



LOTNICZE POGOTOWIE RATUNKOWE

CENTRALA

ul. Książkowa 5, 01-934 Warszawa, tel. (22) 22-99-931/932, fax. (22) 22-99-933

Protokół końcowy z przeprowadzonego dialogu technicznego **Zakup IT Service Management (ITSM) na potrzeby Systemu Wspomagania Dowodzenia** **Państwowego Ratownictwa Medycznego.**

Zamawiający dnia 27 września 2018 r. zamieścił na swojej stronie internetowej ogłoszenie o zamiarze przeprowadzenia dialogu.

I. O wszczęciu dialogu zostały poinformowane drogą mailową następujące firmy:

1. MWT Solutions SA
+48 61 62 22 394
sprzedaz@mwtsolutions.pl
2. Axence
Email: biuro@axence.net
Telefon: +48 12 448 13 00
3. Qumak
T: +48 22 519 08 00
e-mail: qumak@qumak.pl
4. IT Works
Tel. [22 39 08 721](tel:223908721)
biuro@itworks.pl

II. Wnioski o dopuszczenie do dialogu technicznego złożyły następujące firmy:

1. IT Works Spółka Akcyjna
ul. Skarżyńskiego 9 31-866 Kraków
2. Advatech Sp. z o.o.
ul. Klecińska 123, 54-413 Wrocław
3. Asseco Poland S.A.
ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów
4. EMCA S.A.
ul. Wiejska 20, 00-490 Warszawa
5. Enigma Systemy Ochrony Informacji Sp. z o.o.
ul. Jutrzenki 116, 02-230 Warszawa
6. COMPAREX Poland Sp. z o.o.
ul. Równoległa 2, 02-235 Warszawa
7. Vetasi Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 65/79, 00-697 Warszawa
8. Betacom S.A.
ul. Połczyńska 31a, 01-377 Warszawa
9. DAMIKO S.C. Szczęśniak Dagmara, Szczęśniak
ul. Polan 8B, 20-830 Lublin
10. INGRIFO Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Bukowińska 22B, 02-703 Warszawa

11. SimplicITy S.A. Sp. k.
Al. Jerozolimskie 146, 02-305 Warszawa

III. Dnia 9 października 2018 r. Zamawiający przeprowadził spotkanie informacyjne z wszystkimi uczestnikami Dialogu. Podczas spotkania zostały poruszone następujące zagadnienia:

Wymagania jakie stawiane będą wykonawcom:

- 1) podstawowym przedmiotem zamówienia będzie stworzenie systemu przyjmowania i obsługi zgłoszeń. Pozostałe prace będą zlecane Wykonawcy w ramach godzin RFC. Budowa systemu zgłaszania i monitorowania błędów (Możliwie szybkie wprowadzenie systemu zgłoszeń. Okres realizacji kolejnych etapów zamówienia będzie określony w dniach od zawarcia umowy a nie konkretnym terminem, przez co Wykonawcy nie będą zagrożeni przedłużającym się terminem rozstrzygnięcia postępowania.);
- 2) możliwość zdalnego przejęcia pulpitu użytkownika przez helpdesk – bezpośrednia pomoc w obsłudze aplikacji;
- 3) obsługa około 1700 szt. tabletów, 600 stacji roboczych w dyspozytorni medycznej – działających pod kontrolą MS Windows 7 Pro x64;
- 4) stworzenie modułu zarządzającego umowami serwisowymi;
- 5) stworzenie modułu zarządzania projektami;
- 6) zdalne aktualizowanie oprogramowania, zarządzanie uprawnieniami;
- 7) stworzenie modułu zliczającego błędy systemu z podziałem na kategorie;
- 8) stworzenie modułu kalendarza;
- 9) umożliwienie zdalnej obsługi certyfikatów w nagłych przypadkach.

IV. Zamawiający wyznaczył termin na zadawanie pytań do dnia 12 października 2018 r. Zamawiający udzielił wszystkim uczestnikom dialogu odpowiedzi na zadane pytania. *Treść pytań uczestników dialogu i udzielonych przez Zamawiającego odpowiedzi stanowi załącznik do niniejszego protokołu.*

V. Zamawiający w ramach Dialogu Technicznego poprosił o przesłanie następujących informacji odnoszących się do poniższej tabeli. Zamawiający wyznaczył termin odpowiedzi na 18 października 2018 r. do godz. 16.00.

