

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1 K NADLIMITNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZCE S NÁZVEM „PODPORA A ROZVOJ SIS“

ZADAVATEL: Česká republika – Český statistický úřad
 Sídlem: Na padesátém 3268/81, 100 82 Praha 10 - Strašnice
 IČO: 000 25 593

**VEŘEJNÁ ZAKÁZKA NADLIMITNÍ ZADÁVANÁ V OTEVŘENÉM ŘÍZENÍ:
 „Podpora a rozvoj SIS“**

Zadavatel tímto poskytuje vysvětlení zadávací dokumentace č. 1 k výše uvedené nadlimitní veřejné zakázce zadávané dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon“), a to na základě předchozí žádosti dodavatele, která byla doručena dne 22. 12. 2017 prostřednictvím e-mailu.

Dotaz k zadávací dokumentaci:	Odpověď zadavatele:
<p><u>Dotaz č. 1:</u> Otázka k příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazná návrh smlouvy) Zadavatel v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb smlouvy v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - a) činnosti u služeb s garantovanou dostupností bodě ii) Řešení incidentů a v bodě (3) kde se uvádí: (3) Disaster recovery – obnova předmětného APV SIS nebo jeho části po pádu SIS nebo jeho části nebo neúspěšné instalaci či migraci. <u>Dotaz č. 1: Předpokládá tazatel správně, že výše zmíněná obnova systému se vztahuje na pád SIS nebo jeho části nebo neúspěšné instalace či migrací způsobené činnostmi dodavatele?</u> Uchazeč navrhuje, aby v rámci přesné specifikace rozsahu plnění veřejné zakázky byl bod (3) upraven ve znění: (3) Disaster recovery – obnova předmětného APV SIS nebo jeho části po pádu SIS nebo jeho části nebo neúspěšné instalaci či migraci způsobené chybou dodavatele.</p>	<p><u>Odpověď č. 1:</u> Tazatel předpokládá správně, že zmíněná obnova systému se vztahuje na pád SIS nebo jeho části nebo neúspěšné instalace či migrací způsobené činnostmi dodavatele. Zadavatel k tomu dodává, že tento výklad se týká zejména případů, kdy dokumentace k předmětnému APV SIS poskytuje dostatečnou oporu pro obnovu APV SIS nebo jeho části kapacitami zadavatele nebo třetí stranou.</p>

Dotaz č. 2:

V příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazná návrh smlouvy) Zadavatel v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb této smlouvy v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - a) činnosti u služeb s garantovanou dostupností bodu iv) Zálohování a replikace uvádí, že součástí plnění služeb Podpory a rozvoje SIS je:

- (1) Požadavky na jednorázové zálohování a replikace dat před plánovanými odstávkami.
- (2) Kontrola výsledku zálohování a replikace (jednorázových).
- (3) Součinnost při archivaci a/nebo replikaci provozních databází.
- (4) Informování odpovědných osob SIS o plánované odstávce.

Dotaz č. 2: Domnívá se tazatel správně, že výše zmíněné požadavky nejsou součástí podpory SIS, jak je popsána v Zadávací dokumentaci a závazném návrhu smlouvy, kde jsou definovány jako správa a údržba programového vybavení funkčních bloků SIS?

Uvedené požadavky by měly být zajištěny jiným způsobem, např. interním ICT nebo jiným dodavatelem. Z tohoto důvodu tazatel navrhuje, aby v rámci úpravy přílohy č. 1A zadávací dokumentace, byly tyto požadavky vypuštěny.

Odpověď č. 2:

Zadavatel k tomuto dotazu uvádí, že se nejedná o přenesení běžných činností provozu SIS na dodavatele podpory aplikací, ale o činnosti, které může dodavatel iniciovat, tj. například: zálohování před instalací či optimalizací prostředí dle specifického požadavku, kontrola výsledku zálohy, zda odpovídá požadavku dodavatele, součinnost se týká obvykle požadavku nastavení archivací či replikací databází, které nemají triviální charakter a je nutné optimalizovat, informování odpovědných osob, resp. vznesení požadavku na odstávku SIS či jeho části.

