

Odpovědi na dotazy uchazečů k veřejné zakázce č. 20/2016-53-27

„Rámcová smlouva o vývoji a údržbě aplikačního programového vybavení EDS, EXK a DAP“

V článku 5.2.2. Smlouvy je uvedeno:

"5.2.2 poskytovat Služby podpory provozu v rozsahu dle Technické specifikace a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které tvoří Přílohu č. 8 této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb podpory provozu a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby podpory provozu v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba podpory provozu nemá definované SLA;"

Dotaz: S ohledem na požadavek plnění definovaných SLA v rámci zajištění provozní podpory plní stávající APV požadované odezvy a SLA? Pokud ne, prosíme o informaci, v kolika případech a v jakých oblastech tomu tak není.

Odpověď: Stávající APV plní SLA, které byly v době uzavření stávající RS požadovány.
Zrychlení odezev stávajícího řešení je očekáváno v rámci dalších optimalizačních kroků.

Dotaz navazující: Je přípustné, aby migrační plán byl rozdělen na několik fází, ve smyslu fázování zajištění převzetí provozní podpory, kde v první fázi se bude jednat o zajištění převzetí základní provozní podpory, až po poslední fázi, kde budou plněna a měřena SLA na základě naplněných předpokladů pro tuto část?

Odpověď: Zadávací dokumentace s něčím podobným počítá – viz „Sankce za neplnění výkonnostní požadavků podle odstavce 8.3., které jsou uvedeny v bodě 20.2.11. této Smlouvy, mohou být aplikovány až od začátku 4. měsíce od data účinnosti Rámcové smlouvy.“

Dotaz navazující: V případě, že pro naplnění předpokladů pro plnění požadovaných SLA bude nutné realizovat úpravy v APV - budou tyto úpravy součástí zajištění provozní podpory a tedy paušálních výkonů, nebo budou součástí rozvojového projektu v podmínkách rámcové smlouvy?

Odpověď: Pokud taková situace nastane v době převzetí a nebude ji možno řešit jinak, pak se bude jednat o rozvojový požadavek.

V případě, že tato situace nastane v důsledku nasazení některého z rozvojových požadavků v rámci trvání Rámcové smlouvy, pak se bude jednat o součást zajištění provozní podpory.

Dotaz: Požadované odezvy jednotlivých aplikací uvedené v ZD budou předmětem vyhodnocení v rámci měsíčních pravidelných zpráv?

Odpověď: Ano

Dotaz navazující: Pokud odpověď na předchozí otázku je ve smyslu potvrzení, bude jejich nesplnění předmětem slevy na služby provozní podpory v dalším měsíci?

Odpověď: Zadávací dokumentace s touto možností počítá.

Dotaz navazující: Pokud odpověď na předchozí otázku je ve smyslu potvrzení, bude tento princip uplatňovat Zadavatel ihned po ukončení migrační fáze?

Odpověď: Zadavatel bude tento princip uplatňovat nejdříve od počátku 4. měsíce od data účinnosti.

Dotaz navazující: Pokud Dodavatel zjistí, v rámci migrační fáze a iniciačních testů, že tyto odezvy nemůže stávající APV naplňovat, jak se Zadavatel zachová?

Odpověď: Bude řešeno v rámci jednání s Dodavatelem.

Dotaz: Poskytne Objednatel patřičný HW pro potřeby Monitoringu, který má Dodavatel nastavit a zajistit?

Odpověď: Monitoring aplikace EXK je uskutečňováno pravidelným rozbořem provozních logů pracovníky Objednatele. Současně se připravuje nasazení sledování prostřednictvím nástroje Dynatrace. Výstupy z tohoto měření budou poskytovány Dodavateli.

V článku 5.7.1 je uvedeno:

"5.7.1 zajištění garantované úrovně dostupnosti APV odstraňováním jejích chyb bez ohledu na jejich původ; " nicméně v případě problému způsobeného mimo APV není odstranění tohoto problému a tím tak zajištění dostupnosti APV možné ze strany dodavatele.

Dotaz: Žádáme o vyjádření, jak bude Zadavatel přistupovat k porušení plnění dostupnosti v případě, že identifikovaný původ a jeho náprava nebude v předmětu plnění Dodavatele.

Odpověď: V případě, že nedostupnost APV bude prokazatelně způsobena mimo APV (např. infrastruktura), pak se případné časy SLA budou počítat až od okamžiku odstranění závady mimo APV.

Dotaz: Předpokládáme správně, že zabezpečení nástroje ServiceDesk pro příjem požadavků v rámci Služeb podpory provozu a další relevantní komunikaci je zodpovědností Objednatele?

