



ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO

ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa, tel. 22 459 41 00, faks. 22 459 42 43
ztm@ztm.waw.pl, www.ztm.waw.pl

ZTM-FZ.2610.850.2018.KKO

Warszawa, dnia 21.11.2018r.

Sz. Wykonawcy

Dotyczy: przetargu nieograniczonego nr 122/2018 na usługę audytu informatycznego systemu sprzedaży operatora, sprzedającego w imieniu ZTM bilety uprawniające do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie

Zamawiający, Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie, działając na podstawie rozdziału III pkt 4 Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (dalej w skrócie: „SIWZ”), udziela odpowiedzi na pytania, które wpłynęły do treści SIWZ:

Pytanie nr 1:

Proszę o podanie i sprecyzowanie czy audyt dotyczyć będzie jednego czy większej ilości Operatorów.

Odpowiedź:

Jeden operator.

Pytanie nr 2:

W jaki sposób i w jakim zakresie zostanie zapewniony dostęp do systemów Operatora?

Odpowiedź:

Dostęp do danych operatora będzie zapewniony na podstawie zapisów zawartych w umowie między operatorem a ZTM.

Pytanie nr 3:

Proszę o informację jacy Operatorzy funkcjonują w Warszawie (proszę o podanie ilości Operatorów, z jakiej ilości typów i modeli urządzeń oni korzystają i jaka ilość systemów jest wykorzystywana przez danego Operatora)

Odpowiedź:

Audyt dotyczy jednego operatora.

W systemie operatora są:

- 433 automaty biletowe,
- 929 terminali kioskowych.

W systemie odnotowanych jest:

- dziennie około 72 tys. transakcji sprzedaży,
- miesięcznie ponad 2 mln transakcji sprzedaży.

Pytanie nr 4:

Jakie systemy Operatorów będą objęte audytem i gdzie są zlokalizowane?

Odpowiedź:

Dane dotyczące sprzedaży biletów komunikacji miejskiej gromadzone są w systemie centralnym operatora i

prezentowane są dla uprawnionych pracowników ZTM poprzez aplikację webową.
System centralny operatora znajduje się na terenie m.st. Warszawy.

Pytanie nr 5:

Proszę o podanie miejsca i czasu przeprowadzenia badania audytowego (adres, ilość lokalizacji)

Odpowiedź:

Usługa audytu przeprowadzona będzie na terenie m.st. Warszawy. Zgodnie z zapisami SIWZ termin zakończenia usługi jest jednym z kryterium oceny oferty.

Pytanie nr 6:

Czy w ramach audytu przewidziane są spotkania z Operatorem? Jeśli tak prosimy o podanie szacunkowej ilości spotkań.

Odpowiedź:

Tak. Ilość spotkań nie jest ograniczona.

Pytanie nr 7:

W jaki sposób ZTM zapewni kompletność i poprawność danych dostarczonych audytorowi przez Operatora?

Odpowiedź:

Dostęp do danych operatora będzie zapewniony na podstawie zapisów zawartych w umowie między operatorem a ZTM.

Pytanie nr 8:

W jaki sposób ZTM zapewni dostęp do systemu Operatora (forma, czas dostępu)?

Odpowiedź:

Dostęp do systemu operatora będzie zapewniony na podstawie zapisów zawartych w umowie między operatorem a ZTM.

Pytanie nr 9:

Czy audytowany Operator sprzedaje w imieniu ZTM czyli świadczy usługę dla ZTM czy też kupuje bilety i sam je następnie sprzedaje w swoim imieniu? Ma to znaczenie ponieważ w wypadku kupna sprzedaży i braku procedur określających te zdarzenia, Operator może dowolnie dysponować przedmiotem sprzedaży i nie podlega to żadnym weryfikowalnym procedurom.

Odpowiedź:

Operator sprzedaje w imieniu ZTM bilety uprawniające do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie.

