

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 3

Název veřejné zakázky:	Zajištění implementace, provozu a rozvoje ITSM platformy MZe
Evidenční číslo VZ:	Z2023-027225
Druh zadávacího řízení:	Otevřené řízení dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek („ZZVZ“)
Zadavatel:	Česká republika – Ministerstvo zemědělství
Sídlem:	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
Zastoupený:	Ing. Vladimír Velas, ředitel Odboru informačních a komunikačních technologií
IČO:	00020478

Česká republika – Ministerstvo zemědělství jako zadavatel výše uvedené veřejné zakázky obdržel dne 14.7. 2023 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Níže uvádíme její úplné znění společně s odpovědí zadavatele.

Prosíme o zodpovedanie nasledujúcich otázok zameraných predovšetkým na požadovanú funkcionality ITSM platformy.

Otázka č.1

2.2 Workflow

Nástrojový release management – jak přecházím z testu na prod, práce s instalační balíčky

- Otázka: Myslí sa tu proces nasadenia dopytovaného nástroja? T.j podpora prechodu z testu na produkciu?

Odpověď zadavatele:

Ano, myslí se podpora přechodu z testu na produkci.

Otázka č.2

2.3 Obecné požadavky

Podpora editace e-mailových šablon a vložitelných widgetů

- Otázka: Čo sa myslí pod "vložitelné widgety"? Sú to miesta, kde sa nahradí meno žiadateľa a podobne?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel požaduje možnost uživatelské konfigurace widgetů například v uživatelském portále, v dashboardech řešitelské části jednotlivých projektů/modulů ITSM platformy (například zobrazení počtu otevřených požadavků, přehled stavu řešení, průběh stavu řešení eskalací, přehled front apod.).

Otázka č. 3

2.5 Správa oprávnění

Možnost vytvářet role přiřazením oprávnění k funkcím workflow, k údajům vybraných polí formulářů).

- Otázka: Neorumieme požiadavke. Môžete uviesť príklad?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel požaduje možnost vytváření rolí a oprávnění k jednotlivým funkcím workflow (například ve schvalování požadavku o přístup do informačního systému, není možné, aby workflow umožnilo běžnému uživateli pokračovat dále a sám si schválit jím zadaný požadavek, případně aby pracovník dodavatele mohl měnit atributy na založeném incident ticketu.).

Otázka č. 4

2.7 Měření a reporting

Možnost nastavení upozornění určitým kanálem podle uživatelského kritéria (upozorni mne SMS pokud mám tiket 90 minut před vypršením SLA, upozorni mne mailem, pokud je moje řešitelská fronta delší než 10 tiketů)

- Otázka: Aký typ SMS brány používate?

Odpověď zadavatele:

Používáme SMS bránu s definovaným REST API od operátora O2.

Otázka č.5

2.11 Řízení a plánování technologických kapacit

Integrace na nástroje pro monitoring a řízení událostí

- Otázka: Aké nástroje na monitoring a riadenie udalosti používate?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel provozuje: Nástroje monitoringu CA, Zabbix, nebo Nagios, Sitescope, BSM, BAC, Grafana, Kibana.

Otázka č. 6

2.12 ServiceDesk

Možnost vytváření šablon na úrovni role, proces, uživatele

- Otázka: Myslíte tu sprístupnenie šablóny podľa role? Môžete uviesť príklad pre "proces"?

Odpověď zadavatele:

Ano, zadavatel myslí vytvoření šablony pro role a uživatele. V rámci procesu například šablona procesu Request fulfillment, která může být převzata pro další typový subprocess, či další provozní procesy.

Otázka č. 7

2.13 Dashboardy

Trendy (nárůst/pokles počtu tiketů (rozpracované, vyřešené, s překročeným SLA apod.)

- Otázka: Aký reportingový nástroj používate? Mali by byť tieto reporty trendov súčasťou nacenena?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel požaduje, aby tyto statistiky, trendy byly integrovány a zobrazovány přímo v dashboardu dané platformy či s využitím pluginu. Určitě by měly být součástí nacenění. Případně zadavatel využívá platformu PowerBI pro datové a analytické účely.

Otázka č. 8

2.16 Request fulfilment

Možnost pohledu formou nákupního košíku

- Otázka: Můžete prosím uvést příklad ako by daný pohľad mal vyzerat?

Odpověď zadavatele:

V uživatelském portálu by měl mít uživatel možnost podívat se na přehled svých zadaných požadavků a vidět stav řešení podobně jako nákupní košík v eshopu. Uživatelský portál by měl umožňovat vybírat si jednotlivé služby dle logického menu podobně jako tomu je v eshopu. Zároveň například při výběru request fulfillment požadavků třeba vybírat i více služeb najednou (například potřebuje, notebook, monitor, klávesnici, apod.).

Otázka č. 9

2.31 Oblasti činností testování

Možnost dohledat vývojový status v nástroji v návaznosti na GIT, dohledání GIT commitů v nástroji, při změně v GITu automatická změna daného tasku v nástroji.

- Question: čo znamená "dohledad vývojový status v návaznosti na GIT"? Je to zobrazenie komitov? Zobrazenie branch-u?

