

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo zemědělství

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

Zastoupený: Ing. Marianem Jurečkou, ministrem zemědělství

IČ: 00020478

Název veřejné zakázky:

Provoz a rozvoj ERP 2014 - 2016

Evidenční číslo veřejné zakázky:
362227

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 „zákon“)



Dodatečné informace č. V k zadávacím podmínkám

V Praze dne 10. 4. 2014

Česká republika – Ministerstvo zemědělství, jako zadavatel výše uvedené veřejné zakázky „**Provoz a rozvoj ERP 2014 – 2016**“, evid. číslo ve **VVZ: 362227**, obdržel dne **04. 04. 2014** žádost dodavatele o dodatečné informace k zadávacím podmínkám této veřejné zakázky.

Zadavatel v zákonné lhůtě 4 pracovních dnů poskytuje tyto dodatečné informace k zadávacím podmínkám.

Dotaz č. 1

Z textu Smlouvy o poskytování služeb provozu a rozvoje ERP 2014 – 2016, která je součástí zadávací dokumentace (dále jen „**Smlouva**“), ani jejích příloh není zřejmé, jak se bude počítat plnění SLA parametrů v prostředí SAP, které se skládá z několika systémů.

Mohl by zadavatel blíže rozvést, co je myšleno kritériem funkčnosti aplikace a jakým způsobem se bude zohledňovat relativní důležitost jednotlivých komponent, např. ve vztahu k okamžité potřebě uživatelů a kritičnosti příslušných obchodních procesů?

Odpověď:

veřejné
zakázky

V tomto případě bude postupováno dle čl. 1 přílohy č. 3 závazného vzoru smlouvy – závažnost konkrétní závady či výpadku bude vždy vyhodnocena dle kritérií pro kategorizaci závad, přičemž za systém Objednatele, ke kterému se poskytovaná služba vztahuje, se považuje celý systém SAP a zadavatel nečiní rozdíly mezi významem jeho jednotlivých částí.

Dotaz č. 2

V ustanovení odstavce 4.1 Smlouvy Zadavatel uvádí následující:

4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit Inicializaci dle odst. 5.1 Smlouvy v okamžiku nabytí účinnosti této Smlouvy a tuto dokončit k poslednímu dni měsíce, ve kterém došlo k nabytí účinnosti této Smlouvy.

Zadavatel však neuvádí žádné omezení, kdy nejpozději má být smlouva v daném měsíci uzavřena. Je tedy možné, že dle tohoto bodu bude Poskytovatel nucen provést všechny kroky inicializace v průběhu několika málo dní, či dokonce pouze během jediného dne, což bude nutně mít dopad na kvalitu prací.

Vymezí Zadavatel termín nejzazšího uzavření Smlouvy v daném měsíci? Jak bude Zadavatel postupovat v případě, že bude na inicializaci vyhrazen tak krátký čas?

Odpověď:

Tato situace je řešena ve Smlouvě v bodě 16.1, kde je jasně definováno, jak se počítá doba iniciace ve vztahu k datu podpisu Smlouvy o poskytování služeb.

V případě, kdy by tedy došlo k uzavření smlouvy např. k 25. dni kalendářního měsíce, jak dodavatel uvádí, nabyla by smlouva účinnosti k prvnímu dni měsíce následujícího. Na inicializaci tedy bude vyhrazen vždy dostatek času.

Dotaz č. 3

Postup zadávání objednávek ad-hoc služeb dle ustanovení 5.4.1 Smlouvy připouští výhrady Poskytovatele pouze z formálních důvodů. Dodavatel postrádá postup řešení případů, kdy objednávaný objem prací, respektive termín dokončení plnění neodpovídá požadovanému rozsahu specifikace plnění nebo samotná specifikace požadovaného plnění není zřejmá.

Může Zadavatel blíže specifikovat postup pro stavení objemu/ceny a termínu dodání plnění a odsouhlasení věcné specifikace plnění?

Odpověď:

V případě, kdy by objednávaný objem prací, respektive termín dokončení plnění neodpovídal požadovanému rozsahu specifikace plnění nebo by nebyla zřejmé samotná specifikace požadovaného plnění, jednalo by se o rozpor Objednávky se smlouvou a poskytovatel bude v takovém případě oprávněn vznést vůči konkrétnímu nedostatku objednávky připomínky. V zásadě lze uvést, že nereálný termín nebo nereálný rozsah služeb nebude brán jako splnění obsahové náležitosti objednávky.

