

IZBA ADMINISTRACJI SKARBOWEJ W WARSZAWIE**Do wykonawców**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie zapytania ofertowego na „**usługę transmisji danych do sieci Internet poprzez zestawione łącze teleinformatyczne symetryczne o prędkości 100 Mbits eksploatowane na potrzeby Izby Administracji Skarbowej w Warszawie w lokalizacji jednostki podległej przy ul. Al. Jerozolimskie 136**” – Zapytania ofertowe nr 3/IIS/2019

Odpowiedzi na zapytania

Zamawiający – Izba Administracji Skarbowej w Warszawie – informuje Wykonawców, że wpłynęły następujące zapytania, dotyczące wymagań wobec oferenta w treści Formularza oferty i treści Umowy, na które niniejszym udziela odpowiedzi w następujący sposób:

Pytanie 1:

*„uprzejmie proszę o rozszerzenie i uszczegółowienie wymogu
- doprowadzenie zakończenia łącza do pomieszczeń wskazanych przez Zamawiającego.”*

Odpowiedź 1:

Zamawiający informuje, że zakończenie łącza internetowego w lokalizacji przy Al. Jerozolimskie 136 znajduje się w pomieszczeniu serwerowni (14 piętro biurowca). Firmą zajmującą się instalacjami światłowodowymi na potrzeby Wynajmującego jest Telecom Support Services tss@mgk.pl.

Pytanie 2:

„proszę o udzielenie informacji, kto w lokalizacji Warszawa, Al. Jerozolimskie 136, jest operator budynkowy, od którego mogłabym otrzymać informację na temat wprowadzenia światłowodu do budynku?”

Odpowiedź 2:

Zamawiający informuje, że zakończenie łącza internetowego w lokalizacji przy Al. Jerozolimskie 136 znajduje się w pomieszczeniu serwerowni (14 piętro biurowca). Firmą zajmującą się instalacjami światłowodowymi na potrzeby Wynajmującego jest Telecom Support Services tss@mgk.pl.

Pytanie 3:

„Załącznik nr 1, LP. 1

Prosimy o wskazanie lokalizacji zakończenia łącza internetowego – serwerowni Zamawiającego wraz z nr pietra, pomieszczenia.”

Odpowiedź 3:

Zamawiający informuje, że zakończenie łącza internetowego w lokalizacji przy Al. Jerozolimskie 136 znajduje się w pomieszczeniu serwerowni (14 piętro biurowca). Firmą zajmującą się instalacjami światłowodowymi na potrzeby Wynajmującego jest Telecom Support Services tss@mgk.pl.

Pytanie 4:

„Załącznik nr 1, LP. 8

W celu dopasowania odpowiedniej usługi supportu dla urządzenia dodatkowego prosimy o informacje w jakim trybie SLA mają być usuwane awarie urządzenia dodatkowego (Router) ?”

Odpowiedź 4:

Zamawiający określa w pkt. 9, Załącznika 1, Opis Przedmiotu Zamówienia w brzmieniu: „Czas reakcji na zgłoszone/rozpoznane uszkodzenie (SLA)” z przyjętą wartością „0,5 godziny”. **Zamawiający** wymaga zachowania takiego samego SLA dla awarii urządzenia dodatkowego (Router), i zmienia brzmienie pkt. 10 w brzmieniu Maksymalny czas naprawy zgłoszonego/stwierdzonego uszkodzenia łącza (SLA)” na „**24 godzin (zawiera wszelkie działania jakie musi podjąć Wykonawca w celu przywrócenia pełnej sprawności usługi – wliczając w to wszelkie prace fizyczne, w tym naprawy światłowodu, linii zasilania czy prace ziemne), 48 godzin dla awarii urządzenia dodatkowego (Router)**”.

Pytanie 5:

„Załącznik nr 1, LP. 8

Zamawiający wymaga zapewnienia możliwości konfiguracji wszystkich parametrów urządzenia dodatkowego (Router) przez Zamawiającego. Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za wszelkie problemy związane z działaniem usługi dostępu do internetu spowodowane błędną konfiguracją urządzenia dodatkowego (Router) przez pracowników Zamawiającego.”

Odpowiedź 5:

Zamawiający wymaga zapewnienia możliwości konfiguracji wszystkich parametrów urządzenia dodatkowego. Potwierdzamy, że **Wykonawca** nie będzie ponosić odpowiedzialności za wszelkie problemy związane z działaniem usługi dostępu do internetu spowodowane błędną konfiguracją urządzenia dodatkowego (Router) przez

pracowników **Zamawiającego**. Jednakże **Zamawiający** wymaga zapewnienia możliwości przywrócenia domyślnej konfiguracji urządzenia dodatkowego (Router) (tzw. reset ustawień) umożliwiającej jego poprawne działanie na „ustawieniach domyślnych”, lub też dostarczenia sposobu ustawienia domyślnej konfiguracji urządzenia dodatkowego (Router) zapewniającego poprawną pracę np. w formie instrukcji.

