże go umowa z Podwykonawcą na wsparcie informatyczne w danym mieście – tak zwane „ręce na miejscu” do podjęcia działań awaryjnych i bezpośrednich bez możliwości działania zdalnego).

Zamawiający wyszczególnił planowane zmiany w infrastrukturze w celu oszacowania przez Wykonawcę pracochłonności tych projektów i zawarcia ich wyceny w ramach niniejszego postępowania. Zamawiający nie planuje, by prace podlegały oddzielnemu wynagrodzeniu.

Zamawiający daje możliwość pracy zdalnej, jeżeli połączenie będzie spełniało określone standardy bezpieczeństwa Zamawiającego.

Zamawiający oczekuje, że oferta będzie przedstawiać całościowy koszt pracy wymienionych specjalistów. Zamawiający nie określa miejsca pracy wymienionych konsultantów, administratorów, managera czy specjalistów helpdesku – praca ta może być do wykonana i na miejscu w poszczególnych miastach, i zdalnie w poszczególnych miastach. Specjalista helpdesk jest wymieniony podwójnie, bo obligatoryjni są dwaj specjaliści helpdesk oddelegowani do pracy nad zagadnieniami Zamawiającego.

## Zestawienie zagadnień w zakresie przedmiotu zamówienia wraz z omówieniem

LP.	Zagadnienie	Wyjaśnienie
1.	Czy Zamawiający może udostępnić dane dotyczące producenta jak i modelu sprzętu, który ma być administrowany? Dotyczy to w szczególności macierzy, routerów, przełączników sieciowych jak i punktów dostępowych. Dane są niezbędne do określenia czy Wykonawca posiada niezbędne doświadczenie w zarządzaniu danym sprzętem jaki posiada niezbędne.	Producent sprzętu serwerowego to HP oraz DELL. Sprzęt sieciowy jest znanego dostawcy i jest klasy UTM. Dokładne modele sprzętu sieciowego oraz pozostałych systemów bezpieczeństwa zostaną udostępnione po wygranym przetargu.
2.	Zamawiający w punkcie nr 2 dla przedmiotu Serwerownie w opisie zawarł: serwerownie lokalne i kolokacja (do przeniesienia do lokalnej) - proszę o informację w jakiej lokalizacji są serwery w Gdańsku i Warszawie? Czy są one na miejscu w biurze czy też kolokowane w centrum danych?	Serwery są na miejscu w lokalnej serwerowni w biurze.
3.	Czy Wykonawca będzie miał zapewniony fizyczny dostęp do infrastruktury?	Tak
4.	Czy Zamawiający może udostępnić dane dotyczące aplikacji serwerowych (producent, nazwa), dotyczy to systemu obiegu dokumentów, repozytoria plikowe, system antywirusowy, aplikacja kadrowo - płacowa, system do kopii zapasowych, baza danych.	Ze względów bezpieczeństwa zamawiający nie może udostępnić szczegółowych danych. Systemy objęte są wsparciem producentów.
5.	Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia wskazał, iż wszystkie elementy infrastruktury, której dotyczy postępowanie objęte są aktywnym wsparciem producentów - czy to oznacza, iż zostaje wyłączona odpowiedzialność Wykonawcy w przypadku awarii sprzętu objętego wsparciem? Jeżeli jest aktywne wsparcie producentów, kto i gdzie ma zgłaszać usterki sprzętu?	O całość infrastruktury, włączając system monitorujące, ma dbać Wykonawca. Wykonawca odpowiada za zgłoszenia awarii oraz czynnie uczestniczy w możliwie szybkim usuwaniu awarii. Wykonawca jest pierwszą linią, która widzi awarię, wie gdzie zgłosić i do końca nadzoruje wszelkie prace związane z problemami systemów, które mają wsparcie.
