

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

Tárgy: Kiegészítő tájékoztatás 3.**Beszerező:** Bálint Éva**Tel:** +36208212834**E-mail:** balint.eva.krisztina@mav-szk.hu

Tisztelt Ajánlattevők!

A MÁV Szolgáltató Központ Zrt. által megindított, „**SSC folyamatfelmérés elvégzése a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. 6 üzletága részére**” tárgyú beszerzési eljárásban újabb ajánlattevői kérdések érkeztek, melyekre Ajánlatkérő az alábbi válaszokat adja:

1. Kérdés

Mennyi az ajánlatkérésben megjelölt üzletágak létszáma? (Pillanatnyi létszám, tavalyi záró létszám, tavalyi átlagos létszám – bármelyik megfelel). A létszámokat üzletági bontásban szeretnénk megkapni.

Ajánlatkérő válasza:

Üzletág	2017. 12. 31. Záró létszám
Vezérigazgató közvetlen	14
ÁLTALÁNOS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES	1
Menedzsment tám. és ügyv.szolg. üzletág	76
Gazdasági üzletág	235
ANYAGELLÁTÁS ÜZLETÁG	342
BESZERZÉSI ÜZLETÁG	374
IT üzletág	430
Humán üzletág	560
Összesen	2 032

2. Kérdés

Megkaphatjuk-e az ajánlatírási szakaszban az SSC szervezeti ábráját? Ha igen, kérem, küldjék el!

Ajánlatkérő válasza:

<https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/szervezeti-abra>

3. Kérdés

Az Enterprise Architect önök által használt verziója képes-e az összes jellemző ábrázolására, amely a folyamatfelmérés során előkerül. Képes-e az egyes tevékenységeknél a RACI rögzítésére? Lehetséges-e az egyes folyamatokhoz KPI-t rögzíteni?

Ajánlatkérő válasza:

- Az Enterprise Architect folyamatmodellezésre támogatja a szabványos BPMN modellezési nyelvet.

Az eszközkészletében megnevezetten nem szerepel a RACI mátrix, de a szerepkörök és folyamatok/részfolyamatok/tevékenységek kapcsolati mátrixában van lehetőség saját értékkészletet létrehozni a kapcsolat típusának jelölésére (itt R,A,C,I). Tehát a RACI kérdésre a válasz: IGEN

- Az UML szabványos bővítési mechanizmusa a tagged value-k. Ezek felhasználó által definiált név-érték párosok, ahol az érték adattípusa sokféle lehet. Ezzel a módszerrel lehet KPI mezőt definiálni a folyamat/részfolyamat/tevékenység elemekhez.

4. Kérdés

A folyamatok ábrázolása során használhatjuk-e az önök Enterprise Architect szoftverét? Tudnak-e nekünk a szoftverhez usereket biztosítani? Kollégáink használhatják-e az Enterprise Architectet távoli eléréssel?

Ajánlatkérő válasza:

40 konkurens licencünk van. A licencserver és a központi projekt-adatbázisok VPN-en keresztül elérhetők. Az egyidejűleg használható 40 licence, tehát technikailag nincs akadálya az EA használatának.

5. Kérdés

A kiírás szerint a tanácsadói munka célja „az SZK Irányítási és szolgáltatási rendszerének alapját jelentő folyamatmenedzsment rendszer alapjainak lerakása”.

- *5.1 kérdés:* Terveznek-e valamilyen kapcsolódó rendszerbevezetést a közeljövőben?
Ha igen, milyen rendszer bevezetését tervezik?
 - *5.2 kérdés:* Milyen irányítási és szolgáltatási rendszereik vannak jelenleg?
-

Ajánlatkérő válasza:

5. 1 kérdés: Jelen beszerzési eljárás során az ajánlatadás szempontjából nem releváns.

5.2 kérdés:

SAP: MM, CO, IM, SD, HR, FI, PM (modulok)

Belső és külső egyedi fejlesztésű rendszerek

6. Kérdés

Milyen mélységben kell elvégezni a folyamatfelmérést?

