



GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY

DEPARTAMENT FINANSOWO - KSIĘGOWY

00-925 WARSZAWA, al. Niepodległości 208

Tel. (022) 608 32 98, fax (022) 608 31 89, e-mail: Sekretariat-DFK@stat.gov.pl

Warszawa, 6 maja 2014 roku

Wyjaśnienia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

Dot.: – numer sprawy 5/SISP-2/PN/2014.

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.), Zamawiający odpowiada na pytanie do SIWZ zadane przez wykonawców w postępowaniu o udzielenie zamówienia na: „**Rozbudowę systemu Serwis Desk na potrzeby projektu System Informacyjny Statystyki Publicznej – 2 (SISP-2)**” – numer sprawy: **5/SISP-2/PN/2014**.

Pytanie 1:

Pytanie dotyczące zakresu rozbudowy systemu Serwis Desk.

Zamawiający wymaga dostarczenia 5 licencji typu float do Systemu Service Desk.

Prosimy o dostarczenie kompletnej specyfikacji licencji na oprogramowanie HP Service Manager jakie Zamawiający w chwili bieżącej posiada, wraz z licencjami na oprogramowanie HP Connect.It.

Czy dostarczane licencje (5 zł.) mają dotyczyć wszystkich modułów systemu HP Service Manager, do których Zamawiający w chwili obecnej posiada dostęp?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający posiada następujące licencje:

T4247AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4503AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4505AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4511AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4515AAE: Connect-It and Integration Connectors

T5027AAE: Service Manager

T5028AAE: Service Manager

T9390AAE: Universal CMDB (Application Mapping)

T9496AAE: Service Manager

HP Connector for Email User software	25	Permanent
HP Connector for Microsoft SMS User software	25	Permanent
HP Connector for LDAP User software	25	Permanent
HP Default Connectors Server software LTU	1	Permanent
HP Default Connectors Server software LTU	1	Permanent
HP Connector for Database User software	25	Permanent



HP Default Connectors User software LTU	1	Permanent
HP Default Connectors User software LTU	1	Permanent
Licensed Module Usage	Named(Licensed) Float(Licensed)	
IR Expert(Foundation)	Enabled	
Configuration Management(Foundation)	25	5
Desktop Administration(Foundation)	25	5
HP SOAP API SDK for SC/SM(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for HP Network Node Manager(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for HP Operations (ITO/VPO)(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Email(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Fax Unix(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Pager Unix(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Fax Windows(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Pager Windows(Foundation)	Enabled	
Self Service Ticketing(HelpDesk)	UnLimited	
Incident Management(HelpDesk)	25	5
Service Desk(HelpDesk)	25	5
Problem Management(HelpDesk)	25	5
Scheduled Maintenance(HelpDesk)	25	5
Change Management	25	5
Service Level Management	25	5
Knowledge Management	25	5
Knowledge Management ESS	7000	5
Login License	25	5

Dostarczone licencje (5 sztuk) mają pozwalać na pracę ze wszystkimi modułami.

Pytanie 2:

Pytanie dotyczące środowiska Zamawiającego.

Zamawiający wskazał, że system Serwis Desk działa w dwóch lokalizacjach, gdzie zastosowana jest koncepcja Service Desku rozproszonego.

Czy zainstalowane są 2 niezależne instancje systemu HP Service Manager w tych lokalizacjach? Prosimy o uszczegółowienie, na czym polega pod względem architektonicznym wdrożona u Zamawiającego koncepcja Service Desku rozproszonego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zainstalowana jest jedna instancja systemu HP Service Manager w siedzibie Głównego Urzędu Statystycznego.

W obydwu lokalizacjach (GUS i US Warszawa) znajdują się serwery prezentacyjne z zainstalowanymi aplikacjami: Apache Serwer 2.2, Apache Tomcat 6.0, WWW client 9.21.

Koncepcja Serwis Desku rozproszonego polega na możliwości pracy dwóch niezależnych serwisów, dostosowania graficznego interfejsu dla specyfiki danej lokalizacji, wydzieleniu grup wsparcia, obsługi incydentów, zmian, problemów.

Pytanie 3:

Pytanie dotyczące wymagań w zakresie wdrożenia procesu Zarządzania Problemem i Zmianą

Zamawiający wskazał, że raportowanie realizowane jest w oparciu o oprogramowanie Microsoft Reporting Services.