Termin realizacji	Zakres zadania	Sposób realizacji
Etap 1a (maksymalny termin do 31.12.2018) = variant A	Dostawa licencji czasowych na wszystkie opisane w postępowaniu funkcjonalności licencja ważna do 31 grudnia 2019 r.	W ramach umowy
Etap 1a (maksymalny termin do 31.12.2018) = variant B	Dostawa licencji bezterminowych na wszystkie opisane w postępowaniu funkcjonalności	W ramach umowy
Etap 1b (maksymalny termin do ...)	Wdrożenie podstawowych funkcjonalności: - możliwość zgłoszenia zdarzenia do odpowiedniego Administratora – system	W ramach umowy

31.12.2018)	samodzielnie kieruje do właściwego Administratora - możliwość przekazania zdarzenia do kolejnej właściwej linii wsparcia - możliwość raportowania z systemu zgłoszeń - możliwość przekazania zgłoszenia do Wykonawcy zewnętrznego za pomocą co najmniej email.	
Etap 1c	Szkolenie z produktu dla pracowników KCMRM w lokalizacji Zamawiającego	W ramach umowy
Etap 2a	Uruchomienie pozostałych funkcjonalności: - zarządzania stacjami (wszystkie funkcjonalności omawiane na spotkaniu tj. aktualizacja oprogramowania, polityki bezpieczeństwa, zdalne zarządzanie, tworzenie obrazów stacji etc.) - CMDB - zarządzanie projektami - zarządzanie zmianą - wdrożenie procesów wraz z polityką akceptacji (Workflow) - inne funkcjonalności zawarte w postępowaniu etc	W ramach RFC, na zlecenie zamawiającego.
Etap 2b	Szkolenia z modułów wdrażanych podczas Etapu 2a	W ramach RFC, na zlecenie zamawiającego.
Etap 3	Świadczenie obsługi gwarancyjnej w okresie 12 miesięcy od zakończenia Etapu 1b	W ramach umowy

- wycena Etap 1a Wariant A
- wycena Etap 1a Wariant B
- wycena usług zawartych w ramach Etapu 1b
- wycena usług zawartych w ramach Etapu 1c
- wycena usług zawartych w ramach Etapu 3
- sumaryczna ilość godzin konieczna do realizacji Etapu 2a i 2b

W ramach dialogu Zamawiający otrzymał odpowiedzi od następujących firm:

- Enigma Systemy Ochrony Informacji Sp. z o.o.
- Advatech Sp. z o.o.
- Vetasi Sp. z o.o.

Przesłane przez w/w Uczestników dialogu materiały zostały zastrzeżone jako tajemnica przedsiębiorstwa. Przesłane materiały zawierały odpowiedzi na pytania Zamawiającego oraz opisywały narzędzia i technologie jaką Uczestnicy przewidują do realizacji zadania.

VI. Efekty dialogu:

Przeprowadzony dialog posłużył zebraniu informacji określonych w jego celach, wymienionych w punkcie III Ogłoszenia o dialogu technicznym. Zebrane informacje będą miały wpływ na opis przedmiotu zamówienia, specyfikację istotnych warunków zamówienia oraz warunki przyszłej umowy w następujących kwestiach:

- właściwe sformułowanie zapisów opisu przedmiotu zamówienia pozwalające na precyzyjne określenie wymagań, czasu trwania zamówienia, liczby godzin pracy inżyniera(usługi rekonfiguracji),
- kryteria oceny ofert - zamawiający określi pozacenowe kryteria oceny ofert,
- szacunkowa wartość zamówienia – zamawiający oszacuje wartość zamówienia dla wybranego zakresu zamówienia w oparciu o wyceny przesłane przez Uczestników dialogu,
- zebrano informacje nt. warunków udziału w postępowaniu (wiedzy i doświadczenia potencjalnych wykonawców potrzebnych do realizacji zamówienia).

Pyt 1. W nawiązaniu do przesłanych pytań do prowadzonego dialogu, prosimy dodatkowo o wskazanie konkretnego modelu tabletu wraz z konfiguracją i wersją systemu operacyjnego jakie są u Państwa używane.