- 6.1 kérdés: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában; vagy csak a módszertani alapokat kell megteremteni és a felső szintű folyamatterképet elkészíteni?
- 6.2 kérdés: Milyen mélységben kell dokumentálni a folyamatokat:
 1. szint: Szervezetben belüli működési területek azonosítása és felsőszintű folyamatterkép
 2. szint: A felsőszintű folyamatok leírása, részfolyamatokra való felbontása, az ehhez kapcsolódó szervezeti felelősségekkel
 3. szint: folyamatok és részfolyamatok tevékenységek sorozataként való leírása, végrehajtáshoz kapcsolódó szerepkörök és felelősségi körök, valamint a felhasznált eszközök azonosításával.
 4. szint: Folyamatokon belül a tevékenységek felbontása feladatokra (Munkautasítás szint)
 5. szint: Feladatok műveleti szintű leírása (Elemi eljárások)

Ajánlatkérő válasza:

6.1 kérdés: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

6.2. kérdés: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

7. Kérdés

A folyamatterkép esetében kiírás a "szervezetenként tagolt folyamatterkép".

- Mi történjen a szervezeti egységeken átnyúló folyamatokkal?

Ajánlatkérő válasza: E2E folyamatokat kérünk.

- Szükséges-e az E2E folyamat felmérés?

Ajánlatkérő válasza: Igen, E2E a szervezetek megjelölésével

8. Kérdés

Vannak-e korábbi projektek eredményeiként előállt folyamatdokumentációk, folyamatterképek, amelyeket inputként tudunk felhasználni?

Ajánlatkérő válasza:

Korábbi projektek eredményei, dokumentációk részlegesen rendelkezésre állnak.

9. Kérdés

Milyen mélységben szükséges a folyamat hatékonyságok elemzése:

Jól értjük-e, hogy egyrészt szükséges a teljes folyamat térkép összeállítása, másrészt a részletes folyamat elemzés csak a legnagyobb javítási lehetőséget rejtő 5-10 folyamatra vonatkozóan kell elvégezni?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

Az 5-10 folyamat területenként, vagy összesen (mind az 6 üzletágra) értendő?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

- Szükséges-e, a folyamatokhoz kapcsolódó költségek, átfutási idők teljes körű felmérésére a projekt keretei között (vagy csak az 5-10 részletesen is vizsgált folyamatra)?
- **Ajánlatkérő válasza:** Szükséges, de csak az üzletáganként 6-10 folyamatra.

Ehhez milyen alapok, inputok állnak rendelkezésre? (pl. folyamat szintű költség kimutatások, ABC – Activity Based Costing, stb.)

Ajánlatkérő válasza: Korábbi projektek eredményei, dokumentációk részlegesen rendelkezésre állnak.

10. Kérdés

A folyamatmenedzsment szervezet alatt pontosan mit értenek:

- a. Teljekörű folyamatmenedzsment rendszer (folyamatgazdák, folyamathatékonyt mérő KPI rendszer kialakítása, rendszeres visszamérési mechanizmusok, stb.), vagy
- b. Dokumentált folyamatok karbantartása a PM rendszerben a megfelelő

Ajánlatkérő válasza:

Teljekörű folyamatmenedzsment rendszer (folyamatgazdák, folyamathatékonyt mérő KPI rendszer kialakítása, rendszeres visszamérési mechanizmusok, stb.)

11. Kérdés

A hatékonyságjavítást illetően

- van-e egy előzetesen kitűzött cél? PI:
 - a. Számszerűsíthető megtakarítási cél?

Ajánlatkérő válasza: Minőségi mutatók javításával elérhető maximális megtakarítás.

- b. Konkrét minőségi mutatók javítása?

Ajánlatkérő válasza: Minőségi mutatók javításával elérhető maximális megtakarítás.

Csak a folyamatokban rejlő hatékonyságjavításokra kell-e koncentrálnunk, vagy a folyamatokkal leírt működés tartalmi felülvizsgálata (pl. a konkrét költségstruktúra elemzése) is feladat?

Ajánlatkérő válasza: a folyamatokkal leírt működés tartalmi felülvizsgálata

12. Kérdés

Az Automatizálási lehetőségek elemzésével kapcsolatban:

- Milyen jelenlegi folyamatautomatizálást lehetővé tevő, pl. workflow rendszereik vannak? **Ajánlatkérő válasza:** SAP, Baseware, Cikkszám előtét rendszer
- Tervezik-e új folyamatautomatizálást lehetővé tevő, pl. workflow rendszer bevezetését? **Ajánlatkérő válasza:** rövidtávon nem, hosszú távon igen (SAP Wave 2)
- Várnak-e ezzel kapcsolatban konkrét rendszer(ek)re vonatkozó javaslatot? **Ajánlatkérő válasza:** igen, javaslatot várunk

13. Kérdés

A szükséges közreműködés megtervezéséhez rendelkezésünkre tudják-e bocsátani:

- Az SZK szervezeti felépítését (létszámokkal)?