<p><u>Dotaz č. 3 a 4:</u></p> <p>V příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazná návrh smlouvy) Zadavatel v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb této smlouvy v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - a) činnosti u služeb s garantovanou dostupností bodě v) Řešení incidentů a v (4) uvádí:</p> <p>(4) Zajištění aplikační podpory SIS na 1. úrovni (známá řešení a situace).</p> <p><u>Dotaz č. 3: Může zadavatel uspokojivě vysvětlit tento požadavek, případně jej z návrhu vypustit?</u></p> <p>Pro nastavení součinnosti se považuje tazatel za důležité, aby měl zadavatel zajištěnou podporu 1. úrovně pro primární filtrování požadavků uživatelů aplikace. Zajištění úplné podpory aplikací SIS na všech úrovních by znamenalo pro dodavatele zajištění služeb, které nejsou přesně vymezeny, a tedy nemohou být součástí nabídkové ceny. To činí zadávací dokumentaci v tomto bodě nejasnou.</p> <p><u>Dotaz č. 4: Může zadavatel upřesnit konkrétní aplikační podporu po jednotlivých modulech?</u></p>	<p><u>Odpověď č. 3:</u></p> <p>Zadavatel k tomuto dotazu uvádí, že uvedený bod (4) je uveden v bodě v) Služba Servis desk - Kontaktní místo (telefon, e-mail, web) pro hlášení vad, incidentů, požadavků na služby, dotazů na servisní podporu. Dále zadavatel uvádí, že nepředpokládá zajištění 1. úrovně podpory SIS, tj. podporu provozu (např. primární filtrování požadavků uživatele aplikace), dodavatelem, ale požaduje zajištění podpory 1. úrovně pro aplikace podporované dodavatelem s tím, že zadavatel vychází z toho, že po identifikaci incidentu a jeho důvodném přesměrování na dodavatele bude na straně dodavatele aktivována 1. úroveň podpory, nikoliv přímo 2. či 3. úroveň podpory. U části veřejné zakázky č. 1 je součástí plnění např. i o funkční blok obsahující aplikační prostředí JBOSS či ESB.</p> <p><u>Odpověď č. 4:</u></p> <p>Požadavky na aplikační podporu jsou uvedeny v potřebném detailu v souboru Specifikace SIS - Uživatelské požadavky, tj. v Příloze č. 8 smlouvy – elektronická část.</p>
<p><u>Dotaz č. 5:</u></p> <p>V příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazná návrh smlouvy) Zadavatel v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb výše zmíněného dokumentu v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - b) činnosti u služeb - ostatní služby nad rámec s garantovanou dostupností bodě ii) Systémová integrace uvádí:</p> <p>(11) Nestandardní či jednorázové servisní zásahy, např. odstranění drobných incidentů na úrovni databází a databázového prostředí s dobou řešení nad 2 hodin jednotlivého incidentu, resp. více než 1 MD za čtvrtletí. Dle povahy</p>	<p><u>Odpověď č. 5:</u></p> <p>K tomuto dotazu zadavatel uvádí, že celý bod b) činnosti u služeb - ostatní služby nad rámec s garantovanou dostupností v příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazný návrh smlouvy) v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - není součástí činností u služeb s garantovanou dostupností (čtvrtletní balíčky), které jsou hrazeny paušálně, ale jedná se z hlediska funkčního procesu o zadání činností na výzvu a následnou úhradu na základě přílohy 1A, čl. V, bod.1., písmeno c)</p>

