



**KOMENDANT WOJEWÓDZKI POLICJI
W POZNANIU**

ZZP-2380-37/2019

Poznań, 19.07.2019 r.

**Wykonawcy ubiegający się
o udzielenie zamówienia publicznego**

WYJAŚNIENIA I ZMIANY TREŚCI SIWZ

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na dostawę i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”.

Informuję¹, że do Zamawiającego wpłynęły zapytania dotyczące treści SIWZ. Pytania dotyczą wymagań Oprogramowania Help Desk wyszczególnionych w Opisie Przedmiotu Zamówienia – załącznik nr 4 do SIWZ. Zamawiający przytacza poniżej treść zapytań oraz udziela następujących odpowiedzi:

Pytanie nr 1:

OPZ/W2.1 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Moduł musi umożliwiać konfigurację z poziomu przeglądarki internetowej.

OPZ/W2.5 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Moduł musi umożliwiać dostęp dla administratorów do zarządzania modulem przez przeglądarkę internetową.

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania rozwiązania hybrydowego, gdzie konfiguracja odbywać się będzie z poziomu przeglądarki oraz plików konfiguracyjnych?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający dopuszcza możliwość częściowej konfiguracji i zarządzania modulem zarządzania pomocą techniczną poprzez odpowiednio udokumentowane pliki konfiguracyjne.

Pytanie nr 2:

OPZ/W2.9 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Szablon musi dynamicznie dostosowywać się do określonego typu zgłoszenia, ukrywając lub odkrywając właściwy dla danego typu zgłoszenia zestaw atrybutów.

Czy Zamawiający dopuszcza utworzenie różnych szablonów do określonych typów zgłoszeń zawierających zestaw atrybutów dla danego typu zgłoszenia, ponieważ takie rozwiązanie ułatwi zarządzanie graficznym szablonem zgłoszenia?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający dopuszcza tworzenie różnych szablonów zgłoszeń do poszczególnych typów zgłoszeń.

Pytanie nr 3:

OPZ/W2.16 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Moduł musi rejestrować parametry czasowe określające realizację zgłoszenia, w tym co najmniej: c) czas wstrzymania realizacji zgłoszenia (np. utrudnienia).

OPZ/W2.16 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Moduł musi umożliwiać rejestrację czasu na każdym etapie działań i na tej podstawie umożliwić generowanie raportu wg określonych kryteriów (np. czasu na podjęcie zgłoszenia, czasu pracy nad zgłoszeniem, czasu zawieszenia zgłoszenia).

Czy w ramach wstrzymania realizacji zgłoszenia Zamawiający dopuszcza możliwość prezentowania tych czasów w historii zmian zgłoszenia?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający dopuszcza możliwość prezentowania wymienionych czasów w historii zmian ogłoszenia.

Pytanie nr 4:

OPZ/pkt W2.20 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Moduł musi umożliwiać prezentację w formie graficznej danych dotyczących zgłoszeń według zadanych kryteriów, w tym co najmniej:

- a) statusu zgłoszenia,
- b) priorytetu zgłoszenia,

¹ podstawa prawna - art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 ze zm.) zwanej dalej „uPzp”

- c) czasu obsługi zgłoszenia,
- d) kategorii zgłoszenia

w odniesieniu do interwału czasowego (np. dzień, tydzień, miesiąc, rok). Zamawiający pisze o zaprezentowaniu w formie graficznej danych dotyczących czasu obsługi zgłoszenia w odniesieniu do interwału czasowego. Prosimy o podanie przykładu użycia tej funkcjonalności, aby wykonawca mógł prawidłowo zinterpretować intencję Zamawiającego.

Odpowiedź Zamawiającego:

Przykładem może być wykres (np. kolumnowy skumulowany) prezentujący ilość zakończonych zgłoszeń w określonych interwałach czasowych (np. z podziałem na tygodnie) gdzie dodatkowo każda kolumna będzie podzielona na części wg. zdefiniowanych przedziałów dotyczących czasu obsługi (np. zgłoszenia zakończone w ciągu jednego, dwóch, trzech dni).

Pytanie nr 5:

OPZ/W2.23 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Moduł musi umożliwiać filtrowanie i sortowanie listy zarejestrowanych zgłoszeń uwzględniając co najmniej kryteria wg:

- a) tematu zgłoszenia,
- b) kategorii zgłoszeń,
- c) statusu zgłoszenia,
- d) priorytetu zgłoszenia,
- e) użytkownika zgłaszającego,
- f) czasu zgłoszenia,
- g) czasu realizacji,
- h) serwisanta,
- i) grupy serwisantów.

Czy przez czas zgłoszenia Zamawiający rozumie datę i godzinę zarejestrowania zgłoszenia w systemie?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak. Zamawiający przyjął, że czas zgłoszenia to data i godzina zarejestrowania zgłoszenia w systemie.

