

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 2

Název veřejné zakázky:	Dodávka, provoz a rozvoj ITSM platformy MZe
Druh zadávacího řízení:	otevřené řízení dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)
Zadavatel:	Česká republika – Ministerstvo zemědělství
Sídlem:	Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
IČO:	00020478
Zastoupený:	Ing. Vladimírem Velasem, pověřeným řízením Odboru informačních a komunikačních technologií

Česká republika – Ministerstvo zemědělství jako zadavatel výše uvedené veřejné zakázky obdržela dne 27. 5. 2025 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Níže uvádíme úplné znění dotazů společně s odpověďmi zadavatele.

Dotaz č. 1:

D ot az	Dokument	Kapitola	Strana	Odstavec/Bod	Dotaz
1	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 5 - Požadavky na provozní model řešení	116	Podporované databáze - zadavatel uvádí, že v jeho prostředí jsou vybudované a podporované dvě vysoce dostupné DB řešení s geografickou redundancí, Oracle 19c a MS SQL 2019.	1. Znamená to, že nabízené ITSM řešení musí využívat jedno z těchto databázových platform nebo zadávacím podmínkám vyhoví i řešení využívající databázi PostgreSQL? 2. Pokud by databáze PostgreSQL byla akceptovatelná, byla by využívána pouze pro implementované ITSM řešení a za HA implementaci, provoz a zálohování tohoto DB řešení by byl zodpovědný dodavatel nebo existuje varianta, kdy by PostgreSQL mohla být zavedená do standardní infrastruktury a provozního modelu zadavatele?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel striktně požaduje použití databáze Oracle 19c nebo jakékoliv vyšší verze anebo databáze MS SQL 2019 nebo jakékoliv vyšší verze.

Dotaz č. 2:

2	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 5 - Požadavky na provozní model řešení	115	Sdílený produkční cluster mezi více aplikací se 4 node a každý s 8 core CPU	1. Jedná se o Vmware cluster, pro poskytování virtuálních serverů pro implementované řešení? 2. Jaké jsou v prostředí zadavatele podporované operační systémy a verze pro vytváření virtuálních serverů? 3. Jsou nějaká kapacitní omezení (vCpu, RAM) pro poskytování jednotlivých virtuálních serverů?
---	-----------------------	--	-----	--	---

Odpověď zadavatele:

Ad 1

Ano, jedná se o VMware cluster pro poskytnutí virtuálních serverů pro implementované řešení.

Ad 2

Podporované OS jsou Windows 2019 a vyšší a OS RedHat 8.10 a 9.2 nebo vyšší.

Ad 3

Kapacitní omezení jsou následující: max počet vCPU 16, max velikost RAM 256 GB.

Dotaz č. 3:

3	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 5 - Požadavky na provozní model řešení	116	Kontejnerizační platforma: OpenShift provozován na Vmware	Je implementace ITSM řešení na OpenShift platformě zadavatelem preferovaná?
---	-----------------------	--	-----	--	---

Odpověď zadavatele:

Pokud navržené řešení bude postaveno na kontejnerizační platformě pak Ano, implementace ITSM řešení na platformě OpenShift preferujeme.

Dotaz č. 4:

4	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Funkční požadavky na řízení procesů požadavků a provozních událostí	36	Sledování životního cyklu požadavku a události	Zadavatel v rámci tohoto požadavku uvádí "V případě, že uvedla správný kontaktní mail" nebo "Pokud má nahlašovatel přístup do řešení ITSM". Znamená to, že ne všichni zadavatelé požadavků/událostí budou zavedeni v ITSM řešení se svými kontaktními údaji a ne všichni zadavatelé budou mít přístup do ITSM řešení?
---	-----------------------	---	----	--	---

Odpověď zadavatele:

Jak plyne z požadavku „Procesy realizované v ITSM MZe“, musí řešení zajistit také řízení požadavků na uživatelskou podporu pro externí uživatele, z nichž někteří nemají přístup do ITSM a nemají v ITSM zaneseny své kontaktní údaje. O změně stavu vyřizovaného požadavku budou notifikováni mailem nebo prostřednictvím uživatelské podpory proti uvedení identifikátoru události nebo uvedením údajů uvedených v hlášení události, které jí umožní jednoznačně identifikovat.