Dotaz č. 4

V článku 5.5 Smlouvy není explicitně stanoveno, jakým způsobem budou objednávány a Poskytovateli hrazeny práce uvedené v jednotlivých podbodech. Prosíme o vyjasnění.

Odpověď:

Odstavec 5.5 smlouvy nspecifikuje žádné konkrétní práce či činnosti nad rámec plnění poskytovaného poskytovatelem dle smlouvy, naopak tento článek pouze specifikuje, jak si má Poskytovatel při poskytování služeb počínat (srov. např. odst. 5.5.13, stanovící povinnost poskytovatele *postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“*).

Nejedná se tedy o činnosti, které by byly zvlášť objednávány či hrazeny a poskytovatel je vždy povinen postupovat v souladu s tímto odstavcem 5.5 smlouvy. Jinými slovy, uvedené činnosti jsou zahrnuty v ceně paušálních služeb a objednaných ad hoc služeb.

Dotaz č. 5

Dle odstavce 5.13 Smlouvy je Poskytovatel zavázán zapojit do systému monitoringu též vývojové a testovací systémy, jak vyplývá z katalogového listu paušálních služeb. Z povahy prací na vývojových a testovacích systémech plyne, že je vysoce pravděpodobné, že testy zejména end-to-end monitoringu nebudou končit úspěšně, a naopak monitoringem iniciovaná volání systému by mohly narušovat práce prováděné na systému.

Bylo dané zapojení skutečně záměrem Zadavatele?

Odpověď:

Systém monitoringu bude sledovat takové parametry, které mají v daném kontextu smysl. Viz proces stanovení rozhodných parametrů. V případě testovacího a vývojového prostředí Zadavatel

předpokládá sledování základních technologických parametrů. Tazatel správně připomíná, že v případě vývojového a testovacího prostředí nemá smysl implementovat End-to-end monitoring.

Dotaz č. 6

V článku 5.13 Smlouvy se rovněž požaduje zřízení Náhradního monitoringu, který bude schopen proaktivně sledovat alespoň dostupnost provozovaných systémů.

Může Objednatel blíže specifikovat minimální požadavky na vlastnosti Náhradního monitoringu - zejména kritéria, podle kterých bude posuzováno, zda je aplikace dostupná?

Odpověď:

Minimální požadavky jsou specifikovány v odst. 5.13 smlouvy, přičemž je stanoveno, že půjde o

- sledování řádného poskytování Služeb a SLA parametrů vlastními silami poskytovatele,
- přiměřeně pro naplnění účelu, pro který mělo být takovéto sledování či měření zajištěno provozovatelem Monitoringu
- sledování s přihlédnutím k tomu, že poskytovateli nebudou dány k dispozici a nebudou po něm vyžadovány prostředky pro provádění automatizovaného monitoringu

Jinými slovy, jde o náhradní řešení, jehož parametry nemusí dosahovat parametry monitoringu provozovaného specializovaným dodavatelem. Volba konkrétních prostředků je na poskytovateli a může být konzultována se zadavatelem.

Dotaz č. 7

Ustanovení odstavce 5.20.4 Smlouvy umožňuje Poskytovateli iniciovat nové stanovení prahových hodnot pouze v případě, kdy mu Objednatel včas oznámí, že došlo ke změně, která je relevantní pro odezvu či výkon systému.

Vzhledem k míře využívané virtualizace a rozsahu interferencí mezi systémy v prostředí MZe (i na základě zkušeností s provozem jiných systémů) si dovoluujeme odhadnout, že představa, že Objednatel bude schopen Poskytovateli podat v předstihu relevantní informace o změně vlivu ostatních systémů na prostředí ERP je iluzorní. Navíc stanovení nových prahových hodnot včetně jejich schválení je z podstaty věci možné až ex-post, tedy v době, kdy Poskytovatel již nebude mít možnost plnit odpovídající kvalitativní parametry. V předmětném ustanovení přitom není uvedena žádná možnost zbavení se odpovědnosti Poskytovatele za stav, který nezpůsobil a ani neměl možnost jej ovlivnit.

Předpokládá Zadavatel možnost zbavení se odpovědnosti Poskytovatele alespoň v případě, kdy prokáže, že ke změně kvalitativních ukazatelů provozu systému došlo bez jeho zavinění?