Pytanie nr 6:

OPZ/W2.23 Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK): Moduł musi posiadać możliwość zdefiniowania ankiety realizując badanie satysfakcji z procesu przetwarzania zgłoszenia. Ankieta może być rozsyłana automatycznie do zgłaszającego po zamknięciu zgłoszenia.

Czy Zamawiający dopuszcza możliwość wysyłania powiadomienia do zgłaszającego o możliwości uzupełnienia nieobligatoryjnej ankiety w ramach zgłoszenia w systemie? Uzupełnienie ankiety następuje w systemie?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający dopuszcza możliwość wysyłania powiadomienia do zgłaszającego o możliwości uzupełnienia nieobligatoryjnej ankiety powiązanej z jego zgłoszeniem.

Pytanie nr 7:

OPZ/W3.3 Moduł monitorowania zasobów sprzętowych (W3): Moduł monitorowania zasobów sprzętowych musi umożliwiać zbieranie danych o konfiguracji komputerów, w tym co najmniej:

- e) Zainstalowanego oprogramowania i poprawek Pytanie: Czy Zamawiający akceptuje prezentację poprawek do oprogramowania, która jest oficjalnie dostępna w systemach Windows? Jeżeli nie, to z jakiego źródła mają być pobierane informacje o zainstalowanych poprawkach?

Odpowiedź Zamawiającego:

Tak. Zamawiający akceptuje prezentację poprawek do oprogramowania, która jest oficjalnie dostępna w systemach Windows.

Pytanie nr 8:

OPZ/TI.I Wymagania techniczne: Oprogramowanie musi mieć możliwość działania w architekturze minimum dwu warstwowej (baza danych, aplikacja) z możliwością instalacji na odrębnych maszynach wirtualnych lub fizycznych.

Wymagania sprzętowe Oprogramowania Help Desk nie mogą być większe niż:

- środowisko zwirtualizowane VMWare vSphere 5.5,
- system operacyjny Windows 2012 R2 Server lub Linux,
- 5 vCPU Intel Xeon 2.0 GHz,
- 8 GB RAM,
- 100 GB pamięci masowej.

Jeżeli zamawiający dopuszcza możliwość zainstalowania na dwóch maszynach to prosimy o podanie parametrów obu maszyn.

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający podtrzymuje stanowisko, iż przedstawione maksymalne wymagania dotyczą jednej maszyny wirtualnej, także w przypadku używania dwóch maszyn.

Pytanie nr 9:

OPZ/T1.3 Wymagania techniczne: Oprogramowanie Help Desk musi spełniać wymagania wydajnościowe

1. czas zalogowania do systemu dla użytkownika < 4s (czas liczony dla otwartej przeglądarki po wybraniu adresu url),
2. czas otwarcia okna nowego zgłoszenia < 4s,
3. czas zapisania zgłoszenia < 4s.

przy symultanicznym dostępie co najmniej 50 użytkowników przy założeniu wypełnienia bazy danych co najmniej następującą liczbą rekordów:

1. 7000 użytkowników Oprogramowania Help Desk,
2. 4500 elementów konfiguracji w bazie zasobów,
3. 3000 zgłoszeń, zawierających w pełni wypełnione pola zgłoszenia i dotyczących w równych proporcjach wszystkich analizowanych procesów biznesowych Zamawiającego.

Na czasy reakcji aplikacji wpływa wiele czynników tj. konfiguracja serwera/serwerów, na których znajduje się aplikacja, konfiguracja sieci, systemy antywirusowe, systemy monitorujące sieć, systemy bezpieczeństwa monitorujące treść itp. Czy Zamawiający w ramach realizacji przedmiotu zamówienia dopuszcza możliwość skonfigurowania sieci wg wytycznych podanych przez Wykonawcę, celem utrzymania niniejszych czasów?

Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający podtrzymuje wcześniejsze zapisy. Celem testów jest określenie wydajności dostarczonego rozwiązania. Dlatego testy będą przeprowadzane w sieci lokalnej, w której czasy odpowiedzi nie mają istotnego wpływu na wydajność systemu i będą dla polecenia ping wynosić mniej niż 5 milisekund przy wymaganym czasie odpowiedzi dostarczonego rozwiązania na poziomie mniej niż 4000 milisekund.

Pytanie nr 10:

OPZ/T1.9 Wymagania techniczne: Dostarczona licencja musi umożliwiać jednoczesne monitorowanie co najmniej 2500 urządzeń.

Czy przez monitorowane urządzenie Zamawiający rozumie zasób typu komputer bądź serwer?

Odpowiedź Zamawiającego:

Monitorowane urządzenie może być rozumiane jako komputer bądź serwer.