

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 4

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 17.7. 2023 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Níže uvádíme její úplné znění společně s odpovědí zadavatele.

Otázka č.1

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Kapitola 9.13 –

„Poskytovatel je povinen doplňovat Dokumentaci ITSM platformy tak, aby obsahovala:

- Detailní a úplný popis provádění veškerých procesů, které jsou v souvislosti se zajišťováním Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy vyžadovány metodikou ITIL v4, či souvisí s naplněním jakéhokoliv parametru, či požadavku, který má být vyhodnocován na základě této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace.
- Stanovení četnosti a dalších měřitelných parametrů, jejichž dodržení je nezbytné pro řádné naplnění všech požadavků stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy či souvisí s naplněním jakéhokoliv parametru, či požadavku, který má být vyhodnocován na základě této Smlouvy nebo Zadávací dokumentace.

- c) Dokumentaci týkající se zajištění kontinuity Služeb.
- d) Dokumentaci související se zálohováním, tj. zálohovací plány a postupy, stejně jako dokumentaci postupů pro obnovu dat.
- e) Stanovení způsobu monitoringu a vyhodnocování plnění všech požadavků a parametrů, které mají být dle této Smlouvy, Zadávací dokumentace nebo Dokumentace ITSM platformy vyhodnocovány.
- f) Úplnou konfigurační databázi (CMDB) spravovaných a provozovaných prvků dle této Smlouvy. CMDB bude iniciálně vedená v ServiceDesk nástroji Poskytovatele. Poté bude na pokyn Objednatele vedená v ServiceDesk nástroji Objednatele. Konfigurační databáze musí obsahovat popis vlastností konfiguračních položek a jejich vzájemných vztahů tak, aby bylo možné řádně provádět úkony spojené s provozem, správou a koncepčním rozvojem infrastruktury. Součástí CMDB musí být i navázání prvků spravovaných a provozovaných dle této Smlouvy na prvky technologické infrastruktury ve správě Objednatele, či jím zvolených subjektů. Dále musí CMDB obsahovat informace potřebné pro licenční audity, tj. musí obsahovat informace o přiřazených licencích jednotlivým prvkům. Popsány musí být veškeré konfigurační položky dotčené plněním Poskytovatele dle této Smlouvy.“

V bodu f) je definovaná věta „Úplnou konfigurační databázi (CMDB) spravovaných a provozovaných prvků dle této Smlouvy. CMDB bude iniciálně vedená v ServiceDesk nástroji Poskytovatele. Poté bude na pokyn Objednatele vedená v ServiceDesk nástroji Objednatele.“ Znamená tento požadavek, že CMDB má po nějakou dobu poskytovat Dodavatel jako službu Poskytovateli? Pokud ano, tak po jakou dobu? Pokud ne, tak prosíme o upřesnění požadavku, co znamená věta „CMDB bude iniciálně vedená v ServiceDesk nástroji Poskytovatele.“

Odpověď zadavatele:

Uvedené ustanovení smlouvy je obecného charakteru a je takto formulováno i pro ostatní běžící dodávky. Ve vztahu ke zmíněnému projektu Zadavatel definuje požadavek vést si na straně dodavatele konfigurační databázi implementovaného řešení a následně po zprovoznění ITSM platformy ji zmigrovat do cílové konfigurační databáze.

Věta „CMDB bude iniciálně vedená v ServiceDesk nástroji Poskytovatele.“ Znamená, že do doby migrace bude vedena v nástroji Poskytovatele – typicky jeho SD, CMDB apod.

Otázka č.2

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – Kapitola 1.2.1.1 „Možnost uživatelsky nastavit notifikace MS Teams / mailová / SMS / jiné kanály“

Může Zadavatel definovat výčet položky jiné kanály. Takto generický požadavek není dostatečně definovaný.

Odpověď zadavatele:

Primárně cílí zadavatel na notifikace formou MS Teams, email, SMS. Pod jinými kanály to může být v budoucnu portál zaměstnance, intranet MZe či jiné kanály pro které vysoutěžená platforma bude mít nativní konektory.

Otázka č.3

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – Kapitola 1.2.1.1 – „Konfigurovatelné pracovní postupy“

Je tímto požadavkem myšlena funkcionality Konfigurace workflow/procesů?

Odpověď zadavatele:

Ano, jedná se o funkcionality umožňující konfigurovat workflow, procesy, datová pole, číselníky, formuláře, oprávnění jednotlivých kroků workflow/procesu apod.

