

[všetkým známym záujemcom]


V Bratislave, dňa 04.04.2022

VEC: Vysvetlenie súťažných podkladov č. 2 – ServiceDesk

Verejný obstarávateľ **Mesto Košice**, so sídlom na adrese **Trieda SNP 48/A, 040 01 Košice** (ďalej aj ako „**Verejný obstarávateľ**“) v súlade so zákonom č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**ZVO**“) Oznámením o vyhlásení verejného obstarávania, ktoré bolo dňa 10.03.2021 uverejnené v Dodatku k Úradnému vestníku Európskej únie pod číslom 2022/S 050-129326 a dňa 14.03.2022 vo Vestníku verejného obstarávania číslo 68/2022 pod označením 16316 - MSS (obe oznámenia ďalej spoločne aj ako „**Oznámenie**“), vyhlásil verejné spoločné obstarávanie na predmet zákazky „*ServiceDesk*“ (ďalej aj ako „**Zákazka**“ alebo „**Verejná súťaž**“).


Spoločnosť Tatra Tender s.r.o., so sídlom Krčméryho 16, 811 04 Bratislava, IČO: 44119313 realizuje pre Verejného obstarávateľa predmetnú Súťaž a na základe poverenia vykonáva v jeho mene niektoré úkony spojené s jeho realizáciou.

Dňa 01.04.2022 nám bola záujemcom doručená žiadosť o vysvetlenie podmienok uvedených v Oznámení a/alebo v súťažných podkladoch k Verejnej súťaži (ďalej ako „**Súťažné podklady**“). V súlade ustanovením § 48 Zákona Vám týmto v mene Verejného obstarávateľa poskytujeme nižšie uvedené vysvetlenia. Lehoty uvedené v Súťažných podkladoch a v Oznámení sa nemenia.

ID	Typ	Časť	Kapitola	Otázka
01	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.1	Približne aký počet požiadaviek (Request Fullfilment) predpokladáte mesačne? Tj. fyzických žiadostí?
Verejný obstarávateľ v súčasnosti nevie kvantifikovať počet požiadaviek, tieto štatistiky nie sú dostupné. Požadované riešenie je primárne určené pre služby IT oddelenia a v blízkej budúcnosti pribudnú aj nie IT požiadavky.				
02	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.1	Približne aký počet typov požiadaviek predpokladáte? Tj. Požiadavka na inštaláciu SW - prvý typ, požiadavka na zriadenie prístupu - druhý typ...
Naša úvodná predstava katalógu služieb je priložená, ale očakávame finalizáciu počas tvorby dizajnu riešenia.				
 <p>IT Service Catalog.xlsx</p>				



TATRA TENDER

03	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.3	Približne aký počet incidentov predpokladáte mesačne?
Podobne ako v otázke 1.				
04	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.3	Približne aký počet typov incidentov, ktoré chcete evidovať predpokladáte? Tj. Výpadok služby XYZ, výpadok systému XYZ.
Podobne ako v otázke 2. Nasadzujeme nové riešenie, historické dáta nemáme k dispozícii.				
05	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.3 b)	Vytvorenie požiadavky "priamym volaním operátorovi" je myslené, že operátor vytvorí požiadavku manuálne v systéme na základe telefonátu?
Áno, operátor vytvorí požiadavku manuálne v systéme na základe telefonátu.				
06	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.3 e)	Môžete prosím uviesť príklad takej automatizácie?
Např. Tvorba incidentov, tiketov z monitoringu na základe eventov, alebo Porušenie SLA a následná eskalácia incidentu na vedenie a pod.				
07	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.7 a)	Nový systém (riešenie) má obsahovať znalostnú databázu, alebo sa má pripájať na systém v ktorom bude znalostná databáza?
Nový systém (riešenie) má obsahovať znalostnú databázu, ktorá za tým účelom vznikne; nemáme žiadnu inú, ktorú by sme využili.				
08	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.1.9 c)	Môžete prosím uviesť príklad takej automatizácie?
Např. Zmena statusu assetu na V záruke / Po záruke a prípadné následné vyhodnocovanie rentability opráv assetov.				
09	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.2.3 g)	Pod katalógom služieb je myslený "zoznam požiadaviek", ktoré môže používateľ zadať?
Áno, pod katalógom služieb si predstavujeme zoznam všetkých IT služieb a to interných aj externých.				
 IT Service Catalog.xlsx				
10	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.2.4 a)	Zabbix je už existujúca aplikácia - stačí teda nové riešenie na ňu napojiť, alebo je



TATRA TENDER

				potrebné dodať aj Zabbix v rámci tohto riešenia?
Ako píšeme v 2.2.4 a), aplikácia musí podporovať kolaboráciu s monitorovacím systémom Zabbix. Ten ale v súčasnosti ešte nemáme, preto v 2.3.20 požadujeme, aby aplikácia podporovala integráciu so Zabbixom v budúcnosti.				
11	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	2.2.6 a)	Čo je myslené pod zložitejšou zostavou? Môžete uviesť príklad?
Možnosť práce nad existujúcimi dátami prostredníctvom filtrov.				
12	Technická	ČASŤ B. Opis predmetu zákazky	4.4.1	Predpokladá sa nasadenie do živej prevádzky 9 mesiacov od podpísania zmluvy?
Usudzujeme, že hovoríme o bode 4.1.1, nie 4.4.1. Pravdepodobne ide o preklep. Áno, termín pre implementáciu je najneskôr do 9 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy.				
13	Všeobecná	-	-	Realizácia projektu sa predpokladá v priestoroch zákazníka, alebo je možná aj vzdialene s definovaným počtom plánovaných spoločných stretnutí?
Áno, aj takáto dohoda je možná. Predpokladáme, že v prvých fázach projektu, kde sa bude diskutovať o dizajne riešenia bude potrebná súčinnosť v priestoroch obstarávateľa. Toto bude výsledkom spoločného plánovania, pričom všetky ciele projektu musia byť splnené.				
14	Technická	-	-	Akým spôsobom má byť nový systém prepojený na existujúce systémy napr. CMDB? Priamo na konkrétne systémy, alebo cez nejakú spoločnú existujúcu integračnú platformu?
Podobne ako v otázke 7. CMDB žiadame dodať. Prepojenia zatiaľ nie sú, budujeme riešenie „na zelenej lúke“.				
15	Technická	-	-	Môžete poskytnúť nejaký architektonický obrázok predstavy začlenenia nového systému do existujúcej IT infraštruktúry?
Zavádzame nový systém; príprava architektúry bude výsledkom diskusií nad tvorbou dizajnu riešenia.				

Verejný obstarávateľ oznamuje, že na základe obsahu vysvetlenia nedochádza k zmene súťažných podkladov ani príloh.

Mgr. Vladimír Oros
Tatra Tender s.r.o.