

[všetkým známym záujemcom]

V Bratislave, dňa 07.04.2022

**VEC: Vysvetlenie súťažných podkladov č. 3 – 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 05.04.2022 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.

Por. číslo	Téma / Oblasť	Otázka
1.	Service katalóg	<p>Je servis katalóg jednoduchý zoznam možností / služieb, alebo má pripadne viacero úrovní, koľko?            Aké ďalšie údaje so sebou nesie?            V predchádzajúcej odpovedi bol vložený excel, ale z PDF ho nebolo možné otvoriť.</p> <p><b>Odpoveď: Service katalóg bol 05.04.2022 o 12:38 doplnený do systému (Josephine) ako príloha k Vysvetleniu súťažných podkladov č. 2 zo dňa 4.4.2022 (ďalej ako „Vysvetlenie č.2“)</b></p>
2.	Projektové riadenie	<p>V akej forme majú byť v rámci tohto obstarávania prezentované výstupy pre požiadavky ako napríklad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizácia a vedenie rokovaní na všetkých stupňoch riadenia projektu.</li> <li>2. Konzultácie a usmernenie pre projektového manažéra Mesta Košice v súvislosti s činnosťami potrebnými pre zabezpečenie úspešnej realizácie projektu.</li> <li>3. Riadenie všetkých projektových aktivít v súlade s dohodnutým harmonogramom a rozpočtom pre tento projekt.</li> </ol> <p><b>Odpoveď: Výstupy požadujeme v elektronickej forme na zdieľanom úložisku Sharepoint u obstarávateľa, ktoré bude za tým účelom ním zriadené a štruktúra dohodnutá s víťazným uchádzačom. Ako kolaboračné nástroje preferujeme MS Outlook a MS Teams.</b></p>

3.	Projektové riadenie	<p>Predpokladá sa onsite / osobná účasť na stretnutiach v priestoroch obstarávateľa?</p> <p><b>Odpoveď: Odpoveď bola poskytnutá vo Vysvetlení č.2, bod 13.</b></p>
4.	Infraštruktúra	<p>Aké sú:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• požiadavky na performance</li> <li>• požiadavky na security</li> <li>• požiadavky na operačný systém, databázu (čo vie interné IT podporovať)</li> <li>• je možné prepoužitie existujúceho Load Balancer-u?</li> <li>• ide o internú infraštruktúru, alebo AWS/Azure?</li> </ul> <p><b>Odpoveď: Odpovede na tieto otázky budú výsledkom diskusií nad dizajnom. A odpoveď na poslednú otázku ohľadom infraštruktúry je vo Vysvetlení č.1, bod 2.</b></p>
5.	Jazyk nástroja	<p>Je akceptovateľné ak niektoré výrazy v riešení ostanú v anglickom jazyku, keďže ich nie je možné adekvátne preložiť do SJ? (Ide primárne o administratívne rozhranie)</p> <p><b>Odpoveď: Áno, je to akceptovateľné.</b></p>
6.	Migrácia	<p>Bude súčasťou projektu aj migrácia existujúcich tiketov? (Incident, problem, request ...)</p> <p>Ak áno, budú sa migrovať iba otvorené tikety alebo aj historické (za aké obdobie)? Z akého systému / systémov budú tikety migrované?</p> <p><b>Odpoveď: Nie, historické, resp. existujúce tikety nemáme. Ako sa píše vo Vysvetlení č. 2, body 1-4, verejný obstarávateľ buduje nový systém bez historických dát.</b></p>
7.	<p><b><u>Verejný obstarávateľ požaduje dodať testovacie prostredie</u></b> (po dobu implementácie riešenia), bez nároku na dodatočné licencie.</p>	<p>Myslia sa tým licencie na aplikácie na testovacom prostredí klienta?</p> <p><b>Odpoveď: Klient, verejný obstarávateľ, požaduje od víťazného uchádzača poskytnutie testovacieho prostredia s licenčným krytím (trial licencie). Testovacie prostredie môže byť vytvorené on-premise u obstarávateľa alebo v privátnom cloude (dátovom centre) víťazného uchádzača alebo verejnom cloude napr. MS Azure.</b></p>
8.	Testovacie prostredie	<p>Zabezpečí obstarávateľ integráciu daného prostredia s okolitými systémami?</p> <p>Požadujete aj podporu testovacieho prostredia?</p> <p>Aké dáta sa budú používať počas testovania? Produkčné / reálne dáta? Očistená (napr.anonymizovaná) vzorka dát?</p> <p><b>Odpoveď: Integráciu so systémami podľa bodu 2.3.18 a 19 v časti B. súťažných podkladov zabezpečí víťazný uchádzač. Nepožadujeme podporu testovacieho prostredia. Nemáme reálne dáta, budujeme nový systém. Očakávame, že pre potreby testovania a akceptačných skúšok vzorku dát dodá víťazný uchádzač.</b></p>
9.		<p>Bude požadovaný SSO aj pre 2500 IT portálových užívateľov?</p> <p><b>Odpoveď: Áno.</b></p>
10.		<p>Aké osoby externých používateľov budú v systéme okrem zamestnancov mestských inštitúcií?</p>