Otázka č.4

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – Kapitola 1.2.1.5 – „Plánování a řízení lidských zdrojů (směny, pohotovosti, zástupy, kontakty na podporu třetích stran)“

Požadavek je nedostatečně zadán pro nacenění. Pro nacenění je nutná minimálně definice uživatelských požadavků pro směny, pohotovosti a zástupy. Dále pak požadavky na řízení lidských zdrojů.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel požaduje standardizované řešení plánování směn, pohotovostí a zástupu pro pracovníky Odd. IT provozu. Cílem zadavatele je mít přehled o nastavených směnách pracovníků, možnost plánování směn jednotlivých pracovníků, nastavení pohotovostí, zástupů za dovolenou, nepřítomnosti.

Většina ITSM platforem tuto funkcionality má nativně v sobě případně je možné ji řešit certifikovaným pluginem 3. strany.

Kontakty na podporu třetích stran (dodavatelů řešení) je možné vyčíst z konfigurační databáze či znalostní báze.

Otázka č.5

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – Kapitola 1.2.1.10

„Vazba na nákupní proces – odkaz formou ID na objednávku (zachycení predikce v dostatečném předstihu (cca. 6měsíců). „

Je vazba na nákupní proces manuální činností, kdy pracovník Zadavatele uloží do aplikace patřičný link? Nebo je očekávaná automatizace a případně jaká?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel očekává manuální vložení linku na daný doklad, případně možnost vložení dokladu.

Zároveň v oblasti predikce očekává zadavatel využití údajů z CMDB pro predikci zbývajících kapacit diskových polí, pamětí, CPU, serverů apod. Výstup takové predikce může být formou reportu nebo dashboardu.

Otázka č.6

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – Kapitola 1.2.9

„Dále požadujeme zobrazení základních filtrů pro sledování nevyřízených workitem položek:

- úkolů,
- epic
- user stories,
- requirements,
- issue,
- trasování chyb a dalších“

Prosíme o bližší specifikaci bodu „trasování chyb a dalších“. Co znamenají další?

Odpověď zadavatele:

Trasování chyb znamená možnost zadat při testování dodávky chybu s vazbou na daný requirement, user stories, testovací scénář se zpětnou vazbou na nadřazené úrovně workitem (nemohu uzavřít requirement, dokud není vyřešena svázaná podřazená chyba).

Pod pojmem „a dalších“ mohou vzniknout v rámci úvodní analýzy potřeby vytvořit z hlediska procesního řízení další typy workitemů, zadavatel očekává od ITSM platformy možnost kdykoli bez nutnosti skriptování a vývoje zakládat i další typy workitemů pro jednotlivé procesy.

Zároveň základní zobrazovací filtry musí zobrazovat i další typy workitemů bez nutnosti programovat, scriptovat dané filtry.

Otázka č.7

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – Kapitola 1.2.10.3. „Je možné vykazovat nebo importovat výkazy pracnosti na každý projekt, malou změnu, příležitost“

Z jakých nástrojů požaduje zadavatel Importovat vykázanou práci?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel požaduje min. import z MS Excel souborů .XLSX, přípustné je i .CSV.

Otázka č.8

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – 1.3.3. „Systém musí být napojen na firemní správu identit pomocí protokolu LDAP/SAML/SSO.“

V jakém systému Zadavatel spravuje identity? Active directory? Nebo zadavatel disponuje nějakým IDM řešením? Případně jakým?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel spravuje identity v současném LDAP řešení MZe. V tomto řešení jsou jak MS AD tak AAD. IDM řešení a jeho následná implementace bude probíhat v letech 2024-2025 v několika etapách. Určitě je nutné v rámci nastavení řízení oprávnění, ale i návrhu jednotlivých procesů uvažovat o integraci s budoucí IDM platformou.

Otázka č.9

ZD_ITSM_P1_Smlouva – Příloha č. 1 – 1.3.10.3 – „Objednatel požaduje návrh 2 modelů podpory dodaného řešení (variabilní a fixní model) obvyklý u podobně zaměřených klientů (Státní správa, Bankovníctví, Telco, Energetika).“

Vztahuje se tato kapitola k SLA, které bude ITSM nástroj měřit anebo se vztahuje ta to kapitola k SLA provozu řešení?

Odpověď zadavatele:

Tato kapitola patří k SLA provozu řešení.

S ohledem na charakter vysvětlení zadávací dokumentace se zadavatel rozhodl ponechat původní lhůtu pro podání nabídek. Nabídky je tedy možné podat **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