Bude mít Poskytovatel zaručenu součinnost relevantních stran a Objednatele při analýze příčin?

S ohledem na disproporční odpovědnost Objednatele v tomto bodě, doplní Zadavatel do textu Smlouvy také ustanovení, že Objednatel odpovídá za to, že infrastruktura řešení bude udržována v souladu s doporučeními Poskytovatele?

Odpověď:

Zadavatel nerozumí výhradě o nemožnosti zbavení se odpovědnosti v situaci, kdy ustanovení odst. 5.20.3 obsahuje: „*Objednatel je dále povinen Poskytovateli oznámit, že v určitém období dojde k neobvyklé zátěži systémů Objednatele; v takovémto období se překročení resp. nedosažení Prahových hodnot Monitorovaných SLA parametrů v důsledku Objednatelem oznámené zátěže systémů nebude považovat za výpadek ani závadu a ustanovení odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy se neaplikuje*“. Je pak zřejmým důsledkem eventuálního nesplnění povinnosti objednatel oznámit předem neobvyklou zátěž, že se nebude moci domáhat odpovědnosti poskytovatele za jeho neplnění SLA apod. Jinými slovy, povinnost oznámit neobvyklou zátěž je právě tím mechanismem, který chrání poskytovatele i zpětně vůči řádně neohlášeným mimořádným zátěžím.

Dotaz č. 8

V článku 9.2 Smlouvy se mj. stanoví:

Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, než autorské dílo, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování Služeb dle této Smlouvy (dále jen „Pomocný nástroj“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto čl. 9, a jedná-li se o standardní software, vztahují se na jeho použití ustanovení odst. 9.7 Smlouvy.

V článku 9.7.3 Smlouvy se k uvedenému stanoví:

9.7.2 V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování Služeb, zajistí Objednatel na pořízení takovéhoho standardního SW své náklady a Poskytovateli bude tento standardní SW dán do užívání až po jeho pořízení Objednatelem.

Vzhledem k tomu, že Objednatel požaduje mj. rozsáhlou projektovou dokumentaci, vyplývá z tohoto ustanovení, že Objednatel bude zajišťovat např. i kancelářské aplikace a aplikace pro projektové řízení (MS Office, MS Project, apod.). Smysl celého ustanovení nám není zřejmý, prosíme o upřesnění.

Odpověď:

Objednatel sděluje, že toto ustanovení se týká potřeb na zajištění SW pro plnění předmětu, což je „Provoz a rozvoj ERP“, z čehož je odvoditelné, že pokud bude třeba na provoz ERP nezbytné užití

nějakého SW, bude se postupovat dle tohoto ustanovení. Toto ustanovení se netýká prostředků Poskytovatele, pomocí kterých zajišťuje plnění předmětu smlouvy především v bodech dodání dokumentace, řízení projektů, odevzdávání tabulek s přehledy. Tyto prostředky, má se za to, že jsou již ve vlastnictví poskytovatele a slouží mu k plnění jeho aktivit i mimo rámec plnění vyplývajícího z této Smlouvy.

Dotaz č. 9

V katalogovém listu SAP-001 se také uvádí, že předmětem dodávky je i správa uživatelských rolí a účtů. Pro zajištění této služby je nicméně nezbytné, aby pracovníci Poskytovatele měli v produktivním prostředí velmi rozsáhlá oprávnění (zejména v oblasti správy uživatelů a oprávnění), což je velmi neobvyklé. Naopak většina metodik a doporučení nabádá k minimalizaci práv externích subjektů v produktivním prostředí. Navíc toto uspořádání neodpovídá praxi, která byla na MZe užívána po celou dobu provozu systémů SAP.

Bylo skutečně záměrem Zadavatele, aby byla předmětem dodávky také správa uživatelských rolí a účtů?

Odpověď:

Jedná se o správu rolí a účtů s pohledu jejich nastavení. Přidělování rolí jednotlivým pracovníkům Objednatele zajišťuje již Objednatel sám.

Dotaz č. 10

Katalogový list SAP-001 dále požaduje provedení kopie produkčního prostředí do testu a vývoje.

Může Zadavatel limitovat celkový počet prováděných kopií za časové období, nebo za dobu trvání kontraktu?

Odpověď:

Celkový počet prováděných kopií za časové období nelze takto jednoznačně dopředu určit, neboť toto úzce souvisí s požadavky na rozvoj systémů. Pokud lze usuzovat z dosavadního provozování systémů v prostředí MZe jedná se o provedení 2 kopií ročně, nevyžádá-li si vyšší počet nějaký mimořádný projekt.

