

Sekce správní
Odbor obchodní

Č. j.: 2023/ 139950/CNB/420

Vysvětlení č. 2 a změna č. 1 zadávací dokumentace veřejné zakázky „IS ServiceDesk“

Zadavatel v souladu s § 98 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) poskytuje vysvětlení zadávací dokumentace výše uvedené veřejné zakázky (dále též „ZD“) k žádosti dodavatele a současně, i v návaznosti na obsáhlost požadovaného vysvětlení, mění v souladu s ustanovením § 99 zákona ZD následovně:

Dotaz č. 1

„Požadavek PRJ11 – z požadavku vyplývá, že přístup k projektům bude mít projektový tým. Pro určení ceny licencí potřebujeme vědět kolik uživatelů bude pracovat s požadavky a projekty. Tzn. kdo je bude moci vidět a editovat.“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 1

Zadavatel předpokládá, že člen projektového týmu bude mít oprávnění řešitele. Tzn. že počet uživatelů v roli Člen projektového týmu odpovídá počtu uživatelů s oprávněním zadat, schválit a řešit požadavek (řešitelé) z požadavku OB16.

Dotaz č. 2

„Požadavek OB16 – Pracují v systému i Dodavatelé zákazníka? Pokud ano, jsou zahrnuti v počtech řešitelů?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 2

V systému mohou pracovat i dodavatelé zadavatele (tj. objednatel), kteří však budou vůči systému ServiceDesk vystupovat s interní identitou objednatel (tj. systém je nebude odlišovat od běžných interních zaměstnanců objednatel) a jsou zahrnuti v počtech zadavatelů/řešitelů.

Dotaz č. 3

„Požadavek OB16 – Jsou uživatelé, kteří budou aktivně (editovat a prohlížet) pracovat v CMDB stejní jako řešitelé? Pokud ne, je možné odhadnout jejich počet nad rámec řešitelů?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 3

S CMDB nebudou aktivně pracovat (tj. editovat data) další uživatelé nad rámec řešitelů.

Dotaz č. 4

„Požadavek OB25 – Znamená to zjištění lokality pomocí GPS? Pokud ano, je vyřešen souhlas se sdílením polohy od uživatelů systému? Nebo existuje interní způsob identifikace polohy a jaký?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 4

V požadavku OB25 se jedná o atribut uvedený u osoby nebo požadavku, nikoliv o aktivní zjišťování aktuální polohy pomocí GPS. Možný příklad užití tohoto příznaku – osoba je evidována na pobočce ČNB Ostrava – pokud bude zadávat požadavek na vymalování kanceláře, bude možné na základě výše zmíněného atributu doplnit příznak lokality na daný požadavek, který bude následně směřován jiným řešitelům, než stejný požadavek vystavený osobou, která je evidována na pobočce ČNB Brno.

Dotaz č. 5

„Požadavek CFM24 – v jakém formátu budou poskytnuta data a jakou technologií (soubor, API, DB View...)?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 5

Data pro migraci CMDB budou poskytnuta v souborech nebo databázových tabulkách. Formát bude upřesněn v realizační studii.

Dotaz č. 6

„Požadavek SRIM11 – výstupní formát xz. Jde o překlep a jedná se o formát txt?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 6

Dotaz se pravděpodobně týká požadavku SRIM02, neboť v požadavku SRIM11 se informace o výstupním formátu nenachází. Co se týče požadavku SRIM02, jedná o písářskou chybu, namísto formátu „xz“ má být skutečně správně uveden formát „txt“. Ve smlouvě uzavírané s vybraným dodavatelem bude tato zjevná písářská chyba opravena.

Dotaz č. 7

„Požadavek UC03 – Je přípustné poskytnout data přes API?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 7

Požadavek UC03 neexistuje, zadavatel nicméně předpokládá, že dotaz se vztahuje k požadavku VC03. Komunikace mezi systémy ServiceDesk a SNC se předpokládá pomocí sdílených databázových tabulek nebo REST API. Konkrétní způsob realizace bude upřesněn v realizační studii.

Dotaz č. 8

„Varianty prostředí. Zadavatel uvádí „Pro každé z prostředí (viz kapitola 6) bude

vyhrazen jeden virtuální server 1-4vCPU max 32GB RAM s adekvátním diskovým úložištěm. Pro databázi může být vyhrazen navíc jeden virtuální server 1-4vCPU max 32GB RAM s adekvátním diskovým úložištěm pro každé prostředí. “ Je možné si vyložit toto zadání jako, že budou poskytnuty 2 servery 1-4vCPU s 32B RAM. Jeden pro aplikaci a druhý pro DB? “

Odpověď zadavatele na dotaz č. 8

Pro každé prostředí mohou být poskytnuty v odůvodněných případech až dva servery (jeden na aplikaci a jeden na databázi). V ideálním případě je zadavatelem preferováno (není však předmětem hodnocení) umístění všech komponent systému pro každé prostředí na jeden server.