Czy wymagane raporty opisane dla procesów Zarządzanie Problemem i Zmianą mają być zrealizowane w narzędziu Microsoft Reporting Services czy poprzez wewnętrzne raporty operacyjne systemu HP Service Manager?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający posiada system raportowy zbudowany w oparciu o Microsoft Reporting Services i wymaga aby raporty były prezentowane w tym narzędziu. Zamawiający nie określa w jakim narzędziu mają być przygotowywane raporty.

Pytanie 4:

Jaka wersja Microsoft Reporting Services jest w użyciu w środowisku HP Service Manager?

Odpowiedź Zamawiającego:

Microsoft SQL Server Reporting Services Version 10.0.4000.0.

Pytanie 5:

Jaka jest wersja serwera poczty Exchange w środowisku ?

Odpowiedź Zamawiającego:

MS Exchange 2010.

Pytanie 6:

Jaka jest wersja bazy danych SQL dla systemu HP Service Manager ?

Odpowiedź Zamawiającego:

MS SQL 2008.

Pytanie 7:

Czy środowisko składa się obecnie z dwóch oddzielnych serwerów produkcyjnych ? Czy jest to jeden serwer z wydzielonymi zakresami danych (separacja za pomocą folderów lub funkcjonalności mandanten) ? Jeśli są to dwa oddzielne serwery to jak są wykorzystane ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Serwery produkcyjne pracują w klastrze z usługą NLB. Separacja środowisk Serwis Desk odbywa się na podstawie opracowanych reguł. W środowisku Zamawiającego znajdują się dwa serwery prezentacyjne po jednym w każdej lokalizacji.

Pytanie 8:

Czy wymagane przez Zamawiającego 5 licencji float ma zapewnić dostęp operatorów do wszystkich modułów systemu? Jeśli nie, proszę podać moduły, do których licencje mają zapewnić dostęp.

Odpowiedź Zamawiającego:

Licencje mają zapewniać dostęp do wszystkich modułów.

Pytanie 9:

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewnia wsparcia producenta na aktualnie posiadane licencje systemu Service Manager przez cały czas trwania umowy i świadczenia gwarancji.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający posiada wykupioną gwarancję i wsparcie producenta do 27 kwietnia 2015.



Pytanie 10:

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający nie wymaga, aby proces zarządzania incydemem był optymalizowany podczas migracji.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wymaga, aby proces zarządzania incydemem był optymalizowany podczas migracji, jeśli w trakcie prac projektowych zajdzie taka konieczność.

Pytanie 11:

Prosimy o potwierdzenie, że obecne integracje z systemami wewnętrznymi działają poprawnie i nie jest wymagana ich optymalizacja.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający wymaga optymalizacji integracji z systemami wewnętrznymi działającymi poprawnie, jeśli w trakcie prac projektowych zajdzie konieczność ich optymalizacji.

Pytanie 12:

Punkt 2 podpunkt 4 – Prosimy o określenie maksymalnej liczby procesów?

Odpowiedź Zamawiającego:

Maksymalnie 50 procesów.

Pytanie 13:

Punkt 2 podpunkt 4 – Czy Zamawiającemu chodzi w tym punkcie o obsługę wniosków czy też o określone przebiegi obsługi incydentów rozumianych zgodnie z definicją proponowaną przez ITIL ?