6.	Czy aplikacje serwerowe wymienione w Opisie Przedmiotu Zamówienia również mają aktywne wsparcie producentów?	Tak
7.	Czy na etapie niniejszego postępowania Zamawiający wymaga aby oferta Wykonawcy zawierała już koszty wdrożenia projektów opisanych w punkcie 2.4 (Nadchodzące projekty oraz zmiany w infrastrukturze) w OPZ? Czy też projekty opisane w punkcie 2.4 będą przedmiotem osobnego postępowania (tak samo jak zakup licencji) ?	Zamawiający wymaga aby oferta Wykonawcy już zawierała koszty wdrożenia nadchodzących projektów oraz zmian w infrastrukturze. Tylko sprzęt oraz licencje są przedmiotami osobnego postępowania.
8.	W zakresie obowiązków zostało wskazane, że zamawiający posiada do 40 serwerów. Czy liczba ta dotyczy tylko tych opartych o Windows, czy to całkowita liczba? Proszę o podanie ilość z podziałem na typy.	Jest to całkowita liczba serwerów. Kilka serwerów oparta jest o oprogramowanie OpenSource.
9.	Zamawiający określił, że nie zakłada aneksowania/zwiększania wynagrodzenia w przypadku zwiększenia ilości urządzeń. Prosimy o określenie wartości granicznej przy, której takie zwiększenie może nastąpić.	Zamawiający nie planuje takiego rozwoju i tym samym zwiększenia ilości urządzeń, by określać wartości graniczne. Wręcz przeciwnie, opis nadchodzących projektów sugeruje redukcję fizycznego sprzętu oraz usług realizowanych przez lokalne serwery.
10.	Zamawiający w planowanych projektach opisuje Budowę kompleksowej dokumentacji IT – mowa jest o napisaniu/uzupełnieniu dokumentacji. Prosimy o informacje jaki jest aktualny status tej dokumentacji, i które z wymaganych jej elementów są dostępne i na jaki dzień aktualne.	Aktualna dokumentacja wymaga uzupełnienia oraz ciągłej aktualizacji. Dokumentacja jest aktualna choć zbyt ogólna. Zamawiający wymaga, by była rozbudowywana oraz prowadzona bardzo szczegółowo.
11.	Zamawiający wymaga wdrożenia systemu do monitorowania usług IT. Proszę o informacje kto pokryje koszty dostarczonego systemu oraz niezbędnych licencji?	Koszty systemu, obsługi i aktualizacji pokrywa Wykonawca.
12.	Prosimy o informacje jak procentowo może się rozkładać ilość pracy zdalnej w porównaniu do pracy w siedzibie Zamawiającego oraz z jakim wyprzedzeniem będą planowane prace w lokalizacji Zamawiającego (oczywiście nie dotyczy to zgłoszeń serwisowych)?	To jak procentowo może się rozkładać praca zdalna zależy od Wykonawcy. Zamawiający nie wymaga ciągłej pracy na miejscu. W większości przypadków (np. Okna serwisowe) to Wykonawca będzie sam planował prace i odpowiednio wcześniej informował Zamawiającego.
13.	W wymaganiach dodatkowych Zamawiający wymaga udostępnienia osób do realizacji zamówienia. Czy zamawiający dopuszcza aby jedna osoba realizowała kilka funkcji?	Tak, pod warunkiem, iż osoba posiada wiedzę, kompetencje i nie łączy wszystkich funkcji. Może to być np. Administrator sieci i Systemów Windows.
