

Polska Agencja Inwestycji i Handlu S.A.
ul. Krucza 50, 00-025 Warszawa

Warszawa, 28.02.2025 r.

Wykonawcy uczestniczący w postępowaniu

Dotyczy: zamówienia publicznego pn. „*Dostawa licencji i wdrożenie systemu klasy ITSM wraz z usługą wsparcia technicznego na rzecz Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A.*” nr postępowania: *DZA.BI.25.2.2025/TP*

Wyjaśnienia oraz zmiana treści SWZ

- I. Działając na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych Zamawiający, Polska Agencja Inwestycji i Handlu S.A. przekazuje poniżej treść pytań, które wpłynęły do Zamawiającego, wraz z odpowiedziami:

Pytanie 1:

W związku z tym, iż znaczna większość rozwiązań ITSM na rynku oferuje wyłącznie licencję subskrypcyjną czy aby nie ograniczać zdecydowanie rynku Zamawiający dopuści w ramach składania ofert na dostarczenie licencji subskrypcyjnych na wymagany i określony w OPZ termin?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie i nie dopuszcza dostarczenia licencji subskrypcyjnych.

Pytanie 2:

W związku z tym, iż wielu kluczowych producentów rozwiązań ITSM na rynku dostarcza swoje rozwiązania w formie SaaS / Cloud a nie on-premise z zachowaniem wszystkich standardów bezpieczeństwa w tym np. SOC2, czy zamawiający dopuści zaoferowanie rozwiązania w takiej formie?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie i dopuszcza wyłącznie rozwiązania on-premise.

Pytanie 3:

Czy informacje o specyfikacji i konfiguracji maszyn typu desktop/laptop są dziś przechowywane jakimś narzędziem typu Microsoft SCCM, Microsoft Intune, czy może innym, jeżeli tak to w jakim?

Odpowiedź:

Zamawiający jest w trakcie uruchomienia usługi zarządzania urządzeniami typu desktop/laptop w MS Intune.

Pytanie 4:

Czy zamawiający dopuszcza system gdzie asset management odbywa się z poziomu systemu opartego o Microsoft SQL, a ServiceDesk z poziomu systemu opartego o PostgreSQL? Systemy są ze sobą zintegrowane i zarządzane z poziomu konsol webowych.

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje, że w ramach Etapu I zostanie wypracowana koncepcja biznesowa, która uwzględni rekomendację zastosowania wymaganych silników bazodanowych Microsoft SQL oraz PostgreSQL przez system ITSM.

Pytanie 5:

Dla ilu komputerów, serwerów, maszyn wirtualnych łącznie, ma być udzielona licencja (agent instalowany na końcówce)?

Odpowiedź:

Zgodnie z OPZ Zamawiający wymaga, aby system umożliwiał instalację agentów na komputerach z użytkowanym przez Zamawiającego systemem Windows 10 i wyższej w ilości 1000. Zgodnie z punktem 5 OPZ uruchomienie agentów zbierających i przetwarzających informacje z urzędzeń nie jest na ten moment wymagana, a Zamawiający oczekuje możliwości rozbudowy systemu o te funkcjonalności w przyszłości.

Pytanie 6:

Czy zamawiający dopuszcza system, który umożliwia podłączenie jednego zasobu do zgłoszenia?

Odpowiedź:

Zamawiający modyfikuje zapis OPZ punkt 4, podpunkt 2 i dopuszcza system, który umożliwia podłączenie jednego lub wielu zasobów do zgłoszenia.

Pytanie 7:

Co zamawiający rozumie w pkt. „System musi umożliwiać konfigurację własnego katalogu spraw, który będzie dostępny dla użytkowników, przy pomocy którego będą dokonywali zgłoszeń”? Czy chodzi tutaj o kategorie zgłoszeń?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że wymaganie dotyczy kategoryzacji zgłoszeń.

Pytanie 8:

Czy zamawiający dopuszcza system, który pozwoli na organizowanie artykułów w bazie wiedzy w kategorii i podkategorii w oparciu o tagi?

Odpowiedź:

Zamawiający modyfikuje zapis OPZ punkt 4, podpunkt 2 i dopuszcza organizowanie artykułów w bazie wiedzy w kategorii i podkategorii w oparciu o tagi.

Pytanie 9:

Czy zamawiający dopuszcza system, który nie posiada mechanizmu tworzenia schematu organizacyjnego w strukturze drzewiastej z możliwością opisania m.in. kierującego jednostką organizacyjną, numeru MPK, itp.?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie i nie dopuszcza systemu, który nie posiada mechanizmu tworzenia schematu organizacyjnego w strukturze drzewiastej z możliwością opisania m.in. kierującego jednostką organizacyjną, numeru MPK, itp.