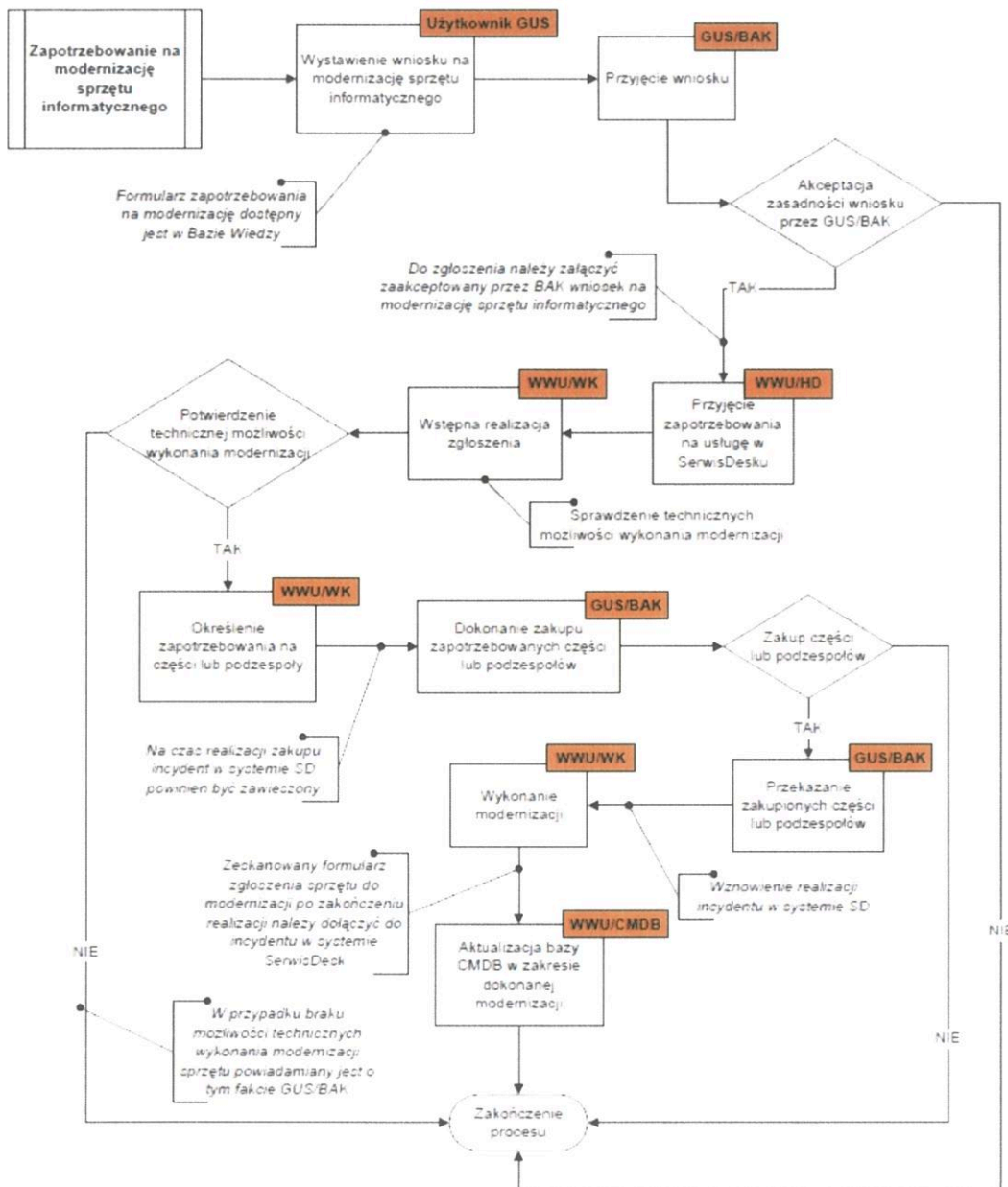
Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający przewiduje implementację od 40 do 50 procesów, które dotyczyć będą zarówno obsługi Wniosków jak i Incydentów.

Pytanie 14:

Punkt 2 podpunkt 4 – Proszę opisać słowami najdłuższy planowany proces obsługi zgłoszeń i incydentów.

Odpowiedź Zamawiającego:



Pytanie 15:

Punkt 2 podpunkt 5 – Czy podział widoków ma służyć do całkowitej separacji danych (określony zakres danych do podglądu i wyszukiwania wyłącznie dla jednego podmiotu), czy tylko do separacji roboczej (lista ograniczona tylko na wyświetlanych kolejkach) z możliwością wyszukiwania po całym zbiorze danych?

Odpowiedź Zamawiającego:

W zakresie Zgłoszeń i Incydentów podział widoków ma służyć całkowitej separacji widoków. Lokalizacje widzą tylko swoje zgłoszenia i incydenty z zachowaniem możliwości przekazywania zgłoszeń pomiędzy lokalizacjami.



W zakresie CMDB w lokalizacji GUS podział widoków ma służyć tylko do separacji roboczej z możliwością wyszukiwania po całym zbiorze danych. W lokalizacji US Warszawa całkowita separacja widoków tylko dla zasobów w swojej lokalizacji.

Pytanie 16:

Punkt 3 podpunkt 12 – Czy Zamawiający potwierdza, że definiowanie grup może się odbywać w domyślny sposób dostępny w systemie HP Service Manager tzn. że grupy wsparcia wskazywane są w usługach, a nie w kategoryzacji.

Odpowiedź Zamawiającego:

Określenie grup wsparcia odbywa się na podstawie usług oraz kategoryzacji.