14.	Zamawiający wymaga, aby osoby wykonujące podczas realizacji przedmiotu zamówienia czynności: administratora sieci, administratora systemów	Zamawiający wskazał w SWZ na jakich stanowiskach wymaga aby Wykonawca

	<p>operacyjnych, specjaliści helpdesk zatrudnione były na podstawie umowy o pracę, powołując się na zapisy art. 95 ust. 2 ustawy Pzp.</p> <p>Pragniemy zwrócić uwagę na fakt, że w branży IT duża część osób zatrudniona jest na podstawie innych umów, niż umowa o pracę. Dodatkowo osoby z wieloletnim doświadczeniem i posiadające wiedzę ekspercką rzadko kiedy zatrudnione są na umowę o pracę i wymóg ten może spowodować, że do realizacji zamówienia skierowane zostaną osoby z mniejszym doświadczeniem, lub też potencjalni wykonawcy będą mieli problem ze znalezieniem takich osób co będzie miało wpływ na zmniejszoną konkurencyjność postępowania.</p> <p>Do przytoczonego 29 ust. 3a (obecnie art. 95 ust.2) ustawy Pzp wydana została opinia Urzędu Zamówień Publicznych (<a href="https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/interpretacja-przepisow/opinie-archiwalne/opinia-dotyczaca-art.-29-ust.-3a-ustawy-pzp">https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/interpretacja-przepisow/opinie-archiwalne/opinia-dotyczaca-art.-29-ust.-3a-ustawy-pzp</a>), w której wprost odniesiono się do usług informatycznych:</p> <p>„Do rozważenia pozostają kwestie związane ze świadczeniem niektórych usług informatycznych (np.: świadczonych przez programistów, integratorów systemów etc.), w szczególności, gdy są to osoby o wysokim poziomie kompetencji, posiadające rzadkie specjalizacje i niezbędne certyfikaty potwierdzające fachowość (i których zaangażowanie do realizacji przedmiotu zamówienia jest wymagane już na etapie składania ofert, czy wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu). Wydaje się, że czynności wykonywane przez te osoby nie polegają na świadczeniu pracy. Z kolei inne czynności informatyczne (np. polegające na usłudze help-desku) mogą już mieć charakter czynności polegających na wykonywaniu pracy w rozumieniu Kodeksu pracy.”</p> <p>W związku z powyższym wnosimy o usunięcie wymogu opisanego w rozdziale VI SWZ, lub zmianę wymogu na taki, aby wymóg umowy o pracę pozostał tylko dla stanowiska specjalisty helpdesk.</p>	<p>zatrudnił osoby na umowę o pracę. Jednocześnie w SWZ w rozdziale VI zamieścił zapis, że „obowiązek ten nie dotyczy sytuacji, gdy prace te będą wykonywane samodzielnie i osobiście przez osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą w postaci tzw. samozatrudnienia, jako podwykonawcy”.</p>
15.	<p>„Nadzór / współpraca przy projektowaniu i wdrażaniu programu transformacji IT POLSA – Na przykład Migracja części obecnej infrastruktury IT do instancji chmury (np. Microsoft 365 i Microsoft Azure)” – w jakim zakresie miałyby być wskazana współpracy i czy jest szacowana liczba godzin którą należy wykonywać nadzór/współpracę tak aby można było wycenić czasochłonność? Czy Agencja oczekuje stawki za godzinę i rozliczenie wg użycia?</p>	<p>Zamawiający nie szacuje liczby godzin. To wykonawca przygotowuje i prowadzi projekt. Zamawiający oczekuje, by wymienione prace rozwojowe, które są częścią transformacji IT były uwzględnione w oferowanej kwocie (miesięcznym ryczałcie).</p>
16.	<p>Odnosnie wyceny usług prosimy o więcej szczegółów odnośnie wirtualizacja gdzie jest obecnie wykorzystywana?</p>	<p>Wirtualizacja jest wykorzystywana dla wszystkich systemów Agencji.</p>
17.	<p>Jakie OS obecnie są wykorzystywane?</p>	<p>Głównie są to systemy Microsoft oraz kilka serwerów opartych na oprogramowaniu Open Source.</p>
18.	<p>Czy w ramach wsparcia, powinniśmy podnosić OS na supportowane?</p>	<p>Zamawiający wymaga, by Wykonawca w pełni dbał o aktualność wersji a zwłaszcza systemów operacyjnych.</p>