Ajánlatkérő válasza az 1es kérdésnél található

A kiszolgált MÁV szervezeti egységek szervezeti felépítését?

Ajánlatkérő válasza: Az SZK folyamatokra kérünk koncentrálni. (MÁV csoport honlapon megtalálható)

14. Kérdés

Technikai kérdéseink:

- Milyen formátumban kéri az ajánlatot: szöveges (Word) ajánlatot, vagy PPT is lehet?

Ajánlatkérő válasza: A pályázati felhívás 8.3. pontja alapján:

„Formai követelmények

- Az ajánlatot a Pályázati felhívás és annak mellékletei szerint kérjük megadni;
- Az ajánlatot magyar nyelven, minden oldalát kitörölhetetlen tintával, vagy géppel elkészítve, papír alapon 1 eredeti példányban, 1 darab zárt cégjelzéses borítékban kérjük eljuttatni a megadott címre. A borítékon kérjük feltüntetni: **Ajánlat a 3392/2018/SZK sz. „SSC folyamatfelmérés elvégzése a MÁV Szolgáltató**

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

Központ Zrt. 6 üzletága részére” megjelölést és „Az ajánlattételi határidő (2018. április 6. (péntek).11:00 óra) előtt nem bontható fel” megjelölést is. Az ajánlat CD-n, vagy DVD-n PDF. formátumban is csatolandó! (Eltérés esetén a papír alapú példány tartalma az irányadó!);”

- Az EA-t nekünk kell vinnünk, vagy a MÁV rendelkezik liszencekkel?

Ajánlatkérő válasza: Rendelkezünk, technikailag nincs akadálya.

15. Kérdés

As-Is folyamatfelmérés: Elemzendő As-Is folyamatok köre: teljes körűen a nevezett szervezeti egységek (Beszerzési Üzletág, Anyagellátás Üzletág, Humán Üzletág, IT Üzletág, Gazdasági Üzletág, Menedzsment-támogatás és Ügyvitel) minden folyamatára kell kidolgozni?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

16. Kérdés

As-Is folyamatfelmérés: Elemzendő As-Is folyamatok mélysége: Milyen mélységben kell dokumentálni a folyamatokat (L1, L2, L3, L4)?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

Kérdés

As-Is folyamatfelmérés: Hány darab folyamatot kell az előző kérdésben specifikált mélységben kidolgozni?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

17. Kérdés

As-Is folyamatfelmérés: Folyamatokat kizárólag folyamathatékonyaság alapján kell elemezni vagy szükséges a szervezeti egységek egyéb hatékonyságfókuszú elemzése is (pl. beszerzési hatékonyság, HR hatékonyság)?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

18. Kérdés

As-Is folyamatfelmérés: Milyen As-Is dokumentáció áll rendelkezésre (pl. Folyamatábrák, SIPOC-táblázatok, munkaköri leírások, stb.)?

Ajánlatkérő válasza: Munkaköri leírások rendelkezésre állnak, a folyamatábrák pedig részben állnak rendelkezésre.

19. Kérdés

To-Be folyamatfejlesztés: To-Be folyamatfejlesztésbe bevont folyamatok köre: teljes körűen kell a nevezett szervezeti egységek (Beszerzési Üzletág, Anyagellátás Üzletág, Humán Üzletág, IT Üzletág, Gazdasági Üzletág, Menedzsment-támogatás és Ügyvitel) minden folyamatára kidolgozni a célfolyamatokat?

Ajánlatkérő válasza:

Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

20. Kérdés

To-Be folyamatfejlesztés: To-Be folyamatfejlesztésbe bevont folyamatok mélysége: Milyen mélységben kell a to-be folyamatokat dokumentálni (L1, L2, L3, L4)?

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

Ajánlatkérő válasza:

Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

21. Kérdés

To-Be folyamatfejlesztés: Hány darab folyamatot kell az előző (21. kérdés) kérdésben definiált mélységben kidolgozni a To-Be folyamatfejlesztés során?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumban és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

22. Kérdés

HR terület: Hány darab munkakör van üzletáganként (Beszerzés, Anyagellátás, Humán, IT, Gazdasági, Menedzsment-támogatás és Ügyvitel)?

