

Sekce správní
Odbor obchodní

Č. j.: 2023/147441/CNB/420

Vysvětlení č. 4 a změna č. 2 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 žádostem dodavatelů a současně, v návaznosti na tyto žádosti, obsáhlost požadovaného vysvětlení a v souvislosti s tím i nedodržení lhůty dle § 98 odst. 4 zákona u sady dotazů č. 1 až 8, mění v souladu s ustanovením § 99 zákona ZD následovně:

Dotaz č. 1

„Může zadavatel poskytnout směrnici, na které se v ZD odkazuje v požadavku ChM01 – Proces Change management? Konkrétně se jedná o ML 720/2/2015.“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 1

Zadavatel nevidí důvod k poskytnutí uvedeného vnitřního předpisu. Zadavatel považuje pro účely podání nabídky za dostatečný popis obsahu, poskytnutý v rámci ZD v příloze č. 1 návrhu smlouvy (který je přílohou č. 1 ZD), části „Change management“ (požadavky ID ChM01 až ChM12). Zadavatel k tomu dále uvádí, že předmětný vnitřní předpis zadavatele obsahuje i další procesy a užívá pojmy nesouvisející s change managementem, které by bez dalšího výkladu nemusely být externím subjektům (dodavatelům) srozumitelné a které zároveň ani nejsou relevantní pro předmětnou veřejnou zakázku.

Dotaz č. 2

„PRJ05 – Šablony projektu

“Systém umožní uživatelskou definici šablon projektu, ve kterých bude možné připravit dopředu strukturovanou množinu projektových požadavků. Použitím šablony systém vytvoří podřízené požadavky (PP, PŘP), které jsou v šabloně definovány. V systému budou založeny dvě základní šablony:

- běžný projekt (plná projektová aktivita se všemi povinnými fázemi projektu)*
- pracovní požadavek (de facto malý projekt, který nemá povinně definované fáze projektu – chování systému by mělo být stejné jako u běžného projektu)”*

Lze chápat fáze projektu jako kroky životního cyklu? Jsou součástí šablony jenom fáze? Pokud ne, které další parametry jsou součástí šablony?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 2

Šablona by na základě kombinace zadaných hodnot atributů projektu měla vygenerovat pro všechny povinné části daného typu projektu příslušné projektové požadavky (např. zahájení, předběžná studie, realizační studie, vývoj, testování, go live, ukončení projektu) s děděnými nebo defaultními hodnotami atributů. S tím, že požadavky mohou být i víceúrovňové a mohou se v čase překrývat. Konkrétní způsob realizace bude upřesněn v realizační studii.

Dotaz č. 3

„KB09 – Propagace atributů

“Systém na základě vazeb mezi Službou a Konfiguračními položkami a mezi Konfiguračními položkami navzájem podle stanovených pravidel přenáší hodnoty atributů ze Služby na Konfigurační položky a mezi Konfiguračními položkami navzájem”

Je možné chápat přenášení atributů i jako zobrazení navázaných atributů z entit? Například se nebudou kopírovat data, ale pomocí dotazu se dotáhne hodnota atributu z KP do Služby.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 3

Zadavatel v ZD neurčuje konkrétní technický způsob implementace požadavku. Zadavatel upozorňuje, že systém musí umožnit podle těchto atributů navázané konfigurační položky vyhledávat, filtrovat a nebo vypisovat do reportů apod.

Dotaz č. 4

„KB11 – Okamžitá evidence

“Evidence zobrazuje co nejlépe skutečný stav. V systému jsou změny Konfiguračních položek, jejich atributů a vazeb evidovány ihned po provedení ve skutečnosti - bez ohledu na to, že odpovídající rozsáhlá Změna s několika kroky ještě není celá provedena, otestována, schválena apod. (Úpravy evidence KP nejsou podmíněny pokrokem ve workflow Změny.)”

Může Zadavatel upřesnit požadavek na okamžitou evidenci? Z příkladu chápeme, že změna KP (atributy a vazby) se mají provést okamžitě bez vazby na stav Změnového požadavku. Tímto přístupem by vznikala v systému nekonzistence stavu KP a není možné naplnit další požadavky Zadavatele. Nebo je tímto myšleno, že na měněné KP je vytvořena vazba n Změnový požadavek a v něm jsou popsány změny dotčené KP?

Odpověď zadavatele na dotaz č. 4

Systém musí být schopen v případě rozsáhlých změn zajistit možnost řešení postupnými kroky s cílem zajistit co nejrychlejší aktualizaci položek konfigurační databáze.

