



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.....¹²⁸2019.ADA

Warszawa, dnia ²⁴.....03.2019r.

Sz. Wykonawcy

Dotyczy: przetarg nieograniczony nr 18/2019 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:

1. Czy Zamawiający uzna certyfikaty: BS ISO/IEC 27001:2005 lub ISO/IEC 27001:2005 to ISO/IEC 27001:27013

Odp. Tak, Zamawiający uzna w/w certyfikaty.

2. W jaki sposób należy udowodnić „znajomość podstawowych technik programowania aplikacji internetowych oraz bazodanowych”

Odp. Należy przedstawić świadectwa lub certyfikaty ukończonych kursów podstaw programowania aplikacji internetowych oraz bazodanowych lub potwierdzone zaświadczenia wykonanych usług programowania aplikacji internetowych oraz bazodanowych.

3. Czy Zamawiający uzna jako dowody min 5-letniego doświadczenia w prowadzeniu działań audytowych: CV wraz certyfikatami potwierdzającymi umiejętności pracowników Wykonawcy i listą zrealizowanych przez nich projektów?

Odp. W Załączniku nr 4 do SIWZ zostało określone jakich dokumentów wymaga Zamawiający.

4. Jaka jest liczba i typ różnych urządzeń sprzedaży biletów (biletomatów) podlegających audytowi?

5. Czy Zamawiający przewiduje udostępnienie Wykonawcy urządzeń do sprzedaży biletów podlegających audytowi, a jeżeli tak to na jakich warunkach?

Odp. Pytanie 4 i 5

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi polegającej na przeprowadzeniu audytu informatycznego systemu sprzedaży operatora, sprzedającego w imieniu ZTM bilety uprawniające do korzystania z usług lokalnego transportu zbiorowego w Warszawie.

W skład systemu sprzedaży wchodzi - system centralny - nadzorujący, gromadzący i raportujący dane o sprzedaży, autorskie rozwiązanie utworzone przez Operatora, automaty biletowe w ilości 440 sztuk oraz terminale kioskowe w ilości 930 sztuk.

W ramach usługi będą audytowane wskazane (około 3% ogólnej liczby urządzeń) przez Zamawiającego, usytuowane na terenie m.st. Warszawy, urządzenia wchodzące w skład systemu sprzedaży operatora, a badany będzie transfer danych, ich integralność oraz bezpieczeństwo systemu.

6. Ile stron mają procedury dotyczące systemu, które mają być objęte audytem?

Odp. System sprzedaży jest autorskim rozwiązaniem utworzonym oraz obsługiwanym przez Operatora. ZTM nie ma wiedzy dotyczącej procedur obowiązujących w systemie Operatora.

7. Ile osób po stronie ZTM jest zaangażowanych w realizację procesów dotyczących audytowanego systemu?

Odp. W realizacji procesów związanych z audytowanym systemem zaangażowanych jest po stronie ZTM około 200 użytkowników.

8. Ilu jest użytkowników audytowanego systemu?

Odp. Użytkownikami audytowanego systemu są osoby korzystające z usług przewozowych środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie oraz wyznaczeni pracownicy ZTM.

- 9.** Ile jest ról / profili w audytowanym systemie? Ile jest funkcji w audytowanym systemie? Ile jest plików baz danych audytowanego systemu? Na jakiej bazie danych działa audytowany system? Z jakimi systemami komunikuje się / integruje się audytowany system? Prosimy o podanie nazwy, przeznaczenia systemu, nazwy dostawcy i producenta systemu oraz wersji. Jaka firma świadczy serwis urządzeń?

Odp. System jest autorskim rozwiązaniem utworzonym przez Operatora. ZTM nie ma wiedzy ile jest ról/profilu, funkcji, plików i na jakiej bazie działa, z jakimi systemami komunikuje się oraz jaka firma świadczy serwis urządzeń audytowanego systemu.

- 10.** Ile osób po stronie ZTM zajmuje się rozwojem / utrzymaniem audytowanego systemu?

Odp. System sprzedaży jest autorskim rozwiązaniem utworzonym przez Operatora. Utrzymaniem oraz rozwojem systemu zajmują się pracownicy Operatora.

- 11.** Ile osób po stronie dostawcy audytowanego systemu jest zaangażowanych w rozwój, utrzymanie oraz inne procesy?

Odp. j. w.

- 12.** W ilu lokalizacjach realizowany jest proces sprzedaży z wykorzystaniem audytowanego systemu?

Odp. Proces sprzedaży realizowany jest na terenie całego m. st. Warszawy w 440 automatach biletowych oraz 930 terminalach kioskowych.

- 13.** Ile jest aktualnych taryf w automacie?

Odp. W automacie biletowym jest jedna aktualna taryfa.

- 14.** Ile jest kart SAM? Kto jest producentem kart?

Odp. W urządzeniach jest zainstalowanych 1370 kart SAM. Producentami kart SAM jest NXP lub GEMALTO.

- 15.** Do czego służą karty SAM?