<p>incidentu určuje variantu a termín řešení incidentu objednatel.</p> <p><u>Dotaz č. 5: Může zadavatel vytvořit funkční proces zaplacení za dodané služby nad uvedený rozsah?</u></p> <p>Zadavatel v zadávací dokumentaci neuvádí, jak bude postupovat v případě, že tyto nestandardní nebo jednorázové servisní zásahy překročí v součtu 1 MD za čtvrtletí. Tazatel žádá o upřesnění postupu v případě překročení 1 MD za čtvrtletí. Tazateli se jeví jako optimální rámcová objednávka na delší časové období s řízeným čerpáním. V tomto smyslu tak tazatel navrhuje upravit Zadávací dokumentaci upřesněním, že výše uvedené náklady budou hrazeny zvlášť.</p>	<p>Cena ostatních služeb, což odpovídá sazbě v Závazném formuláři pro účely hodnocení, tj. Příloha č. 2A zadávací dokumentace, bod 3.a Cena za MD při požadavku na poskytnutí služby v termínech v kategorii A,B,C (cena v Kč za MD bez DPH).</p> <p>Z hlediska jednoznačnosti považuje zadavatel za dostačující formulaci „ostatní služby nad rámec služeb s garantovanou dostupností (čtvrtletní balíčky)“. Formální postup je obvykle praktikován tak, že je vytvořena výzva k plnění na balík MD, ze kterého oprávněné osoby povolují čerpání, fakturuje se obvykle čtvrtletně.</p>
<p><u>Dotaz č. 6 a 7:</u></p> <p>V příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazná návrh smlouvy) Zadavatel v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb výše zmíněného dokumentu v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - b) činnosti u služeb - ostatní služby nad rámec s garantovanou dostupností bodě iii) Údržba SIS uvádí:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Prevence vzniku incidentů včetně bezpečnostních, profylaktické činnosti, systémové zásahy, konfigurace a optimalizace prostředí směřující k zajištění provozu SIS dle specifikovaných požadavků. (2) Optimalizace a konfigurace prostředí – beze změny kódu APV, vyvážení požadovaných a dostupných zdrojů ICT. (3) Vyhodnocování parametrů provozu a návrh variant na optimalizaci provozu. (4) Informování odpovědných osob i uživatelů SIS o plánované odstávce. (5) Analýza provozu specifikovaných funkčních bloků, indikace a identifikace chyb SW, neoptimálního prostředí infrastruktury a dalších problémů, součástí analýzy je popis problému včetně jeho doložení (např. výstup monitoringu) a návrh řešení provozních problémů. 	<p><u>Odpověď č. 6:</u></p> <p>Zadavatel připouští, že činnosti uvedené tazatelem a označené tučně nejsou běžné činnosti aplikační podpory, ale součástí plnění jsou nejen uvedené služby ale i služby např. systémové integrace, tj. předmětem veřejné zakázky není pouze aplikační podpora. K tomuto dotazu zadavatel dále uvádí, že celý bod b) činnosti u služeb - ostatní služby nad rámec s garantovanou dostupností v příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazný návrh smlouvy) v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - není součástí činností u služeb s garantovanou dostupností (čtvrtletní balíčky), které jsou hrazeny paušálně, ale jedná se o zadání činnosti na výzvu a následnou úhradu na základě přílohy 1A, čl. V, bod 1., písmeno c) Cena ostatních služeb, která odpovídá sazbě v Závazném formuláři pro účely hodnocení, tj. Příloha č. 2A zadávací dokumentace, bod 3.a Cena za MD při požadavku na poskytnutí služby v termínech v kategorii A,B,C (cena v Kč za MD bez DPH). Konkretizace postupů bude řešena na projektové úrovni a</p>

Tazatel se domnívá, že účelem Veřejné zakázky na Podporu a rozvoj SIS a je aplikační podpora a s ní přímo související služby. Výše uvedené body v některých požadavcích jdou nad rámec aplikační podpory. Jsou to (označeno **tučně**)

- (1) Prevence vzniku incidentů včetně **bezpečnostních, profylaktické činnosti, systémové zásahy, konfigurace a optimalizace prostředí** směřující k zajištění provozu SIS dle specifikovaných požadavků.
- (2) **Optimalizace a konfigurace prostředí** – beze změny kódu APV, **vyvážení požadovaných a dostupných zdrojů ICT.**
- (3) Vyhodnocování parametrů provozu a návrh variant na optimalizaci provozu.
- (4) Informování odpovědných osob i **uživatelů SIS** o plánované odstávce.
- (5) Analýza provozu specifikovaných funkčních bloků, indikace a identifikace chyb SW, neoptimálního prostředí infrastruktury a dalších problémů, součástí analýzy je popis problému včetně jeho doložení (např. výstup monitoringu) a návrh řešení provozních problémů.
- (6) Implementace, nasazení a správa aplikačního prostředí s tím, že:
- (7) aplikační prostředí ORACLE spravuje objednatel,
- (8) databázové prostředí a jednotlivé databáze spravuje objednatel,
- (9) přístup do databází např. pro deployment db procedur (aplikační část) bude možný pouze fyzicky v místě plnění, pokud nebude dohodnuto jinak.

Dotaz č. 6: Může zadavatel definovat pouze takové služby, které jsou aplikační podporou?

K bodu (5) tazatel navíc uvádí, že z textu jasně nevyplývá, že se jednoznačně týká aplikace, například (pro odstranění pochybnosti), že „*neoptimálního prostředí infrastruktury a dalších problémů, součástí analýzy je popis problému včetně jeho doložení (např. výstup monitoringu) a návrh řešení provozních*

prvotní návrh ze strany dodavatele je součástí příkladu A. Zpracování příkladu řízení poskytovaných služeb, který je součástí hodnocení nabídek.