19.	<p>Czy oferta powinna zawierać utrzymanie środowiska AZURE (zapewnić środki na zapłatę za aktualne zużycie serwerów)?</p>	<p>Nowe urządzenia, licencje, opłaty za subskrypcje (zużycie serwerów) stanowią osobne postępowania. Wykonawca, w ramach swoich kompetencji, powinien zbudować infrastrukturę w możliwie najbardziej optymalny kosztowo sposób. Samo przygotowanie, budowa oraz utrzymanie usług powinno zawierać się w proponowanej ofercie ryczałtowej.</p>
20.	<p>Pytania do projektu Exchange Online:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaki jest wersja obecnie wykorzystywanego systemu poczty?</li> <li>2. Jakiej funkcjonalności poczty są wykorzystywane?</li> <li>3. Jaka jest wielkość baz danych?</li> <li>4. Jaka jest pojemność skrzynek Użytkowników?</li> <li>5. Ile jest aktywnych skrzynek pocztowych?</li> <li>6. Jakim protokołem łączą się Użytkownicy?</li> <li>7. Jakim klientem poczty łączą się Użytkownicy? (oprogramowanie, wersja)</li> </ol>	<p>Zamawiający udostępni dokładne informacje wyłonionemu Wykonawcy, ponieważ są informacjami wewnętrznymi i wrażliwymi według Zamawiającego. Informacje w SWZ zostały podane w sposób możliwie szczegółowy pozwalający w ocenie Zamawiającego na złożenie ofert przez Wykonawcę. Zamawiający wyjaśnia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serwer pocztowy to MS Exchange w wersji on-premise zainstalowany na Windows Server 2012 R2.</li> <li>2. Głównie to większość domyślnej funkcjonalności, którą oferuje MS Exchange</li> <li>3. Zamawiający udostępni dokładne informacje wyłonionemu Wykonawcy</li> <li>4. Są to skrzynki pomiędzy 1 GB a 20 GB</li> <li>5. Aktywnych skrzynek (włączając skrzynki funkcyjne) jest między 100 a 150</li> </ol>

				6. Zamawiający udostępni dokładne informacje wyłonionemu Wykonawcy 7. Głównie jest to Microsoft Outlook
21.	Pytania do projektu Office 365 online: 1. Czy dane powinny znaleźć się bezpośrednio na Sharepoincie? 2. Czy dane mogą być z migrowane do MS Teams? 3. Jaka jest pojemność danych? 4. Jaka jest ilość plików? 5. Czy obecnie zarządzanie dostępem jest zorganizowane w oparciu o grupy?			1. Nie wszystkie dane powinny znaleźć się na SharePoint. Część danych (zwłaszcza wrażliwych) przetrzymywana będzie wciąż na lokalnych serwerach plików. Do SharePointa planowane jest przeniesienie plików części administracyjnej i biurowej. 2. W ocenie Zamawiającego MS Teams nie służy do przetrzymywania danych. MS Teams to aplikacja do współpracy na danych. 3. Aktualnie wszystkie dane zapisane na lokalnym serwerze plików nie przekraczają kilkunastu TB danych. Tylko część z nich zostanie przeniesiona na SharePoint. 4. Zamawiający udostępni dokładne informacje wyłonionemu Wykonawcy 5. Tak
22.	Pytania do Usługi na platformie chmurowej (np. Azure): Czy Agencja planuje migrację całych serwerów do Azure, czy przeniesienie usług (SAAS) w ramach usług dostępnych Azure?			Część serwerów jak i usług powinna być zmigrowana w całości. Ostateczny plan migracji zostanie przygotowany przez Wykonawcę. Zamawiający nie wyklucza przeniesienia do innej chmury niż Azure, kompatybilnej z innymi rozwiązaniami IT Zamawiającego. Chmura Azure jest zasadna z uwagi na inne usługi wykupione w chmurze Microsoft.
23.	Czy Agencja nie wyklucza przeniesienia do stabilnego środowiska - chmury dedykowanej wykonawcy, gdzie zespół inżynierów, świadczący serwis 24/7 zapewni ciągłość biznesu i bezpieczeństwo danych wg norm ISO/IEC 27001 i ISO 9001?			Zamawiający nie wyklucza przeniesienia do innej chmury niż Azure, kompatybilnej z innymi rozwiązaniami IT Zamawiającego. Chmura Azure jest zasadna z uwagi na inne usługi wykupione w chmurze Microsoft.