Pytanie nr 10:

Czy zamawiający udostępni Wykonawcy dokumentację techniczną, opis funkcjonalny systemów sprzedaży danego operatora?

Odpowiedź:

Całość dokumentacji jest w posiadaniu operatora.

Pytanie nr 11:

Czy Zamawiający udostępni Wykonawcy dokumentację techniczną, urządzeń które będą przedmiotem audytu?

Odpowiedź:

Całość dokumentacji jest w posiadaniu operatora.

Pytanie nr 12:

Czy Zamawiający udostępni Wykonawcy pełny dostęp do systemów operacyjnych serwerów, na których funkcjonują systemy Operatora?

Odpowiedź:

Dostęp do systemu operatora będzie zapewniony na podstawie zapisów zawartych w umowie między operatorem a ZTM.

Pytanie nr 13:

Czy Zamawiający ma zagwarantowane prawo do przeprowadzenia audytu w wymaganym zakresie opisanym w załączniku 1 SIWZ zawarte w umowach z Operatorem/ami?

Odpowiedź:

Na podstawie zapisów zawartych w umowie między operatorem a ZTM zapewnione jest prawo do audytu w przedmiotowym zakresie.

Pytanie nr 14:

Czy Zamawiający zapewni oddelegowanie przez Operatora pracownika/ów do współpracy z Wykonawcą w zakresie audytu? Kto poniesie dodatkowe koszty oddelegowania pracowników danego operatora na cele audytu.

Odpowiedź:

Zamawiający zapewni oddelegowanie przez operatora pracownika/ów do współpracy. Koszty związane z oddelegowaniem pracownika nie będą po stronie Wykonawcy audytu.

Pytanie nr 15:

Czy dostęp Wykonawcy do systemu i urządzeń operatora na potrzeby audytu będzie nieograniczony w okresie audytu? czy też dostęp będzie posiadał ograniczenia i jeżeli tak to jakie?

Odpowiedź:

Zostanie udostępniony w wymaganym zakresie w ramach prowadzonego audytu.

Pytanie nr 16:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ – pkt 1, „Audyt systemu sprzedażowego”

Pytanie 1: Czy Zamawiający posiada i dostarczy Audytorowi kompletną specyfikację wymagań na podstawie których Operator przygotował system sprzedaży?

Odpowiedź:

Zalecenia dotyczące systemu sprzedaży oraz procesu sprzedaży zawarte są w umowie pomiędzy ZTM a operatorem.

Pytanie 2: Czy Zamawiający posiada i dostarczy Audytorowi kompletną dokumentację procesu przetwarzania i przechowywania danych wszystkich modułów składających się na audytowany system sprzedażowy Operatora/Operatorów?

Odpowiedź:

Wymagania dotyczące systemu sprzedaży oraz procesu sprzedaży zawarte są w umowie pomiędzy ZTM a operatorem.

Pytanie nr 17:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ – pkt 1.a. „ocena procedur przygotowujących proces sprzedaży (konfiguracja, parametryzacja)”

Pytanie 1: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem procedury przygotowujące proces sprzedaży?

Pytanie 2: Gdzie i przez kogo te procedury mają być stosowane?

Pytanie 3: Czy jest dokument określający te procedury przygotowany przez ZTM, który musi być przestrzegany przez Operatora?

Pytanie 4: Czy ZTM kiedykolwiek określił :

- a. Procedurę przygotowującą proces sprzedaży
- b. Procedurę konfiguracji i parametryzacji procesu sprzedaży
- c. W jakim miejscu te procedury mają być przestrzegane
- d. Czy procedury te nie stanowią tajemnicy podmiotów kontrolowanych?

Pytanie 5: W jaki sposób ZTM zapewni dostęp do kontroli powyższych procedur w podmiotach trzecich?