Odpověď zadavatele:

Například se jedná o vazbu a zobrazení stavu jednotlivých vývojových verzí z GIT – typicky vazba na testovací scénáře a možnost testování – dohledání vývojového statusu a jeho zobrazení ukáže testerovi v ITSM platformě možnost zahájit testování daného scénáře na daném prostředí s danou verzí.

Jedná se tedy o zobrazení komitů, branch-u.

Otázka č. 10

2.32 Integrace s nástroji automatizace testů (Selenium, Robot UI, ...)

Plán testů (matice sledování požadavků, proveditelnost automatizovaných testů)

- Otázka: Čo si máme predstaviť pod sledovaním "proveditelnosti automatizovaných testů"? Je to sledování životního cyklu automatizovaného test-u, napr.: nie je doimplementovaný? Alebo existuje Defekt ktorý ovplyvní každé vykonanie automatizovaného test-u?

Odpověď zadavatele:

Ano jedná se o sledování životního cyklu automatizovaného testu, případně zobrazení stavu provedení daného testu, vytvoření defekt záznamu z neúspěšného testu.

Otázka č. 11

2.34 Integrace

Nástroj má možnost přímé integrace s některými platformami pro práci s dokumenty: Řízení delivery a vývoje

- Otázka: Aký nástroj na riadenie delivery a vývoje používate?

Integrace na IDM systém (jak z hlediska řízení přístupu do ITSM platformy, tak z hlediska řízení požadavků na přidělení identit a přístupů v rámci SD portálu MZe).

- Otázka: Aký IDM systém používate?

Odpověď zadavatele:

Na řízení delivery a vývoje jsou aktuálně používány prostředky Office 365/uložiště dokumentace na sdíleném projektovém FTP.

V tuto chvíli je využíváno v rámci prostředí Ministerstva zemědělství IDM na bázi LDAP, MS AD, MS AAD. Nejedná se o cílový stav, v rámci 2023-2025 proběhne postupná implementace nového IDM systému i s automatizovaným napojením na koncové systémy a řízením životního cyklu.

V tuto chvíli se jedná o vytvoření funkčního stavu se stávajícím systémem řízení přístupu a rolí, procesu jejich schvalování, evidence v CMDB jednotlivým aktivům.

Otázka č. 12

2.40 Ukládání a zpracování dat

- Otázka: Ku akým dátam sa tieto požiadavky viažu? Nástroj má veľa oblastí a záznam/soubor dat je veľmi generický pojem.

Odpověď zadavatele:

Požadavky zobrazují obecné požadavky na jakýkoli záznam dat v ITSM platformě, jde primárně o zachování integrity, dostupnosti, důvěrnosti. Zároveň je nutná zpětná auditovatelnost jakéhokoli chování v oblasti pořízení/zápisu/změny dat.

Otázka č. 13

2.41 Ukládání událostí

Zajištění kompletní dokumentace (zadávaní, zpracování a zasílání dat)

- Otázka: Ku akež oblasti je táto požiadavka?

Odpověď zadavatele:

Tento požadavek definuje ukládání událostí, opět se jedná o způsob, zpracování, zasílání dat a jejich popis, dokumentování jakým způsobem platforma ukládá události, jejich typy.

Otázka č. 14

2.45 Další požadavky na zajištění bezpečnosti

System musí obsahovat jasne definovany rámeč pro manipulaci s daty. Ten zahrnuje:

Proces - jakým způsobem je zacházeno s daty včetně režimu přístupu.

Práva - skupiny a hierarchizace oprávnění a rozsahu přístupu (čtení, zapisování, přepisování, mazání).

Povinnosti - Dodržení nejen technických ale i interních předpisů pro přístup.

- Otázka: má byť súčasťou dodávky sada odporúčaní a pracovných postupov?

Odpověď zadavatele:

Ano, toto zadavatel požaduje jako součást dodávky.

Otázka č. 15

3.1 Aplikace se skládá z klienta, serveru a databázového serveru

- Otázka: Akú latenciu medzi lokalitami viete garantovať?

Odpověď zadavatele:

V datacentrech zadavatele jsou provozovány informační systémy v režimu vysoké dostupnosti 24/7. Latence mezi lokalitami jsou na velmi nízké úrovni pro fungování v rámci nodů, clustrů, kontejnerizace.

Otázka č. 16

- Vzhľadom na vysoký počet požiadaviek pre nové ITSM riešenie, požadujete splnenie všetkých definovaných požiadaviek? Môžete špecifikovať, ktoré požiadavky považujete za kritické a ITSM riešenie ich musí na projekte podporovať?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel požaduje splnění definovaných požadavků a v ZD uvádí v jaké preferenci požaduje jejich naplnění a jaké části řešení jsou prioritní, avšak požaduje během implementační fáze naplnění všech požadavků v jednotlivých iteracích dodávky.

Otázka č. 17

- Prosíme o edit listu požiadaviek na nové ITSM riešenie a označenie každej požiadavky na základe jej priority? (must have, nice to have..)

Odpověď zadavatele:

Zadavatel požaduje naplnění definovaných požadavků v ZD.

S ohledem na charakter vysvětlení zadávací dokumentace se zadavatel rozhodl ponechat původní lhůtu pro podání nabídek. Nabídky je tedy možné podat do 1.8.2023, do 10:00 hod.

V Praze dne: *shodné s datem a časem el. podpisu*

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

Ing. Vladimír Velas

ředitel Odboru informačních a komunikačních technologií