Pytanie 6:

„Załącznik nr 1, LP. 10, 11

Zamawiający dopuszcza maksymalny czas naprawy łącza 24 godziny, jednocześnie wymaga dostępności usługi (SLA) na poziomie 99,90% w skali roku co daje 8 godzin i 40 minut. Prosimy o wyjaśnienie jak Wykonawca ma interpretować SLA dla maksymalnego czasu naprawy względem dostępności usługi ?”

Odpowiedź 6:

Zamawiający określa „maksymalny czas naprawy zgłoszonego/stwierdzonego uszkodzenia łącza (SLA) na „24 godziny...” i „Dostępność usługi (SLA)” o wartości „Nie mniej niż 99,90 % w trybie rocznym”. **Zamawiający** określając te wymagania brał pod uwagę rozróżnienie sytuacji awaryjnej tj. „naprawy zgłoszonego/stwierdzonego uszkodzenia łącza”, od zapewnienia przez **Wykonawcę** nominalnej „Dostępności usługi” dla **Zamawiającego**.

Pytanie 7:

„Załącznik nr 1, Dodatkowe Opcje Bezpieczeństwa, Usługa Firewall

Prosimy o informacje czy konfiguracja i bieżące utrzymanie Usługi Firewall ma być po Zamawiającego czy Wykonawcy ?”

Odpowiedź 7:

Zamawiający określając wymaganie odnośnie „Dodatkowe Opcje Bezpieczeństwa, Usługa Firewall” nie ingeruje w rozwiązania stosowane przez potencjalnych **Wykonawców**. **Wykonawca** zobowiązuje się do dostarczenia kompletnej usługi zawierającej wskazane wymagania i wskaże sposób ich spełnienia poprzez wypełnienie rubryki „Opis sposobu spełnienia wymaganego parametru (wypełnia Wykonawca)” w Załączniku 1, Opis Przedmiotu Zamówienia. Z uwagi na fakt, że **Zamawiający** oczekuje, że „Dodatkowa opcja bezpieczeństwa Usługa Firewall” będzie uruchomiona w infrastrukturze **Wykonawcy** także konfiguracja i bieżące utrzymanie Usługi Firewall w opinii **Zamawiającego** powinno być po stronie **Wykonawcy**. Jest to także spójne z innymi wymogami określonymi przez **zamawiającego** w Załączniku 1, Opis Przedmiotu Zamówienia tj. „Bezpieczeństwo - Zapewnienie jakości, poufności, nienaruszalności i integralności przesyłanych informacji (bez utraty nominalnej prędkości połączenia).” oraz „Nadzór - Bieżący i stały nadzór nad zestawionym połączeniem oraz jego parametrami i automatyczne reagowanie na wszelkie wykryte anomalie i incydenty w pracy zestawionego łącza.”.

Pytanie 8:

„Punkt 12. Tabeli - Średnie opóźnienie pakietów IP (SLA) - Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę w tym zakresie na 40ms”

Odpowiedź 8:

Zamawiający pozostawia wymaganie w niezmienionej postaci.

Pytanie 9:

„W związku z koniecznością zapewnienia jak najwyższych standardów technicznych oraz zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, może istnieć konieczność wykonania prac konserwacyjnych więcej niż 4 razy w roku. Stąd wnosimy o zmianę zapisu:

Wymagania zachowania dostępność (SLA).

(...) Zamawiająca zastrzega możliwość wykonania przez Wykonawcę 4 przerw technicznych w roku, o czasie trwania nie dłuższym niż 4 godziny. O przerwach konserwacyjnych Zamawiający będzie informowany z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną na wskazany w zawartej umowie adres poczty elektronicznej. Czas niedostępności usług związany z zapowiadzanymi przerwami konserwacyjnymi nie wlicza się do ogólnej puli czasu niedostępności usług

Na poniższy:

Wymagania zachowania dostępność (SLA).

t...) Zamawiający zastrzega możliwość wykonania przez Wykonawcę przerw technicznych pomiędzy godziną 22:00. a 6:00. O przerwach konserwacyjnych Zamawiający będzie informowany z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną na wskazany w zawartej umowie adres poczty elektronicznej. Czas niedostępności usług związany z zapowiadzanymi przerwami konserwacyjnymi nie wlicza się do ogólnej puli czasu niedostępności usług”

Odpowiedź 9:

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionej postaci.