24.	Jak Zamawiający liczy godziny dla każdego z priorytetów Low, Normal, High.			Tabela przedstawia godziny reakcji (ostrzeżenie) oraz godziny rozwiązania problemu (niepowodzenie). Czas liczony jest od zgłoszenia lub zauważenia i zarejestrowania problemu/zgłoszenia przez Wykonawcę. Miesięczny raport KPI przedstawiony przez Wykonawcę powinien pokazywać, które zgłoszenia i finalnie w jakim czasie udało się rozwiązać.  Priority High - Brak dostępu do usług sieciowych, serwerów. Awaria mająca bardzo duży wpływ na pracę agencji. Zablokowanie konta użytkownika. Priority Normal - Konfiguracja/rekonfiguracja kont użytkowników, nadawanie uprawnień. Awaria nie mająca bezpośredniego wpływu na pracę biznesu, obejmująca pojedyncze jednostki bez ryzyka strat dla firmy. Priority Low - Reinstalacja/przygotowanie stacji roboczej, utylizacja sprzętu, ofertowanie.
25.	W opisie przedmiotu zamówienia zamawiający informuje, że udostępni dokładne informacje o infrastrukturze po wyłonieniu Wykonawcy. Zwracamy się z Prośbą o podanie nazw producentów posiadanego sprzętu. Sama informacja o nazwie producenta sprzętu nie wpływa na bezpieczeństwo Zamawiającego, a brak podania takich informacji może skutkować ograniczeniem konkurencji poprzez nie równe traktowanie oferentów - faworyzowanie firmy, która świadczy usługę obecnie.			HP, DELL
26.	<u>do punktu 2.3 OPZ</u>	(...) umiejętność zarządzania pełnym harmonogram backupów dla każdego z systemów włącznie z okresowym, testowym odtwarzaniem danych	Z jakiego systemu/ów backupu korzysta Zamawiający?	Z oprogramowania znanego producenta, z wykupionym wsparciem. Zamawiający, z powodów bezpieczeństwa, nie może ujawnić dostawcy.
		Kompetencje z zakresu znajomości wymagań prawnych w zakresie kancelarii tajnej oraz klauzul dla informacji niejawnych.	czy oprócz w/w Zamawiający wymaga od Wykonawcy znajomości wymagań <u>technicznych</u> (sieć, bezpieczeństwo	Tak

			transmisji i przetwarzania) informacji niejawnych?	
27.	<u>do punktu 2.4 OPZ</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exchange Online – projekt zakłada kompleksową migrację lokalnego serwera Exchange do usługi Exchange Online. Wykonawca będzie odpowiedzialny za bieżące zarządzanie instancją chmurową serwera Exchange Online.</li> </ul>		Jeśli pytanie dotyczy odpowiedzialności za zarządzanie instancją chmurową to Wykonawca będzie w pełni odpowiedzialny za utrzymanie, zmiany oraz całe zarządzanie usługami Exchange Online.
		<p>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma także realizować kompleksową migrację lokalnego serwera Exchange do usługi Exchange Online?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Office 365 Online – projekt zakłada migrację danych z fizycznych serwerów (file servers) do usług SharePoint oraz OneDrive. Obecna infrastruktura lokalna w postaci serwerów plików zostanie wycofana po migracji danych. Wykonawca będzie odpowiedzialny za bieżące zarządzanie instancją sharepointa oraz pozostałych usług z rodziny Office 365 wraz z codzienną administracją i zarządzaniem zmianami. (Koszt licencji Office365/Microsoft365 jest oddzielnym kosztem i oddzielnym postępowaniem, nie jest przedmiotem niniejszego postępowania).</li> </ul>		Tak, projekt migracji jest częścią postępowania.
		<p>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma także realizować migrację danych z fizycznych serwerów (file servers) do usług SharePoint oraz OneDrive?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usługi na platformie chmurowej (np. Azure) – projekt zakłada migrację lokalnych usług do usług chmurowych (np. Microsoft Azure). Do potencjalnego rozważenia jest migracja takich usług jak: strony internetowe, backup danych, usługi monitoringu oparte o scentralizowany serwer logów oraz serwer analizujący wszelkie naruszenia sieciowe. (Koszt środowiska Azure jest oddzielnym kosztem i oddzielnym postępowaniem, nie przedmiotem niniejszego postępowania).</li> </ul>		Nie wszystkie dane powinny znaleźć się na SharePoint. Część danych (zwłaszcza wrażliwych) przetrzymywana będzie wciąż na lokalnych serwerach plików. Do Sharepointa planowane jest przeniesienie plików części administracyjnej i biurowej.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma także realizować migrację lokalnych usług do usług chmurowych jak Microsoft Azure lub inna publiczna/hybrydowa chmura?</li> <li>Budowa kompleksowej dokumentacji IT – projekt zakłada napisanie/uzupełnienie dokumentacji technicznej opisującej w dokładny sposób działanie systemów, sieci, używanych aplikacji, harmonogramów kopii zapasowych oraz polityk bezpieczeństwa oraz innych procedur związanych z obsługą IT oraz jej bezpieczeństwem.</li> </ul>		Tak, wykonawca w ramach postępowania ma zrealizować projekt migracji usług do usług chmurowych.
