



Katowice, dnia 11 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 przedłuża termin składania ofert do 17.01.2023 r. do godz. 10.00. oraz udziela odpowiedzi na następujące pytania:

**9. Dotyczy odpowiedzi z dnia 10.01.2023 r - odpowiedź na pytanie 2**

Wykonawca dobrze rozumie, że oferowany system ITSM powinien spełniać wymagania opisane normą ISO/IEC 20 000-1, jednakże normy ISO to nie jest zbiór procesów, a jedynie zbiór dobrych praktyk. Wnosimy o precyzyjne określenie, w jakim zakresie procesów ma być system ITSM skonfigurowany. Prosimy zatem o podanie informacji:

a) Czy przedmiot wdrożenia uwzględnia pełną konfigurację procesów przez Wykonawcę? Jeśli tak, to jakie to mają być procesy. W odpowiedzi na jedno z pytań wskazali Państwo, że po podpisaniu umowy przełożą Państwo dokumentację, zatem zakładamy, że na jej podstawie udzielenie precyzyjnej odpowiedzi na to pytanie, nie powinno stanowić żadnego problemu.

b) Prosimy o wyszczególnienie zadań (zakres), jakie mają być zrealizowane w ramach wdrożenia. Jest to niezbędne do przygotowania harmonogramu wdrożenia, oceny czasochłonności zadań i kosztów całego projektu.

**Odpowiedź:** Norma ISO/IEC 20 000-1 stanowi zbiór wymagań dla określonych procesów, a zbiór dobrych praktyk stanowi metodyka ITIL oraz norma ISO/IEC 20 000-2 jako wytyczna do spełnienia wymagań normy ISO/IEC 20 000-1.

**ad. a)** Zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia Zamawiający oczekuje konfiguracji następujących procesów:

1. Zarządzanie Zgłoszeniami i Wnioskami o nadanie uprawnień (w tym Portal Użytkownika),
2. Zarządzanie Problemami,
3. Zarządzanie Zmianami,
4. Zarządzanie Konfiguracją (w tym baza CMDB),
5. Zarządzania Wiedzą,
6. Zarządzanie Poziomem Usług (w tym monitoring i raportowanie).

**ad. b)** Zamawiający oczekuje, że Wykonawca dysponuje odpowiednią wiedzą i zdefiniuje oraz zaplanuje zadania niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia. Zarządzanie projektem jest po stronie Wykonawcy.

#### **10. Dotyczy odpowiedzi z dnia 10.01.2023 r - odpowiedź na pytanie 7**

Prosimy o doprecyzowanie i informację, czy częścią wdrożenia ma być skonfigurowanie (wykonanie konfiguracji) w oferowanym narzędziu wszystkich systemów informatycznych oraz ich ról i uprawnień, a co za tym idzie – przygotowanie procesów akceptacji uprawnień. Podanie samej liczby tych systemów informatycznych nie jest wystarczające, a na tej podstawie, nie da się określić zakresu wdrożenia.

**Odpowiedź:** Zamawiający oczekuje wykonanie konfiguracji dla wszystkich systemów informatycznych oraz ich ról i uprawnień, a co za tym idzie – przygotowanie procesów akceptacji uprawnień.

11. Udzielona odpowiedź na pytanie 8 jest nieprecyzyjna, stąd prosimy o doprecyzowanie odpowiedzi i podanie informacji, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego określenia kosztów i czasochłonność prac, związanych z wdrożeniem systemu ITSM, tj. :

a) Czy zaoferowany system ITSM ma być zasilony przez Wykonawcę danymi? Czy wprowadzenie danych do systemu ITSM ma być częścią wdrożenia?

b) Jeśli tak, to prosimy o podanie danych (rodzaj, typ, ilość), jakimi ma być zasilony system ITSM.

**Odpowiedź:**

**ad. a)** Zaoferowany system ITSM ma być zasilony przez Wykonawcę danymi, wprowadzenie danych do systemu ITSM ma być częścią wdrożenia. Wymagane jest automatyczne zasilenie CMDB.

**ad. b)**

Rodzaj: infrastruktura IT.

Typ i ilość:

1. stacje robocze i serwery ok. 1000 szt.
2. urządzenia sieciowe kilkaset szt.
3. urządzenia peryferyjne kilka tysięcy szt.

Razem szacunkowa liczba sprzętu: 5.000 szt.

4. oprogramowanie, kilka tysięcy szt.
5. licencje i subskrypcje do 500 szt.
6. usługi IT ok. 25 szt.

Rodzaj: użytkownicy systemu – integracja z ActiveDirectory.

Typ i ilość:

1. jednostki organizacyjne, 2 szt.
2. Operatorzy, 12 szt.
3. Użytkownicy, 500 szt.