Pytanie 10:

„Załącznik nr 3 Wzór umowy - §3.1. §3.2, §3.3 Prosimy o wyjaśnienie w jaki sposób będą rozliczane zapisy SLA?”

Odpowiedź 10:

Zamawiający zawarł dokładne wyjaśnienie rozliczania zapewnienia „Gwarancji Świadczonych Usług SLA” w Załączniku 1 „Opis Przedmiotu Zamówienia” który jest integralną częścią umowy w brzmieniu:

„Wymagania zachowania dostępność (SLA).

Każda godzina awarii dla danej usługi, po przekroczeniu gwarancji dostępności, powoduje obniżenie w następnym miesiącu ustalonej wysokości opłaty miesięcznej za daną usługę.

Kwota obniżenia opłaty dla danej usługi jest karą umowną, która stanowi równowartość, dwu lub wielokrotnej opłaty za okres awarii dla danej usługi i jest określona w umowie. Kwotę tę wylicza się na podstawie opłaty miesięcznej za daną usługę (abonamentu miesięcznego). Do powyższych kalkulacji przyjmuje się ujednoliconą liczbę 30 dni w miesiącu i 24 godzin na dobę (720 godzin w miesiącu). Każdy okres awarii przekraczający 15 minut liczony jest jako pełna godzina awarii.

Zamawiająca zastrzega możliwość wykonania przez Wykonawcę 4 przerw technicznych w roku, o czasie trwania nie dłuższym niż 4 godziny. O przerwach konserwacyjnych Zamawiający będzie informowany z minimum 7 dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną na wskazany w zawartej umowie adres poczty elektronicznej. Czas niedostępności usług związany z zapowiedzianymi przerwami konserwacyjnymi nie wlicza się do ogólnej puli czasu niedostępności usług."

Pytanie 11:

„§3 Prosimy o wprowadzenie do umowy definicji awarii. Proponujemy brzmienie: Awaria rozumiana jest jako uszkodzenie, które uniemożliwia Zamawiającemu wykonywanie połączeń przy wykorzystaniu łącza dostępowego Wykonawcy lub generowanie, lub przyjmowanie ruchu, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność. ”

Odpowiedź 11:

Zamawiający pozostawia zapis w niezmienionej postaci.

Pytanie 12:

„Wnosimy o dodanie do Umowy zapisu dotyczącego Siły Wyższej. Proponujemy brzmienie: Niezależnie od innych postanowień niniejszej Umowy, stanowiących inaczej, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usługi Internet, spowodowane siłą wyższą, u- tym m. in. nieprzewidzianymi i niemożliwymi do zapobieżenia zdarzeniami, takimi jak powódzie, trzęsienia ziemi, burze, wyładowania atmosferyczne, pożary, epidemie, wojny, działania zbrojne (niezależnie od oficjalnego wypowiedzenia wojny), zamieszki, strajki i inne formy protestów pracowniczych, niepokoje społeczne, sabotaż, awarie sieci elektrycznych o dużym zasięgu, wyłączenie przez organy władzy i wszelkie inne zdarzenia powstałe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy. ”

Odpowiedź 12:

Zamawiający wymaga by Wykonawca był w stanie zapewnić przywrócenie łączności w ciągu 24h niezależnie od przyczyn wystąpienia awarii we wskazanych lokalizacjach. W opinii Zamawiającego dodanie proponowanego przez Wykonawcę zapisu bez enumeratywnego wypisania wszystkich możliwych przypadków (co może być trudne) mogło by prowadzić do nadmiernego rozszerzania uprawnień do niewywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązku naprawy łącza w terminie 24 godzin, poprzez traktowanie każdego nieprzewidzianego zdarzenia jako tzw. „wszelkie inne zdarzenia powstałe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy”.

Zamawiający dodaje zastrzeżenie do wymogu naprawy w brzmieniu:

„w przypadku konieczności przeprowadzenia napraw wewnątrz budynku i niemożliwością uzyskania dostępu przez Wykonawcę ze względu na np. możliwości personalne Zamawiającego, czas naprawy może zostać przesunięty o okres opóźnienia w uzyskaniu dostępu do w/w pomieszczeń przez Wykonawcę.”.

Pytanie 13:

„Czy funkcjonalności z punktu 8 oraz funkcjonalności z punktu 1 (odnośnie „Dodatkowych opcji bezpieczeństwa”) przesłanego w załączniku nr 1 do OPZ mają być realizowane na dwóch różnych urządzeniach? Czy na jednym urządzeniu brzegowym? ”

Odpowiedź 13:

Zamawiający jednoznacznie określił wymaganie w punkcie 8 OPZ jako „Dostarczone urządzenia dodatkowe (Router)” wraz z wymienionymi minimalnymi funkcjonalnościami, co w opinii Zamawiającego jednoznacznie określa, że ma być to dodatkowe urządzenie dostarczone przez Wykonawcę.