Pytanie 6: Jednym z elementów audytu obszarów bezpieczeństwa powinno być testowanie procedur – Wykonawca kalkulując koszt usługi powinien założyć, iż czym kosztem będą koszty 1) przygotowania środowisk testowych, 2) udziału specjalistów Operatora w procesach testów przedmiotowych procedur przygotowujących proces sprzedaży dla wszystkich modułów i urządzeń systemu/systemów sprzedaży Operatora/Operatorów?

Odpowiedź:

Procedury dotyczące procesu sprzedaży zawarte są w umowie pomiędzy ZTM a operatorem.

Pytanie nr 18:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ – pkt 1.b. „ocena procedur opisujących i regulujących procesy sprzedażowe”

Pytanie: Czy jest jakiś dokument określający procedury opisujące i regulujące procesy sprzedażowe przygotowany przez ZTM , które muszą być przestrzegany przez Operatora?

Odpowiedź:

Wymagania dotyczące procesu sprzedaży zawarte są w umowie pomiędzy ZTM a operatorem.

Pytanie nr 19:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ – pkt 1.c. „ocena sprawności procesu sprzedaży biletu na wskazanych przez Zamawiającego urządzeniach”

Pytanie 1: Co Zamawiający rozumie pod pojęciem sprawność procesu sprzedaży? (czy chodzi o wydajność – ilość sprzedanych produktów na minutę?)

Odpowiedź:

Dostępność, płynność i łatwość zakupu biletu przez pasażera.

Pytanie 2: Jak wygląda proces sprawdzania sprawności procesu sprzedaży? Czy obejmuje fizyczny zakup, a jeśli tak to kto ponosi koszt zakupu produktów?

Odpowiedź:

Sprawdzanie polega na porównaniu danych o transakcjach ze sprzedaży przesłanych przez operatora z danymi z systemu ZTM.

Pytanie 3: Na jakich urządzeniach (ilość typów i modeli) ma być prowadzona kontrola?

Odpowiedź:

W systemie operatora są: - 433 automaty biletowe, - 929 terminali kioskowych.

Pytanie 4: W jaki sposób Zamawiający udostępni urządzenia, systemy?

Odpowiedź:

Sposób udostępnienia urządzeń, systemów zostanie ustalony na bieżąco podczas czynności audytowych.

Pytanie 5: Przedmiotem zamówienia jest zbadanie obszarów bezpieczeństwa, będących przedmiotem usługi sprzedaży biletów. Jakie kryteria audytor ma przyjąć dla oceny sprawności sprzedaży biletu, w kontekście badania obszarów bezpieczeństwa?

Odpowiedź:

Bezpieczeństwo przechowywania oraz przekazywania danych, ich integralność oraz brak możliwości zewnętrznej ingerencji w prawidłowość, rzetelność oraz wiarygodność przedmiotowych informacji.

Pytanie nr 20:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 1.d - „procedura kontrolna polegająca na analizie procesu sprzedaży na wskazanych przez Zamawiającego urządzeniach”

Pytanie: Proszę o podanie listy kontrolowanych urządzeń, typów urządzeń i ich dokumentacji

Odpowiedź:

Badania mają być przeprowadzone na próbie 5% urządzeń.

Pytanie nr 21:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 2.b – „ocena mechanizmów rejestracji wejść”

Pytanie: Proszę o doprecyzowanie pojęcia „mechanizm rejestracji wejść”, jest to wejście fizyczne czy systemowe?

Odpowiedź:

Audyty dotyczą weryfikacji i oceny zaimplementowanych systemów logowań zdarzeń w systemie centralnym operatora,

Pytanie nr 22:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 3.b. „czy urządzenia mają możliwość przechowywania większej ilości danych w przypadku braku łączności i ewentualnie w jakim okresie mogą one być przechowywane w sposób bezpieczny”

Pytanie 1: Jakie urządzenia podlegają kontroli? Proszę o podanie typu, ich opisu, ilości oraz ich lokalizacji.

Odpowiedź:

Kontroli podlegają automaty biletowe.

