



Dnia 2 listopada 2017 r.

**Dyrektor  
Sądu Rejonowego w Otwocku**

***Odpowiedź na pytania w związku z zaproszeniem do składania ofert na usługę wsparcia  
informatycznego***

W związku ze złożonymi w dniu 2 listopada 2017 pytaniami dot. zaproszenia do składania ofert w sprawie wykonania usługi wsparcia informatycznego w okresie od 2 stycznia 2018 roku do 31 grudnia 2018 roku Sąd Rejonowy w Otwocku poniżej przedstawia pytania wraz z odpowiedziami:

**Pytanie nr 1**

Czy Klient ma wykupione wsparcie serwisowe na oprogramowania dot. zakresu zapytania?

**Odpowiedź nr 1**

Zamawiający na oprogramowania: f-secure, SWOR, RE COURT – ma wykupione częściowe wsparcie serwisowe. Natomiast na systemy Wydziału Ksiąg Wieczystych (SWKW) oraz wydziałowe (Repertorium Currenda i KNS) Zamawiający ma wykupione wsparcie serwisowe, jednakże czas reakcji jest bardzo długi w związku z powyższym większość problemów rozwiązywana jest samodzielnie przez Informatyka Sądu oraz podmiot realizujący przedmiot zamówienia.

**Pytanie nr 2**

Czy klient posiada dokumentację do obecnej infrastruktury i oprogramowania?

**Odpowiedź nr 2**

Zamawiający posiada tylko dokumentacje wdrożeniowe do części projektów. Część infrastruktury oraz oprogramowania były dostarczane przez jednostki nadrzędne lub w ramach centralnych zakupów dla sądownictwa.

**Pytanie nr 3**

Czy praca ma być wykonywana „on-side” czy zdalnie?

**Odpowiedź nr 3**

Zasady świadczenia usługi szczegółowo opisane jest w zaproszeniu do składania ofert.



**Sąd Rejonowy w Otwocku**

ul. Armii Krajowej 2, 05-400 Otwock  
Tel. 22 778 20 56.  
mail:[finansowy@otwock.sr.gov.pl](mailto:finansowy@otwock.sr.gov.pl)

[www.otwock.sr.gov.pl](http://www.otwock.sr.gov.pl)  
Fax. 22 778 20 51  
NIP: 532-11-72-552

---

**Pytanie nr 4**

Czy zastępstwo informatyka do 60 dni jest świadczone "on-side" i jest wykonywane w ramach przewidzianych 32 godzin?

**Odpowiedź nr 4**

Zastępstwo świadczone jest na miejscu i nie obejmuje 32 godzin przewidzianych w miesiącu.

**Pytanie nr 5**

Jakiego poziomu wymagana jest wiedza z zakresu poszczególnych elementów zakresu zapytania (SAP, SWOR etc..)

**Odpowiedź nr 5**

SWOR- zapewnienie ciągłości pracy, zapewnienie poprawnej pracy urządzeń, edycja wokand elektronicznych tak by dostosować je do wymagań wydziału.

SAP - pomoc użytkownikom w wypadku problemów z obsługą, konfiguracją stanowisk, nadawanie uprawnień do systemu.

Recourt - pomoc użytkownikom w procesie nagrywania oraz czynnościach obejmujących całą obsługę sprawy w systemie. Zapewnienie ciągłości działania. Reagowanie na awarię sprzętu i oprogramowania i szybka pomoc w trakcie rozpraw tak by wyeliminować problem i zapewnić dalszy przebieg rozpraw. Realizowanie i przygotowanie sali do wideokonferencji, podłączenia urządzeń zewnętrznych w celu rejestracji na nagraniu materiałów dowodowych.

System ksiąg wieczystych (SWKW) - zapewnienie ciągłości funkcjonowania, rozwiązywanie bieżących problemów użytkowników, konfiguracja urządzeń drukujących w systemie, opieka nad trzema serwerami wirtualnymi przypisanymi do systemu(kontroler, bazy danych, aplikacji).

Repertoria Wydziałowe i KNS (Currenda) - rozwiązywanie bieżących problemów użytkowników, znajomość wszystkich aplikacji systemów firmy Currenda wykorzystywanych w sądzie, możliwość poruszania się i odnajdywania funkcji. Konfiguracja aplikacji na potrzeby użytkowników, dodawanie lub edycja szablonów zawartych w aplikacjach, reagowanie na wszelkie błędy w pracy aplikacji, aktualizacje.

Kurator 2 - rozwiązywanie bieżących problemów użytkowników, znajomość aplikacji wykorzystywanych w sądzie, możliwość poruszania się i odnajdywania funkcji. Konfiguracja aplikacji na potrzeby użytkowników, dodawanie lub edycja szablonów zawartych w aplikacjach, reagowanie na wszelkie błędy w pracy aplikacji, aktualizacje.

Magdalena Szmielewska

Magdalena Szmielewska

**Sąd Rejonowy w Otwocku**

ul. Armii Krajowej 2, 05-400 Otwock  
Tel. 22 778 20 56.  
mail:[finansowy@otwock.sr.gov.pl](mailto:finansowy@otwock.sr.gov.pl)

[www.otwock.sr.gov.pl](http://www.otwock.sr.gov.pl)  
Fax. 22 778 20 51  
NIP: 532-11-72-552