Ajánlatkérő válasza:

Üzletág/munkakör	Munkakörök száma (db)
Anyagellátás üzletág	35
Beszerzési üzletág	63
Gazdasági üzletág	33
Humán üzletág	59
IT üzletág	58
MTÜ	19
Vezérigazgatóság összesen	16
Belső ellenőrzés	3
Folyamatmenedzsment	6
Jog	6
Vezérigazgató	1
Általános vezérigazgató helyettes	1
Végösszeg	284

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

23. Kérdés

IT terület: IT Üzletágnak mi a feladatköre? Mi a különbség/átfedés a jelen kiírás scope-jában lévő IT Üzletág és a MÁV Informatika feladatköre között?

Ajánlatkérő válasza:

MÁV Informatika már nem létezik, így azzal összevetni nem tudjuk.

Az IT Üzletág feladatköre: munkaállomás-, nyomtató-, jegykiadó automata-, adatközponti infrastruktúra-(szerver, storage, tűzfal, adatbázis, stb.), adatközpont-, biztonsági rendszer- és alkalmazás üzemeltetés; alkalmazás fejlesztés; dobozos szoftver bevezetés és üzemeltetés; informatikai tanácsadás

24. Kérdés

IT terület: IT területen milyen minősítésekkel rendelkeznek? Mely ISO-t használnak?

Ajánlatkérő válasza:

MSZ EN ISO 9001:2015

25. Kérdés

IT terület: Az IT Üzletág kizárólag MÁV csoporton belüli belső szolgáltatásokat végez, vagy más társaságoknak, piaci szereplőknek is szolgáltat?

Ajánlatkérő válasza:

Az IT üzletág elsősorban és döntő többségben MÁV csoporton belül, de külső ügyfeleknek is nyújt informatikai szolgáltatásokat.

26. Kérdés

IT terület: Az IT Üzletág lefedi-e a teljes MÁV cégcsoportot? Ha nem, akkor tervezik-e, hogy bevonnak további MÁV csoporttagokat?

Ajánlatkérő válasza:

Az IT Üzletág szinte a teljes MÁV csoport számára nyújt informatikai szolgáltatásokat.

27. Kérdés

IT terület: Az IT Üzletág milyen szolgáltatásokat végez most? Rendelekezésre tudnak-e bocsátani egy jelenlegi szolgáltatáskatalógust?

Ajánlatkérő válasza:

Lásd a 24. kérdésre adott választ.

Igen, rendelkezésre áll szolgáltatás katalógus, de az eljárás jelen szakaszában való megosztásnak nem látjuk indokoltnak. A nyertes ajánlattevővel, szerződéskötés után ezen információ megosztható.

28. Kérdés

IT terület: Az IT Üzletág igénybe veszi-e más társaságok szolgáltatásait is a saját szolgáltatásnyújtásához? (pl. IT infrastruktúra, hosting)

Ajánlatkérő válasza:

Igen, az IT Üzletág igénybe vesz külső szolgáltatót saját szolgáltatásnyújtáshoz.

29. Kérdés

IT terület: Amennyiben igen, milyen területeket? Ezek is részét képezik a teljes folyamatfelmérésnek?

Ajánlatkérő válasza:

Infrastruktúra és néhány alkalmazás üzemeltetés területen 3.szintű (L3) támogatóként, illetve alkalmazás fejlesztés területen kapacitás biztosítási céllal.

30. Kérdés

IT terület: Jelenleg rendelkezésre állnak-e részletes folyamatdokumentációk, IT architektúra leírásokat és SLA-k, OLA-k? Ha igen, milyen mértékben megbízhatóak, mikor kerültek frissítésre?

Ajánlatkérő válasza:

Igen, az IT üzletág minőségirányítási rendszert működtet. 42 belső folyamata felmért, dokumentált, ellenőrzött.

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

Igen, architektúra leírások, dokumentációk léteznek, de nem az összes működtetett alkalmazásra vonatkozóan.

Igen, az IT üzletág szolgáltatás és tevékenység katalógussal rendelkezik, szolgáltatásai SLA-val rendelkeznek.

Minőségirányításban szereplő folyamatok frissek. Létező architektúra dokumentációk is megbízhatóak. SLA megállapodások évente felülvizsgáltak.