Pytanie 14:

„2. W punkcie 8 przesłanego załącznika nr 1 do OPZ zamawiający oczekuje:

„- zapewniający możliwość wykorzystania sieci Wi-Fi; ”

Czy powyższe wymaganie ma być realizowane na urządzeniu dostarczonym przez wykonawcę?

Czy zamawiający będzie rozpatrywał ofertę, której zakres nie będzie obejmował możliwości wykorzystania sieci Wi-Fi na urządzeniu? ”

Odpowiedź 14:

Zamawiający jednoznacznie określił wymaganie w punkcie 8 OPZ jako „Dostarczone urządzenia dodatkowe (Router)”, co w opinii Zamawiającego jednoznacznie określa, że ma być to dodatkowe urządzenie dostarczone przez Wykonawcę. Zamawiający jednoznacznie określił, że „Dostarczone urządzenia dodatkowe (Router)” powinno posiadać funkcjonalność Wi-Fi.

Z tego też wynika, że oferta „której zakres nie będzie obejmował możliwości wykorzystania sieci Wi-Fi na urządzeniu” nie będzie spełniać wymogów zawartych w Załączniku 1 Opis Przedmiotu Zamówienia.

Pytanie 15:

„Czy do urządzenia mają być realizowane połączenia VPN (ile)? ”

Odpowiedź 15:

Zamawiający określił w wymaganiach „Dodatkowe parametry:

- brak ograniczeń w ilości jednoczesnych sesji połączeń oraz wielkości transferu w okresie rozliczeniowym.” i nie definiował w wymaganiach konieczności uruchamiania usługi

VPN przez Wykonawcę. Jednakże Zamawiający nie może wykluczyć uruchomienia w przyszłości usługi VPN w ramach zasobów zestawionego przez Wykonawcę łącza internetowego symetrycznego o prędkości 100 Mbits eksploatowanego na potrzeby IAS w Warszawie.

Pytanie 13:

- „4. Czy na urządzeniu będzie realizowany DMZ? (Jeśli tak proszę o odpowiedzi na poniższe)
- a. Czy w DMZ znajdują się jakieś serwery, do których jest generowany duży ruch z sieci LAN?
 - b. Jakie serwisy są realizowane na tych serwerach?
 - c. Jak duża transmisja jest realizowana z Internetu do DMZ?
 - d. Jakie protokoły są wykorzystywane w komunikacji Internet-DMZ?
 - e. Jak duża transmisja jest realizowana z LAN do DMZ?
 - f. Jakie protokoły są wykorzystywane w komunikacji LAN-DMZ. Jeśli to możliwe to proszę o podanie procentowego udziału wykorzystywanych protokołów?
 - g. Czy dla komunikacji LAN-DMZ zakładane jest skanowanie ruchu:
 - i. AV
 - ii. IPS
 - h. Czy zakładane jest uruchomienie systemu w trybie HA w celu redundancji? ”

Odpowiedź 13:

Zamawiający określił w wymaganiach „Dodatkowe parametry:

- brak ograniczeń w ilości jednoczesnych sesji połączeń oraz wielkości transferu w okresie rozliczeniowym.” i wymaganie to dotyczy wszystkich protokołów i usług jakie Zamawiający uruchomi w ramach zasobów zestawionego przez Wykonawcę łącza internetowego symetrycznego o prędkości 100 Mbits eksploatowanego na potrzeby IAS w Warszawie.

Pytanie 14:

„Czy serwerownia zamawiającego znajduje się na 14 piętrze budynku przy Al. Jerozolimskich 136”

Odpowiedź 14:

Zamawiający informuje, że zakończenie łącza internetowego w lokalizacji przy Al. Jerozolimskie 136 znajduje się w pomieszczeniu serwerowni (14 piętro biurowca). Firmą zajmującą się instalacjami światłowodowymi na potrzeby Wynajmującego jest Telecom Support Services tss@mgk.pl .

Pytanie 15:

„czy w podanej lokalizacji obowiązują jakiekolwiek koszty budynkowe i administracyjne? ”

Odpowiedź 15:

Zamawiający nie posiada informacji w tym zakresie. Firmą zajmującą się instalacjami światłowodowymi na potrzeby Wynajmującego jest Telecom Support Services tss@mgk.pl.

INFORMATYK

Grzegorz Wiśniewski

Kierownik Działu

Monika Mikołowska

Z up. Dyrektora
Izby Administracji Skarbowej

Kierownik Działu
Jacek Wielkopłanin