Odp. Karta SAM jest to procesorowa karta stykowa służąca do zabezpieczenia danych zapisywanych na Warszawskich Kart Miejskich.

- 16.** Jak się nazywa firma będąca dostawcą audytowanego systemu?

Odp. Dane firmy audytowanej zostaną podane po podpisaniu umowy na usługę audytu systemu

- 17.** Czy zamawiający przygotowuje w formacie Excel lub innym umożliwiającym łatwy import do Excel następujących danych niezbędnych do przeprowadzenia audytu, o których mowa w pkt. 9 OPZ.

Odp. Tak, jednak audyt obejmuje cały system sprzedażowy, nie wszystkie dane mogą zostać wyeksportowane.

- 18.** Ile jest dostępnych raportów w audytowanym systemie?

Odp. W audytowanym systemie dostępnych jest 25 raportów.

- 19.** Ile z tych raportów jest używanych?

Odp. Używanych jest 16 raportów.

- 20.** Co to są pliki techniczne, o których mowa w pkt. 9d OPZ?

Odp. Pliki techniczne to pliki danych zawierające operacje sprzedażowe dostarczane przez operatora.

- 21.** Prosimy o przesłanie więcej informacji o systemie online'owy, o którym mowa w pkt. 9e OPZ:

- a. Do czego służy ten system?

Odp. System służy m.in. do raportowania danych sprzedażowych operatora

- b. Czy i jak się integruje z systemem audytowanym?

Odp. Jest częścią audytowanego systemu

- c. Jakie dane są w nim przetwarzane?

Odp. Dane sprzedażowe i techniczne

- d. Kto jest producentem systemu?

Odp. System jest autorskim rozwiązaniem utworzonym przez Operatora

- e. Jaka jest aktualnie używana wersja systemu?

Odp. ZTM nie ma wiedzy.

- 22.** Prosimy o przesłanie listy standardów, regulacji wew. i zew., o których mowa w par. 3 umowy.

Odp. Polityka Bezpieczeństwa Informacji ZTM, normy ISO/IEC 27001. ISO/IEC 27002, rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

23. Prosimy o zmianę kart umowy za opóźnienia na kary umowne za zwłokę. Nie możemy być karani za opóźnienia wynikające z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.

Odp. Zamawiający nie przewiduje zmiany zapisu dotyczącego kar umownych.

24. Ad. 3.a w OPZ – prosimy o doprecyzowanie:

a. kompletności jakich danych chodzi?

Odp. Zamawiającemu chodzi o kompletność danych dotyczących procesu sprzedaży biletów komunikacji miejskiej.

b. Jak zamawiający definiuje kompletność:

i. Wszystkie rekordy zostały przesłane?

ii. Wszystkie dane we wszystkich rekordach zostały przesłane?

Odp. Zamawiający przez „kompletność” rozumie czy dane zawierają wszystkie informacje istotne z punktu widzenia celu ich przeznaczenia.

c. Między jakimi systemami są przesyłane te dane?

Odp. Dane są przesyłane z systemu Operatora do Systemu Pobierania Opłat za Przejazdy ZTM.

d. Czy przez integralność Zamawiający rozumie tylko kompletność przesyłanych danych?

Odp. Zamawiający przez Integralność rozumie zachowanie spójności, dokładności i wiarygodności danych w całym ich cyklu życia, a także zabezpieczenie ich tak, żeby nie zostały zmienione, dodane lub usunięte w nieautoryzowany sposób.

25. Ad. 9 prosimy o doprecyzowanie:

a. Co Zamawiający rozumie przez sprawdzenie czy wszystkie dane rzeczywiste dostarczone do audytu przez Zamawiającego znajdują odzwierciedlenie w audytowanych systemach?

Odp. Sprawdzenie czy faktyczna sprzedaż biletów pokrywa się z ich raportowaną produkcją.

b. Jak Zamawiający rozumie dane rzeczywiste?

Odp. Dane o produkcji, skasowaniach biletów i inne operacje.

c. Czy dane rzeczywiste będą dostarczone w formie papierowej czy elektronicznej?

Odp. W formie elektronicznej

d. Ile tych danych będzie?

Odp. ok 65 tyś wierszy, jednak nie są to jedyne dane do przeanalizowania

26. Co Zamawiający rozumie przez „znajdują odzwierciedlenie w audytowanych systemach”?

Odp. Zamawiający rozumie iż dane dotyczące procesu sprzedaży biletów są zgodne z danymi znajdującymi się w audytowanym systemie Operatora.

27. Jakie systemy konkretnie Zamawiający ma na myśli?

Odp. System sprzedaży biletów operatora, poczynając od automatów biletowych przez transfer i obróbkę danych, ich przechowywanie w bazie danych oraz raportowanie.

28. Czy chodzi o sprawdzenie czy wszystkie dane rzeczywiste zostały wprowadzone do systemu?

Odp. Tak

29. Czy chodzi o sprawdzenie czy wszystkie dane rzeczywiste znajdują się w bazie danych?

Odp. Tak

30. Co Zamawiający rozumie przez sprawdzenie czy wszystkie dane znajdują się w audytowanych systemach są właściwie raportowane?

