

NOTATKA ZE SPOTKANIA

**Wstępne konsultacje rynkowe - UTRZYMANIE W RUCHU I ROZWÓJ SYSTEMU
INFORMATYCZNEGO SIOEPKZ W TYM PRACE PROGRAMISTYCZNE ORAZ USŁUGI IM
TOWARZYSZĄCE**

Wykonawca: DXC Technology Polska sp. z o.o.

z dnia 17.05.2021

Wytworzył:	Tomasz Kurkiewicz	Data wytworzenia	17.05.2021 r.
Zmodyfikował	Tomasz Kurkiewicz	Data zatwierdzenia:	02.06.2021
Wersja:	1.0		

Data i godzina spotkania	17.05.2021 10:00
Tryb spotkania	Spotkanie online

UCZESTNICY

Z ramienia CKE:

Horacy Dębowski
Magdalena Makowska
Elżbieta Zasadzińska
Maciej Marzec
Tomasz Kurkiewicz

Z ramienia DXC Technology sp. z o.o.:

Wojciech Smółkowski
Jacek Kałuża

TREŚĆ NOTATKI

Pytania przesłane Wykonawcy:

1. Czy macie Państwo wdrożoną normę ISO 9001? Czy dysponujecie Państwo stosownym certyfikatem potwierdzającym wdrożenie?

Odpowiedź DXC: TAK

2. Czy macie Państwo wdrożoną normę ISO 27001? Czy dysponujecie Państwo stosownym certyfikatem potwierdzającym wdrożenie?

Odpowiedź DXC: TAK

3. Czy macie Państwo wdrożoną normę ISO 20000? Czy dysponujecie Państwo stosownym

certyfikatem potwierdzającym wdrożenie?

Odpowiedź DXC: TAK

4. Czy macie Państwo wdrożoną formalnie procedurę zarządzania usługami IT zgodnie z ITIL (ew. z którą wersją ITIL) lub ISO 20000?

Odpowiedź DXC:

TAK, ponieważ mamy wdrożone ISO 20000. W. Smółkowski wskazał, że jest certyfikowany w zakresie ITIL i że te normy są zbliżone, ale zwrócił uwagę, że certyfikacja ISO dotyczy organizacji, a ITIL – konkretnych osób. Dodatkowo, sposób realizacji ITIL powinien zdaniem DXC znaleźć odzwierciedlenie w umowie.

5. Czy postawienie warunku zgodności procesu utrzymaniowego z ITIL v3 lub v4 / ISO 20000 spowodowałoby zdaniem Państwa wzrost czy spadek kosztów realizacji fragmentu zamówienia polegającym na bieżącym utrzymaniu systemu?

Odpowiedź DXC:

Plusem wyboru wykonawcy z wdrożonym podejściem procesowym jest większe uporządkowanie i w przypadku systemu o dużej liczbie użytkowników przełoży się na spadek kosztów utrzymania rozwiązania. Pociąga to za sobą pewien narzut organizacyjny, natomiast długofalowe korzyści przy bardziej złożonym systemie przeważają.

Istotną trudnością dla Zamawiającego może być sformułowanie warunku do weryfikacji zgodności procesu wewnętrznego wykonawcy z danym podejściem. DXC wskazywało, że dyskusyjne jest wskazanie wersji 3 i 4 ITIL gdyż już wersja 2 zdaniem DXC wprowadziła wymagania kontynuowane w kolejnych wersjach. Zdaniem DXC powinna być więc dopuszczona wersja 2 jeżeli Zamawiający zdecyduje się na ITIL.

6. Czy wykorzystujecie Państwo swoje rozwiązania w zakresie obsługi statusu ticketów serwisowych, które chcielibyście zintegrować z systemem w celu usprawnienia obsługi zgłoszeń, czy też preferowalibyście Państwo wdrożenie od zera któregoś rozwiązania ogólnego (np. Jira Service Desk).