31. Kérdés

IT terület: Folyamatokat jelenleg valamilyen standard alapján építették fel?

Ajánlatkérő válasza:

Igen, az IT üzletág az ITIL irányelvek szerint igyekszik biztosítani szolgáltatásainkat, de az ITIL kiterjesztése még nem teljes körű.

32. Kérdés

IT terület: Van-e preferált ISO vagy más nemzetközi standard a folyamatok kialakításához?
Pl. ISO 20000 vagy ITIL?

Ajánlatkérő válasza:

Igen, az IT üzletág az ITIL irányelvek szerint igyekszik biztosítani szolgáltatásainkat, de az ITIL kiterjesztése még nem teljes körű.

33. Kérdés

IT terület: Jelenleg milyen területeket, tevékenységeket ölel át az IT Üzletág szolgáltatási feladatai, hány munkatárs dolgozik a részlegeken? Rendelkezésre tudnak-e bocsátani egy jelenlegi szervezeti ábrát létszámokkal?

Ajánlatkérő válasza:

Az IT Üzletág feladatköre: munkaállomás-, nyomtató-, jegykiadó automata-, adatközponti infrastruktúra-(szerver, storage, tűzfal, adatbázis, stb.), adatközpont-, biztonsági rendszer- és alkalmazás üzemeltetés; alkalmazás fejlesztés; dobozos szoftver bevezetés és üzemeltetés; informatikai tanácsadás. Létszám ~430 fő.

34. Kérdés

IT terület: Az IT Üzletág folyamatainak felméréséhez összesen hány munkatárssal szükséges interjút folytatni, hogy teljes képet nyerjünk? Ha workshop során történne a megbeszélés, akkor hány csoportba lehetne sorolni az érintett munkatársakat?

Ajánlatkérő válasza:

A szükséges interjúk számának meghatározása a pályázók feladata. Az ajánlatban kérjük bemutatni az információ szerzés (pl. interjú, workshop) tervezett módját, IT üzletági erőforrás szükségletét.

35. Kérdés

IT terület: Alkalmazás térképet vagy listát rendelkezésre tudnak-e bocsátani? Jelenleg hány rendszer, alkalmazás tartozik az IT Üzletág felügyelete alá?

Ajánlatkérő válasza:

Igen, rendelkezésre áll alkalmazás inventory, ami a nyertes ajánlattevővel szerződéskötés után megosztható. Az IT üzletág jelenleg kb. 60 alkalmazást üzemeltet.

36. Kérdés

IT terület: Hány egyedi fejlesztésű és hány "dobozos" szoftver tartozik az IT Üzletág szolgáltatási tevékenységébe? Vannak-e kiemelt szolgáltatások vagy rendszerek, amelyek a tevékenységekből kiemelendők (pl. ERP alkalmazás)?

Ajánlatkérő válasza:

Az IT üzletág jelenleg Kb. 50 db egyedi és 10 db dobozos szoftvert üzemeltet, de az alkalmazás konszolidáció miatt ez szinte folyamatosan változik.

Igen, vannak kiemelt rendszerek, így MÁV-START jegyértékesítési rendszere, MÁV pályavasúti elszámoló rendszere, cégcsoport ERP rendszere.

37. Kérdés

IT terület: A jelenleg használt platformokat nagyságrendekkel meg tudják-e adni? Pl. Linux Distro, X db Server, Windows, Adabáziskezelők.

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

Ajánlatkérő válasza:

Operációs rendszerek: Windows, RedHat /SUSE Linux, OS/390, AIX, mobil op.rendszerek

Adatbáziskezelők: Oracle, MS SQL, Sybase, DB2, alacsony számban Postgre, MySQL

Fizikai kiszolgálók száma: ~450 db

Virtuális kiszolgálók száma: ~880 db

38. Kérdés

IT terület: Jelenleg használnak-e felhő alapú megoldásokat az IT architektúrában?

Ajánlatkérő válasza:

Igen, az IT üzletág használ felhő alapú megoldásokat a szolgáltatásainkban.

39. Kérdés

IT terület: Használnak-e jelenleg monitoring eszközöket az üzemeltetés során (pl. Nagios)?

Létezik-e jelenleg E2E válaszidő mérés?

Ajánlatkérő válasza:

Igen, az IT üzletág Netvisor PVSR, NetVisor SLA Suite, Dynatrace, LANDesk és Airwatch felügyeleti rendszereket használ.

