

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ CENOWĄ (RFI)

na

**Usługi w zakresie utrzymania, wsparcia, rozwoju
i tworzenia aplikacji i usług w środowiskach Microsoft
SharePoint i Microsoft Project Server**

dla

Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej

WARSZAWA, 10 marca 2020

1. Informacje ogólne

1. Pytający:	Polska Agencja Żeglugi Powietrznej (dalej zwana również „PAŻP” lub „Zamawiającym” lub „Pytającym”)
2. Adres Pytającego:	ul. Wieżowa 8, 02-147 Warszawa tel. +48 22 574 53 05
3. Godziny urzędowania:	7.00 – 15.00 w dni robocze
4. Prowadzący sprawę:	Marta Chlastawa, adres e-mail: marta.chlastawa@pansa.pl
5. Przedmiot zapytania:	Świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług w zakresie: - utrzymania i wsparcia aplikacji i usług w środowiskach Microsoft SharePoint i Microsoft Project Server posiadanych przez Zamawiającego, zwane dalej „Usługami utrzymania i wsparcia”; - rozwoju wdrożonych u Zamawiającego aplikacji w środowiskach Microsoft SharePoint i Microsoft Project Server oraz tworzenia nowych aplikacji na tych środowiskach na potrzeby Zamawiającego, zwane dalej „Usługami rozwoju”.
6. Cel zapytania:	W związku z prowadzeniem prac przygotowawczych do zakupu usługi określonej przedmiotem zapytania, wyłącznie w celu oszacowania przez PAŻP wartości tego zadania zgodnie z wymogami art. 32 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, PAŻP zwraca się z uprzejmą prośbą o przedstawienie szacunkowej wyceny przedmiotu zapytania w celu uzyskania przez PAŻP wiedzy odnośnie kosztów zrealizowania zadań wskazanych w przedmiocie niniejszego zapytania o informację cenową (RFI). Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 ustawy Kodeks cywilny, jak również nie jest ogłoszeniem o zamówieniu w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych i w żadnym razie nie stanowi wszczęcia jakiegokolwiek postępowania.
7. Własność dokumentu:	Wszelkie prawa do niniejszego dokumentu przysługują Pytającemu. Kopiowanie lub rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo, w jakiegokolwiek formie, jest zabronione bez uprzedniej, pisemnej zgody Pytającego.
8. Termin odpowiedzi:	Termin składania odpowiedzi na niniejsze zapytanie upływa w dniu 17.03.2020r godz. 15:00
9. Sposób składania odpowiedzi na RFI	Odpowiedź na niniejsze zapytanie powinna być sporządzona w języku polskim i przesłana na adres mailowy: marta.chlastawa@pansa.pl z kopią do: agata.michalska@pansa.pl
10. Opis sposobu udzielania wyjaśnień	1. Udzielający odpowiedzi na RFI może zwrócić się do Pytającego z pisemną prośbą o wyjaśnienie treści niniejszego zapytania. 2. Ewentualne pytania do treści RFI powinny być zgłaszane drogą elektroniczną i wysyłane pocztą e-mail na adres: marta.chlastawa@pansa.pl z kopią do agata.michalska@pansa.pl 3. Pytający zastrzega sobie prawo do nieudzielania odpowiedzi na pytania wykraczające poza zakres niniejszego zapytania.

11. Wycena:	Wszystkie ceny należy podawać jako wartości netto w polskich złotych. Odpowiedź na niniejsze zapytanie należy złożyć wyłącznie na Formularzu, którego wzór został dołączony do niniejszego zapytania jako Załącznik nr 1.
12. Koszty:	Odpowiedź na niniejsze zapytanie jest przygotowywana na wyłączny koszt odpowiadającego.
13. Zastrzeżenia:	Informacje zawarte w niniejszym zapytaniu mogą być wykorzystane jedynie zgodnie z ich przeznaczeniem, tj. w celu przygotowania odpowiedzi na niniejsze zapytanie.