Pytanie 2: Kto udostępni urządzenia? Na podstawie czego?

Odpowiedź:

Operator na podstawie zapisów umowy pomiędzy ZTM a operatorem.

Pytanie 3: Jak ma zostać przeprowadzony audyt urządzeń, które zostały zlikwidowane lub zmieniona została ich konfiguracja w ciągu ostatnich 3 lat?

Odpowiedź:

Audyty urządzeń ma zostać przeprowadzony na podstawie wszystkich dostępnych danych niezbędnych do przeprowadzenia przedmiotu zamówienia.

Pytanie nr 23:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 3.c - „tryb pracy urządzenia w przypadku braku łączności”

Pytanie 1: Proszę o podanie typów urządzeń które będą podlegały audytowi w zakresie pracy urządzenia w przypadku braku łączności?

Odpowiedź:

Kontroli podlegają automaty biletowe.

Pytanie 2: Jaka jest oczekiwana przez ZTM prawidłowa praca urządzenia w przypadku braku łączności?

Odpowiedź:

Zakończenie rozpoczętej transakcji.

Pytanie nr 24:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 5.b – „czy raporty o usterekach obejmują wszystkie problemów jakie pojawiają się w urządzeniach (np. wyczerpanie się dostępnej puli numerów biletów)”

Pytanie 1: O jaki raport usterek chodzi i co ma zawierać? Gdzie jest generowany?

Odpowiedź:

Wszystkie komunikaty zawierające informacje o występujących nieprawidłowościach.

Pytanie 2: Proszę o przedstawienie listy problemów które mają zostać odzwierciedlone w raporcie o usterekach

Odpowiedź:

Wszystkie komunikaty zawierające informacje o występujących nieprawidłowościach.

Pytanie 3: Proszę o objaśnienie pojęcia „pula biletowa” (definicja pojęcia, mechanizmy, sposób działania). Jaki mechanizm odpowiada za tworzenie pul biletowych, w jaki sposób są one dystrybuowane do poszczególnych Operatorów, w jaki sposób wszelkie operacje są rejestrowane? Jakie wytyczne zostały przekazane Operatorom w zakresie zarządzania pulami biletowymi?

Odpowiedź:

Pule biletowe udostępniane są operatorowi przez ZTM. Następnie operator przydziela określone pule na automaty biletowe.

Pytanie nr 25 :

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 5.c – „czy raportowane są informacje na temat aktualnej taryfy w automacie oraz zakresu dostępnej wykorzystanej i niewykorzystanej numeracji”

Pytanie: Proszę o informacje o jakiego rodzaju numerację chodzi (opis, przykłady)

Odpowiedź:

Dot. zakresu numeracji wykorzystanych i nie wykorzystanych biletów z wcześniej przydzielonej puli biletowej.

Pytanie nr 26:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 6.c – „czy raporty generowane są zgodnie z umową, czy jest rejestrowane generowanie raportu i jego wysyłka”

Pytanie: proszę o podanie warunków określonych w umowie, dotyczących raportów, które mają podlegać audytowi

Odpowiedź:

Warunki zostaną podane po podpisaniu umowy.

Pytanie nr 27:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 6.g „czy aplikacja zarządzająca obejmuje wszystkie urządzenia i jest wystarczająca dla racjonalnego monitorowania ciągłości sprzedaży, przydziału pul nr biletów.....”

Pytanie: Jakie są kryteria oceny racjonalnego monitorowania ciągłości sprzedaży, przydziału pul?

Odpowiedź:

Monitorowanie ma na celu alarmowanie o wszelkich nieprawidłowościach dotyczących ciągłości sprzedaży , przydziału pul.

Pytanie nr 28:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 7 – „Audyt gospodarki kartami SAM”

Pytanie: Proszę o sprecyzowanie definicji „karta SAM” oraz określenie jej roli w systemie

Odpowiedź:

Karta w formacie karty SIM z modułem kryptograficznym SAM.