Dotaz č. 5

„ITG03 - Servicedesk > Planis

“IS Planis je interní systém sloužící k evidenci projektů a podnětů. Nový SD bude z PLANIS přebírat číselník Podnětů, Projektů a Pracovních úkolů. Všechny tři číselníky obsahují následující datové prvky:

- Hlavní klíč (technický hlavní klíč)
- Identifikátor (interní ID, může se měnit)
- Název (název, může se měnit)
- Činnost SNC/dílčí činnost (identifikátor SNC činnosti, může se měnit)

Preferované řešení je databázové view v Planis, ze kterého bude SD čerpat data. Přenos bude jednosměrný z Planis do nového SD.”

Prosíme o potvrzení, že směr dat bude z Planis do ServiceDesku a ne obrácený jaký je v názvu požadavku.“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 5

Zadavatel potvrzuje, že směr dat bude z Planis do ServiceDesku.

Dotaz č. 6

„ITG04 - Servicedesk > SNC

“Vzhledem k tomu, že aplikace Servicedesk slouží jako evidence různých druhů aktiv, bude sloužit jako zdroj informací pro klíče a další podklady při sledování nákladovosti činností. SNC je modul informačního systému Orashei, který slouží mimo jiné i k evidenci odvedeného času zaměstnanců.

Přenos Nový SD > SNC bude formou souboru/naplnění DB tabulky vybraných druhů požadavků ve struktuře:

- ID požadavku (jedinečný identifikátor)
- Název požadavku
- Typ požadavku
- Nákladové středisko, které požadovalo zajištění služby (ve formátu složeného čísla útvaru používaného v ČNB -(např. "0700 0223 03")
- SNC činnost/dílčí činnost, pro kterou se příslušný požadavek realizuje
- Osobní číslo řešitele (Uxxxxx)
- Datum a čas zahájení řešení úkolu,
- Datum a čas ukončení řešení úkolu
- Stav úkolu

Přenos SNC > Nový SD

- číselník SNC činnosti (hlavní/dílčí) – číselník je dvoustupňový (u IS)
- čas spotřebovaný na řešení požadavku ve struktuře:
 - o ID úkolu,
 - o Osobní číslo,
 - o Celkový počet hodin vykázaných na úkol,
 - o Datum a čas

Perioda přenosu dat - v obou směrech ideálně po každé změně. Maximální interval 1x denně.

Pravidla pro změny úkolů jsou následující:

- Datum a čas zahájení řešení úkolu nesmí být měněn, pokud je datum zahájení řešení úkolu menší nebo roven aktuálnímu datu.

- *Datum a čas ukončení řešení úkolu nesmí být měněno, pokud je datum ukončení menší než aktuální datum.*”

Může Zadavatel specifikovat rozhraní na straně SNC. Bude k dispozici API anebo nějaké DB rozhraní? “

Odpověď zadavatele na dotaz č. 6

Rozhraním bude DB tabulka. Konkrétní způsob realizace bude upřesněn v realizační studii.

Zadavatel k tomu uvádí, že dodavatel má možnost zvolit jakýkoliv jím preferovaný způsob řešení, pakliže tento bude odpovídat podmínkám stanoveným v ZD. Zadavatel zvláště upozorňuje na podmínky ZD stanovující povinnosti implementace takového řešení v rámci IS SD, podmínky ZD ohledně cen plnění a podmínky ZD nepřipouštějící zatěžování zadavatele náklady nad rámec těchto cen.

Dotaz č. 7

„ITG05 - Servicedesk > ABO

“Do SD se bude přenášet číselník klientů ABO pro přesnou identifikaci volajícího v případě problémů s ABO. Jedná se o číselník cca 989 klientů.”

Může Zadavatel specifikovat rozhraní na straně ABO. Bude k dispozici API anebo nějaké DB rozhraní? Dále prosíme o potvrzení, že směr komunikace bude z ABO do Servicedesku a ne obráceně, jak je napsáno v názvu požadavku. “

Odpověď zadavatele na dotaz č. 7

Rozhraním bude DB tabulka, přičemž zadavatel současně potvrzuje, že směr komunikace bude z ABO do Servicedesku. Konkrétní způsob realizace bude upřesněn v realizační studii.