2. Wstęp

2.1. Zamawiający:

Polska Agencja Żeglugi Powietrznej
ul. Wieżowa 8, 02-147 Warszawa
NIP: 5222838321
REGON: 140886771
tel. +48 22 574 53 05

Polska Agencja Żeglugi Powietrznej (dalej określana również jako: „PAŻP”, „Zamawiający” lub „Agencja”) działa na podstawie ustawy z dnia 8 grudnia 2006 r. o Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej (Dz. U. z 2006 r. Nr 249, poz. 1829 z późn. zm.) oraz Statutu nadanego Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa. W myśl art. 1 ust 2 ww. ustawy Agencja jest państwową osobą prawną. Podlega nadzorowi ministra właściwego do spraw transportu, z zastrzeżeniem, że prawa i obowiązki państwowej władzy nadzorującej oraz inne prawa i obowiązki w zakresie wykonywania bieżącego nadzoru nad realizacją zadań powierzonych Agencji wykonuje Prezes ULC.

PAŻP ma za zadanie zapewnienie warunków ciągłej, płynnej i efektywnej żeglugi powietrznej w polskiej przestrzeni powietrznej poprzez wykonywanie funkcji instytucji zapewniających służby żeglugi powietrznej, zarządzanie przestrzenią oraz zarządzanie przepływem ruchu lotniczego. Potwierdzeniem spełniania wymagań w ww. zakresie jest posiadany przez PAŻP Certyfikat Instytucji Zapewniającej Służby Żeglugi Powietrznej, wydany przez Prezesa ULC. Na Agencji spoczywa również obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa operacji lotniczych. Zapewnienie bezpieczeństwa operacji ruchu lotniczego nad terytorium Polski, będące priorytetowym celem działania jednostki, wymaga dysponowania najwyższej klasy sprzętem i wysoko wykwalifikowanym personelem. Dlatego też organizacja stale modernizuje i rozbudowuje systemy ruchu lotniczego i nawigacyjne, a także prowadzi szkolenia niezbędnego personelu i stale podnosi jego kwalifikacje.

Dodatkowo Agencja prowadzi ośrodek szkolenia personelu ATS, ośrodek sportu i monitoruje zdrowie pracowników w obrębie zlokalizowanego w siedzibie Agencji Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej. Jednocześnie PAŻP gospodaruje mieniem, w skład którego wchodzi grunty, budynki, budowle oraz urządzenia i systemy niezbędne do zarządzania ruchem lotniczym, a także urządzenia radionawigacyjne. Ze względu na zasięg działania PAŻP powyższy majątek rozmieszczony jest na terytorium całego kraju.

PAŻP, na mocy ustawowego obowiązku dokonuje zakupu, utrzymuje oraz modernizuje urządzenia i systemy łączności lotniczej, nawigacji i dozoru przestrzeni powietrznej. Agencja włącza się w przygotowanie i wdrożenie rozwiązań SESAR. Ponadto zabezpiecza wszelkie potrzeby, związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa we wszystkich lokalizacjach na terenie Polski. Aktywnie wykorzystuje środki unijne do finansowania zadań inwestycyjnych, pod nadzorem CUPT.

Definiując kluczowe sfery działalności PAŻP należy w szczególności wziąć pod uwagę zakres obowiązków i kompetencji Agencji wynikający z Ustawy z dnia 8 grudnia 2006 r. o Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej. Ustawowe działania PAŻP można sprowadzić do siedmiu kluczowych sfer działalności PAŻP, które zostały przedstawione na rysunku.



Rysunek. Kluczowe sfery działalności

PAŻP jest jedyną firmą w Polsce zatrudniającą kontrolerów ruchu lotniczego.

3. Przedmiot RFI dotyczy zapewnienia usług w zakresie utrzymania, wsparcia, rozwoju i tworzenia aplikacji i usług w środowiskach Microsoft SharePoint i Microsoft Project Server

3.1. Przedmiotem zapytania cenowego jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego kompleksowych usług z zakresu:

- utrzymania i wsparcia aplikacji i usług w środowiskach Microsoft SharePoint i Microsoft Project Server posiadanych przez Zamawiającego, zwane dalej „Usługami utrzymania i wsparcia”;
- rozwoju wdrożonych u Zamawiającego aplikacji w środowiskach Microsoft SharePoint i Microsoft Project Server oraz tworzenia nowych aplikacji na tych środowiskach na potrzeby Zamawiającego, zwane dalej „Usługami rozwoju”.

