



Katowice, dnia 10 stycznia 2023 r.

IN.132.17.2022

dot: zapytania ofertowego na „Dostarczenie licencji i wdrożenie profesjonalnego Systemu ITSM na potrzeby wsparcia świadczonych przez GZM usług IT”

Zamawiający udziela odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy procesy, które mają być wdrożone w ramach systemu ITSM, są opisane przez Zamawiającego? Czy Zamawiający posiada dokumentację do tych procesów? Jeśli tak, to czy Zamawiający udostępni Wykonawcy dokumentację i opisy tych procesów? Jeśli nie, to w jaki sposób miałyby przebiegać wdrożenie?

Odpowiedź: Tak. Dokumentacja będzie dostępna po podpisaniu umowy.

2. Czy przedmiotem wdrożenia jest również pełna konfiguracja procesów? Jeśli nie, to co Zamawiający oczekuje w ramach wdrożenia systemu ITSM. Prosimy o wyszczególnienie zadań, jakie mają być zrealizowane w ramach projektu.

Odpowiedź: System zarządzania usługami informatycznymi wdrażany u Zamawiającego jest zgodny z wymaganiami ISO/IEC 20000-1. Zamawiający oczekuje pełnej konfiguracji zgodnie z wymaganiami dla systemu ITSM.

3. Prosimy o podanie łącznej liczby procesów związanych z realizacją wniosków, które mają być wdrożone w ramach projektu. Liczba ma wpływ na cenę wdrożenia.

Odpowiedź: Liczba procesów związanych z realizacją wniosków, które mają być wdrożone w ramach projektu nie powinna przekroczyć 100.

4. Prosimy o podanie łącznej liczby procesów związanych ze zmianami (np. Pilna, Normalna itp.), które mają być wdrożone w ramach projektu. Liczba ma wpływ na cenę wdrożenia.

Odpowiedź: Przewidywana liczba procesów związanych ze zmianami, które mają być wdrożone w ramach projektu, to od 3 do 4.

5. Prosimy o podanie łącznej liczby procesów związanych z obsługą problemów, które mają być wdrożone w ramach projektu. Liczba ma wpływ na cenę wdrożenia.

Odpowiedź: Przewidywana liczba procesów związanych z obsługą problemów, które mają być wdrożone w ramach projektu to od 1 do 2.

6. Prosimy o podanie liczby aktywnych usług świadczonych przez dostawcę usług na rzecz działu bądź klienta, które mają być obsługiwane przez dedykowany system ITSM. Liczba ma wpływ na cenę wdrożenia.

Odpowiedź: Obecny katalog usług zawiera ok. 35 usług. Zamawiający nie wyklucza zmian w katalogu usług.

7. Czy projekt wdrożenia powinien zakładać skonfigurowanie w oferowanym narzędziu wszystkich systemów informatycznych oraz ich ról i uprawnień, a co za tym idzie procesów akceptacji uprawnień?

Odpowiedź: Tak. Wg treści zapytania ofertowego w Załączniku nr 1 do umowy, system w zaoferowanej wersji licencji powinien umożliwiać rejestrację 200 sztuk systemów informatycznych Zamawiającego. Obecne Rejestry zawierają ok. 85 systemów.

8. Czy projekt ma zakładać jakiegokolwiek zasilenie danymi systemu ITSM, jeśli tak to jakimi?

Odpowiedź: Zamawiający nie przewiduje importu danych z innych systemów ITSM podczas wdrożenia. Baza CMDB w module zarządzania konfiguracją systemu ITSM powinna być zasilona Elementami konfiguracji zgodnie z funkcjonalnością systemu.