Pytanie 17:

Punkt 3 podpunkt 19 – Prosimy o potwierdzenie, że powiadamiania mailowe Operatorów o wymienionych zdarzeniach są wystarczające?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza, że powiadomienia mailowe Operatorów o wymienionych zdarzeniach są wystarczające.

Pytanie 18:

Punkt 4 podpunkt 12 – Harmonogram Zmian ma uwzględniać planowane przerwy wynikające z prac realizowanych w ramach procesu Zarządzania Incydentami. O jakie planowane przerwy chodzi, proszę podać przykład takiej sytuacji?

Odpowiedź Zamawiającego:

Chodzi o integrację pomiędzy procesami; Zarządzania Zmianą i Zarządzania Incydentem tzn. że przerwa w obsłudze incydentu może mieć wpływ na harmonogram realizacji zmiany.

Pytanie 19:

Punkt 4 podpunkt 13 – Prosimy o potwierdzenie, że chodzi o informowanie innych procesów obsługiwanych w systemie HP Service Manager.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza, że chodzi o informowanie innych procesów obsługiwanych w systemie HP Service Manager posiadanym przez Zamawiającego.

Pytanie 20:

Punkt 4 podpunkt 13 – Proszę podać przykład informowania innych procesów o bieżących i planowanych Zmianach.

Odpowiedź Zamawiającego:

Przykład informowania bądź uruchamiania innego procesu jest pokazany na schemacie – patrz odpowiedź na pytanie 14.

Pytanie 21:

Punkt 4 podpunkt 6 – Proszę podać przykład drzewa decyzyjnego dla akceptacji zmiany. Czy Zamawiający ma na myśli standardową funkcjonalność systemu HP SM pozwalającą na akceptowanie zmian?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak. Zamawiający ma na myśli standardową funkcjonalność systemu HP SM posiadanym przez Zamawiającego, pozwalającą na akceptowanie zmian?



Pytanie 22:

Punkt 4 podpunkt 16 – Prosimy o potwierdzenie, że chodzi o możliwość tworzenia zadań podrzędnych w stosunku do Wniosku o Zmianę oraz o możliwość ustalenia kolejności wykonywani zadań w nadrzędnymi Wniosku o Zmianę.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający potwierdza.

Pytanie 23:

Punkt 7 - Czy Zamawiający dopuszcza zastosowanie wag dla zgłoszeń i różnych dla nich czasów realizacji ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie dopuszcza zastosowania wag dla wniosków i różnych dla nich czasów realizacji.

Pytanie 24:

Punkt 8 – Czy Zamawiający dopuszcza, aby szkolenie dla administratorów odbyło się w centrum szkoleniowym w siedzibie producenta oprogramowania?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak. Zamawiający dopuszcza, aby szkolenia dla administratorów odbyły się w centrum szkolenia w siedzibie producenta oprogramowania.

Pytanie 25:

Prosimy o informację czy Zamawiający wymaga dostarczenia nowych licencji wraz z 1 rocznym wsparciem producenta czy też z dwuletnim wsparciem producenta oprogramowania.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający nie określa swoich wymagań w stosunku do producenta oprogramowania, wymaga jedynie gwarancji wykonawcy.

Pytanie 26:

Zamawiający oczekuje dostawy 5 licencji typu float do systemu HP Service Manager. Proszę o podanie pełnych nazw licencji (symbol producenta), które mają być dostarczona gdyż w HP występuje kilka typów licencji (np. do określonych modułów, enterprise suit). Czy w zakresie dostawy wymagana jest też licencja do HP Connect-it? Jeżeli tak to do jakich konektorów?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający posiada następujące licencje:

T4247AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4503AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4505AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4511AAE: Connect-It and Integration Connectors

T4515AAE: Connect-It and Integration Connectors

T5027AAE: Service Manager

T5028AAE: Service Manager

T9390AAE: Universal CMDB (Application Mapping)

T9496AAE: Service Manager

HP Connector for Email User software

25

Permanent



HP Connector for Microsoft SMS User software	25	Permanent
HP Connector for LDAP User software	25	Permanent
HP Default Connectors Server software LTU	1	Permanent
HP Default Connectors Server software LTU	1	Permanent
HP Connector for Database User software	25	Permanent
HP Default Connectors User software LTU	1	Permanent
HP Default Connectors User software LTU	1	Permanent