40. Kérdés

IT terület: Az IT Üzletág tevékenységébe beletartoznak-e az irodai, és utasforgalmi rendszereken kívül a vasút működését biztosító rendszerek is (pl. kritikus infrastruktúra, váltókezelő rendszerek).

Ajánlatkérő válasza:

Az IT üzletág vonatkozlekedtetéshez szükséges rendszereket (pl. váltó és biztosító berendezéseket) nem üzemeltet.

41. Kérdés

Projektmenedzsment: Van-e előre definiált célszám a projekttel kapcsolatban? Amennyiben nincs konkrét célérték, mely ismérvek alapján mérik a projekt sikerességét?

Ajánlatkérő válasza:

Minőségi mutatók javításával elérhető maximális megtakarítás.

42. Kérdés

Projektmenedzsment: Van-e előre definiált létszámcsökkentési célszám a projekttel kapcsolatban?

Ajánlatkérő válasza: Minőségi mutatók javításával elérhető maximális megtakarítás.

43. Kérdés

Projektmenedzsment: A felméréseket teljes egészében budapesti helyszíneken lehet elvégezni?

Ajánlatkérő válasza:

Elsősorban Budapesti helyszíneken, illetve használni lehet a videokonferencia szolgáltatást.

44. Kérdés

Projektmenedzsment: Adnak hozzáférést az Enterprise Architect szoftverhez a projekt során vagy elvárás a saját szoftverlicenz megléte?

Ajánlatkérő válasza:

40 konkurens licencünk van. A licencszerver és a központi projekt-adatbázisok VPN-en keresztül elérhetők. Az egyidejűleg használható 40 licenc, tehát technikailag nincs akadálya az EA használatának.

45. Kérdés

Projektmenedzsment: Vannak-e olyan általános, az SSC működtetésére vonatkozó folyamatok (pl. Quality Management, Operations Management), ezek részét képezik-e a projekt terjedelmének? Melyek ezek?

Ajánlatkérő válasza: Nincs.

46. Kérdés

Projektmenedzsment: Az egyes szakterületekre vonatkozó projektfázisokat szakaszosan, egymás után kell leszállítani, vagy párhuzamosan lehet mindhárom fázist futtatni (a megjelölt határidők figyelembevételével)? Van-e a MÁV Szolgáltató Központ oldalán elegendő emberi erőforrás a projektfázisok párhuzamos módon történő támogatásához?

Ajánlatkérő válasza:

Lehet párhuzamosan is szállítani a projektfázisokat. Igen, üzletáganként van elegendő emberi erőforrás a projektfázisok párhuzamos módon történő támogatásához.

47. Kérdés

Általános kérdések: Amennyiben lehetséges, kérjük bocsássák rendelkezésünkre a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. szervezeti ábráját (organizáció)

Ajánlatkérő válasza:

<https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/szervezeti-abra>

48. Kérdés

Általános kérdések: Kérjük adják meg az ajánlat terjedelmében szereplő területek (Beszerzési Üzletág, Anyagellátás Üzletág, Humán Üzletág, IT Üzletág, Gazdasági Üzletág, Menedzsment-támogatás és Ügyvitel) FTE számait üzletáganként a 2017. évre vonatkozóan.

Ajánlatkérő válasza:

Lásd 1. számú kérdésre adott válasz.

49. Kérdés

Kaphatunk-e az ajánlatadás terjedelmének jobb megértéséhez részletes, munkaköröket és létszámokat is tartalmazó szervezeti ábrát a terjedelemben tartozó munka mennyiségének megértéséhez?

Ajánlatkérő válasza:

Lásd 22., 47. valamint 48. kérdésre adott válaszokat.

50. Kérdés

Mennyi folyamata van jelenleg az Ajánlatkérőnek?

Ajánlatkérő válasza: a project során felmérendő feladat

51. Kérdés

Van-e jelenleg meglévő folyamatdokumentáció? Ha igen, ezek mennyire részletesek, teljes körűek, pontosak?

Ajánlatkérő válasza: Korábbi projektek eredményei, dokumentációk részlegesen rendelkezésre állnak.

52. Kérdés

Melyek a kiszolgált vállalatok?