Odp 1. Model obecnie używanego tabletu to TABLET PC DURABOOK R11AH, tablety pracują pod kontrolą systemu operacyjnego MS Windows 7 x 64 Pro

Pyt 2. Wspominali Państwo, że dostarczone rozwiązanie może składać się z kilku systemów zintegrowanych ze sobą, ale muszą one posiadać wspólny interfejs. Czy spełnieniem tego warunku będzie wspólny interfejs dla użytkownika końcowego, a różne interfejsy dla administratorów?

Odp 2. Zamawiający poinformował że dopuszcza rozwiązanie składające się z modułów jednego Systemu lub z różnych aplikacji zintegrowanych ze sobą co najmniej w ten sposób by posiadały wspólne źródło użytkowników.

Pyt 3. Czy zarządzanie licencjami ma obejmować serwery i złożone modele licencjonowania producentów IBM, SAP, Oracle, etc?

Odp 3. Zamawiający obecnie nie posiada ww. systemów jak SAP, Oracle czy produktów IBM. Licencjonowaniu powinny podlegać zarówno stacje robocze jak i systemy serwerowe. W związku z niewielką infrastrukturą serwerową Zamawiający dopuszczać będzie możliwość wykluczenia tego środowiska z systemu licencjonowania i „manualne” nanoszenie wartości licencji posiadanych i wykorzystanych w obrębie środowisk serwerowych.

Pyt 4. Czy posiadają Państwo wdrożone PKI i możliwość generowania certyfikatów lub czy zarządzane urządzenia (tablety, komputery) posiadają swoje certyfikaty?

Odp 4. Zamawiający posiada Centrum Certyfikatów, jest ono wykorzystywane do wystawiania certyfikatów zarówno dla użytkowników aplikacji jak i dostępu poprzez VPN do środowiska.

Pyt 5. Czy posiadają Państwo oprogramowanie SCCM? Jeśli tak, to w jakiej wersji?

Odp 5. Zamawiający nie posiada SCCM

Pyt 6. Prosimy o sprecyzowanie na jakim poziomie funkcjonalnym i uprawnień mają być rozdzielone poszczególne lokalizacje, które będą realizować dla nas zgłoszenia. Czy będziemy dla tych lokalizacji prowadzić dedykowane rozliczenia SLA, czasu pracy czy nawet finansowe wynikające z obsługi zgłoszeń?

Odp 6. System jest scentralizowany, należy traktować Administratora lokalnego (Administrator Wojewódzki, Administrator Dysponenta) jako pierwszą linię wsparcia a nie jako niezależny podmiot. Administrator lokalny (Administrator Wojewódzki, Administrator Dysponenta) operuje w ramach:

Administrator Dysponenta – pojedyncza podsieć IP (zazwyczaj od 16 do 32 adresów) w której występują komputery stacjonarne klasy PC

Administrator Wojewódzki – kilka podsieci IP (zazwyczaj od 16 do 32 adresów) w której występują komputery stacjonarne klasy PC

Dodatkowo ww. Administratorzy wspierają użytkowników tabletów i Miejsca Stacjonowania (MS) przypisane do danego rejonu. Urządzenia te łączą się za pomocą dedykowanego APN poprzez sieć GSM (tablety) i za pomocą klienta VPN komputery stacjonarne (MS).

Urządzenie otrzymują IP z puli adresów, dlatego też należy rozpoznawać je poprzez nazwę lub inny mechanizm który jest niezależny od IP. W przypadku Miejsc Stacjonarnej komputery posiadają Internet poprzez który Administrator także powinien mieć możliwość świadczyć usługi wsparcia bez uruchomionego VPN do sieci OST.

Administratorzy lokalni powinni móc świadczyć wsparcie tylko przypisanym urządzeniom (dyspozytornia, grupa dyspozytorni na terenie jednego województwa w zależności od roli). Administratorzy KCMRM będą świadczyli usługi wsparcia wszystkim dyspozytorniom i będą mogli otrzymywać zgłoszenia zarówno od Administratorów lokalnych jak też w przypadku nieobecności Administratorów lokalnych bezpośrednio od użytkownika Systemu.

