

[všetkým známym záujemcom]

V Bratislave, dňa 20.04.2022

**VEC: Vysvetlenie súťažných podkladov č. 7 – 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 13.04.2022 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. Zároveň Vám týmto ako záujemcovi, ktorý prejavil záujem o predmetnú Verejnú súťaž oznamujeme, že Verejný obstarávateľ sa rozhodol v Súťažných podkladoch vykonať aj zmeny. Lehoty uvedené v Súťažných podkladoch a v Oznámení sa nemenia.

| Otázka / obsah žiadosti a odpoveď  |  |
|--|--|
| Žiadosť o vysvetlenie č. 7, ktorá bola Verejnému obstarávateľovi doručená dňa 13.04.2022 |  |
| 1.   | <p><b>Otázka:</b></p> <p>Požiadavky na úpravu a konfiguráciu produktu.</p> <p>Požiadavky v časti B, body 2.1 a 2.2 zväčša špecifikujú očakávané funkcionality produktu/aplikácie, ale nie požiadavky na "Prispôsobenie všetkých častí systému tak, aby vyhovovali interným procesom organizácie, resp. všetkých zapojených organizácií". Toto je však nutné na presnejšie nacenenie konfigurácií, automatizácií a úprav:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Máte požiadavky na prispôsobenie ohľadom špecifického incident/problem/change workflow, formulárov/polí, príp. automatizácií (okrem 2.1.9a, kde je to explicitne špecifikované)? Ak áno, tak ich prosím vyšpecifikujte, aby sa dala nacať potreba úprav štandardnej produktovej funkcionality.</li><li>• Očakáva sa, že jednotlivé organizácie (napr. Dopravný podnik mesta Košice, Správa mestskej zelene v Košiciach) budú mať špecifické workflow, formuláre/polia, automatizácie alebo riešenie</li></ul> |



TATRA TENDER

|    |   |
|----|---|
|    | <p>bude poskytovať jednotné riešenie pre všetky zapojené organizácie. Budú na strane obstarávateľa konsolidované požiadavky za všetky organizácie alebo budú samostatné workshopy pre jednotlivé zapojené organizácie?</p>  |
|    | <p><b>Odpoveď:</b></p> <p>Verejný obstarávateľ (VO) žiada implementáciu podľa štandardov ITIL 4 a prípadné úpravy, prispôsobenia, budú výsledkom diskusií počas tvorby dizajnu (Detailnej funkčnej špecifikácie). Hovoríme nielen o prispôsobeniach interných procesov VO a ich následnej možnej automatizácii, ale aj procesoch mestských organizácií. V súčasnosti nevieme odhadnúť mieru prispôsobenia procesov. Ideálne by bolo nerobiť žiadne prispôsobenia, ale existuje predpoklad, že v nejakej miere budú.</p>   |
| 2. | <p><b>Otázka:</b></p> <p>Knowledge base</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rozumieme, že je požiadavka prevádzkovať riešenie v dátovom centre zákazníka. Je však možné vyčleniť z dôvodu cenovej efektívnosti komponent "Knowledge base" a prevádzkovať ho samostatne ako SaaS v Cloude? (samozrejme ako plne integrovaný komponent)</li><li>• Knowledge base, požiadavka 2.1.7a. Myslí sa touto požiadavkou vyhľadávanie nad "problémami" z problem/incident managementu (teda podobné problémy iných používateľov) alebo slovom "problém" sa tu rozumejú články v samostatnej knowledge base?</li></ul>                                      |
|    | <p><b>Odpoveď:</b></p> <p>VO chce implementovať Knowledge base (KB) primárne interne, v dátovom centre VO, ako súčasť integrovaného riešenia. Alternatívne je akceptovateľná ako SaaS v cloude, ale len pre interné použitie VO. Inými slovami, ako platforma môže byť použitá SaaS, ale databázu si bude VO tvoriť a plniť sám, bez prístupu k iným zdrojom znalostí.</p> <p>Je tým myslená interná KB s článkami v samostatnej databáze, ktorú plnia operátori a spolupracujúce SPG (Service provider group) a následne aj využívajú. Je to integrované riešenie ServiceDesku, kde incidenty, problémy a Knowledge base sú navzájom prelinkované.</p> |
| 3. | <p><b>Otázka:</b></p> <p>Ostatné</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Je rozdiel, keď je v požiadavke špecifikované, že riešenie "by malo" vs. riešenie "musí". Možno považovať požiadavky s formuláciou "by malo" za nepovinné; resp. jej nenaplnenie neznamená vylúčenie takéhoto riešenia zo súťaže?</li><li>• Formulácia "Riešenie musí umožniť implementovať", príp. "Aplikácia musí podporovať tvorbu procesov automatického spracovávanía požiadaviek" znamená, že je predmetom aj samotná implementácia, príp. tvorba týchto procesov. Ak je predmetom samotná tvorba automatizovaných procesov, tak v akom rozsahu?</li></ul>           |
|    | <p><b>Odpoveď:</b></p> <p>Verejný obstarávateľ zjednotí „by malo“ a „musí“ v tom zmysle, že kde sú uvedené požiadavky na riešenie v podmienovacom spôsobe myslí sa tým povinnosť splnenia danej požiadavky. Za týmto účelom vykoná Verejný obstarávateľ zmenu v súťažných podkladoch.</p> <p>Rozsah tvorby automatizovaných procesov bude výsledkom dohodnutého dizajnu.</p>  |



**TATRA TENDER**

|    |  |
|----|--|
| 4. | <p><b>Otázka:</b></p> <p>Testovacie prostredie</p> <p>V bode 2.3.15 Verejný obstarávateľ požaduje dodať testovacie prostredie (po dobu implementácie riešenia), bez nároku na dodatočné licencie.</p> <p>V bode 3.1 uvádzate, že „Verejný obstarávateľ zabezpečí IT infraštruktúru podľa špecifikácie dodávateľa riešenia mimo samotného súťažného riešenia (platformy ServiceDesk)“</p> <p>Rozumieme tomu správne, že dodávateľ riešenia zabezpečuje len návrh testovacieho prostredia a licencie pre dodávané riešenie po dobu implementácie?</p>  |
|    | <p><b>Odpoveď:</b></p> <p><b>Bod 2.3.15 Časti B. Opis predmetu zákazky súťažných podkladov, hovorí o testovacom prostredí v dátovom centre Verejného obstarávateľa – napr. on-premise alebo Azure. Testovacie prostredia sú zvyčajne kryté tzv. trial licenciami. Ak tomu tak v tomto prípade nebude, dodávateľ pokryje licenčné nároky po dobu testovania.</b></p> <p><b>Bod 3.1 Časti B. Opis predmetu zákazky súťažných podkladov, hovorí o produkčnom prostredí a toto bude výsledkom dohodnutého dizajnu.</b></p> <p><b>Dodávateľ riešenia zabezpečí návrh „a implementáciu“ testovacieho prostredia vrátane licencií potrebných počas vývoja a testovania až po odovzdanie riešenia do produkčnej prevádzky. Dodávateľ následne zabezpečuje licenčné krytie, ktoré je taktiež predmetom obstarávania a to na dobu 4 roky po uvedení riešenia do prevádzky.</b></p> |

Verejný obstarávateľ oznamuje, že na základe obsahu vysvetlenia vykoná zmenu v súťažných podkladoch. Aktualizované znenie dokumentu Verejný obstarávateľ zverejní v systéme JOSEPHINE.

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