Zadavatel k tomu uvádí, že dodavatel má možnost zvolit jakýkoliv jím preferovaný způsob řešení, pakliže tento bude odpovídat podmínkám stanoveným v ZD. Zadavatel zvláště upozorňuje na podmínky ZD stanovující povinnosti implementace takového řešení v rámci IS SD, podmínky ZD ohledně cen plnění a podmínky ZD nepřipouštějící zatěžování zadavatele náklady nad rámec těchto cen.

Dotaz č. 8

„ITG06 - ServiceDesk > IBIS

“Předávání informací o odstávkách, haváriích apod. do aktualit na intranet.”

Může Zadavatel upřesnit rozhraní na straně IBIS. Disponuje systém API? Pokud ne, tak jakým způsobem bude integrace probíhat? “

Odpověď zadavatele na dotaz č. 8

Rozhraním bude DB tabulka. Konkrétní způsob realizace bude upřesněn v realizační studii.

Zadavatel k tomu uvádí, že dodavatel má možnost zvolit jakýkoliv jím preferovaný způsob řešení, pakliže tento bude odpovídat podmínkám stanoveným v ZD. Zadavatel zvláště upozorňuje na podmínky ZD stanovující povinnosti implementace takového řešení v rámci IS SD, podmínky ZD ohledně cen plnění a podmínky ZD nepřipouštějící zatěžování zadavatele náklady nad rámec těchto cen.

Dotaz č. 9

„Dobrý den,

prosíme o informaci jak máme zadat databázový systém jako součást nabídky, když je u našeho IS ServiceDesk využívána stejná databáze jako u ITAM modulu, který již u vás běží na existující Oracle databázi? Máme DB systém z nabídky zcela vynechat? Je možnost, aby ServiceDesk databáze běžela na již existující databázi našeho systému?“

Odpověď zadavatele na dotaz č. 9

Dodavatel musí při zpracování své nabídky vycházet z jím preferované varianty, v jaké akceptuje systémové prostředí zadavatele a v jaké do něj tedy implementuje svůj IS Servicedesk. Varianty jsou uvedeny v čl. I odst. 3 písm. a) a b) návrhu smlouvy (který je přílohou č. 1 ZD) a detailně popsány v příloze č. 2 tohoto návrhu smlouvy. Zvolenou variantu lze v nabídce výslovně uvést. V případě, že dodavatel nabízí svůj IS Servicedesk ve variantě 1, zajišťuje chod databáze Oracle, včetně příslušného licenčního oprávnění, zadavatel. Naopak, pokud dodavatel nabízí svůj IS Servicedesk ve variantě 2, je databáze považována za jeho součást a její chod komplexně, včetně licenčního oprávnění odpovídajícího čl. X návrhu smlouvy (který je přílohou č. 1 ZD) a další podpory podle smlouvy, zajišťuje dodavatel bez nároku na jakékoliv plnění nad rámec řečeného návrhu smlouvy.

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.

V souvislosti s chybným označením názvu u několika požadavků zadavatele v příloze č. 1 návrhu smlouvy zadavatel přistoupil k její opravě. **Aktualizovaná verze veřejného znění návrhu smlouvy (včetně její příslušné přílohy č. 1) se zvýrazněním provedených změn je uveřejněna na profilu zadavatele u předmětné veřejné zakázky na adrese: <https://ezak.cnb.cz>.**

Neboť se dále úpravy provedené zadavatelem nedotýkají nezveřejněné části ZD (návrhu smlouvy), zadavatel tuto nezveřejněnou část ZD, poskytnutou dodavatelům na jejich žádost v souladu s bodem 11 ZD, ponechává beze změny, resp. ji nebude příslušným dodavatelům opakovaně zasílat. V této souvislosti si **zadavatel nicméně dovoluje požádat dodavatele, kterým bylo neveřejné znění návrhu smlouvy poskytnuto, aby zohlednili změny provedené zadavatelem v rámci tohoto vysvětlení ve své nabídce.**

Zadavatel dále přistoupil, v souladu s § 98 odst. 4 zákona a § 99 odst. 2 věta první zákona, ke změně zadávacích podmínek veřejné zakázky spočívající v prodloužení lhůty pro podání nabídek, a to do 7. 12. 2023 do 13:00 hodin.

Ostatní ustanovení ZD včetně příloh zůstávají beze změny.

V Praze 20. listopadu 2023

Ing. Zdeněk Virius
ředitel sekce správní
podepsáno elektronicky

Ing. Milan Zirnsák
ředitel sekce informatiky
podepsáno elektronicky