		(napr. Dodávateľ / Bežný obyvateľ mesta Košice) Plánujete aj anonymný public prístup do Knowledge Base? <b>Odpoveď: Očakávame, že odpovede na tieto otázky budú výsledkom diskusií nad dizajnom riešenia.</b> <b>Anonymný prístup do Knowledge base – NIE. Chápeme to ako znalostnú databázu technického charakteru, s ktorou budú pracovať operátori.</b>
11.	Postimplementačná podpora	Riešenie kritickej chyby: Objednávateľ alebo oprávnená osoba v mene Objednávateľa nahlasuje požiadavku na odstránenie vady v čase od <b>7:00 do 17:00</b> každý pracovný deň telefonicky alebo e-mailom na linku ... Zhotoviteľovi, ktorý je povinný v reakčnom čase (response time) nie dlhšom ako: Pre kategóriu1: 1 hodinu bez ohľadu na pracovné hodiny; a vyriešenie Pre kategóriu1: 8 hodín <b>bez ohľadu na pracovné hodiny</b> ; "Bez ohľadu na pracovné hodiny" sa myslí v rámci definovanej prevádzkovej podpory 8-16:00 alebo servisného času od 7:00 do 17:00 alebo aj mimo servisného času? <b>Odpoveď: Incident kategórie 1 požadujeme vyriešenie do 8 hodín od prevzatia incidentu.</b>
12.	Problem Management  "Aplikácia musí umožňovať identifikáciu a riadenie príčiny opakovaného vzniku incidentu prípadne udalostí s rozsiahlym dopadom ak ich príčina nie je zjavná, kde riešenie problému vyžaduje zapojenie viacerých útvarov organizácie."	Znamená to, že aplikácia ma byť schopná automaticky prepojiť niekoľko problémov a Incidentov a následne keď sa v jednom probléme zapíše dôvod daného Problému/Incidentu tak sa preniesie do ostatných zoskupených Incidentov/Problémov?  <b>Odpoveď: Áno, ale predpokladáme, že aj toto bude súčasťou diskusií nad dizajnom riešenia.</b>
13.	Service Asset and Configuration management	Je pridelovanie majetku zamestnancom riešené v jednom z integrovaných systémov? Aké systémy/prostredia má sledovať "discovery"? Niečo iné ako je už sledované v SCCM? Má byť funkcionality "discovery" predmetom dodávky? <b>Odpoveď: Nie, predpokladáme, že úvodné naplnenie CMDB bude prostredníctvom „discovery“ procesu.</b> <b>Discovery bude sledovať primárne prvky sieťovej infraštruktúry.</b> <b>Áno, discovery má byť predmetom dodávky.</b>
14.	Akceptačné testy / Akceptačné skúšky	Je to chyba v zmluve alebo je rozdiel medzi týmito výrazmi? Ak áno prosíme upresniť. <b>Odpoveď: „Akceptačné skúšky“ a „akceptačné testy“ majú totožný význam. Verejný obstarávateľ vykoná v zmluve opravu a zjednotí terminológiu na „Akceptačné skúšky“.</b>
15.	Bod 4.6 a-i)	Zabezpečí Objednávateľ šablóny projektovej dokumentácie v súlade s požiadavkami uvedenými v tomto bode?