Pytanie nr 29:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ – pkt 7d „ocena procedur zabezpieczeń w zakresie nieużywanych kart SAM”

Pytanie: Czy Zamawiający dostarczy Audytorowi procedury zarządzania modułami SAM po stronie Zamawiającego wraz z dokumentacją opisującą system zabezpieczeń realizowany z użyciem tych modułów? Bez tego nie będzie możliwa realna ocena czy zastosowane procedury są adekwatne do wrażliwości związanej z funkcjami modułów SAM.

Odpowiedź:

Zostało zapisane w umowie pomiędzy ZTM a operatorem.

Pytanie 2: Czy Zamawiający w umowie z Operatorem/ami zawarł wymagania dotyczące gospodarki kartami SAM?

Odpowiedź:

Zostało zapisane w umowie pomiędzy ZTM a operatorem.

Pytanie nr 30:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ – pkt 9 „Zbadanie na podstawie rzeczywistych danych dostarczonych do audytu przez Zamawiającego za okres 3 ostatnich lat całego procesu sprzedaży oraz raportowania”.

Pytanie 1: Czy Zamawiający dostarczy Audytorowi wszystkie dane w formie elektronicznej?

Odpowiedź:

Dane będą dostępne w formie właściwej do przeprowadzenia czynności audytowych.

Pytanie 2: Prosimy o określenie formatów i standardów w jakich Zamawiający dostarczy dane sprzedażowe za okres 3 lat.

Odpowiedź:

Informacje te będą mogły być przekazane po podpisaniu umowy.

Pytanie 3: Prosimy o określenie przybliżonej ilości rekordów jakie zawierać będą dostarczone przez Zamawiającego dane sprzedażowe

Odpowiedź:

Informacje te będą mogły zostać przekazane po podpisaniu umowy.

Pytanie 4: Na podstawie jakiej metodologii oraz przy użyciu jakich narzędzi mają być przeprowadzone badania rzeczywistych danych dostarczonych do audytu przez Zamawiającego

Odpowiedź:

Wybór metodologii oraz sposób realizacji badania należy do wykonawcy.

Pytanie 5: Prosimy o potwierdzenie, iż 1) Operator jest formalnie zobligowany przez Zamawiającego do zapewnienia przechowywania/gromadzenia w operacyjnych systemach sprzedażowych danych za okres ponad 3 lat, 2) Operator udzieli audytorowi dostępu do baz danych systemów sprzedażowych pozwalającego na możliwość uruchamiania na bazach danych kwerend, które pozwolą na weryfikację zapisów w bazach danych z przedstawionymi przez Zamawiającego rzeczywistymi danymi do audytu za okres ostatnich 3 lat, 3) Operator jest zobligowany przez Zamawiającego do przedstawienia audytorowi kompletnej specyfikacji eksploatowanych baz danych, które to specyfikacje szczegółowo określają sposób przechowywania danych na temat sprzedanych biletów w konkretnych tabelach, kolumnach.

Odpowiedź:

Powyższe kwestie regulują zapisy umowy pomiędzy stronami.

Pytanie 6: Jak ma zostać przeprowadzony audyt, weryfikacja danych usuniętych (lub anonimizowanymi) zgodnie z RODO na żądanie użytkowników, jak Wykonawca ma potwierdzić poprawność takich danych?

Odpowiedź:

Pytanie nie dotyczy przedmiotu zamówienia.

Pytanie nr 31:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 9.b. „Sprawdzenie czy wszystkie dane znajdujące się w audytowanych systemach są właściwie raportowane”

Pytanie: Według jakich wytycznych audytor ma stwierdzić, że dane raportowane przez Operatora są właściwie raportowane?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje weryfikacji kompletności i poprawności wszystkich generowanych raportów.