Ajánlatkérő válasza:

MÁV Magyar Államvasutak Zrt., MÁV –START Zrt., MÁV FKG Kft., MÁV HÉV Zrt., MÁV Nosztalgia Kft., Záhony-Port Zrt., MÁV KFV Kft., MÁV Vagon Kft.

53. Kérdés

Az összes szolgáltatást nyújtják-e nekik?

Ajánlatkérő válasza:

Üzletáganként és Csoporttagonként eltérő lehet.

54. Kérdés

Sztenderdek-e a szolgáltatások folyamatai valamennyi szolgáltatást igénybe vevő vállalatnál?

Ajánlatkérő válasza: Üzletáganként és Csoporttagonként eltérő lehet.

55. Kérdés

Mennyi IT rendszert (külön értve pl. a külön mandantokat) használ az Ajánlatkérő egy-egy folyamat végzése során?

Ajánlatkérő válasza:

Üzletáganként és folyamatonként eltérő.

56. Kérdés

Mennyi munkapozíció van, illetőleg ebből mennyi a kulcs (folyamat)szakértő a 6 üzletágban?

Ajánlatkérő válasza:

Lásd 23. számú kérdésre adott választ.

57. Kérdés

Elvár-e az Ajánlatkérő folyamatos on-site jelenlétet? Lehet-e az Ajánlatadó irodájában dolgozni?

Ajánlatkérő válasza: Interviewkon, workshopokon elvárt, irodát biztosítunk.

58. Kérdés

Referencia részadatait milyen módon kell megadni, ha az SSC folyamatteljesítésen kívül más terjedelme is volt a referenciaként szolgáló szerződésnek (díjbontás arányaként mit fogad el az Ajánlatkérő, ha pl. implementáció is történt)? Elfogad-e az Ajánlatkérő a folyamatteljesítéstől eltérő megnevezést is a referenciáknál, amennyiben annak tartalma megegyeztethető a jelenleg kért tartalommal?

Ajánlatkérő válasza:

Ajánlatkérő által előírt referencia követelmény tárgya: SSC folyamatteljesítésre és/vagy folyamatfejlesztésre. Amennyiben a referencia más(szélesebb) tevékenységre vonatkozik, kérjük feltüntetni részfeladatként az SSC folyamatteljesítésre és/vagy folyamatfejlesztést és erre vonatkozóan is kérjük megjelölni az ellenszolgáltatás összegét.

A benyújtott referencia tárgyának vizsgálatánál a jelenleg kért tartalom az irányadó.

59. Kérdés

Mikorra tervezi az Ajánlatkérő a szerződéskötést?

Ajánlatkérő válasza: Tervezetten május eleje.

60. Kérdés

Tekintettel az ajánlat nyelvét tekintő kitételekre, és a csonka hetek alatti szabadságolásokat, kitolható-e az ajánlattételi határidő egy héttel, április 13-ára? Amennyiben nem, hogyan kell értelmezni az Ajánlatkérő honlapján megjelent ápr. 10-i ajánlatadási határidőt?

Ajánlatkérő válasza: Ajánlatkérő az ajánlattételi határidőt már módosította. Beadási határidő 2018. április 13. (péntek)10:00 óra.

61. Kérdés

A megadott mérföldkövek kapcsán jól értjük-e, hogy ezek valamennyi eredménytermékre vonatkoznak az adott üzletág(ak) vonatkozásában?

Ajánlatkérő válasza: Igen.

62. Kérdés

Fog-e vagy tud-e az Ajánlatkérő (folyamat)szakértői erőforrást biztosítani a projekthez az üzletágakból, vagy a törzskarból? Ha igen, mennyi főt, milyen területeken?

Ajánlatkérő válasza: Ajánlatkérő tud üzletáganként erőforrást biztosítani, kérjük ennek nagyságát a szakmai ajánlatban feltüntetni.

63. Kérdés

Vannak-e más, a terjedelemben érintett területeken más, a projekt tervezett ideje alatt folytatott egyéb projektek, amelyekkel számolni kell az Ajánlatkérő szervezet leterheltségének figyelembe vételéhez?

Ajánlatkérő válasza: Igen, lesznek de ezek nem befolyásolják a rendelkezésre állást.

64. Kérdés

Milyen részletességben kéri az Ajánlatkérő az eredmények elkészítését:

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumában és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

a. Folyamatdokumentáció: Dokumentációs szint (pl. L4)?