Odpověď: Ano, ServiceDesk je provozován Objednatelem, jedná se o nástroj LANDESK.

Dotaz navazující: Jaké rozhraní je poskytováno Dodavatelům pro přístup k tomuto systému?

Odpověď: Viz. „Standard Komunikace SD s exter firm v1_00“

Smlouva v článku 12.1. a 12.2. definuje požadavky na dokumentaci zdrojového kódu.

Dotaz: Jakým způsobem je stávající zdrojový kód dokumentován ve vazbě na požadavek dle 12.1., resp. 12.2.

Odpověď: Stávající zdrojový kód odpovídá požadavku uvedenému v bodě 12.1

V článku 12.3. Smlouvy je požadováno předání dokumentovaných zdrojových kódů a koncepčních materiálů.

Dotaz: Předpokládáme v tomto smyslu správně, že se toto týká pouze již předaných a akceptovaných dokumentů a konceptů, nikoliv připravovaných a projednávaných?

Odpověď: Ano, jedná se pouze o již předané dodávky.

V příloze smlouvy v článku 3.5. Školení je uvedeno, že školení je součástí rozvoje, nicméně Smlouva specifikuje tuto část co by část Služeb podpory a je součástí tak paušálu.

Dotaz: Školení uživatelů bude realizováno v rámci rozvojového požadavku, a tedy bude součástí rozvojového požadavku?

Odpověď: Pokud bude nutné, pak bude součástí rozvojového požadavku.

Dotaz: Jaká školení jsou předpokládána v rámci služby zajištění provozní podpory? V jakém rozsahu?

Odpověď: Školení administrací (APV, CDU) se nepředpokládají.

Dotaz: předpokládá Zadavatel využití existujících nástroje pro Helpdesk LANDESK i pro Dodavatele? Pokud ano, jakou formou? Pokud nikoliv, předpokládáme správně, že Zadavatel zajistí příslušný nástroj pro správu požadavků na provoz prostřednictvím vlastního řešení?

Odpověď: Ano, stávající nástroj bude využíván pro hlášení incidentů. Popis rozhraní pro napojení na interní systém Dodavatele je součástí standardu „Standard Komunikace SD s exter firm v1_00“

Dotaz: V příloze smlouvy v kapitole 4.2. je uvedeno, že Dodavatel plní aktivitu: "• Účastní se a vede aktivity v procesech problém managementu.". Ve smyslu uvedeného žádáme o zpřístupnění popisu Problem managementu.

Odpověď: Problem management je v ČSSZ řešen pomocí nástroje hlášení incidentů. Objednatelem je provozován nástroj ServiceDesk (LANDESK). Popis rozhraní pro napojení na interní systém Dodavatele je součástí standardu „Standard Komunikace SD s exter firm v1_00“.

Dotaz: V zaslaných dodatečných dotazech byl dotaz na míru pokrytí jednotlivými automatizovanými testy, které ale nebylo v tomto smyslu zodpovězené.

Jaké automatizované testy (performance, gui, integrační, penetrační, atd.) existují pro APV EXK, EDS, DAP? Pokud existují, jaká je jejich míra pokrytí a které oblasti pokrývají?

Odpověď: Automatizované testy nejsou k dispozici.

Následný dotaz: Pokud tyto aut. testy existují, budou součástí převzetí APV Dodavatelem?

Odpověď: Viz předchozí odpověď.

Dotaz: Je k dispozici testovací dokumentace k APV (EXK, EDS, DAP)? Bude součástí předání Dodavateli?

Odpověď: Testovací dokumentace existuje v neúplné verzi. Bude součástí dokumentace, která se předává vítězi výběrového řízení.

Dotaz: Jaká je min., průměrná a max. doba řešení požadavku dle jednotlivých kategorií a počtech uvedených v tabulce v rámci zaslaných dodatečných odpovědí.

Odpověď: Incidents jsou řešeny v časech dle stávajících SLA. Podrobnější statistika není vedena.

Dotaz: Jaké jsou rámcové poměry mezi skupinami jednotlivých požadavků v dané tabulce za příslušné období v uvedených počtech ve smyslu – uživatelská podpora (dotaz), chyba aplikace, omezení provozní dostupnosti, datová nekonzistence, apod.?

Odpověď:

Uživatelská podpora cca 15%

Chyba aplikace cca 20 %

Datová nekonzistence cca 60%

Omezení dostupnosti – méně než 5%

Dotaz: Jaké odezvy v obdobné struktuře jako je uvedeno v příloze č. 8 Smlouvy plní stávající jednotlivé APV? Na základě čeho jsou nyní tyto odezvy monitorované?

