



MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo
zemědělství

Název veřejné zakázky:

Služby ICT provozu

Sídlem: Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1
– Nové Město

Evidenční číslo veřejné zakázky:
363685

Zastoupený: Ing. Marianem Jurečkou,
ministrem zemědělství

Druh zadávacího řízení:

Otevřené řízení na služby dle § 21 odst. 1 písm. a)
zákona č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve
znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)

IČO: 00020478



DODATEČNÉ INFORMACE K ZADÁVACÍM PODMÍNKÁM Č. 4

dle § 49 odst. 2 ZVZ

veřejné
zakázky



Česká republika - Ministerstvo zemědělství, jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky, obdržela dne 2. dubna 2014 žádost dodavatele o dodatečné informace k zadávacím podmínkám této veřejné zakázky.

Na níže uvedené dotazy poskytuje zadavatel následující odpovědi.

Dotaz č. 1

Příloha č. 2 Smlouvy (Obecné požadavky na poskytování služeb) - bod 13 - Provozní deník.

Dle požadavku zadavatele musí být do aplikace zaznamenávány všechny činnosti včetně identifikace KL. Dodavatel však po prostudování příslušné části zadávací dokumentace zjistil, že aplikace provozního deníku nemá parametr KL ve své struktuře definován. Chápe tedy dodavatel správně, že úprava provozního deníku bude provedena dodavatelem v rámci inicializace služby? Dodavatel dále žádá o informaci, jakým způsobem bude požadavek na tuto úpravu řešen v případě, že nebude možné aplikaci provozního deníku upravit.

Odpověď:

Aplikace Provozní deník je nástroj stávajícího poskytovatele, proto zajistí nový dodavatel vedení provozního deníku dle svých možností. Definice ve Smlouvě umožňuje vedení provozního deníku v libovolné papírové nebo elektronické podobě.

Dotaz č. 2

Příloha č. 2 Smlouvy (Obecné požadavky na poskytování služeb) - bod 13 - Provozní deník.

Ze zadávací dokumentace (z definice KL) není zcela zřejmé, kdo je odpovědný za provoz aplikace provozního deníku. Bude tento provozní deník využíván i dodavateli v rámci ostatních výběrových řízení (VŘ) nebo jen pro toto VŘ. V případě, že Provozní deník bude využíván i pro





ostatní VŘ, kdo bude odpovědný za provoz a aktualizaci informací o KL z jednotlivých VŘ?
Dodavatel také žádá o informaci, jakým způsobem bude tato činnost nad rámec smlouvy kompenzována.

Odpověď:

Správa aplikace Provozní deník není součástí předmětu plnění. Každý Poskytovatel zajistí vedení provozního deníku vlastními prostředky pro služby a plnění jím poskytované.

Dotaz č. 3

Příloha č. 2 ZD - Smlouva - odstavec 5.20.1

Dodavatel na základě svých zkušeností z několika obdobných projektů se domnívá, že stanovení prahových hodnot pro monitoring (v tomto případě monitoring infrastruktury Mze) je možné až po převzetí odpovědnosti za provoz novým dodavatelem. Nový dodavatel je schopen teprve po převzetí provést analýzu a návrh SLA parametrů a na základě toho stanovit prahové hodnoty pro monitoring. Předpokládá dodavatel správně, že i v tomto výběrovém řízení bude takto postupováno? Pokud ne, jaký postup zadavatel předpokládá?

Odpověď:

K vysvětlení tohoto dotazu Zadavatel odkazuje na znění odst. 5.20 Smlouvy, kde je popsán proces stanovení prahových hodnot pro vyhodnocování SLA.

Dotaz č. 4

Příloha č. 2 ZD - Smlouva - obecně

Dodavatel předpokládá, že v rámci smlouvy termín „Provozní doba“ je identický s termínem Zaručená provozní doba. Je tento předpoklad správný?

veřejné
zakázky





Odpověď:

Není tomu tak, všechny provozované systémy „normálně“ fungují nonstop, avšak u některých je výpadek mimo Zaručenou provozní dobu hodnocen nižšími parametry SLA. Podrobně viz Smlouva, Příloha č. 3 bod 1.3. Měření SLA, odstavec Sumarizace incidentů „*V případě, že služba je požadována v zaručené pracovní době, ale výpadek, nebo jeho část, spadá mimo tento interval, snižuje se hodnocení výpadku o 1 stupeň (Výpadek kategorie A je hodnocen jako Výpadek kategorie B).*“

Dotaz č. 5

Příloha č. 2 ZD - Smlouva - kreditace, SLA, Zaručená provozní dobu

Po prostudování zadávací dokumentace došel dodavatel k závěru, že dle znění smlouvy mají být služby poskytovány v režimu 7x24. Pouze mimo Zaručenou provozní dobu jsou služby poskytovány s nižší kategorizací incidentů o jednu úroveň. Je tento závěr správný?

Odpověď:

Viz předchozí odpověď.

