

DODATEČNÉ INFORMACE Č. 2 K ZADÁVACÍ DOKUMENTACI NADLIMITNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY S NÁZVEM „PODPORA A ROZVOJ VYBRANÝCH APLIKACÍ SIS“

ZADAVATEL: Česká republika – Český statistický úřad (ČSÚ)
Sídlem: Na padesátém 81, 100 82, Praha 10 - Strašnice
IČO: 000 25 593

Zadavatel tímto poskytuje dodatečné informace č. 2 k zadávací dokumentaci pro nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Podpora a rozvoj vybraných aplikací SIS“, zadávanou dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „zákon“), a to na základě předchozí žádosti uchazeče, která byla doručena dne 29. 06. 2015 prostřednictvím e-mailu.

Dotazy k zadávacím podmínkám:	Odpověď zadavatele:
<u>Příloha 2 rámcové smlouvy:</u> Část 1: Předmět plnění – servisní služby činnosti Odrážka b část iv) „Aktivní monitoring výpadků aplikací na úrovni aplikace i jejích základních funkcí (využití Zabbix)“ <u>Otázka</u> Je systém Zabbix již u Objednatele nasazen? Jsou stávající aplikace se Zabbix integrovány? <u>Příloha 2 rámcové smlouvy:</u> Část 4 odst. 3: Uživatelské požadavky na poskytování servisních služeb „K nahlášení vady jsou ze strany Objednatele oprávněny všichni uživatelé SIS, případně bude vada nahlášena automaticky zasláním informace z monitorovacího systému výpadků. V případě potřeby či nejasností budou vady potvrzeny odpovědnými osobami objednatel, které jsou uvedeny v příloze č. 8.d Specifikace SIS – Odpovědné osoby objednatel“ <u>Otázka</u> Systém helpdesk vyžaduje udržování seznamu oprávněných uživatelů. Uchazeč nemá přístup k průběžně se měnícímu seznamu uživatelů. Předpokládá Uchazeč správně, že udržování seznamu oprávněných osob v systému helpdesk a nastavení oprávnění v tomto systému je součinností ze strany Objednatele a Uchazeč pouze poskytuje rozhraní k systému helpdesk?	<u>K otázce č. 1:</u> Systém Zabbix je v prostředí objednatele nasazen, monitoring je zajišťován na úrovni infrastruktury a vybraných aplikací SIS. Aplikace, jejichž support a další rozvoj je upraven touto veřejnou zakázkou, nelze považovat za plně integrované se systémem Zabbix, např. je monitorována pouze dostupnost IP adresy. <u>K otázce č. 2:</u> K dotazu Objednatel uvádí, že „K nahlášení vady jsou ze strany Objednatele oprávněny všichni uživatelé SIS“, s tím, že v příloze č. 8, v souboru „P01_RS_P08c_specifikace_SIS_uzivatelske_parametry.pdf“, ve sloupci „uživatel“ je uvedeno, zda aplikace je určena pro pouze interní nebo i pro externí uživatele (externí uživatel nemusí být registrovaný). Jakým způsobem bude poskytování této služby řešeno, je na poskytovateli. Objednatel může v rámci součinnosti poskytnout seznam registrovaných uživatelů a nepředpokládá, že by službu servisdesk či helpdesk spravoval, resp. nastavoval oprávnění pro registrované uživatele SIS. U služby se obecně požaduje více komunikačních kanálů pro hlášení vad, tj. webový formulář, e-mail, telefon. S ohledem na uvedené, není předpoklad uchazeče „že udržování seznamu oprávněných osob v systému helpdesk a nastavení oprávnění v tomto systému je součinností ze strany Objednatele a Uchazeč pouze poskytuje rozhraní k systému helpdesk“ správný.

