

[všetkým známym záujemcom]

V Bratislave, dňa 30.03.2022

VEC: Vysvetlenie súťažných podkladov č. 1 – 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 23.03.2022 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 s 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 zmenu. Lehoty uvedené v Súťažných podkladoch a v Oznámení sa nemenia.

Otázka / obsah žiadosti a odpoveď	
Žiadosť o vysvetlenie č. 1, ktorá bola Verejnému obstarávateľovi doručená dňa 23.03.2022	
1.	<p>Otázka:</p> <p>Verejný obstarávateľ vyžaduje prevádzku na infraštruktúre obstarávateľa. Znamená to, že poskytovanie služieb ServisDesk (SD) ako SaaS nie je akceptovateľné?</p> <p>Odpoveď:</p> <p>Poskytovanie služieb ServisDesk (SD) ako SaaS <u>nie je akceptovateľné</u>. Predmetom zákazky je dodávka platformy ako je požadované napr. v Časti B Opis predmetu zákazky, v bodoch 2.2.7 a), 3.1 alebo 5.2.3 b) súťažných podkladov.</p>
2.	<p>Otázka:</p> <p>Požiadavkou klienta je spustiť platformu SD (AM) na zariadení zákazníka – bude implementácia v MS Azure?</p>

	<p>Odpoveď:</p> <p>MS Azure – ako dátové centrum, verejný cloud – je jednou z možností.</p> <p>Pre vysvetlenie pojmu „dátové centrum obstarávateľa“ uvádzame, že sa nemusí jednať len o dátové centrum fyzicky lokalizované u obstarávateľa, ale môže to byť aj privátny cloud, alebo verejný cloud, napr. ako aj spomínaný MS Azure, pokiaľ v ňom bude riešenie (SD) prevádzkovateľné. Všetky alternatívy budú posudzované počas analýz vo fáze tvorby dizajnu riešenia.</p>
3.	<p>Otázka:</p> <p>Je požadované zabezpečenie prevádzky po dobu 4 rokov v najnovšej verzii systému bez potreby dodatočných platieb za licencie, čo je typická vlastnosť pre trvalé licencie. Znamená to, že prenájom licencií nie je akceptovaný?</p> <p>Odpoveď:</p> <p>Prenájom licencií nie je akceptovaný. Vzhľadom na požiadavku na licenčné krytie uvedenú v Časti B Opis predmetu zákazky, bod 2.5.2 súťažných podkladov, požaduje verejný obstarávateľ, aby dodaná licencia umožnila používať dodané riešenie aj po ukončení podpory poskytovanej výrobcom dodávaného riešenia v poslednej verzii, t. j. aj bez predĺženia platieb za licencie a teda verejný obstarávateľ požaduje licenciu vlastniť.</p>
4.	<p>Otázka:</p> <p>V súťažných podkladoch sa uvádza počet používateľov na hodnote 2 500. Koľko používateľov bude môcť zadávať požiadavky do SD?</p> <p>Odpoveď:</p> <p>2 500 je plánovaný počet všetkých IT používateľov v meste. Počet používateľov SD, ktorí budú môcť zadávať došlé požiadavky do SD, teda pracovať priamo s SD bude rovný počtu agentov.</p>
5.	<p>Otázka:</p> <p>Je SD primárne určený pre služby IT oddelenia?</p> <p>Odpoveď:</p> <p>ÁNO, riešenie (ServiceDesk) je primárne určený pre služby IT oddelenia, ale v blízkej budúcnosti pribudnú aj nie IT požiadavky.</p>
6.	<p>Otázka:</p> <p>Koľko používateľov by malo mať úlohu/rolu schvaľovateľa?</p> <p>Odpoveď:</p> <p>Verejný obstarávateľ v súčasnosti nevie kvantifikovať počet používateľov v role schvaľovateľa, pretože je to závislé od schvaľovacích procesov, ktoré v budúcnosti nasadíme.</p>
7.	<p>Otázka:</p> <p>Ako sa bude riešiť rozšírenie služieb mimo IT oddelenia, napr. personálne (HR), správa budov?</p>

	Ako sa bude riešiť nárast počtu agentov?
	<p>Odpoveď:</p> <p>Verejný obstarávateľ v súčasnosti nemá presný plán nasadzovania ďalších oblastí mimo IT. V prípade potreby bude verejný obstarávateľ v budúcnosti rozširovať služby zakúpením nových balíčkov. Iniciačná požiadavka, t. j. štartovací počet agentov je min. 50.</p>
8.	<p>Otázka:</p> <p>Súťažné podklady špecifikujú požiadavku na registráciu až 100 000 objektov v rámci majetkového fondu (Asset DB). Aký je očakávaný počet objektov typu "počítač" (PC, NTB, fyzický server, virtuálny server)?</p>
	<p>Odpoveď:</p> <p>Očakávaný počet objektov typu „počítač“ je v desiatkach tisícov; PC a NTB číslujeme na 5 miest.</p>
9.	<p>Otázka:</p> <p>Je požadovaná funkcionálna SW asset management (software license management), tzn. správa licencií používaných v dotknutých organizáciách?</p>
	<p>Odpoveď:</p> <p>ÁNO. Asset management plánujeme využívať aj na správu licencií.</p>
10.	<p>Otázka:</p> <p>Koľko používateľov bude mať právo používať CMDB?</p>
	<p>Odpoveď:</p> <p>Ak dobre chápeme otázku, týka sa to tých agentov, ktorí budú priamo pracovať s databázou assetov – teda do 10 agentov.</p>
11.	<p>Otázka:</p> <p>Freeware a shareware sú vylúčené z VO. Je akceptované riešenie na platforme open-source?</p>
	<p>Odpoveď:</p> <p>NIE, nie je akceptovateľné.</p>
12.	<p>Otázka:</p> <p>„Samoregistrácia pre non-IT ticket“ - aká funkcionálna je tým myslená?</p>
	<p>Odpoveď:</p> <p>Ako je písané vyššie, predpokladáme zadávanie aj nie IT požiadaviek. Žiadateľ mimo štruktúry verejného obstarávateľa (napr. občan) sa bude musieť predtým zaregistrovať do systému – podobne ako pri e-shope.</p>
13.	<p>Otázka:</p> <p>Je požadované sprevádzkovanie integrácie do Zabbix v rámci implementácie?</p>

	Odpoveď: NIE, ale musí podporovať integráciu so Zabbixom v budúcnosti.
14.	Otázka: Nesúlاد v časovom údaji pre žiadosť o technickú podporu – v prílohe B1 sa uvádza "SLA na podporu a údržbu riešení v režime 8x5, v čase 7-17 h." Uvedený časový interval predstavuje 10 hod, nie 8 hod. Ktorý z údajov je teda záväzný? Odpoveď: Verejný obstarávateľ požaduje služby postimplementačnej podpory v zmysle Časti B Opis predmetu zákazky, v bode 2.4, t. j. v čase od 7:00 do 17:00 každý pracovný deň. Verejný obstarávateľ vykonal v Prílohe B.1 súťažných podkladov (riadok 66) príslušnú zmenu.

Prílohu tohto Vysvetlenia súťažných podkladov č. 1 tvorí aktualizovaná **Príloha B.1 – Podrobná špecifikácia predmetu zákazky** súťažných podkladov, ktorá uvedenú zmenu zohľadňuje. Aktualizované znenie dokumentu **Príloha B.1 – Podrobná špecifikácia predmetu zákazky** súťažných podkladov s vykonanými zmenami Verejný obstarávateľ zverejní v systéme JOSEPHINE.

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