Odpověď č. 7:

Zadavatel k dotazu uvádí, že předmětem plnění nejsou pouze běžné činnosti aplikační podpory, ale součástí plnění jsou i služby např. systémové integrace, tj. předmětem veřejné zakázky není pouze

<p><i>problémů“</i> spočívá pouze v aplikační oblasti, protože ze zkušenosti tazatele není možný vstup do interního prostředí zadavatele.</p> <p>Zároveň tazatel upozorňuje na rozpor mezi bodem (6) výše a následujícími body (7), (8) a (9)., které se vzájemně vylučují.</p> <p><u>Dotaz č. 7: Může zadavatel přesně definovat co je předmětem plnění podle bodu (6) tak, aby jeho požadavek umožňoval dodavateli plnění smlouvy?</u></p> <p>Tazatel zároveň navrhuje zadavateli, z důvodu přesnějšího zaměření služeb a odstranění pochybností, přejmenovat bod iii) Údržba SIS na iii) Aplikační údržba SIS.</p>	<p>aplikační podpora. K tomuto dotazu zadavatel dále uvádí, že celý bod b) činnosti u služeb - ostatní služby nad rámec s garantovanou dostupností v příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazný návrh smlouvy) v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - není součástí činností u služeb s garantovanou dostupností (čtvrtletní balíčky), které jsou hrazeny paušálně, ale jedná se o zadání činnosti na výzvu a následnou úhradu na základě přílohy 1A, čl. V, bod.1., písmeno c) Cena ostatních služeb, která odpovídá sazbě v Závazném formuláři pro účely hodnocení, tj. Příloha č. 2A zadávací dokumentace, bod 3.a Cena za MD při požadavku na poskytnutí služby v termínech v kategorii A,B,C (cena v Kč za MD bez DPH). V případě požadavku bude konkretizace plnění součástí výzvy k plnění. K dotazu zadavatel dále uvádí, že dle jeho názoru se body (7), (8) a (9) s bodem (6) vzájemně nevylučují, protože body (7) a (8) pouze upřesňují, které části SIS (platformy) spravuje zadavatel, s tím, že jsou provozovány další platformy a bod (9) určuje pouze podmínku přístupu, čímž nijak nevylučuje plnění bodu (6). Zadavatel dále dává do souvislosti, že součástí plnění veřejné zakázky části č. 1 je např. i funkční blok obsahující aplikační prostředí JBOSS, Liferay či ESB, jejichž podpora je součástí bodu 1) Předmět plnění – servisní služby – a) činnosti u služeb s garantovanou dostupností (čtvrtletní balíčky) v příloze 1A.</p>
<p><u>Dotaz č. 8 a 9:</u></p> <p>V příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazná návrh smlouvy) Zadavatel v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb výše zmíněného dokumentu v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - b) činnosti u služeb - ostatní služby nad rámec s garantovanou dostupností bodě iv) Monitoring uvádí:</p>	<p><u>Odpověď č. 8:</u></p> <p>Zadavatel k dotazu uvádí, že předmětem plnění nejsou pouze běžné činnosti aplikační podpory, ale součástí plnění jsou i služby např. systémové integrace, tj. předmětem veřejné zakázky není pouze aplikační podpora, ale i monitoring. K tomuto dotazu zadavatel dále</p>

(1) Monitoring a popsany reporting parametrů provozu (vytížení, výkon, např. i zaplnění TBLspace DB).

(2) Monitoring a popsany reporting nahlášených incidentů (výpadků) a časů jejich odstranění.

(3) Aktivní monitoring a popsany reporting incidentů na úrovni prostředí, které mají dopad na provoz SIS, i základních funkcí funkčních bloků formou sondy (využití systému Zabbix je k dispozici do 30. 4. 2019).

Tazatel se domnívá, že výše zmíněné požadavky by v rámci zajištění podpory SIS měl zajišťovat zadavatel. Výše uvedené požadavky zakládají neobvyklý princip, že dodavatel má kontrolovat sám sebe.

Dotaz č. 8: Může zadavatel upravit přílohu č. 1A tak, že požadavky na poskytování aktivního monitoringu incidentů na úrovni prostředí, které mají dopad na SIS, i základní funkci funkčních bloků formou sondy budou řešeny jiným způsobem?

Zároveň tazatel zvlášť upozorňuje na skutečnost, že v současné době je úspěšně realizován monitoring systémem Zabbix mimo dodávky služeb podpory SIS.