Odp.

31. Czy chodzi o sprawdzenie czy można wyraportować wszystkie dane, które są zapisane w bazie danych?

Odp. Tak

32. Czy przez okres ostatnich 3 lat na raportach znajdowały się wszystkie dane zapisane w bazie danych?

Odp. To powinien wykazać audyt systemu sprzedaży biletów Operatora.

33. Co Zamawiający rozumie przez sprawdzenie czy raporty sprzedażowe zarówno finansowe jak i techniczne dostarczone do Zamawiającego z audytowanych systemów zawierają wszystkie powyższe dane?

Odp. Sprawdzenie zgodności danych pomiędzy wszystkimi elementami systemu.

34. Czy wskazany w SIWZ zapis, iż osoby wykonujące pracę muszą być zatrudnione na podstawie umowy o pracę będzie spełniony, gdy w ramach prowadzonej działalności Wykonawcy lub Podwykonawcy będą osoby samozatrudnione tzn. prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą?

Odp. Zamawiający uzna za spełniony ten warunek jeżeli odpowiedzialność za rezultaty pracy będzie ukształtowana w umowie o współpracy w taki sposób, aby obciążała zleceniobiorcę. Przy czym chodzi tu o odpowiedzialność wobec Zamawiającego.

35. Czy wszystkie pliki źródłowe (zawierają raporty o takim samym układzie (rozmięszczenie danych)?

Odp. Tak

36. Czy chodzi o weryfikację każdej transakcji w audytowanym systemie?

Odp. Tak

37. Czy chodzi o zweryfikowanie, czy to co jest raportowane w audytowanym systemie (agregaty danych) odpowiadają wynikom zebranym za pomocą narzędzia do analizy danych źródłowych?

Odp. Tak

38. Czy chodzi o zweryfikowanie, czy to co jest raportowane w audytowanym systemie (porównanie gotowych raportów z audytowanych systemów z danymi wejściowymi) odpowiadają wynikom zebranym za pomocą narzędzia do analizy danych źródłowych?

Odp. Tak

39. Czy dotyczy to wykonywania różnych testów (ciągłość, chronologia, luki, duplikaty, statystyki, ew. analiza Benforda etc.) na danych źródłowych, wskazujących na możliwość dokonywania nieautoryzowanych zmian?

Odp. Tak

40. Dla zapisu (Sprawdzenie kompletności danych sprzedażowych w online-owym systemie dostarczonym do ZTM, potwierdzenie zgodności zawartych w nim danych z audytowanymi systemami.). Czy to są kolejne zestawy danych, odmienne od plików ze źródłowymi danymi oraz zawarte w audytowanych systemach?

Odp. Nie są to kolejne zestawy danych odmienne od plików źródłowych.

41. Prośba o informacje jakie elementy systemu sprzedażowego wchodzi w zakres audytu (np. strona www, api do sprzedaży biletów, bezpieczeństwo terminala itp.)

Odp. W zakres audytu chodzi system centralny Operatora sprzedającego bilety transportu lokalnego oraz takie urządzenia jak automaty biletowe oraz terminale kioskowe.

42. Czy jest możliwość otrzymania, na tym etapie, dokładniejszego opisu działania procesu sprzedażowego lub dostarczenie dokumentacji rozwiązania?

Odp. Proces sprzedażowy ->

1. zakup biletu w automacie biletowym
 - a. wybór biletu
 - b. realizacja płatności
 - c. wydruk lub kodowanie na WKM zakupionego biletu
 - d. wydruk potwierdzenia zakupu biletu
 - e. wydruk potwierdzenia płatności
2. transfer danych dot. transakcji do serwera centralnego Operatora. Dane dostępne są na stronie www systemu centralnego Operatora
3. transfer raportów technicznych rejestru sprzedaży na serwer SFTP ZTM
4. transfer raportów finansowych do Systemu Pobierania Opłat za Przejazdy ZTM.

43. Jak wygląda komunikacja z terminalami do sprzedaży biletów?

Odp. Terminale systemu sprzedażowego komunikują się online z systemem centralnym Operatora.

44. Czy w ramach audytu zweryfikowane mają być także zabezpieczenia fizyczne urządzeń sprzedających bilety?

Odp. W ramach audytu nie będą weryfikowane zabezpieczenia fizyczne urządzeń sprzedających bilety.

Jednocześnie zgodnie z zapisami rozdziału III pkt 5 Zamawiający zmienia treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następujący sposób:

Rozdział X pkt 2.2)

Było: „wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy (zgodnego w treści z załącznikiem nr 4 do SIWZ),”

Jest: „wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy (zgodnego w treści z załącznikiem nr 4 do SIWZ),”

Termin składania i otwarcia ofert pozostaje bez zmian – 01.04.2019r. godz. 11:00 (składanie ofert), godz. 11:30 (otwarcie ofert).

Z up. DYREKTORA
Zarządu Transportu Miejskiego

Andrzej Franków