Příloha 2 rámcové smlouvy:

Část 7: Vymezení odpovědnosti za servisní služby

Řádky tabulky

SW chyba aplikace Poskytovatele vs. ostatní subsystémy SIS
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. ostatní integrační nástroje

Otázka

Jak Objednatel definuje pracovní postupy včetně vymezení nezbytné doby na úpravu sw aplikací, jejichž support a další rozvoj je upraven touto veřejnou zakázkou, v případě změn v ostatních subsystémech SIS popřípadě v ostatních integračních nástrojích?

Jak je ze strany Objednatele závazně definována doba, která bude Uchazeči poskytnuta na úpravu sw aplikací v případě změn v okolních systémech?

Závazný návrh rámcové smlouvy

Článek VII – odstavec 6

„Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že za přiměřený termín pro odstranění vad servisních služeb a služeb rozvoje se pokládá:

- jeden týden u vad kategorie A;
- deset dnů u vad kategorie B;
- jeden měsíc u vad kategorie C.“

ve srovnání s

Příloha 2 rámcové smlouvy

Část 4 - Uživatelské požadavky na poskytování servisních služeb odst 5:

1. Kategorizace vad je pro účely této smlouvy stanovena v článku VII Akceptace služeb, bod 3. Lhůty pro odstranění vad a reakční doba jsou dle kategorií uvedeny v následující tabulce:

K otázce č. 3:

Pracovní postupy, které odpovídají uvedené otázce, tj. funkční změny, budou vždy stanoveny na úrovni výzvy k plnění a příslušné prováděcí smlouvy a ze strany objednatele se jedná o změnové řízení (obvykle služby rozvoje), ke kterému se vyjadřují i dodavatelé nebo poskytovatelé, na které má změna dopad. Nezbytná doba na úpravu SW aplikací, která bude vyvolána změnou v ostatních subsystémech SIS popřípadě v ostatních integračních nástrojích, bude vždy stanovena dle konkrétního případu potřebné změny.

Doba, která bude Uchazeči poskytnuta na úpravu sw aplikací v případě změn v okolních systémech, které odpovídají uvedené otázce, tj. funkční změny, budou vždy stanoveny v souvislosti s konkrétním případem potřebné změny na úrovni výzvy k plnění a příslušné prováděcí smlouvy a ze strany objednatele se jedná o změnové řízení (obvykle služby rozvoje), ke kterému se vyjadřují i dodavatelé nebo poskytovatelé, na které má změna dopad.

K otázce č. 4:

V článku VII rámcové smlouvy jsou uvedeny lhůty pro odstranění vad při akceptačním řízení.

Bod „Uživatelské požadavky na poskytování servisních služeb“, tj. bod 4).5. přílohy č. 2 rámcové smlouvy specifikuje v návaznosti na předmět plnění (čl. II rámcové smlouvy) doby pro odstranění (provozních) vad při poskytování servisních služeb v jedné z kvalitativních variant režimu servisních služeb (Režim 5x12 - podle bodu 3)Režim podpory).

Kategorie vady / parametr	Popis	Reakční doba	Lhůta pro odstranění vady	
Vada A	Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti SIS a dále vady, které znemožňují užívání SIS Objednatelem, způsobují vážné provozní problémy nebo porušují stanovené bezpečnostní požadavky. Nemožnost přístupu k SIS a jeho užívání.	2 hodiny	viz. Příloha „Specifikace SIS - Uživatelské požadavky“, sloupec Max. doba výpadku aplikace či funkcionality (doba nedostupnosti IS) při vadě kategorie A	
Vada B	Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti SIS. SIS nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování SIS nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz a lze je obejít.	2 hodiny	viz. Příloha „Specifikace SIS - Uživatelské požadavky“, sloupec Max. doba výpadku funkcionality (doba nedostupnosti IS) při vadě kategorie B	
Vada C	Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost SIS.	8 hodin	do 7 dnů	
<u>Otázka:</u> Jak spolu korespondují „Článek VII – odstavec 6“ rámcové smlouvy a část 4 „Uživatelské požadavky na poskytování servisních služeb odst. 5“ přílohy č. 2 rámcové smlouvy? Která doba na odstranění vad je pro Uchazeče závazná?				