		<p>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma przygotować całą dokumentację o której mowa powyżej?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożenie systemu do monitorowania usług IT - Przedmiotem zamówienia jest również skuteczny system monitorowania systemów IT. Zamawiający pozostawia dowolność w doborze systemu, natomiast Zamawiający będzie rozliczał Wykonawcę ze skuteczności działania systemu.</li> </ul>		Tak, wykonawca ma przygotować, utrzymywać i przygotować dokumentację techniczną dla systemu do monitorowania usług IT
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma także realizować wdrożenie systemu do monitorowania systemów IT o którym mowa powyżej?</li> <li>PBX w chmurze – projekt zakłada pełną migrację numerów i konfiguracji do chmury operatora oraz likwidację obecnego systemu. Szczegóły techniczne mogące wpłynąć na bezpieczeństwo teleinformatyczne zostaną przekazane docelowemu Wykonawcy, w tym konkretne modele wykorzystywanych urządzeń. Zamawiający nie wybrał docelowej usługi chmurowej.</li> </ul>		Tak, wykonawca ma przygotować, utrzymywać i przygotować dokumentację techniczną dla systemu do monitorowania usług IT.
		<p>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma przygotować migrację PBX o której mowa powyżej?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zabezpieczenie sieci WiFi – projekt zakłada uruchomienie protokołu (802.1x)</li> <li>Segmentacja sieci LAN – projekt zakłada przegląd i potencjalną modyfikację sieci lokalnych opartych na VLAN'ach (802.1q).</li> </ul>		Tak, wykonawca w ramach postępowania ma przygotować i poprowadzić wskazane projekty.
		<p>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma przygotować modyfikację konfiguracji sieci WiFi i LAN?</p>		Tak, wykonawca w ramach postępowania ma przygotować i poprowadzić projekt weryfikacji oraz modyfikacji konfiguracji WiFi oraz LAN.
28.	<u>do punktu 2.5 OPZ</u>	<p>Czy wykonawca w ramach tego postępowania ma zaprojektować i zrealizować infrastrukturę dla DRP przedsiębiorstwa?</p>		Tak, wykonawca w ramach prac ma zapewnić plany odtworzeniowe dla infrastruktury przedsiębiorstwa.