Odpowiedź DXC:

DXC wykorzystuje swoje rozwiązanie. Najtańszym podejściem jest wykorzystanie bezpośrednio rozwiązania wspierającego ITSM (np. ServiceNow) natomiast z doświadczenia przedstawicieli DXC, będzie ono stanowić dużą barierę dla użytkowników końcowych (m.in. problem z angielskim interfejsem użytkownika, konieczność znajomości podejścia procesowego wspieranego przez dane rozwiązanie). Użytkownicy spoza organizacji nie będą, zdaniem DXC, gotowi do wykorzystywania takiego narzędzia, które i tak będzie wymagać pewnego dostosowania. Trzeba więc rozważyć konieczność szkoleń dla użytkowników, co powoduje wzrost kosztów. DXC rekomenduje pozostawienie obecnego rozwiązania E-HELPDESK bądź określenie wymagań dla tego rozwiązania. DXC zwraca uwagę, że wyliczenie SLA dla konkretnego zgłoszenia może być problematyczne. Wdrożenie rozwiązania ticketowego powoduje spadek kosztów ale wymaga zapewnienia mechanizmów weryfikacji zgodności praktyki z ITIL.

7. Czy w Państwa przekonaniu obecny stos technologiczny umożliwi dostosowanie interfejsu użytkownika systemu do wymagań WCAG 2.1 na poziomie AA w terminie 6 miesięcy od momentu rozpoczęcia prac?



CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Odpowiedź DXC: Jest to możliwe, a nawet proste do wykonania. Termin 6 miesięcy jest napięty ale wykonalny, pod warunkiem, że Wykonawca realizujący dostosowanie będzie znał interfejs użytkownika i standard.

8. Czy współpracują Państwo z audytorem WCAG, który mógłby uczestniczyć w realizacji zadania z Państwa strony, czy preferujecie Państwo model z zewnętrznym audytorem zaangażowanym przez Zamawiającego?

Odpowiedź DXC:

DXC współpracuje z dwiema instytucjami, które realizują takie audyty. DXC widzi jako bardziej optymalną sytuację, kiedy audytor jest niezależny od Wykonawcy, gdyż wyklucza się konflikt interesów istniejący w przypadku zatrudnienia audytorów przez Wykonawcę.

DXC dostrzega problem z interpretacją niektórych zapisów normy WCAG, które mogą być odmiennie interpretowane przez obie strony. Sugeruje, aby zapis wymagania zgodności zakładał tolerancję dot. liczby spełnionych wymagań (padła propozycja 8% dopuszczalnej niezgodności).

DXC wskazuje, że niektóre materiały mogą być niezgodne z definicji i zapewnienie ich zgodności może leżeć po stronie Zamawiającego (i usunięcie przyczyny problemu może być nieefektywne – przykład z logotypem o złym kontraście).

9. W zakresie jakich metodyk zarządzania projektami macie Państwo doświadczenia związane z realizacją zamówień publicznych z zakresu informatyki? Którą z nich byście Państwo rekomendowali jako gwarantującą efektywną współpracę w realiach zdeterminowanych ustawą Prawo zamówień publicznych?

Odpowiedź DXC:

DXC posiada doświadczenie w realizacji projektów wg większości wiodących metodyk: Waterfall, metodyki zwinne, PRINCE2, PMI.

W kontekście projektów realizowanych zgodnie z Pzp, DXC widzi potencjał w podejściu waterfallowym. Jeżeli chodzi o podejście zwinne, DXC posiada doświadczenia z dwóch projektów i jest sceptyczne. Największym problemem w takich sytuacjach jest zamknięty budżet projektu.

10. Czy są Państwo w stanie zapewnić dostępność kierownika projektu oraz analityków biznesowych jako Państwa pracowników etatowych?

Odpowiedź DXC:

TAK

11. Czy jesteście Państwo w stanie świadczyć usługi helpdesku dla użytkowników SIOEPKZ w trybie pon-ndz w godzinach 7:00 – 24:00 przy pomocy własnego potencjału osobowego i organizacyjnego, czy tę część zamówienia realizowałoby Państwo siłami podwykonawcy?

Odpowiedź DXC:

Firma może zrealizować tę usługę w każdej formule. Istotne jest zapewnienie efektywności tego wsparcia i jest to wartość nadrzędna nad formułą realizacji.

W chwili obecnej, działania wsparcia dla klientów DXC są realizowane w formule mieszanej – poprzez pracowników etatowych i niezależnych kontraktorów, a także poprzez outsourcing.

Zdaniem DXC, realizacja helpdesku wyłącznie siłami własnego potencjału osobowego może nie być najbardziej efektywna.