Usługi utrzymania i wsparcia będą świadczone w ramach miesięcznego abonamentu. Usługi utrzymania i wsparcia mogą być świadczone zdalnie za pośrednictwem łączy teleinformatycznych i tylko w koniecznych przypadkach będą się wiązały ze świadczeniem ich w siedzibie Zamawiającego w Warszawie.

Usługi rozwoju będą świadczone stosownie do potrzeb Zamawiającego do wykorzystania maksymalnej wartości umowy lub do upływu terminu obowiązywania umowy w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Usługi rozwoju będą rozliczane według ceny za jedną roboczogodzinę zaoferowaną przez Wykonawcę. Usługi rozwoju mogą być świadczone zdalnie za pośrednictwem łączu teleinformatycznych, a w razie potrzeby w siedzibie Zamawiającego (np. omówienie potrzeb biznesowych PAŻP, zebranie wymagań, prezentacja wyników analizy, prezentacja prototypów, szkolenia użytkowników, testy, warsztaty, konsultacje, cykliczne spotkania raz w tygodniu). Szacuje się, że usługi rozwoju będą świadczone w wymiarze nie większym niż 225 godzin miesięcznie. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie w przypadku niewykorzystania lub przekroczenia przez Zamawiającego wskazanego szacowanego wymiaru roboczogodzin miesięcznie.

3.2. Przedmiot Zapytania obejmuje:

3.2.1. Zadania w zakresie utrzymania i wsparcia (pełniej administracji) dla platformy Microsoft SharePoint, Microsoft Project Server i systemu operacyjnego Microsoft Windows Server na których działają Zamawiającego oraz aplikacji i usług działających w tych środowiskach, w tym w szczególności:

- 1) Monitorowanie i bieżący nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem systemów, oprogramowania i usług wykorzystywanych przez Zamawiającego opartych na platformie Microsoft SharePoint, Microsoft Project Server i Microsoft Windows Server;
- 2) Wsparcie Zamawiającego w analizie logów w kontekście poprawności działania wyżej wymienionych systemów, oprogramowania i usług;
- 3) W przypadku wykrycia potencjalnego zagrożenia poprawności działania systemów, oprogramowania i usług poinformowanie Zamawiającego o zagrożeniu i podjęcie działania zapobiegawcze;
- 4) Analiza obciążenia serwerów wyżej wymienionych systemów, oprogramowania i usług i umieszczanie analizy w raporcie miesięcznym przedstawianym do Zamawiającego;
- 5) Przeprowadzanie konfiguracji systemów, aplikacji i baz danych w środowiskach Microsoft SharePoint, Microsoft Project Server i Microsoft Windows Server Zamawiającego i dokumentowanie zmian w uzgodniony z Zamawiającym sposób;
- 6) Przenoszenie wyżej wymienionych systemów, aplikacji i usług na inne platformy sprzętowe i ich konfiguracja każdorazowo na zlecenie Zamawiającego;
- 7) Instalacja nowych systemów, aplikacji i usług, ich właściwa konfiguracja oraz sporządzenie dokumentacji w ustalonej z Zamawiającym formie;
- 8) Rekonfiguracja oraz migracja systemów, aplikacji i baz danych na każdorazowe zlecenie Zamawiającego;
- 9) Tworzenie, modernizacja i wdrażanie interfejsów międzysystemowych na potrzeby Zamawiającego;
- 10) Tworzenie i opiniowanie projektów technicznych, założeń i programów w zakresie architektury i nowych funkcjonalności powyższych systemów i oprogramowania;
- 11) Wykonywanie kopii administrowanych systemów i danych oraz ich archiwizacji;
- 12) Podnoszenie systemów po awarii wraz z odtworzeniem ich właściwej konfiguracji i danych;
- 13) Tworzenie, konfigurowanie i uruchamianie (wdrażanie) nowych funkcjonalności w zakresie powyższych systemów i oprogramowania na zlecenie Zamawiającego;
- 14) Analizowanie i raportowanie incydentów i zagrożeń dotyczących systemów i oprogramowania Microsoft SharePoint, Microsoft Project Server i Microsoft Windows Server Zamawiającego;
- 15) Usuwanie awarii i incydentów oraz konserwacja powyższych systemów i oprogramowania;
- 16) Analiza przyczyn i usuwanie awarii i incydentów zgłaszanych przez Zamawiającego;