Ajánlatkérő válasza: Teljes vertikumában és horizontjában (minden folyamatot, teljes részletezettséggel), - azaz potenciálisan akár 2-300 folyamatot is dokumentálni kell AS-IS formában, L1-L4-es szintig. (Üzletáganként 6-10 fő folyamatot kérünk kidolgozni L4-es szintig)

c. Mérhető folyamatjellemzők: Magas szintű felsorolás vagy KPI-alapú teljesítménymérési rendszer?

Ajánlatkérő válasza: KPI-alapú teljesítménymérési rendszer kidolgozása párhuzamosan folyik

d. Hatékonyságjavítási javaslatok: Stratégiai irányok kijelölése vagy részletes hatékonyságjavítási akciótervek?

Ajánlatkérő válasza: részletes hatékonyságjavítási akciótervek

65. Kérdés

Módosíthatók-e a belső mérföldkövek dátumai, tekintettel a tervezett munka terjedelmére (üzletágak egymáshoz viszonyított relatív komplexitására), az I. szakaszra rendelkezésre álló max. 4-5 hetes nettó munkaidőre (figyelembe véve az eredménytermék-tervezetek másfél hetes előzetes átadási határidejét is), amennyiben a véghatáridő (2018. okt. 31.) változatlan marad?

Ajánlatkérő válasza: Ajánlattevőknek és ajánlatkérőknek a tárgyaláson nyílik lehetősége további egyeztetésre.

66. Kérdés

Mit ért az Ajánlatkérő a Pályázati felhívás 8.4. pontjában írt, a szakmai ajánlat részeként bemutatandó „SSC folyamatfelmérés kapcsán használt rendszerek” kifejezésen, tekintettel, hogy a Műszaki leírás 3. pontjában megnevezi az elvárt IT eszközt (Enterprise Architect

Ajánlatkérő válasza:

40 konkurens licencünk van. A licencszerver és a központi projekt-adatbázisok VPN-en keresztül elérhetők. Az egyidejűleg használható 40 licence, tehát technikailag nincs akadálya az EA használatának.

67. Kérdés

Kérjük adják meg üzletáganként a már azonosított folyamataik listáját! A közölt listák milyen mértékben fedik le az egyes üzletágak tevékenységét? (%-ban)

Ajánlatkérő válasza:

A project részét képezi.

68. Kérdés

Kérjük adjanak becslést az egyes folyamatokra: hányszor fut le az adott folyamat évenként? (futás/év, 10> , 100> , 1000> , >1000).

Ajánlatkérő válasza:

A project részét képezi.

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

69. Kérdés

Jellemezzék az egyes folyamatokat összetettség szempontjából: kb. hány munkakör és tevékenység? (0-10, 11-50, 51-100?)

Ajánlatkérő válasza:

Lásd 23-as kérdésben.

70. Kérdés

Kérjük adják meg, hogy tudnak-e a projekt idejére az Enterprise Architect softver licence-et biztosítani és ha igen, akkor hányat?

Ajánlatkérő válasza:

40 konkurens licencünk van. A licencszerver és a központi projekt-adatbázisok VPN-en keresztül elérhetők. Az egyidejűleg használható 40 licenc, tehát technikailag nincs akadálya az EA használatának.

71. Kérdés

Jelenleg hány fő ismeri az Enterprise Architect-et a MÁV SZK-nál felhasználói szinten?

Ajánlatkérő válasza:

Az IT Üzletágban cca. 60 kolléga.

72. Kérdés

Az Enterprise Architect szoftver megegyezik a System Architect-tel? Amennyiben az Ajánlattevőnek kell licenceket vásárolnia, akkor kérjük adják meg a magyarországi disztribútor elérhetőségeit.

Ajánlatkérő válasza:

Nem egyezik. Nem kell az Ajánlattevőnek megvásárolnia a licence-eket.

73. Kérdés

Kérjük adják meg, hogy körülbelül hány folyamat van, amit szeretnének felmérni az egyes területeken (Beszerzés, IT, HR...)

**BESZERZÉSI ÜZLETÁG
SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Iktatószám: 3392-8/2018/SZK

Ajánlatkérő válasza:

a project során felmérendő feladat

Budapest, 2018. április 9.

Tisztelettel:



.....
Sejkoczkiné Bodnar Éva
üzletágvezető
MÁV Szolgáltató Központ Zrt.
Beszerzési Üzletág
Szolgáltatás, Eszköz és IT Beszerzés