Dotaz č. 5:

5	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Funkční požadavky na řízení procesů požadavků a provozních událostí	39	Požadavek na reporty k jednotlivým kategoriím událostí a požadavků	Ačkoliv předpokládáme, že in-tool reporting v rámci nabízeného řešení pokryje rozsah v tomto bodu požadovaných reportů, je v prostředí zadavatele využíváné nějaké BI řešení (např. PowerBI, Tableau, atp.) na které se předpokládá nové ITSM řešení napojit a které by případně mohlo být dodavatelem využité pro realizaci komplexních reportů, které mohou vyplynout v průběhu implementační analýzy?
---	-----------------------	---	----	---	--

Odpověď zadavatele:

Zadavatel nepředpokládá napojení na BI řešení.

Dotaz č. 6:

6	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Průřezové funkční požadavky	102	Data o uživatelích - Data o uživatelích budou získávány z LDAP Objednatele, případně skrze API dalších interních systémů.	Platí pro všechny uživatele (interní i externí)? Zejména v kontextu toho, že ITSM řešení musí zajistit řízení požadavků na IT pomoc pro interní uživatele, ale také řízení požadavků na uživatelskou podporu pro externí uživatele.
---	-----------------------	---	-----	---	---

Odpověď zadavatele:

Požadavek platí pro všechny uživatele ITSM.

Dotaz č. 7:

7	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Průřezové funkční požadavky	102	Integrovatelnost správy tiketů - Systém umožňuje integraci „Intune security tasks“	Žádáme o dopřesnění požadované integrace z pohledu rozsahu a očekávané funkcionality
---	-----------------------	---	-----	---	--

Odpověď zadavatele:

U požadavku „Integrovatelnost správy tiketů“ je v zadávací dokumentaci uvedeno, že „Řešení musí umožňovat správu tiketů i skrze služeb vystavených prostřednictvím REST API. Systém umožňuje integraci „Intune security tasks“. Tím je dle zadavatele dostatečně určité popsáno, co zadavatel od „Integrovatelnost správy tiketů“ očekává a je na dodavateli jakým způsobem toto splní.

Dotaz č. 8:

8	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Průřezové funkční požadavky	103	Příjem a zpracování události - Na základě automatického vytěžování získaných dat z externích nástrojů, zejména z monitorovacích nástrojů. Řešení musí být integrovatelné s monitorovacími nástroji, alespoň s monitorovacími nástroji aktuálně využívanými Objednatelem. Těmi jsou SiteScope a Zabbix.	Zadavatel předpokládá, že ITSM řešení bude vytěžovat data z monitoring nástrojů (tj. vyčítat si události z monitoringu) nebo je tímto požadavkem myšleno, že monitoring nástroje zadavatele budou zasílat události/incidenty na integrační rozhraní ITSM nástroje?
---	-----------------------	---	-----	--	--

Odpověď zadavatele:

Zadavatel stanovil v zadávací dokumentaci předmětný požadavek a je na dodavateli, jak ho naplní. Zadavatel nepreferuje žádný způsob řešení.

Dotaz č. 9:

9	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Průřezové funkční požadavky	103	Hlášení uživatelem - Uživatel může událost nahlásit formulářem dostupným z veřejné části ITSM řešení. ITSM řešení musí umožnit tvorbu a	Žádáme o bližší specifikaci pojmu "veřejná část ITSM řešení", znamená grafické rozhraní pro autentizované nelicencované koncové uživatele s nabídkou katalogu nebo zadavatel požaduje nějakou formu externího portálu
---	-----------------------	---	-----	---	---

				používání oddělených formulářů pro jednotlivé systémy MZe.	pro přístup neautentizovaných uživatelů s omezenou nabídkou formulářů?
--	--	--	--	--	--

Odpověď zadavatele:

Zadavatel stanovil v zadávací dokumentaci předmětný požadavek a je na dodavateli, jak ho naplní. Zadavatel nepreferuje žádný způsob řešení.

Dotaz č. 10:

10	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Průřezové funkční požadavky	103	Měření dostupnosti služeb	1. Týká se tento bod pouze měření/vyhodnocování dostupnosti implementovaného ITSM řešení nebo má ITSM řešení podporovat měření/vyhodnocování dostupnosti i jiných služeb v prostředí zadavatele? 2. Disponuje zadavatel řešením pro E2E monitoring dostupnosti aplikací, které by bylo možné využít pro sledování dostupnosti GUI a vydefinovaných operací v ITSM nástroji nebo se předpokládá, že tuto úroveň monitoringu si zajistí dodavatel v rámci provozu implementovaného řešení?
----	-----------------------	---	-----	---------------------------	---

Odpověď zadavatele:

Ad 1

Jak plyne ze znění požadavku, jedná se o měření dostupnosti ITSM, nikoliv jiných služeb poskytovaných u zadavatele.