Dotaz č. 6

Příloha č. 2 ZD - Smlouva - kreditace, SLA, Zaručená provozní dobu

Dodavateli není zcela zřejmé, jakým způsobem bude promítnuta Zaručená pracovní doba a mimo pracovní doba do monitorovacího systému. Může zadavatel uvést podrobnější informace?

Odpověď:

Zadavatel bude toto posuzovat až v po reportingu Vyhodnocovacího období. Poskytovatel v reportu uvede rozlišení, zda výpadek spadl do Zaručené provozní doby.

veřejné
zakázky





Dotaz č. 7

Příloha č. 2 ZD - Smlouva - Příloha číslo 3 - výpočet SLA

Dodavatel se domnívá, že při výpočtu SLA není zohledněna informace, pokud je incident předán k řešení např. výrobcí HW (oprava vadné komponenty). Dodavatel žádá o informaci, jakým způsobem bude čas nutný na opravu zohledněn v incidentu a jakým způsobem bude odpočítán z automatického reportingu SLA.

Odpověď:

Zadavatel k tomuto sděluje:

Veškeré systémy, na které je vztaženo SLA, jsou provozovány s redundantní architekturou. Ztráta redundance je hodnocena jako výpadek kategorie B. Veškeré technologie mají zajištěn support výrobce, v případě kritické infrastruktury je support výrobce v non-stop režimu. Povinností Poskytovatele je proaktivní péče a profylaxe systémů s cílem předcházení výpadkům. Proto Objednatel považuje stanovený model kreditace za oprávněný.

V případě, kdy by došlo k nepředvídatelnému selhání supportu výrobce, bude situace posuzována individuálně podle ustanovení o „vyšší moci“, viz smlouva odst. 14.4.

Dotaz č. 8

Příloha č. 2 ZD - Smlouva - Příloha číslo 3 - výpočet SLA

Z popisu výpočtu SLA není dodavateli jednoznačně zřejmé, jakým způsobem bude probíhat výpočet SLA a kreditace v případě např. , výpadku HW, který bude mít vliv na dostupnost KL na provoz OS a KL na provoz DB prostředí. Dodavatel předpokládá, že bude probíhat kreditace a měření SLA pouze u primární příčiny problému a u ostatních KL bude měření SLA pozastaveno.

Je tento předpoklad správný?

veřejné
zakázky





Odpověď:

Ano, takto je systém SLA definován. Kreditace a odpovědnost za výpadek náleží k systému, který byl kořenovou příčinou selhání. Ostatní postižené systémy mají po dobu výpadku podkladové technologie SLA pozastaveno.

Dotaz č. 9

Můžete detailněji popsat komunikaci se stávajícím Helpdeskem, demarkační linie pro předání SLA na jiné řešitelské skupiny, podmínky pro zastavení počítání času SLA?

Odpověď:

Klíčovým systémem komunikace je aplikace Helpdesku (HP Service manager). Poskytovatel bude mít k dispozici přístup do aplikace na úrovni „řešitele“. V rámci stanovení komunikační matice mezi poskytovateli všech služeb MON/*, INF/*, APP/* a ERP/* budou definovány kontaktní osoby způsoby předávání zpráv v okamžiku, kdy se tito poskytovatelé ujmou svých rolí (v rámci inicializace služeb dle samostatných smluv).

Dotaz č. 10

Katalogový list OS-003, předpokládáme podporu pouze virtualizačního prostředí, ne samotných incidentů a požadavků koncových uživatelů, je tento předpoklad správný?

Odpověď:

V rámci katalogového listu OS-003 (Citrix) se jedná o správu systému, instalaci aplikací a jejich publikaci uživatelům. Podporu uživatelů řeší převážně pracoviště Helpdesk. Poskytovatel poskytuje podporu na úrovni L2.

veřejné
zakázky





Dotaz č. 11

Katalogový list APP-003, zvýšená podpora v období duben-červen, předpokládáme že tato podpora je již součástí možného rozšíření v rámci nákupu Ad-Hoc kapacit, je možné odhadnout dle předchozích let o jak velké rozšíření se jedná?

Odpověď:

Zmíněný požadavek na „Zvýšenou podporu“ je míněn především fakt, že systémy vykazují v daném období vyšší vytížení. Rovněž tak může docházet k aktivitě uživatelů i mimo Zaručenou provozní dobu. S ohledem na relativně malý podíl péče o tyto systémy a fakt, že Poskytovatel musí zajistit provoz 7x24 u kritické infrastruktury, nemělo by se jednat o zásadní navyšování kapacity podpory. Citace KL „*Dodavatel v tomto období zajistí zvýšenou bdělost podpory a bude mít k dispozici rozšířené rezervy pro řešení chyb.*“

Z uvedených důvodů Zadavatel nepovažuje takovou službu za Ad-hoc služby nad rámec činností definovaných v KL.