Dotaz č. 9

„OB02 - Inteligentní vyhledávání

„Systém nabídne uživateli odkazy na služby, a případně další odkazy (např. položky znalostní DB, existující požadavky) dle největší relevance kuživatелеm právě prováděné akci či zadávanému textu.“

Může Zadavatel popsat příklady užití a o jaké akce se bude typicky jednat. Ze zadání to není zřejmé.“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 9

Příkladem užití může být případ, kdy uživatel systému zadá do pole inteligentního vyhledávání spojení „mobilní telefon“ a systém mu přes „našeptávač“ nabídne na prvním místě odkaz na šablonu požadavku na zajištění mobilního telefonu, na druhém místě jeho poslední požadavek na mobilní telefon a na třetím místě další relevantní odkaz např. do FAQ týkající se mobilních telefonů. Výše uvedený případ je nicméně pouze příkladem.

Dotaz č. 10

„OB52 - Šablony

„Systém obsahuje pro jednotlivé entity možnost definice a využívání šablon pro různé procesy (např. šablona pro založení serveru, šablona žádosti o přidělení PC, šablona pro opravu zařízení kanceláře ...)“

V požadavku jsou uvedeny příklady použití katalogových služeb pro ServiceDesk. V zadání se, ale vyskytují požadavky v rámci projektového řízení na šablony požadavků. Může Zadavatel upřesnit jaké možnosti mají šablony umožňovat a pro jaké entity? Takto obecný požadavek v kontextu požadavku na konfigurovatelnost je příliš obecný pro ocenění. Například v OB04 - Dědění atributů, kde je obecný požadavek na dědění atributů v rámci definice šablony.“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 10

Požadavek OB52 specifikuje obecnou vlastnost systému, který musí umožnit efektivní definici a implementaci procesů pro různé typy požadavků. Cílem je vyhnout se dodávce systému, ve kterém jsou procesy přímo naprogramovány v kódu systému a nelze je bez úpravy zdrojového kódu software měnit.

Požadavky na použití v oblasti projektového řízení jsou uvedeny v části „Projektové řízení“ –

např. v PRJ01 a PRJ05 jsou uvedeny typy procesů (šablon), v požadavku PRJ06 je specifikováno dědění atributů, jednotlivé kroky (stavy) jsou uvedeny v PRJ16 a PRJ17 atd.

Dotaz č. 11

„OB19 - Počty Workflow

„Systém musí umožňovat definovat a použít minimálně 100 různých paralelních Workflow.“

Je tímto požadavkem myšlen počet otevřených Workflow?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 11

Ne. Zadavatel vzhledem k předpokladu použití většího počtu různých workflow požaduje, aby v systému mohl definovat minimálně 100 různých typů workflow a z nich bylo možno v jednom okamžiku použít 100 různých typů workflow. Počet otevřených workflow v jednom okamžiku není tímto požadavkem nijak omezen, jinak řečeno, ve všech v jenom okamžiku otevřených workflow může být obsaženo všech 100 různých typů workflow.

Dotaz č. 12

„OB40 - Export dat

„Systém musí umožnit exportovat data o entitách v hierarchické struktuře (vybrané atributy, minimálně entita Služba, Konfigurační položka) do souboru ve formátu alespoň CSV.“

Co je myšleno hierarchickou strukturou exportu? Jedná se o export parent-child? Formát CSV ukládá data v ploché struktuře.“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 12

U některých entit je významnou informací vzájemná vazba jednotlivých prvků. Minimální možnost exportu (CSV) by měla zajistit zachycení vztahu formou pole identifikující nadřazenou položku (parent-child).

Dotaz č. 13

„OB41 - Schvalování po mailu

„Systém musí umožňovat schvalovat prostřednictvím strukturované odpovědi na e-mail s požadavkem na schválení, který musí obsahovat všechny relevantní informace pro schválení. (Nelze odkazem na požadavek – umožněno schvalování bez VPN přístupu do sítě ČNB).“

Dodavatel upozorňuje, že nebude možné ověřit identitu odesílatele pomocí pouhé odpovědi na e-mail a tím potvrdit validitu schválení konkrétním schvalovatelem. Jak má Zadavatel vyřešeno ověření schvalovatele v tomto scénáři anebo ho nevyžaduje?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 13

Zadavatel ve výše uvedeném případě považuje validaci identity porovnáním e-mailové adresy za dostatečnou (tj. odpověď je přijata, pokud e-mailová adresa odesílatele odpovídá e-mailové adrese schvalovatele v doméně cnb.cz).

Zadavatel pro upřesnění uvádí, že se výše uvedené dotazy týkají z převážné většiny jednotlivých funkčních a nefunkčních požadavků uvedených v příloze č. 1 návrhu smlouvy, který tvoří přílohu č. 1 ZD.

Zadavatel dále přistoupil ke změně zadávacích podmínek veřejné zakázky spočívající v prodloužení lhůty pro podání nabídek, a to do 30. 11. 2023 do 10:00 hodin.

Ostatní ustanovení ZD včetně příloh zůstávají beze změny.

V Praze 31. října 2023

Ing. Zdeněk Virius
ředitel sekce správní
podepsáno elektronicky

Ing. Milan Zirsák
ředitel sekce informatiky
podepsáno elektronicky