12. W jakim czasie od podpisania umowy jesteście Państwo w stanie rozpocząć realizację usługi

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

w zakresie:

- a) monitorowania działania infrastruktury aplikacji zapewnionej przez Zamawiającego,
- b) świadczenia usług Helpdesk, w tym Helpdesk w trybie pn-ndz 7:00-24:00,
- c) świadczenia usług programistycznych w zakresie wprowadzania zmian do systemu i wyjaśniania przyczyn zachowania systemu w konkretnych, zgłaszanych przez użytkowników przypadkach,
- d) przeprowadzenia testów regresji aplikacji wg przekazanych scenariuszy,
- e) przeprowadzenia testów wydajnościowych aplikacji wg przekazanych scenariuszy

Odpowiedź DXC:

Bez wzoru umowy nie da się odpowiedzieć na to pytanie. Zasadniczo, DXC może przystąpić do realizacji tych zadań bez opóźnień, chyba, że w umowie znajdują się zmiany modelu świadczenia usługi w stosunku do umów zawieranych dotychczas między CKE a DXC. Tranzycja będzie szybsza jeżeli Wykonawca dysponuje własnymi zasobami kadrowymi.

Okres rozpoczęcia usługi - od razu, wyjątek: zmiany prawne wymagają dłuższego czasu.

13. Jak liczny zespół developerski posiadający odpowiednią wiedzę doświadczenie jesteście Państwo w stanie zaangażować w przypadku pojawienia się nagłej potrzeby realizacji dużego zadania polegającego na wprowadzeniu zmiany do systemu SIOEPKZ?

Odpowiedź DXC:

Realizacja dużych zadań programistycznych w trybie SLA (zmiany prawne) jest nieefektywna kosztowo, ponieważ prowadzi do wyceny ryzyka a nie zakresu prac. DXC zatrudnia kilkuset programistów i możliwość ich elastycznego przydzielania do nowych zadań jest duża pod warunkiem odpowiedniego planowania potrzeb ze strony Zamawiającego. DXC dostrzega, że mniejsza firma może mieć istotny problem z elastycznością i wskazuje, że największym problemem będzie weryfikacja przez Zamawiającego zdolności Wykonawcy do tak elastycznego reagowania na poziomie umowy.

Konieczność bowiem rekrutowania zasobów po potrzebach zgłaszanych przez Zamawiającego z natury wydłuża proces o czas potrzebny na rekrutację. Konieczność dostosowania systemu do zmian prawnych wymaga znacznej dynamiki działań, zaś zmiany bieżące mogą być realizowane w sposób planowy.

DXC zaleca, aby zmiany prawne były realizowane jako zmiana (podprojekt).

14. Jakie elementy stosu technologicznego aplikacji, w Państwa przekonaniu, będą wymagać wymiany wskutek ich nieaktualności i braku możliwości podniesienia wersji na kompatybilną w perspektywie do 2025 r.? Które z tych elementów mogą powodować znaczące koszty?

Odpowiedź DXC:

Aktualizacja na bieżąco ma dużą zaletę – ogranicza dług technologiczny aplikacji. Co do aktualizacji, wiele zależy od konkretnych komponentów – DXC wskazuje tu przykład bazy danych, której podniesienie nie jest zbyt pracochłonne z uwagi na kompatybilność produktów Microsoftu, oraz bibliotek programistycznych, których aktualizacja może się wiązać ze zmianą komponentu i zmianami w sposobie działania aplikacji.

DXC sugeruje, aby najpoważniejsze decyzje, czyli decyzje architektoniczne, były uregulowane na poziomie umowy.

DXC wskazuje jako optymalny kosztowo model, w którym za komponent niewymagający aktualizacji uznaje się komponent, dla którego istnieje wsparcie przynajmniej na poziomie aktualizacji bezpieczeństwa.

Dodatkowo DXC wskazuje, że rynek odchodzi od mikroserwisów na rzecz monolitów przy tworzeniu

systemu zatem należy ww. trend uwzględnić przy decyzji przepisania systemu.

15. Czy przesłany zarys dokumentacji zamówienia (OPZ) zawiera wszystkie istotne Państwa zdaniem informacje warunkujące możliwość wyceny przedmiotu zamówienia? Jakie dodatkowe elementy sprzyjałyby Państwa zdaniem zwiększeniu dokładności tej wyceny?

Odpowiedź DXC:

Opis związany z samym systemem jest dla DXC wystarczający. Niewiadomą rodzącą ryzyka jest zakres współpracy Wykonawcy z operatorem RChO, DXC rekomenduje pełną odpowiedzialność Wykonawcy za wszystkie aspekty realizacji aplikacji.