Pytanie nr 32:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 9.c. – „Sprawdzenie czy raporty sprzedażowe zarówno finansowe jak i techniczne dostarczane do Zamawiającego z audytowanych systemów zawierają powyższe dane”

Pytanie: Proszę o podanie struktury i zakresu danych zawartych w raportach finansowych i technicznych

Odpowiedź:

Informacje te będą mogły zostać przekazane po podpisaniu umowy.

Pytanie nr 33:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 9.d. – „Sprawdzenie procesu tworzenia danych wynikowych do Zamawiającego (plików technicznych, raportów finansowych i sprzedażowych), jego kompletności, integralności, możliwości ręcznej ingerencji

Pytanie: Proszę o podanie struktury i zakresu danych zawartych w raportach finansowych, technicznych i sprzedażowych

Odpowiedź:

. Informacje te będą mogły zostać przekazane po podpisaniu umowy.

Pytanie nr 34:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 9.e – „Sprawdzenie kompletności danych sprzedażowych w online-owym systemie dostarczonym do ZTM, potwierdzenie zgodności zawartych w nim danych z audytowanymi systemami”

Pytanie 1: O jaki system on-linowy chodzi? Kto jest jego dostawcą i właścicielem? Gdzie jest posadowiony? Z jakiego systemu bazodanowego Zamawiający korzysta i w jaki sposób jest zabezpieczony?

Odpowiedź:

Informacje te będą mogły zostać przekazane po podpisaniu umowy.

Pytanie 2: Czy w świetle wymagania zawartego w tym punkcie zadaniem audytora jest również przeprowadzenie usługi audytu systemu informatycznego ZTM?

Odpowiedź:

Nie

Pytanie nr 35:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ – pkt 6 „Audyt raportowania”

Pytanie 1: Czy Zamawiający udostępni historię przesyłanych przez Operatora plików na serwer Zamawiającego?

Odpowiedź:

Zamawiający będzie współpracował z Wykonawcą w zakresie realizacji zleconego audytu.

Pytanie nr 36:

Jeśli Operator będzie uporczywie utrudniał pracę Audytora, np. poprzez wielokrotne dostarczanie informacji niekompletnych, co w konsekwencji zagrażać będzie: 1) potencjalnym wzrostem kosztów Wykonawcy (wielokrotna analiza niekompletnych informacji), 2) potencjalnym opóźnieniem w wykonaniu przedmiotowej usługi audytu przez Wykonawcę, to czy Zamawiający może zagwarantować, iż w przypadku zaistnienia tego typu sytuacji będzie w stanie zdyscyplinować Operatora do terminowego dostarczenia kompletnych informacji?

Odpowiedź:

Warunki udostępnienia przez operatora danych określone zostały w Umowie zawartej między ZTM a operatorem.

Pytanie nr 37:

Dotyczy Zał. nr 1 SIWZ pkt 11 „Do oferty Wykonawca musi załączyć:

Certyfikat audytora wiodącego w zakresie stosowania wytycznych normy ISO 27001:2005. Udokumentowanie minimum 5-letniego doświadczenia w prowadzeniu działań audytowych, ..”

Pytanie 1. Czy Zamawiający w pkt 11 wymagając certyfikatu audytora wiodącego według nieaktualnej normy, planuje przeprowadzić audyt w oparciu o nieaktualna normę?

Pytanie 2: Czy Zamawiający dopuszcza posiadanie przez Wykonawcę certyfikatu audytora wiodącego według normy innej niż wskazana, jeżeli tak to jakiej?

Odpowiedź:

Określono minimalne wymagania, nie mniej jednak dopuszczalne jest stosowanie wytycznych z normy dedykowanej wskazanemu obszarowi podlegającemu audytowi, tj. ISO/IEC 27001:2013

Pytanie nr 38:

Dotyczy Zał. 1 SIWZ pkt 11 „Do oferty Wykonawca musi załączyć:

Udokumentowanie znajomości podstawowych technik programowania aplikacji internetowych oraz bazodanowych.”