- 17) Stworzenie dokumentacji konfiguracyjnej powyższych systemów zawierającej architekturę poszczególnych systemów i w przypadku jakichkolwiek zmian jej bieżąca aktualizacja oraz przekazanie zaktualizowanej wersji dokumentacji do Zamawiającego;
- 18) Nadzór i wykonywanie zmian systemowych, serwerowych i konfiguracyjnych powyższych systemów w porozumieniu z Zamawiającym;
- 19) Administrowanie kontami dostępowymi do aplikacji i usług opartych na platformie Microsoft SharePoint, Microsoft Project Server i Microsoft Windows Server w kontekście:
 - a) zakładania i konfigurowania dostępu dla nowych użytkowników;
 - b) zmiany uprawnień i haseł dla istniejących użytkowników – każdorazowo na zlecenie Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie;
 - c) czasowego blokowania i zabierania dostępu dla użytkowników – każdorazowo na zlecenie Zamawiającego na warunkach określonych w Umowie;
 - d) analizowanie logów w kontekście dostępu i naruszeń dostępu.
- 20) Instalowanie poprawek i aktualizacji w powyższych systemach w porozumieniu z Zamawiającym;
- 21) Współpraca z administratorami IT Zamawiającego w ramach nadzoru nad administrowanymi systemami;
- 22) Wsparcie Zamawiającego w budowaniu kompetencji własnych w zakresie administracji aplikacjami Microsoft SharePoint oraz Microsoft Project Server w formie konsultacji i warsztatów dla wyznaczonych pracowników Zamawiającego.

3.2.2. Zadania w zakresie rozwoju wdrożonych u Zamawiającego aplikacji w środowiskach Microsoft SharePoint i Microsoft Project Server oraz tworzenia nowych aplikacji na tych środowiskach na potrzeby Zamawiającego, w tym w szczególności:

- 1) Programowanie rozwiązań w oparciu o platformę Microsoft SharePoint 2013 i 2016 oraz Microsoft Project Server 2013;
- 2) Przeprowadzanie analiz, projektowanie i implementacja aplikacji uruchamianych na środowisku Microsoft SharePoint lub Microsoft Project Server;
- 3) Rozbudowa i utrzymanie istniejących systemów/aplikacji/interfejsów/baz danych;
- 4) Uszczegóławianie wymagań biznesowych Zamawiającego;
- 5) Identyfikacja oraz rozwiązywanie problemów w zakresie aplikacji w środowiskach Microsoft SharePoint lub Microsoft Project Server;
- 6) Przygotowywanie dokumentacji opracowywanych rozwiązań, w tym dokumentacji analityczno-projektowej, technicznej i użytkowej (opis architektury, makiety źródłowe, dokumentacja użytkownika, raport z testów produkcyjnych z opisem przetestowanych scenariuszy);
- 7) Utrzymywanie aktualności dokumentacji przygotowywanych i wdrażanych rozwiązań;
- 8) Diagnozowanie i rozwiązywanie incydentów oraz problemów eksploatacyjnych;
- 9) Przygotowanie scenariuszy testów i prowadzenie testów tworzonego oprogramowania;
- 10) Przygotowanie materiałów szkoleniowych i szkolenie użytkowników tworzonych rozwiązań;
- 11) Wsparcie Zamawiającego w budowaniu kompetencji własnych w zakresie rozwoju aplikacji Microsoft SharePoint oraz Microsoft Project Server w formie konsultacji i warsztatów dla wyznaczonych pracowników Zamawiającego.
- 12) Realizacja nowych aplikacji i rozwój przebiegać będzie każdorazowo w następujący sposób:
 - a) Opracowanie estymacji pracochłonności Analizy Przedwdrożeniowej i jej akceptacja przez Zamawiającego
 - b) Analiza wymagań zakończona przygotowaniem dokumentu Raport z Analizy Przedwdrożeniowej (podlega odbiorowi przez Zamawiającego)
 - c) Opracowanie estymacji pracochłonności przygotowania i wdrożenia aplikacji oraz wsparcia przy wdrożeniu
 - d) Przygotowanie i prezentacja Zamawiającemu prototypu rozwiązania