Pytanie 10:

Czy zamawiający dopuszcza system, który nie posiada mechanizmu tworzenia schematu lokalizacji w strukturze drzewiastej z możliwością opisanie m.in. adresu, nr pokoju?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie i nie dopuszcza systemu, który nie posiada mechanizmu tworzenia schematu lokalizacji w strukturze drzewiastej z możliwością opisanie m.in. adresu, nr pokoju.

Pytanie 11:

Czy zamawiający dopuszcza system, który nie posiada mechanizmu wyszukiwania danych metodą fulltext-search?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie i nie dopuszcza systemu, który nie posiada mechanizmu wyszukiwania danych metodą fulltext-search.

Pytanie 12:

Czy zamawiający dopuszcza system, który daje możliwość grupowego dodawania zasobów z poziomu jednego ekranu poprzez wykorzystanie importera danych?

Odpowiedź:

Zamawiający modyfikuje zapis OPZ punkt 4, podpunkt 3 i dopuszcza możliwość grupowego dodawania zasobów z poziomu jednego ekranu poprzez wykorzystanie importera danych.

Pytanie 13:

Czy zamawiający dopuszcza system, który pozwala na wykrywanie duplikatów tylko z wykorzystaniem agent ID, wśród komputerów, serwerów, maszyn wirtualnych z zainstalowanym agentem?

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, aby system posiadał funkcję wykrywania duplikatów zasobów IT z możliwością rozwoju obejmującego wykorzystanie agentów instalowanych na stacjach roboczych.

Pytanie 14:

Czy zamawiający dopuszcza system, który nie posiada możliwości wyszukiwania zdarzeń w historii cyklu życia zasobów w zakresach dat od.. do...

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie i nie dopuszcza systemu, który nie posiada możliwości wyszukiwania zdarzeń w historii cyklu życia zasobów w zakresach dat od.. do...

Pytanie 15:

Czy zamawiający dopuszcza system, który nie umożliwia tworzenia zapotrzebowania na zasoby, określania budżetu i terminu realizacji wraz z funkcją konwersji tego zapotrzebowania w zamówienie?

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie i nie dopuszcza systemu, który nie umożliwia tworzenia zapotrzebowania na zasoby, określania budżetu i terminu realizacji wraz z funkcją konwersji tego zapotrzebowania w zamówienie.

Pytanie 16:

Czy dopuszczacie Państwo zgłaszanie błędów i pytań do systemu z poziomu swojej skrzynki mailowej na dedykowany adres mailowy? Bez wykorzystania konta stworzonego w systemie HelpDesk.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie.

Pytanie 17:

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość obniżenia poziomu maksymalnych kar umownych z 40% na 20% kwoty brutto?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza możliwość obniżenia poziomu maksymalnych kar umownych do 30%.

Pytanie 18:

Czy gwarancja i rękojmia, o której mowa w Projekcie Umowy odnosi się tylko do usług (w tym przypadku wdrożenia i wsparcia technicznego) czy również do samego oprogramowania?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że gwarancja i rękojmia dotyczy całego przedmiotu zamówienia zgodnie z PPU i nie dopuszcza zmiany w tym zakresie.

Pytanie 19:

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość akceptacji warunków wsparcia technicznego na zasadach określonych w załączonym dokumencie (OWWT)? Gwarantowane przez Wykonawcę czasy reakcji, rozwiązywania zgłoszeń, związane z nimi kary umowne i inne zasady świadczenia wsparcia technicznego określa ten właśnie dokument.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę SWZ w tym zakresie.

Pytanie 20:

Wymaganie: System musi posiadać graficzny cykl życia dla każdego jednego zasobu, który musi zapisywać wszystkie ważne informacje związane z cyklem życia zasobu w organizacji, w szczególności: przypisania zasobu do użytkownika.

Pytanie: Czy Zamawiający dopuszcza aby graficzny cykl życia był dostępny w formie listy?

Odpowiedź:

Zamawiający modyfikuje zapis OPZ punkt 4, podpunkt 3 i dopuszcza prezentację cyklu życia zasobu zarówno w formie graficznej jak i listy.

Pytanie 21:

Wymaganie: System musi posiadać gotowe raporty systemowe możliwe do wygenerowania w formacie PDF: karta pracownika, protokół zdawczoodbiorczy, metryka komputera.

Pytanie: Czy Zamawiający posiada szablony jak takie dokumenty mają wyglądać? Czy Zamawiającemu wystarczy raport tabelaryczny z informacją o posiadanych zasobach przez użytkownika?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje, że w ramach Etapu I zostanie wypracowana koncepcja biznesowa, która uwzględni opracowanie szablonów wymaganych dokumentów i raportów.