Licensed Module Usage	Named(Licensed)	Float(Licensed)
IR Expert(Foundation) Enabled		
Configuration Management(Foundation)	25	5
Desktop Administration(Foundation)	25	5
HP SOAP API SDK for SC/SM(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for HP Network Node Manager(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for HP Operations (ITO/VPO)(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Email(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Fax Unix(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Pager Unix(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Fax Windows(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Pager Windows(Foundation)	Enabled	
Self Service Ticketing(HelpDesk)	UnLimited	
Incident Management(HelpDesk)	25	5
Service Desk(HelpDesk)	25	5
Problem Management(HelpDesk)	25	5
Scheduled Maintenance(HelpDesk)	25	5
Change Management	25	5
Service Level Management	25	5
Knowledge Management	25	5
Knowledge Management ESS	7000	5
Login License	25	5

Zamawiający oczekuje dostarczenia licencji, które będą pozwalały na dodatkowy jednoczesny dostęp 5 członków grup wsparcia. Dostarczone licencje powinny gwarantować dostęp do wszystkich funkcjonalności posiadanego systemu. Zamawiający nie ogranicza rozwiązań technicznych do właściwych dla producenta posiadanego systemu.

Pytanie 27:

Czy zamawiający posiada już w wystarczającej liczbie licencje do modułów Zarządzania Problemem i Zmianami? Jeżeli nie posiada to czy w zakresie zamówienia jest także dostawa tych licencji (ile, jakie)?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak, zamawiający posiada takie licencje. Uzupełnieniem posiadanych licencji będą licencje zakupione w tymże postępowaniu (5 licencji float).

Pytanie 28:

W celu określenia pracochłonności migracji i wdrożenia modułów Zarządzania Problemem i Zmianami proszę o podanie:



- a) liczby użytkowników końcowych obecnie korzystających z systemu oraz liczbę użytkowników końcowych, którzy będą korzystać z systemu po zrealizowaniu przedmiotowego zamówienia,
- b) liczby pracowników IT korzystających z systemu oraz liczby pracowników IT, którzy będą korzystać z systemu po zrealizowaniu przedmiotowego zamówienia,
- c) liczby i typów posiadanych licencji do systemu Serwis Desk oraz do systemów współpracujących np. HP Connect-it.

Odpowiedź Zamawiającego:

ad. a) 3000 użytkowników końcowych obecnie korzysta z systemu; po zrealizowaniu zamówienia liczba użytkowników nie zmieni się.

ad. b) 40 pracowników IT obecnie korzysta z systemu; po zrealizowaniu zamówienia liczba pracowników IT będzie wynosić 50.

ad. c) Zamawiający odpowiedział już na to pytanie. Patrz odpowiedź na pytanie 26.

Pytanie 29:

Czy w zakresie prac jest również wykonanie raportów wskazanych na stronach 6,8,9 OPZ lub innych raportów?

Odpowiedź Zamawiającego:

W zakresie prac jest wykonanie raportów wskazane przez Zamawiającego w OPZ na stronie nr 6 punkt nr 3 w zakresie Procesu Zarządzania Problemem i na stronie nr 8 punkt nr 4 w zakresie Procesu Zarządzania Zmianą.