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dostosowanie procesów IT do standardu ITIL oraz międzynarodowej normy ISO 27001.</li> </ul>	<p>Czy w związku z powyższym i potrzebą zarządzania bezpieczeństwem informacji Wykonawca ma w posiadać aktualny certyfikat ISO 27001 w zakresie co najmniej odpowiadającym przedmiotowi zamówienia. tj., np.: tworzenia, integracji, wdrażania, utrzymywania i serwisu: oprogramowania, urzędzeń elektronicznych i systemów teleinformatycznych, w tym usług analitycznych i doradczych?</p>	Wykonawca nie musi posiadać certyfikatu ISO 27001
29.	<u>do punktu 3. OPZ</u>	<p>W ramach usługi Wykonawca udostępni osoby do realizacji zamówienia ( Manager / koordynator zespołu IT, Administrator sieci, ... itd. zgodnie z p.3 OPZ)</p>	<p>- Czy wykonawca uzna za spełniony warunek łączenia wymaganych kompetencji przez jedna osobę.</p>	<p>Tak, pod warunkiem, iż osoba posiada wiedzę, kompetencje i nie łączy wszystkich funkcji. Może to być np. Administrator sieci i Systemów Windows.</p>
		<p>- Czy wykonawca uzna za spełniony warunek łączenia stanowisk przez jedna osobę. Przykładowo: jedna osoba to administrator sieci i administrator systemów operacyjnych.</p> <p>- Czy Zamawiający wymaga aby któraś z wymienionych osób:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manager / koordynator zespołu IT.</li> <li>2. Administrator sieci.</li> <li>3. Administrator systemów operacyjnych.</li> </ol> <p>posiadała poświadczenia o dostępie do informacji niejawnych. Jeśli tak to do jakiej klauzuli?</p>		<p>Tak, stanowisko, specjalista ds. Informacji niejawnych powinien posiadać poświadczenia krajowe i europejskie z poziomem dostępu do informacji tajnych z uwagi na prowadzone przez Zamawiającego projekty. (Klauzula "tajne"). Poświadczenie nie jest wymagane na etapie prowadzonego postępowania, lecz na etapie realizacji umowy.</p>
		<p>-Czy biorąc pod uwagę złożoność i ilość prac modernizacyjnych Zamawiający nie uznaje za stosowne wymagać oddelegowania do realizacji projektu przez Wykonawcę także doświadczonego architekta rozwiązań Systemowych /IT?</p>		<p>Zamawiający nie wymaga, by przez cały czas umowy wykonawca zatrudniał osobę na stanowisku architekta rozwiązań systemowych. Zamawiający może się wspierać osobą na takim stanowisku jak widzi taką potrzebę.</p>
30.		<p>Czy aktualny poziom wsparcie software i hardware pokrywa się w wymaganiach SLA z opisem przedmioty zamówienia ?</p>		<p>Aktualny poziom SLA z OPZ nie pokrywa się z pozostałymi poziomami wsparcia. Zamawiający chce urealnić i zarządzać poziomami usług w tym weryfikować poziomy SLA dla wszystkich dostawców.</p>
31.		<p>Do kiedy jest aktualne wsparcie producentów i czy w przypadku, gdyby te terminy się nie pokrywały, Zamawiający wymaga przedłużenia na koszt wykonawcy do daty końca obowiązywania umowy wsparcia?</p>		<p>Zamawiający przedłuża na swój koszt wszelkie umowy wsparcia pod warunkiem, że są one niezbędne do prawidłowego funkcjonowanie Agencji. Od Wykonawcy oczekuje się aktualizacji listy wsparcia producentów i informowania Zamawiającego o wygasaniu wsparcia producentów.</p>
32.		<p>Czy w chwili obecnej Zamawiający posiada aktualne dokumentacje do systemów i infrastruktury?</p>		<p>Zamawiający posiada dokumentację, która jest do przeglądu i aktualizacji.</p>
33.		<p>Czy Zamawiający posiada napisane procedury disaster recovery, backup/restore, wyłączenia środowiska i ponownego uruchomienia, jak również procedury administracyjne systemami?</p>		<p>Zamawiający posiada procedury. Procedury są do przeglądu i aktualizacji przez Wykonawcę.</p>
34.		<p>Czy Zamawiający posiada centralny system backup, jeśli tak to jaki ? W szczególności, których producentów są posiadane przez Zamawiającego urządzenia sieciowe, firewall, przełączniki sieciowe, urządzenia końcowe?</p>		<p>Tak, Zamawiający posiada centralny system backupowy znanego producenta. Producenci dla urządzeń końcowych do DELL, HP.</p>
35.		<p>Czy aplikacje biznesowe i niestandardowy silnik bazodanowy również będą przedmiotem administracji systemami (w sensie są przedmiotem niniejszego postępowania, czy jest to w zakresie firmy zewnętrznej ?</p>		<p>Tak, aplikacje są w pierwszej linii przedmiotem administracji. Powinny być monitorowane. W przypadku błędów, awarii to Wykonawca powinien w pierwszej linii zrobić zgłoszenie do producenta.</p>
36.		<p>Czy drukarki, monitory, telefony voip posiadają wsparcie producenta, a jeśli tak, to do kiedy ?</p>		<p>Nie cały sprzęt jest na gwarancji i posiada wsparcie producentów.</p>