Odpověď: Odezvy stávajících aplikací jsou monitorovány rozbořem logů pracovníky Objednatele. Vzorek odezev APV EXK a APV EDS je součástí odpovědi na dodatečné dotazy.

Dotaz: Je přípustné, aby Dodavatel prostřednictvím jedné reference k významné zakázce splnil požadované body v rámci požadavku na doložení kvalifikace významné zakázky:

v oblasti vytvoření/dodávky informačních systémů

v oblasti uživatelské podpory a provozu informačních systémů

Odpověď: Ano

Podle smlouvy bodu „7.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Smlouvy je součástí ceny za plnění Služby podpory provozu dle této Smlouvy“

Současně hodnotícím kritériem je:

"V rámci dílčího subkritéria ii. bude zadavatel oproti ostatním nabídkám lépe hodnotit nabídku, ve které bude předložen exit plán, vyžadující ve vztahu k jednotlivým krokům terminace služeb menší míru součinnosti uchazeče, tedy nabídku, která bude zadavateli garantovat menší míru závislosti na uchazeči v případě zajištění plnění ekvivalentního předmětu veřejné zakázky po ukončení smlouvy ze strany 3. osoby."

Dotaz 1. část: V definici hodnotícího kritéria poslední část věty „ze strany 3. osoby“ označuje situaci, kdy bylo zajištěno plnění ekvivalentního předmětu veřejné zakázky třetí osobou (tj. dalším dodavatelem), anebo situaci kdy došlo k ukončení smlouvy ze strany třetí osoby?

Odpověď: Dílčí subkritérium ii v oblasti migračního plánu - bude lépe hodnocena nabídka toho uchazeče, který vyžaduje menší míru součinnosti zadavatele nebo 3. strany (např. předchozího dodavatele apod.) oproti požadavkům na takovou součinnost v nabídkách od jiných uchazečů.

Dotaz 2. část: Zájem zadavatele je zajistit plynulý a bezproblémový přechod technické podpory z původního dodavatele na nového dodavatele. Proto poskytování plnění a součinností k realizaci exit plánu je zahrnuto do ceny plnění Služeb aplikační podpory dle této smlouvy bod 7.4. Jak bude hodnoceno subkritérium ii exit plánu „míra součinnosti uchazeče“, pokud uchazeč jako předávající dodavatel nabídne vysoký stupeň podpory a součinnosti s novým dodavatelem a zadavatelem v rámci realizace kroků exit plánu (tedy jako součást služeb podpory dle smlouvy 7.4)? Rozumíme správně, že takto nabídnutá součinnost nebude hodnocena hůře? Hůře by byla hodnocena nabídka exit plánu, která by vytvářela závislost zadavatele na uchazeči až po ukončení smlouvy, tedy až po dokončení všech kroků exit plánu?

Odpověď: Dílčí subkritérium ii pro exitový plán – vyšší míra poskytnuté součinnosti pro přebírajícího zhotovitele bude hodnocena lépe.

Dotaz:

V rámci analytické dokumentace, byly zatím předány dokumenty k fyzickému a logickému datovému modelu. Budou k dispozici i další analytické dokumenty, např. funkční specifikace/design, návrhy řešení? Pokud ano, jaká je struktura těchto dokumentů.

Odpověď: Takto podrobná dokumentace k dispozici nebude.

K dispozici budou realizační projekty pro jednotlivé, již realizované etapy vývoje APV, pokud tyto jsou objednateli dostupné, tj. vyjma APV DAP, kde tato dokumentace není k dispozici.

Dotaz:

V rámci předchozích dotazů bylo uvedeno, že přechod aplikace EDS na Oracle 12c je plánován v roce 2017. Lze tedy předpokládat, že nový Poskytovatel bude přebírat aplikaci již běžící na Oracle 12c? Pokud

by tento předpoklad nebyl naplněn, jakým způsobem bude řešena kolize prací plynoucí ze smluvních vztahů z běžící dílčí smlouvy a poskytování podpory a rozvoje na základě nové Rámcové smlouvy?

Odpověď: Pokud by k takové situaci došlo, bude přechod APV EDS na Oracle 12c řešen v rámci nové rámcové smlouvy s novým zhotovitelem.

Dotaz:

V rámci předchozích dotazů jsme obdrželi soubor odezvy.csv, ve kterém jsou zaznamenány výsledky monitoringu aplikací EXK a EDS. Rádi bychom se ujistili o významu dodaných dat:

1) sloupce C až S se týkají odezvy aplikace EXK?