16. Czy widzą Państwo możliwość alternatywnego sposobu realizacji niniejszego zamówienia, które zastąpiłoby preferowany przez nas sposób realizacji zamówienia? Proszę powiedzieć, czy te alternatywy byłyby Państwa zdaniem droższe czy tańsze od formuły przedstawionej w OPZ, oraz czy w tych alternatywach możliwe byłoby dochowanie wskazanych terminów?

Odpowiedź DXC:

Jedyną alternatywą jest realizacja utrzymania siłami własnymi CKE, ale DXC wskazuje na konieczność zapewnienia szerokich kompetencji w tym zakresie, co jest zadaniem znacznie łatwiejszym z perspektywy dużej firmy technologicznej.

17. Czy widzą Państwo inne warianty realizacji niniejszego zamówienia? Proszę powiedzieć, czy te warianty byłyby Państwa zdaniem droższe czy tańsze od formuły przedstawionej w OPZ, oraz czy w tych wariantach możliwe byłoby dochowanie wskazanych terminów?

Odpowiedź DXC:

Zmiany wynikające z przepisów prawa mogłyby być realizowane w trybie zmian a nie w trybie SLA i przyjęte jako ryzyko Zamawiającego a nie Wykonawcy.

18. Jaka byłaby, Państwa zdaniem, szacunkowa wartość miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego za utrzymanie systemu SIOEPKZ w ruchu?

Odpowiedź DXC:

Podanie tej kwoty wymaga przeanalizowania wzoru umowy i wyceny wynikających z niego ryzyk (kary, ryzyka formalne – np. konsekwencje dla Wykonawcy w przypadku nieodbycia się egzaminu). Istotna jest aktualność OPZ w kontekście kierunkowych zmian. Udzielenie takich informacji wymaga ok. 2 tygodni zgodnie z wewnętrznymi procedurami ofertowania w DXC. Istnieje możliwość określenia szacunkowej wartości zamówienia, ale należy się liczyć z podobnymi czasami odpowiedzi. Niewątpliwie ceny będą wyższe w stosunku do dotychczas realizowanych kontraktów.

19. Jaka byłaby, Państwa zdaniem, uśredniona stawka godzinowa członka zespołu developerskiego zajmującego się rozbudową systemu (wprowadzaniem zmian)?

Odpowiedź DXC:

Podanie stawki wymaga określenia modelu dostarczania po stronie DXC. Wycena będzie tym rzetelniejsza, im więcej czasu będzie mieć DXC na dokonanie tej wyceny. DXC zaznacza, że mamy do czynienia ze znaczącym wzrostem cen za usługi specjalistów IT. DXC sugeruje, aby kontraktować jak najwięcej i na jak najdłuższe terminy, ponieważ ceny będą rosnąć. Długoterminowe kontraktowanie może wymagać wydłużonego procedowania po stronie DXC. DXC sugeruje indeksowanie cen o wskaźnik inflacji lub wskaźnik wynagrodzeń w sektorze IT.

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Dodatkowo, z perspektywy dotychczasowych doświadczeń, DXC dostrzega ryzyka ponoszenia dodatkowych kosztów (kary, odpowiedzialność). Ceny na pewno zostaną podniesione w stosunku do dotychczas zawieranych kontraktów.

20. Czy zapisy dotyczące obowiązkowego raportowania czynności realizowanych w ramach bieżącego utrzymania (Raport RWU) są opisane jasno a zakres pozyskiwanych informacji jest osiągalny?

Odpowiedź DXC:

Część wymagań jest oczywista. Wymaganie dotyczące raportowania błędów na poziomie raportu RWU nie jest dobrym pomysłem z uwagi na krótki czas na przygotowanie ww. raportu.

DXC sugeruje dołożenie nowej czynności cyklicznej, obejmującej analizę logów z osobnym harmonogramem (sugestia: raz na 3 miesiące).

Zmiana może wymagać wdrożenia systemu klasy SIEM, gromadzącego logi aplikacji.

WICEDYREKTOR

Horacy Dębowski

Wydział Administracyjno-Gospodarczy


Małgorzata Zasadzińska
KIEROWNICZY SPECJALISTA

Z UPOWAŻNIENIEM ZAMAWIAJĄCEGO


Magdalena Makowska
WYDZIAŁ ADMINISTRACYJNO-GOSPODARCZY
KIEROWNIK