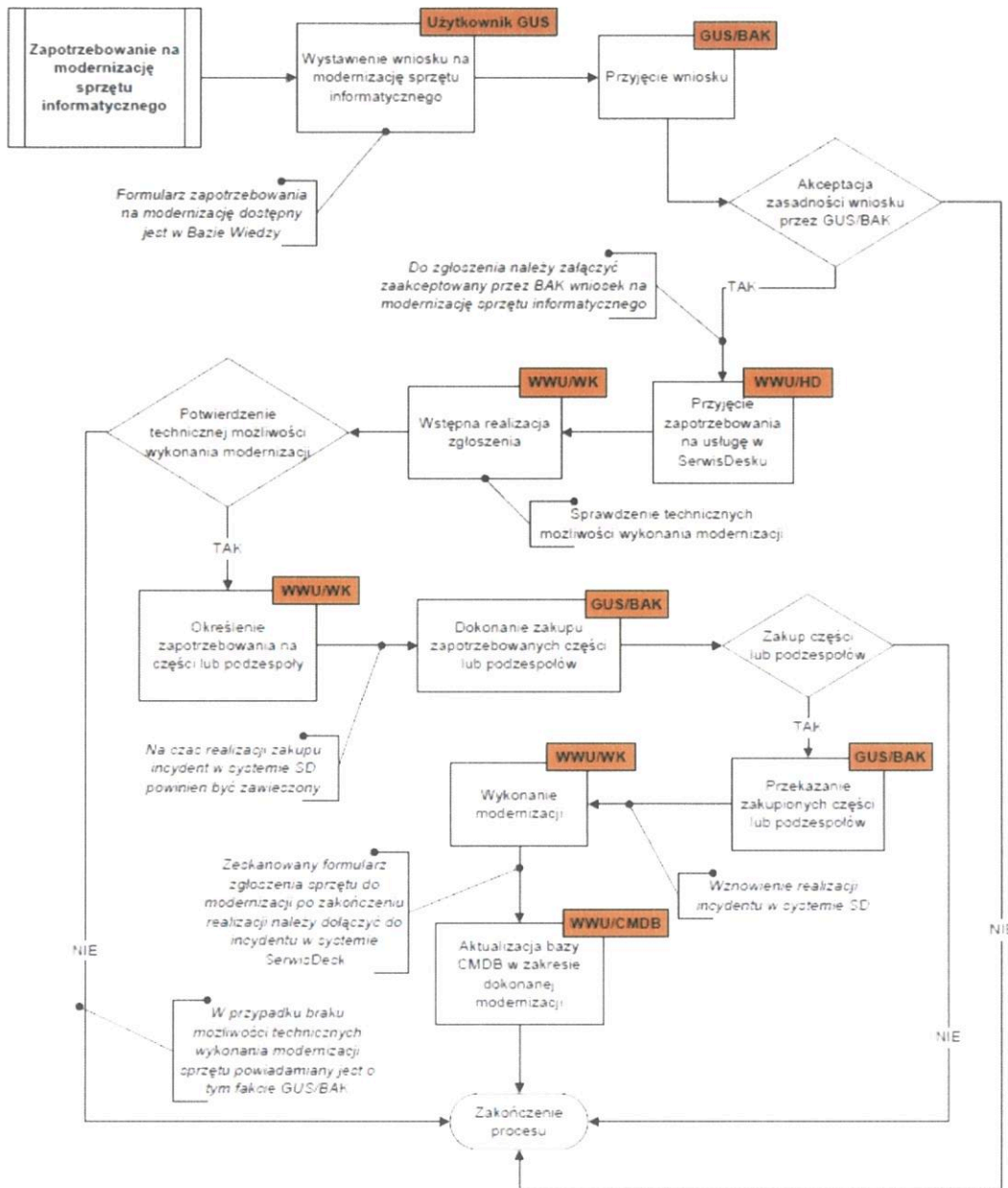
Pytanie 30:

Proszę o wyjaśnienie sformułowania str. 3 OPZ: „Implementacja automatycznego flow obsługi Zgłoszeń i Incydentów dla minimum 40 procesów zdefiniowanych przez Zamawiającego”. O jakich procesach mowa? Proszę podanie przykładu takiego procesu? Jaka jest maksymalna liczba takich procesów?

Odpowiedź Zamawiającego:



Zamawiający przewiduje maksymalnie 50 procesów.



Pytanie 31:

Jaka liczba różnych typów zmian ma być zaimplementowana w systemie HP Service Manager?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający przewiduje trzy typy zmian.

Pytanie 32:

Zamawiający wymaga wprowadzenia nowej kategoryzacji usług. Proszę podać liczbę usług i strukturę planowanej kategoryzacji.





Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający przewiduje 4-6 kategorii usług.

Dla każdej kategorii określony maksymalnie będzie: Obszar, Podobszar, Podtyp usługi, Usługa.

Prace wdrożeniowe polegać będą na uproszczeniu dotychczas stosowanej kategoryzacji.

Pytanie 33:

Zamawiający wymaga stworzenia nowych stron zgłaszania incydentów przez użytkowników końcowych dla obydwu lokalizacji:

Czy strony mają być zbudowane w oparciu o platformę HP SM (tzw. strony ESS), czy mają być to stworzone strony www, które integrują się z HP SM?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający przewiduje modyfikację strony ESS, dopuszcza jednak jako rozwiązanie równoważne budowę nowej strony. Zamawiający nie ogranicza rozwiązań technicznych do właściwych dla producenta posiadanego systemu.

Przewodniczący Komisji
Przetargowej

KONSULTANT
Wydział Planowania
i Zamówień Publicznych
Jacek Kozłowski