Rozliczanie SLA będzie prowadzone na dostępność Systemu, czyli na poziomie ogólnym bez rozliczania SLA na poziomie Dyspozytorni. W związku z tym będzie ono następowało na poziomie KCMRM. Podobnie jak inne zestawienia będą mogły być realizowane wyłącznie z KCMRM.

Administratorzy lokalni powinni mieć dostęp do inwentaryzacji sprzętowej jak i licencji używanych w ramach przypisanych dyspozytorni (stacji końcowych).

Pyt 7. Czy system ITSM ma oferować inwentaryzację wyłącznie wskazanych tabletów oraz stacji roboczych czy całego sprzętu? Jeżeli całego prosimy o wskazanie ilości sprzętu typu drukarki sieciowe, serwery, serwery wirtualne, urządzenia sieciowe itp. Dla ułatwienia możemy przyjąć ilość sprzętu, który posiada przydzielony adres IP i możemy go odpytać przez sieć.

Odp 7. Inwentaryzacja ma obejmować całość sprzętu użytkowanego na potrzeby SWD PRM w tym:

- komputery stacjonarne klasy PC (Stacje Dyspozytorskie, konsole)
- tablety
- serwery fizyczne oraz wirtualne
- urządzenia sieciowe: switche L3 (cisco), routery, LoadBalancery (FG).

Nie wykorzystujemy drukarek sieciowych.

Łączna liczba urządzeń nie powinna przebroczyć 3000 i taką wartość należy przyjąć w projekcie na etapie Dialogu Technicznego.

Pyt 8. Czy dostarczony system (w zasadzie licencja) ma już w momencie zakupu oferować funkcjonalności związane z zarządzaniem zmianą, projektami, cmdb itd. Czy też ma oferować możliwość rozbudowania tej licencji o wskazane moduły w późniejszym czasie.

Z uwagi na konieczność przejścia do Administracji SWD PRM z dniem 1 stycznia 2019r, Zamawiający zakłada następujący harmonogram:

Termin realizacji	Zakres zadania	Sposób realizacji
Etap 1a (maksymalny termin do 31.12.2018)) – wariant A	Dostawa licencji czasowych na <u>wszystkie</u> opisane w postępowaniu funkcjonalności licencja ważna do 31 grudnia 2019r	W ramach umowy
Etap 1a (maksymalny termin do 31.12.2018) – wariant B	Dostawa licencji bezterminowych na <u>wszystkie</u> opisane w postępowaniu funkcjonalności	W ramach umowy
Etap 1b (maksymalny	Wdrożenie podstawowych funkcjonalności:	W ramach umowy

termin do 31.12.2018)	- możliwość zgłoszenia zdarzenia do odpowiedniego Administratora – system samodzielnie kieruje do właściwego Administratora - możliwość przekazania zdarzenia do kolejnej właściwej linii wsparcia - możliwość raportowania z systemu zgłoszeń - możliwość przekazania zgłoszenia do Wykonawcy zewnętrznego za pomocą co najmniej email.	
Etap 1c	Szkolenie z produktu dla pracowników KCMRM w lokalizacji Zamawiającego	W ramach umowy
Etap 2a	Uruchomienie pozostałych funkcjonalności: - zarządzania stacjami (wszystkie funkcjonalności omawiane na spotkaniu tj. aktualizacja oprogramowania, polityki bezpieczeństwa, zdalne zarządzanie, tworzenie obrazów stacji etc.) - CMDB - zarządzanie projektami - zarządzanie zmianą - wdrożenie procesów wraz z polityką akceptacji (Workflow) - inne funkcjonalności zawarte w postępowaniu etc	W ramach RFC, na zlecenie zamawiającego.
Etap 2b	Szkolenia z modułów wdrażanych podczas Etapu 2a	W ramach RFC, na zlecenie zamawiającego.
Etap 3	Świadczenie obsługi gwarancyjnej w okresie 12 miesięcy od zakończenia Etapu 1b	W ramach umowy

Pyt 9. Czy w ramach wdrożenia w pierwszy etapie realizujemy wyłączenie zgłoszenia o charakterze Incyidentów czy także Wnioski o Usługę z procesami akceptacji itp.?

Odp. Zamawiający przewiduje wdrożenie Wnioski o Usługę z procesami akceptacji w Etapie 2 czyli po uruchomieniu podstawowych funkcjonalności.