Ad 2

Jak plyne výše uvedeného požadavku a též např. z požadavku „Aplikační log“ dodavatel zajistí měření dostupnosti v rámci provozu ITSM.

Dotaz č. 11:

11	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Průřezové funkční požadavky	105	Reporting dodržování SLA Podpora reportů pro sestavení výkazů plnění služeb	V případě, že nabízené ITSM řešení neumožňuje komplexní reporting na úrovni dle uvedených požadavků, je v prostředí zadavatele využíváné nějaké BI řešení (např. PowerBI, Tableau, atp.) na které by bylo možné nové ITSM řešení napojit a které by případně mohlo být dodavatelem využité pro realizaci komplexních SLA reportů a reportů pro výkazů plnění služeb?
----	-----------------------	---	-----	---	--

Odpověď zadavatele:

V předmětném požadavku je zcela jasně stanoveno, že požadavky na reporting (sestavování reportu) má splňovat ITSM.

Dotaz č. 12:

12	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 3 - Průřezové funkční požadavky	107	Informační portál pro veřejnost - ITSM řešení musí obsahovat veřejnou část	1. Znamená to, že zadavatel vyžaduje, aby ITSM řešení poskytovalo portál pro neautentizované uživatele (tj. bez přihlášení do systému)? 2. Je případně požadovaný Informační portál pro veřejnost realizovatelný v rámci portálů zadavatele s integračním napojením na ITSM řešení? 3. Pokud je odpověď na otázku 2 ano, jaké jsou podmínky pro realizaci a provozování těchto částí? Byly by realizované a provozované zadavatelem za součinnosti dodavatele nebo se předpokládá kompletní zajištění dodavatelem?

Odpověď zadavatele:

Ad 1

Jak plyne z požadavku „Procesy realizované v ITSM MZe“, musí řešení umožnit odeslání vybraných formulářů na uživatelskou podporu i neautentizovanému uživateli.

Ad 2

Informační portál pro veřejnost má obsahovat řešení ITSM. V požadavcích na ITSM není předpokládána integrace jiných portálů zadavatele.

Ad 3

Vzhledem k odpovědi ad 2 je tento dotaz irelevantní.

Dotaz č. 13:

13	02_ZD_ITSM_P1_Smlouva	Příloha č. 1 kap. 6 - Požadavky na proces dodání ITSM platformy	118	Fáze 3 – Implementace ITSM řešení Licenční náklady nutné pro implementaci ITSM platformy zahrne Dodavatel do ceny vývoje. Objednatel zakoupí produkční licence v okamžiku nasazení na produkční prostředí.	Je z pohledu zadavatele akceptovatelné pořízení produkčních licencí pro fázi 4, aby bylo možné provést relevantní zátěžové ověření parametrů ITSM platformy? Po dobu vývoje je dostupný pouze omezený počet uživatelských licencí pro neprodukční prostředí, které nemusí stačit pro plnohodnotné zátěžové testy v plném rozsahu.
----	-----------------------	--	-----	--	---

Odpověď zadavatele:

Je na dodavateli, aby se rozhodl, jak naplní předmětný požadavek. Zadavatel však upozorňuje, že v požadavku je uvedeno, že dodavatel má licenční náklady nutné pro implementaci ITSM platformy zahrnout do ceny vývoje, a že zadavatel zakoupí produkční licence až v okamžiku nasazení na produkční prostředí.

Dotaz č. 14:

14	02_ZD_ITSM _P1_Smlouva	Příloha č. 2 P-4	121	Zaznamenávání úkonů Každý úkon (automatický i manuálně provedený) musí být neprodleně zaznamenán v nástroji ServiceDesk. Úkon, který není v ServiceDesk zaznamenán, není považován za provedený.	1. Jakých typů úkonů se tento požadavek týká? Je požadováno, aby v rámci ServiceDesk nástroje byly evidované nejen úkony nad tikety v rámci uživatelské podpory a rozvojových služeb, ale další úkony v rámci provozování řešení, preventivních a profylaktických úkonů, atp.? 2. Pokud se předpokládá zaznamenávání i úkonů mimo tikety, v jaké části řešení a jaké formě by mělo probíhat?
----	---------------------------	---------------------	-----	--	--

Odpověď zadavatele:

Ad 1

Jak plyne ze znění předmětného požadavku, týká se tento požadavek každého úkonu.

Ad 2

Zadavatel stanovil v zadávací dokumentaci předmětný požadavek a je na dodavateli, jak ho naplní.
Zadavatel nepreferuje žádný způsob řešení.

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

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

Ing. Vladimír Velas

pověřený řízením Odboru informačních a komunikačních technologií