		<b>Odpoveď: Nie, toto očakávame od víťazného uchádzača.</b>
16.		Zabezpečí Objednávateľ protokoly o zaškolení používateľov diela? Ide o potvrdenie o absolvovaní školenia pracovníkmi obstarávateľa? <b>Odpoveď: Nie, toto očakávame od víťazného uchádzača. Budú tam uvedené detaily o školení pracovníkov obstarávateľa, operátorov ServiceDesku – nástroj, modul, rozsah, dátum, platnosť.</b>
17.	Začiatok plynutia	Predpokladáme, že lehota na zhotovenie diela nezačne plynúť skôr ako budú splnené všetky predpoklady na plnenie zo strany Objednávateľa (napr. prístupy do systémov pre Zhotoviteľa, infraštruktúra, dodaná požadovaná dokumentácia k integrovaným systémom) Akým spôsobom dôjde k dohode na tomto termíne? <b>Odpoveď: V bode 7.3 zmluvy je definovaný začiatok plynutia lehoty plnenia. Obstarávateľ od 1. dňa poskytne plnú súčinnosť víťaznému uchádzačovi pri realizácii diela.</b>
18.	body 10.5 a súvisiace	Prosíme o dovysvetlenie spôsobu rozúčtovania. <b>Odpoveď: Máme za to, že body 10.5 – 10.7 sú dostatočne zrozumiteľné pre vysvetlenie spôsobu rozúčtovania implementačných, licenčných a postimplementačných nákladov medzi jednotlivými subjektmi obstarávateľa.</b>
19.	Bod 14.1	Prosíme o dovysvetlenie výrazu "Cieľový koncept" <b>Odpoveď: „Cieľový koncept“ v bode 14.1 zmluvy znamená „Detailnú funkčnú špecifikáciu“. Verejný obstarávateľ vykoná v zmluve opravu a zjednotí terminológiu na „Detailná funkčná špecifikácia“.</b>
20.	Monitoring	Na monitoring prevádzky (bod 2) má aplikácia duplikovať funkcionality Zabbixu? V prípade požiadavky na posielanie SMS, a existujúci monitorovací systém resp. Zabbix danú funkcionality neposkytuje, zabezpečí obstarávateľ SMS bránu, ak áno, tak ktorú? <b>Odpoveď: Nie, modul monitoringu nemá duplikovať funkcionality Zabbixu. Primárnou úlohou Zabbixu je dozerať na stav sledovaných prvkov infraštruktúry a v prípade anomálie poslať „telegram“ do ServiceDesku. A ten zabezpečí posielanie správ. Spôsob vytvorenia správ, ich eskaláciu a typ správ bude výsledkom dohodnutého dizajnu riešenia.</b>
21.	Dashboardy	Výskytom anomálii v prevádzke sa myslí niečo iné ako to čo zisti monitoring systém (Zabbix)? <b>Odpoveď: Zabbix bude monitorovať anomálie a tie sa budú prezentovať prostredníctvom Dashboardu ServiceDesku ako to je popísané v bode 2.2.5 a) Časti B. Opis predmetu zákazky súťažných podkladov.</b>
22.	Reporting	Uvedte prosím príklad zložitejšej zostavy <b>Odpoveď: Odpoveď sa nachádza vo Vysvetlení č. 2, bod 11.</b>

Verejný obstarávateľ oznamuje, že na základe obsahu vysvetlenia vykoná zmenu v Prílohe č. E.1: Návrh zmluvy súťažných podkladov. Aktualizované znenie dokumentu verejný obstarávateľ zverejní v systéme JOSEPHINE.

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