Dotaz č. 11

Podmínky pro katalogový list SAP-001 stanovují, že v případě obměny zařízení nebo SW z důvodu náhrady vadného prvku nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení nebo nový SW považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby.

Může Objednatel potvrdit, že za ekvivalentní budou považována pouze taková zařízení nebo SW, na které je možné systém přenést technikou tzv. homogenní kopie, tedy bez nutnosti provedení OS/DB migrace?

Odpověď:

Samotná migrace na nový systém je řešena v rámci zprovoznění nové technologie. Pracnost z pohledu paušálních služeb je proto zanedbatelná. Z pohledu provozování systému budou výsledné (migrované) OS/DB považovány za ekvivalentní, pokud nedojde zároveň i ke změně rozsahu provozovaných aplikací.

Dotaz č. 12

V odstavci 1.1 Přílohy 3 Smlouvy se uvádí, že výpadek kategorie A je zjišťován jako sloučení výpadku služby detekovaného automatizovaným dohledem (ITSM/APP/DOHLED-PROVOZ) a zaznamenaného Incidentu (HelpDesk), jehož dopad odpovídá výše uvedené specifikaci.

Jak je v tomto kontextu třeba chápat výraz „sloučení“? Má Zadavatel na mysli, že musí nastat obě jmenované okolnosti, aby bylo možno výpadek hodnotit jako výpadek kategorie A?

Odpověď:

Sloučením se míní případ kdy je výpadek detekován jakoukoliv (též pouze jednou) cestou. V případě popsaném v dotazu by se jednalo o „průnik“ množin výpadků.

Dotaz č. 13

V odstavci 1.3 Přílohy 3 Smlouvy se stanoví, že doba výpadku se počítá od okamžiku jeho zaznamenání automatickým monitoringem, případně od okamžiku jeho zadání do HD systému. Obdobně pro ukončení výpadku.

Obě zmíněné služby jsou provozovány třetí stranou a nikde není garantováno, že Poskytovatel bude mít přístup do těchto systémů v potřebném rozsahu. Domníváme se proto, že by doba výpadku pro účely výpočtu SLA měla běžet od té doby, kdy bude Poskytovatel seznámen se vznikem incidentu, a měla by se zastavit okamžiku, kdy zpět předá informaci o dokončení řešení. Obdobně pro SLA parametry servisní odezvy a odstranění výpadku. Poskytovatel nemůže odpovídat za zpoždění



vznikající v rámci služeb, které nedodává, ani za případné komunikační nejasnosti. Prosíme o stanovisko Zadavatele.

Odpověď:

Poskytovatel bude mít přístup k systémům monitoringu i Helpdesku v rozsahu potřebném pro okamžitou identifikaci nežádoucího stavu (vznik výpadku i obnova provozu). Mimo to je v rámci povinností provozovatele MON/* definována povinnost Poskytovatele informovat.

Pro Zadavatele je podstatným kritériem, zda uživatelé mohou systém využívat k účelu, ke kterému je určen.

Samozřejmě platí, že v případě výpadku, nebo mylně pozitivní identifikace výpadku bude vyhodnocení SLA o takové vlivy očištěno. Pro případy sporu jsou podkladová data (RAW data) monitoringu zachovávána minimálně po dobu 6 měsíců.

Dotaz č. 14

V příloze 3 Smlouvy v odstavci 1.4 v tabulce kreditace se uvádí, že pokud výpadek/výpadky kategorie A způsobí pokles celkové dostupnosti systému pod požadovanou dostupnost (což v případě produktivních systémů představuje celkové trvání výpadku v době 76 minut za celé vyhodnocovací období), je kreditací 100% ceny plnění.

Prosíme o potvrzení, že výše uvedená sankce je skutečně záměrem Objednatele a nejde o překlep.

Odpověď:

Ano 76 minut je doba, která je tolerována jako přijatelný výpadek poskytování služby, nad tento limit se uplatňuje kreditace, tzn. ke 100% kreditaci dojde při výpadku delším než 152 minut (pro uvedený případ je počítáno v rozhodném období 21 pracovních dní).

S pozdravem

.....
Česká republika – Ministerstvo zemědělství
Viktor Janáček
ředitel odboru informačních a komunikačních technologií

veřejné
zakázky