Pytanie 1 Jakiego rodzaju dokumenty Zamawiający ma na myśli w powyższym punkcie?

Odpowiedź:

Certyfikaty potwierdzające przedmiotową znajomość.

Pytanie 2 Realny audyt systemu sprzedaży biletów szczególnie na polu działania aplikacji / szyfrowania czy wreszcie oceny pracy systemów operacyjnych i sprzętu wymaga zdecydowanie specjalistycznej wiedzy. Podstawowe techniki programowania aplikacji są absolutnie niewystarczające do oceny czy testu. Czy Wykonawca nie musi posiadać innej udokumentowanej wiedzy specjalistyczną z zakresu systemów operacyjnych i bazodanowych?

Odpowiedź:

Wiedza wykonawcy musi pozwolić na prawidłowe przeprowadzenie audytu zgodnie z SIWZ i OPZ.

Pytanie nr 39:

Dotyczy Zał. 1 pkt 8 a „ czy są stosowane procedury serwisowe”

Pytanie 1: Czy Zamawiający nałożył obowiązek stosowania określonych procedur serwisowych na Operatora?

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami Umowy między stronami.

Pytanie 2: Czy Zamawiający udostępni procedury serwisowe obowiązujące Operatora/ów Wykonawcy na potrzeby przeprowadzenia audytu.

Odpowiedź:

Ewentualne procedury związane z pracami serwisowymi leżą po stronie operatora.

Pytanie nr 40:

Dotyczy Zał. 1 pkt 8 b „ czy jest prowadzone rejestr czynności serwisowych”

Pytanie 1: Czy Zamawiający udostępni rejestr czynności serwisowych realizowanych przez Operatora/ów Wykonawcy?

Odpowiedź:

Powyższe będzie przedmiotem badania przez audytora.

Pytanie 2: Jaki okres czasu dotyczący realizacji czynności serwisowych przez Operatora ma być wzięty pod uwagę przez Wykonawcę?

Odpowiedź:

3 lata na próbie 5 % urządzeń lub krótszy okres raportowania, którym operator dysponuje.

Pytanie nr 41:

Dotyczy Zał. 1 pkt 8 d „Czy czynności serwisowe są podejmowane zgodnie z umową”

Pytanie 1: Czy Zamawiający udostępni Wykonawcy umowy serwisowe z Operatorem/ami?

Odpowiedź:

Prace serwisowe oraz Umowy z podmiotem dokonującym serwisu leżą po stronie operatora. ZTM nakłada jedynie obowiązek przeprowadzania przedmiotowych prac poprzez zapisy w Umowie pomiędzy stronami.

Pytanie nr 42:

Dotyczy Zał. 1 pkt 8 e „Czy dane logowania serwisanta są rejestrowane w pamięci urządzenia lub w formie innego dedykowanego rejestru”

Pytanie 1: Jakiego zakresu czasu ma dotyczyć audyt?

Odpowiedź:

3 lata lub krótszy okres raportowania, którym operator dysponuje.

Pytanie 2: Czy Operator/rzy są zobligowani umową z Zamawiającym do prowadzenia takiego rejestru?

Odpowiedź:

Prace serwisowe oraz Umowy z podmiotem dokonującym serwisu leżą po stronie operatora. ZTM nakłada jedynie obowiązek przeprowadzania przedmiotowych prac poprzez zapisy w Umowie pomiędzy stronami.

Zamawiający, działając na podstawie rozdziału III pkt 5 SIWZ, modyfikuje treść SIWZ zgodnie z odpowiedzią udzieloną na pytanie numer 37.

Jednocześnie Zamawiający informuje, iż zmianie ulega termin składania i otwarcia ofert na dzień 26 listopada 2018 r. na godzinę 10.00.

DYREKTOR
Zarządu Transportu Miejskiego

Wiesław Witek