Odpověď: Ano

2) v návrhu smlouvy jsou definovány výkonnostní požadavky

- uživatelská odezva front-endu aplikace
- odezva online rozhraní

Které z uvedených kategorií odezev se týkají dodaná data? Je možné poskytnout data i k druhé kategorii?

Odpověď: Uvedená data se v případě APV EXK týkají uživatelské odezvy. V případě EDS se týká vypořádání požadavku na rozhraní s EXK.

V tomto okamžiku nejsou informace s podrobnějším rozlišením dostupné. Budou dostupné později, po aplikačním nasazení nástroje DYNATRACE.

Dotaz:

V kapitole 8.3 rámcové smlouvy je uvedena formulace:

„Pro každé jednotlivé měření výkonnostních požadavků bude použit souvislý 15minutový úsek provozu konkrétní aplikace během běžného provozu“

Prosíme o specifikování pojmu běžný provoz konkrétní aplikace, zejména o parametry v oblastech:

- zatížení databázového serveru (především vytížení paměti, vytížení procesorů),
- doba odezvy databázového serveru,
- zatížení aplikačních serverů (především vytížení paměti, vytížení procesorů),
- počet paralelně pracujících uživatelů,
- počet volání jednotlivých služeb za měřený časový úsek,
- doba odezvy jednotlivých konzumovaných služeb, které nejsou součástí této smlouvy, protože jsou poskytovány třetími stranami na základě jiných smluv.

Bude test provedený v podmínkách neodpovídajících definici běžného provozu považován za nevalidní a neúčinný z pohledu případných sankcí za nedodržení SLA na výkonnostní požadavky?

Odpověď: Běžným provozem je míněn provoz, kdy v APV není spuštěna žádná z dávkových úloh zpracování (HRP, HZD, zemřelý, tvorba eLL, ...). V případě APV EDS se jedná o situaci, kdy neprobíhá migrace dat do EDS. Tj. jedná se o odezvy aplikací, spadající do běžné pracovní doby uživatelů. Zmíněné dávkové úlohy jsou spouštěny mimo běžnou pracovní dobu.

Počty současně pracujících uživatelů se pohybují okolo 500.

Dotaz:

Za předpokladu, že dodané výsledky odezev zachycovaly odezvy online rozhraní, pak ani aplikace EXK, ani aplikace EDS nesplňují požadované výkonnostní parametry, a to poměrně výrazným způsobem. Prosíme o validaci vypočtených hodnot na základě vámi dodaných dat v souboru odezvy.csv (vložit tabulky ze souboru Příloha_odezvy.xlsx).

Není v praxi ověřeno, že požadované hodnoty SLA je technicky možné dosáhnout. Jak bude postupováno v případě, že nebude technologicky možné v požadovaném termínu (začátek 4. měsíce od data účinnosti Rámcové smlouvy) upravit aplikace tak, aby splňovaly požadované SLA na výkonnostní požadavky?

Odpověď: V případě, že po převzetí aplikací nebude technicky možné na stávajících verzích aplikací dodržet požadované odezvy, bude tato situace řešena požadavkem na vývoj. Požadované výkonnostní požadavky pak budou vyžadovány po nasazení nové verze APV.

Dotaz:

Žádáme o upřesnění funkčnosti aplikace označené ROD (Příloha č. 2 Rámcové smlouvy, kap. 2.1, Obrázek: Schéma integrace aplikací v rámci IIS ČSSZ).

Odpověď: Aplikace ROD je součástí APV EDS. Slouží k ručnímu vložení záznamu do db EDS tak, aby tento mohl následně být převzat v APV EXK.

Tento postup se využívá např. v případě požadavku na změnu adresy, kdy se tato změna před ROD propíše do EDS, odtud do EDS a následně přes eLL do Evidence na Mainframe. Obdobně se využívá i pro změnu jiných údajů, obsažených v Evidenci (potažmo v EDS).

Dotaz:

Žádáme o upřesnění, zda na obrázku: Schéma integrace aplikací v rámci IIS ČSSZ (Příloha č. 2 Rámcové smlouvy, kap. 2.1) nechybí APV DAP.

Odpověď: APV DAP je průřezový systém. Mimo EXK a EDS slouží celé řadě dalších aplikací. Využívá se pouze pro dávkové zpracování. Z důvodu zjednodušení nebyl na schématu uveden.

14. 12. 2016

Bc. Ludmila Hnutová
oddělení centrálního zadávání veřejných zakázek