Dotaz č. 9: Domnívá se tazatel správně, že aktivní monitoring formou sondy od 1. 5. 2019 má zajistit dodavatel?

Takové zajištění aktivního monitoringu je faktickým rozšířením požadavků na dodávku podpory a rozvoje SIS oproti minulému období.

uvádí, že celý bod b) činnosti u služeb - ostatní služby nad rámec s garantovanou dostupností v příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazný návrh smlouvy) v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb v části 1) Předmět a plnění - servisní služby - není součástí činností u služeb s garantovanou dostupností (čtvrtletní balíčky), které jsou hrazeny paušálně, ale jedná se o zadání činnosti na výzvu a následnou úhradu na základě přílohy 1A, čl. V, bod.1., písmeno c) Cena ostatních služeb, která odpovídá sazbě v Závazném formuláři pro účely hodnocení, tj. Příloha č. 2A zadávací dokumentace, bod 3.a Cena za MD při požadavku na poskytnutí služby v termínech v kategorii A,B,C (cena v Kč za MD bez DPH). V případě požadavku bude konkretizace plnění součástí výzvy k plnění. Z hlediska jednoznačnosti považuje zadavatel za dostačující formulaci „**ostatní služby nad rámec služeb** s garantovanou dostupností (čtvrtletní balíčky)“. K dotazu zadavatel dále uvádí, že s vítězným účastníkem veřejné zakázky bude podepsána rámcová smlouva, zadavatel je oprávněn zadat pouze služby, které jsou v rámcové smlouvě uvedeny a z tohoto důvodu jsou součástí závazného návrhu rámcové smlouvy všechny služby, o kterých zadavatel předpokládá, že by je mohl či měl zadat.

Odpověď č. 9:

Jak je uvedeno v zadávací dokumentaci, využití systému Zabbix je k dispozici do 30. 4. 2019. Pokud nebude od 1. 5. 2019 zajištěna tato část monitoringu dosavadním způsobem, či jinou třetí stranou, může být na toto plnění s dodavatelem uzavřena prováděcí smlouva.

Dotaz č. 10:

V příloze č. 1A Zadávací dokumentace (Závazná návrh smlouvy) Zadavatel v Příloze č. 2 - Rozsah a podmínky servisních služeb výše zmíněného dokumentu v části 7) Vymezení odpovědnosti dle incidentu je tabulka odpovědnosti, povinnosti a součinnosti.

Tabulka detailně uvádí řadu událostí. U těch, které řeší Dodavatel, jsou uvedeny události, kdy není zřejmá odpovědnost, kterou je nutno nejdříve Dodavatelem určit, tj. zda je odpovědný Dodavatel nebo je problém na straně Objednatele. Podle zkušenosti tazatele dochází k velkému množství událostí, které vytvářejí na straně Dodavatele požadavky na značnou pracnost, aby Dodavatel zjistil, že odpovědnost, nebo příčina události je na straně Objednatele. Zadávací dokumentace ani Smlouva neřeší takové služby, které budou nákladem Dodavatele, aniž jsou součástí nabídkové ceny aktuální Veřejné zakázky.

Dotaz č. 10 Může zadavatel tento problém řešit např. rámcovou objednávkou na delší časové období s řízeným čerpáním?

V tomto smyslu tak tazatel navrhuje upravit Zadávací dokumentaci upřesněním, že výše uvedené náklady budou hrazeny zvlášť.

Odpověď č. 10:

S ohledem na dosavadní zkušenosti s provozem SIS bude 1. úroveň podpory SIS zajišťována zadavatelem, který bude chyby předmětného APV posuzovat a přesměrovávat na příslušný útvar zadavatele či 1. úroveň aplikační podpory dodavatele. Tím by se měl do budoucna počet incidentů, které nejsou způsobeny podporovaným APV, významně snížit. Ani zadavatel nemůže při chybě předmětného APV jednoznačně určit příčinu incidentu, může pouze ověřit na základě známých příčin a řešení, že se nejedná o známý problém. K řešení incidentů či požadavků je nezbytná součinnost všech zainteresovaných stran tak, aby SIS byl provozovatelný a vykazoval uživateli požadovanou dostupnost.

Zadavatel upozorňuje, že v souladu se zadávacími podmínkami, nabídky podané účastníky zadávacího řízení musí být v souladu s takto uveřejněným vysvětlením zadávací dokumentace a případnými změnami.