Dotaz č. 12

Katalogový list APP-004, Správou Active Directory se rozumí pouze správa samotného systému, ne řešení požadavků koncových uživatelů na přidání oprávnění atd?

Odpověď:

V zásadě je předpoklad uvedený v dotazu správný. Systém přidělování rolí a správa uživatelů je komplexní systém spojený se správou identit OIM, SSO, LDAP a jejich vzájemnou replikací. Viz dokumentace těchto systémů. Přesto nelze vyloučit občasnou potřebu manuálního zásahu.

Dotaz č. 13

Ve smlouvě o poskytování služeb ICT provozu je uvedeno kap. 3.8 ...



Poskytovatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami Stávajícího software a při poskytování Služeb dle této Smlouvy dbát na jejich dodržování a upozornit Objednatele na jejich případné porušení neprodleně poté, co se o jejich porušení či hrozbě takového porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil.

Dotaz: Kdy poskytovatel od objednatele dostane kompletní seznam stávajícího SW?

Odpověď:

V souladu s přílohou č. 5 závazného vzoru smlouvy bude seznam stávajícího software, a to včetně licenčních podmínek stávajícího software, poskytnut poskytovateli po uzavření smlouvy na plnění předmětu veřejné zakázky. V případě, že by poskytovateli nebyly licenční podmínky stávajícího software dostupné po uzavření smlouvy, je povinen vyzvat objednatele k poskytnutí součinnosti v tomto směru.

Dotaz č. 14

Ve smlouvě o poskytování služeb ICT provozu je uvedeno kap. 5.11 ...

Smluvní strany jsou v průběhu provádění Služeb povinny postupovat v souladu s interními dokumenty Objednatele, které upravují organizaci projektu včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu zahrnující zejména řízení rizik, řízení postupu projektu, řízení změn, řízení problémů, akceptační postupy, řízení kvality a správu dokumentace projektu, zejména dokumenty Popis interních procesů - Change management a Popis interních procesů - Release management, které jsou nedílnou součástí Zadávací dokumentace, jakož i jinými interními dokumenty Objednatele, které upravují problematiku relevantní pro poskytování Služeb. Podpisem této Smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil, a dále bere na vědomí, že dokumenty dle tohoto odstavce Smlouvy mohou být jednostranně měněny Objednatelem, přičemž jejich nové verze jsou pro Poskytovatele závazné vždy ode dne, kdy se s nimi seznámil či měl prokazatelnou možnost se s nimi seznámit.

veřejné
zakázky





Dotaz: Předpokládáme správně, že veškeré interní dokumenty, které se týkají projektu, jsou v příloze ZD? Předpokládáme správně, že jednostranně provedené změny Objednatelem v interních dokumentech nebudou mít vliv na rozsah poskytovaných služeb?

Odpověď:

Ano, je tomu tak, veškeré interní dokumenty týkající se plnění této veřejné zakázky jsou obsaženy v příloze č. 9 zadávací dokumentace.

Co se týče rozsahu služeb, tento je závazně vymezen v závazném vzoru smlouvy a v katalogových listech obsažených v přílohách tohoto závazného vzoru smlouvy. Uvedené interní dokumenty tak nemají vliv na rozsah poskytovaných služeb, ale mohou mít vliv na způsob jejich poskytování.

Dotaz č. 15

Ve smlouvě o poskytování služeb ICT provozu je uvedeno kap. 5.5.21 ...

Za účelem vypracování a odsouhlasení Definice prahových hodnot či její aktualizace dle odst. 5.20 Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli a/nebo Provozovateli Monitoringu veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem či Provozovatelem Monitoringu. V opačném případě bere Poskytovatel na vědomí, že Objednatel je oprávněn vypracovat Definici prahových hodnot sám či ve spolupráci s Provozovatelem Monitoringu. Neposkytne-li Poskytovatel potřebnou součinnost ani po písemné výzvě Objednatele a poskytnutí dodatečné lhůty alespoň 5 pracovních dnů, bude Definice prahových hodnot vypracovaná Objednatelem považována za závaznou pro smluvní strany marným uplynutím poskytnuté dodatečné lhůty. Cena za součinnost Poskytovatele a/nebo jeho účast na jednání s Objednatelem a/nebo Provozovatelem Monitoringu je součástí ceny za poskytování Služby, jíž se Monitoring týká.

Dotaz: Je možné od Objednatele dostat aktuální nastavení prahových hodnot?



Odpověď:

Stanovení prahových hodnot je součástí předmětu plnění. Zadavatel v tuto chvíli nedisponuje uceleným katalogem prahových hodnot, a i z tohoto důvodu poptává v tomto ohledu součinnost poskytovatele. Zadavatel též upozorňuje na to, že definice prahových hodnot bude vznikat ve spolupráci s poskytovatelem a bude podléhat průběžné revizi za účasti všech zúčastněných stran (viz odst. 5.20.2 až 5.20.4 vzoru smlouvy).

veřejné
zakázky