- e) Testy po stronie Zamawiającego
- f) Przygotowanie przez Wykonawcę Raportu z przebiegu przeprowadzonych testów
- g) Akceptacja i odbiór prototypu
- h) Przygotowanie docelowej aplikacji
- i) Wdrożenie na serwer testowy
- j) Przygotowanie i przekazanie scenariuszy testowych dla nowej aplikacji
- k) Testowanie przez Zamawiającego przy udziale i wsparciu Wykonawcy
- l) Przygotowanie przez Wykonawcę Raportu z przebiegu przeprowadzonych testów
- m) Wdrożenie na serwer produkcyjny
- n) Przygotowanie materiałów szkoleniowych i ewentualne przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników
- o) Przekazanie kompletnej dokumentacji (opis architektury, makiety źródłowe, dokumentacja użytkownika, raport z testów produkcyjnych z opisem przetestowanych scenariuszy) i kodów źródłowych
- p) Odbiór aplikacji przez Zamawiającego

3.3. Przewidywane obowiązki stron:

Wykonawca zobowiązany będzie do objęcia wsparciem aplikacji wdrożonych u Zamawiającego na środowiskach Microsoft SharePoint i Microsoft Project Server w terminie do 2 dni roboczych od daty zawarcia umowy.

Zamawiający zobowiąże się zapewnić Wykonawcy dostęp zdalny do systemów informatycznych niezbędnych do realizacji Umowy oraz dostęp do pomieszczeń w siedzibie Zamawiającego w związku z koniecznością wykonania przedmiotu Zapytania.

Wykonawca zobowiązany będzie do wystawiania miesięcznych raportów, zawierających zestawienie wykonanych prac w ramach Usług utrzymania i wsparcia oraz Usług rozwoju z podziałem na projekty i zadania stanowiące podstawę rozliczenia.

3.4. Przewidywany czas trwania umowy:

Przewidywany czas trwania umowy to 24 miesiące.

3.5. Sposób postępowania przy zlecaniu usług rozwoju:

Zlecenia do realizacji przez Wykonawcę będą przesyłane w formie mailowej przez Zamawiającego na adres wskazany przez Wykonawcę. W przypadku zleceń pilnych Zamawiający dodatkowo będzie informował Wykonawcę telefonicznie na wskazany przez Wykonawcę numer mobilny.

W przypadku zleceń na usługi rozwoju Wykonawca przed przystąpieniem do realizacji zlecenia zobowiązany będzie uzyskać akceptację Zamawiającego dotyczącą warunków realizacji zlecenia przez Wykonawcę – szacowanej liczby roboczogodzin na poszczególne prace składające się na zlecenie, terminu rozpoczęcia i zakończenia realizacji, miejsca realizacji itp.

Raz w tygodniu Zamawiający i Wykonawca będą się spotykać w siedzibie Zamawiającego w celu podsumowania statusu realizacji zleceń i ustalenia planu działania na kolejny tydzień. Na każde spotkanie Wykonawca zobowiązany będzie przygotować podsumowanie działań wykonanych przez niego od ostatniego spotkania. Termin spotkania będzie ustalany w trybie roboczym.

3.6. Czas reakcji na incydenty i awarie zgłaszane przez Zamawiającego :

Wykonawca zobowiązany będzie w przypadku zgłoszenia awarii lub pojedynczego incydentu związanego z użytkowaniem, eksploatacją i poprawnością pracy systemów objętych usługami utrzymania i wsparcia w przeciągu 1 godziny od zarejestrowania w systemie ticketowym Wykonawcy przez Zamawiającego podjąć działania zmierzające do analizy przyczyny wystąpienia awarii lub incydentu oraz przystąpić do jego naprawy. Wykonawca zobowiązany będzie do rozwiązania zarejestrowanego zgłoszenia w przeciągu 4 godzin od reakcji. W celu potwierdzenia podjętych działań Wykonawca zobowiązany będzie na bieżąco aktualizować zarejestrowane zgłoszenie w swoim

systemie ticketowym. Powyższe czasy na obsługę zgłoszenia obowiązywać będą od poniedziałku do piątku w godzinach 7-17.

W przypadku, gdy konieczny będzie bezpośredni kontakt z pracownikami Zamawiającego lub wizyta w siedzibie Zamawiającego, będzie ona mogła być zrealizowana standardowo w dni robocze w godzinach 7:00–15:00 po uprzednim powiadomieniu Zamawiającego o powstałej konieczności oraz w innych terminach po uprzednim ustaleniu takiego zdarzenia z Zamawiającym.