Pytanie 22:

Wymaganie: System musi automatycznie tworzyć graficzną mapę powiązań między zasobami z możliwością filtrowania oraz szybkiego przechodzenia z zasobu na zasób.

Pytanie: Jakie powiązania między zasobami mają być tworzone automatycznie? Funkcjonalność, która jest tutaj opisana jest realizowana poprzez moduł CMDb, który nie jest objęty tym postępowaniem.

Odpowiedź:

Zamawiający wykreśla z OPZ zapis: „System musi automatycznie tworzyć graficzną mapę powiązań między zasobami z możliwością filtrowania oraz szybkiego przechodzenia z zasobu na zasób”

Pytanie 23:

Zwracamy się z uprzejmym pytaniem dotyczącym wymagań określonych w dokumentacji przetargowej, a konkretnie wymogu instalacji na systemie Windows, obsługi dwóch baz danych oraz wsparcia na wielu przeglądarkach. Z uwagi na specyfikę rynku oraz różnorodność dostępnych rozwiązań technologicznych, chcielibyśmy zapytać, czy te wymagania są konieczne, czy istnieje możliwość ich modyfikacji, aby umożliwić szerszą konkurencję i wykorzystanie alternatywnych rozwiązań technologicznych, które mogą równie skutecznie spełniać cele projektu, tak aby warunek nie ograniczania konkurencyjności był również spełniony w postępowaniu? W szczególności możemy dostarczyć rozwiązanie wraz z platformą RedHat Enterprise Linux, Oracle Linux czy Rocky Linux; z bazą PostgreSQL; wspierane na przeglądarkach Chrome, Firefox, Edge i Safari.

Odpowiedź:

Zamawiający modyfikuje zapis OPZ punkt 4 podpunkt 1 i dopuszcza instalację Serwera Aplikacji na środowisku wirtualnym na użytkowanym przez Zamawiającego systemie operacyjnym w wersji i Windows Server 2019 i wyższej, jak również na Linux, w tym: RedHat Enterprise Linux, Oracle Linux czy Rocky Linux.

Pytanie 24:

Czy Zamawiający przewiduje konfigurację procesów operacyjnych przez Wykonawcę? Są to kluczowe parametry, konieczne do precyzyjnej kalkulacji kosztów.

Jeśli tak, to jaka jest przewidywana liczba procesów:

- dotyczących incydentów?
- dotyczących wniosków?

Odpowiedź:

W przypadku procesów operacyjnych odzwierciedlających drzewo głównych kategorii, Zamawiający na etapie postępowania przewiduje następującą liczbę procesów: ::

- incydentów - 7
- wniosków – 4

Jednocześnie Zamawiający zastrzega, iż liczba procesów może ulec zmianie w wyniku zakończenia Etapu I.

Pytanie 25:

Jakie działania obejmuje proces wdrożenia? Czy termin "wdrożenie" odnosi się tylko do instalacji i konfiguracji systemu, czy także do migracji danych? Jeśli tak, prosimy o podanie ilości oraz typów zasobów.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że termin “wdrożenie” odnosi się do instalacji i konfiguracji systemu, w tym również zasilenia zasobów IT określonych w OPZ z pliku, który zostanie udostępniony Wykonawcy

Pytanie 26:

Czy Zamawiający posiada wstępne założenia, draft lub jakąkolwiek dokumentację wstępną, która pozwoliłaby lepiej oszacować zakres wymaganych działań, które będzie obejmowała koncepcja wstępna?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje opracowania koncepcji biznesowej w ramach Etapu 1 opisanego w OPZ.



Pytanie 27:

Jakie są oczekiwania Zamawiającego względem materiałów e-learningowych w zakresie ich zawartości, formatu oraz sposobu udostępniania?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje, że materiały e-learningowe zostaną zaproponowane i opracowane przez Wykonawcy, zgodnie z najlepszymi praktykami.

Jeżeli w wyniku odpowiedzi na powyższe pytania Zamawiający dokonał zmiany OPZ lub PPU, to zmiany te są wiążące dla Wykonawców i zostały uwzględnione w plikach stanowiących załączniki do niniejszego pisma (jednostki redakcyjne w OPZ w których wprowadzono zmiany lub usunięto są oznaczone czerwoną czcionką). Pozostałe zapisy SWZ pozostają bez zmian.

Załączniki:

Zał. nr 1 do SWZ – OPZ po zmianach;

Zał. nr 4 do SWZ – PPU po zmianach.