

Špecifikácia plnenia pre softvérové riešenie systému Atlassian

Verejný obstarávateľ je prevádzkovateľom a užívateľom softvérových riešení Systému Atlassian – nástrojov Jira a Confluence pre riadenie a sledovanie pracovných procesov na báze informačných a komunikačných technológií. V tejto súvislosti využíva typy licencií podľa tabuľky č. 1. Verejný obstarávateľ plánuje rozšíriť nástroje Jira a Confluence pre nové procesy v rámci organizácie, pre ktoré bude potrebné aj rozšírenie počtu potrebných licencií.

Tabuľka č. 1 – Aktuálny stav zakúpených licencií

Verejný obstarávateľ využíva cloudovú inštanciu Jira a Confluence.

Typ licencie	Počet aktuálne zakúpených licencií
Jira Standard	50
Jira Service Management Premium	10
Confluence Standard	100
Exalate Jira Issue Sync, Automation & More Cloud	50
Atlassian Guard Standard	100

Špecifikácia plnenia

A) Migračné práce

1. Migračné práce z cloudového riešenia do on-premise riešenia Confluence

Aktuálny stav Confluence v Cloudovom riešení

Počet stránok	~500	
Počet space	~10	
Počet aktuálnych užívateľov	~100	
Počet templates	~20	

V rámci Confluence cloud sú aktuálne využívané aj špecifické funkcionality, ktoré nie sú vo verzii Data Centrum dostupné – Whiteboards a Databases.

Poskytovateľ je povinný v rámci migrácie:

- a) V spolupráci s verejným obstarávateľom si odsúhlasiť technickú architektúru on-premise riešenia nástroja Confluence.

- b) Implementovať na základe odsúhlasenej technickej architektúry nástroj Confluence do prostredia verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ poskytne potrebnú infraštruktúru.
- c) Dodat' prevádzkovú a používateľskú príručku.
- d) V spolupráci s verejným obstarávateľom implementovať plán zálohovania do zálohovacieho nástroja IBM Spectrum Protect, ktorým verejný obstarávateľ disponuje.
- e) V spolupráci s verejným obstarávateľom vypracovať plány obnovy pre nástroj Confluence a Jira.
- f) Migrovať užívateľské účty v rámci Confluence. Užívateľské účty (poskytovatelia) je potrebné migrovať z lokálnej cloudovej databázy Confluence do Confluence on-premise.
- g) Prepojiť Confluence Data Center s Microsoft Entra ID (verejný obstarávateľ disponuje Microsoft Entra ID (pôvodne Azure Active Directory).
- h) Prepojiť systém Confluence v on-premise riešení so systémom Jira v on-premise riešení (verejný obstarávateľ v aktuálnej konfigurácii využíva automatizované zakladanie stránok v nadväznosti na zmenu stavu issue v systéme Jira. Toto je realizované automatizáciou prevolávajúcou API Confluence, kde dôjde k vytvoreniu stránky na základe template vo vopred definovanej štruktúre).
- i) Migrovať využívané Confluence stránky podľa aktuálneho stavu.
- j) Migrovať využívané Confluence space podľa aktuálneho stavu.
- k) Migrovať používané pluginy tretích strán podľa aktuálneho stavu a podľa dostupných možností daného pluginu pre migráciu do on-premise riešenia.
- l) Migrovať používané pluginy tretích strán podľa aktuálneho stavu.
- m) Migrovať využívané templates podľa aktuálneho stavu.

2. Migračné práce z cloudového riešenia do on-premise riešenia Jira

Aktuálny stav JIRA v Cloudovom riešení

Počet projektov	~5	
Počet issues	~600	
Počet aktuálnych užívateľov	~50	
Počet pluginov tretích strán k migrácii	3	Workflow wizard, Exalate Connector for Jira

V rámci Jira cloud sú aktuálne využívané aj špecifické funkcionality, ktoré nie sú vo verzii Data Centrum dostupné – ROVO AI, plugin Workflow wizard a iné.

Poskytovateľ je povinný v rámci migrácie:

- a) V spolupráci s verejným obstarávateľom si odsúhlasiť technickú architektúru on-premise riešenia nástroja Jira,
- b) Implementovať na základe odsúhlasenej technickej architektúry nástroj Jira do prostredia verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ poskytne potrebnú infraštruktúru.
- c) Dodat' prevádzkovú a používateľskú príručku.
- d) V spolupráci s verejným obstarávateľom implementovať plán zálohovania do zálohovacieho nástroja IBM Spectrum Protect, ktorým verejný obstarávateľ disponuje.
- e) V spolupráci s verejným obstarávateľom vypracovať plány obnovy pre nástroj Jira
- f) Migrovať užívateľské účty v rámci Jira. Užívateľské účty (poskytovatelia) je potrebné Migrovať z Cloudovej Jira do Jira on-premise.

- g) Prepojiť Jira Data Center s Microsoft Entra ID (verejný obstarávateľ disponuje Microsoft Entra ID (pôvodne Azure Active Directory).
- h) Prepojiť systém Jira v on-premise riešení so systémom Confluence v on-premise riešení.
- i) Migrovať využívané Jira issues podľa aktuálneho stavu.
- j) Migrovať využívané Jira projekty podľa aktuálneho stavu.

B) Licencie

Poskytovateľ je povinný dodať licencie pre nástroje Jira a Confluence a ich doplnujúce nástroje formou predplatného

Licenčné podmienky Atlassian sa riadia ustanoveniami podľa:

<https://www.atlassian.com/legal/atlassian-customer-agreement#intro>

a

<https://www.atlassian.com/legal/archives/software-license-agreement/software-license-agreement20230103>

Tabuľka č. 2 – Licencie pre nástroje Jira a Confluence

Názov licencie	Predpokladaný počet ks za 36 mesiacov	Platforma	Hlavný produkt
Confluence Data Center	500	Data Center	Confluence
Scriptrunner for Confluence	500	Data Center	Confluence
draw.io Diagrams	500	Data Center	Confluence
EasyMind	500	Data Center	Confluence
Jira Service Management	500	Data Center	Jira
Jira	500	Data Center	Jira
Scriptrunner for JIRA	500	Data Center	Jira
Configuration Manager for Jira	500	Data Center	Jira
Smart attachments	500	Data Center	Jira

Scriptrunner for Jira	500	Data Center	Jira
Rich Filters for Jira	500	Data Center	Jira
Issue matrix	500	Data Center	Jira

Verejný obstarávateľ požaduje licencie v predpokladanom množstve formou ročného predplatného (v odôvodnených prípadoch výnimočne aj vo forme mesačného predplatného za účelom zosúladenia dátumu ukončenia platnosti), pričom predplatné bude obnovované každých 12 mesiacov počas celkového obdobia 36 mesiacov (t. j. predpokladané množstvo 500 ks ročne počas troch rokov).

C) Servisná podpora pre nástroje Jira a Confluence

Služba servisná podpora pre prevádzkovanie nástrojov Atlassian – Jira a Confluence. Nástroj Confluence a Jira je prevádzkovaný on-premise v infraštruktúre verejného obstarávateľa. Servisná podpora je poskytovaná na základe požiadaviek verejného obstarávateľa v rozsahu mesačného fondu 16 človekohodín za mesiac uvedených v tomto písmene C) Prílohy č. 1.

Služba servisná podpora pre oba nástroje Jira a Confluence zahŕňa súčasne:

- a) Školenia nových a existujúcich užívateľov na základné funkcionality nástrojov Jira a Confluence, ako je zadávanie tiketov, vyhľadávanie zadaných tiketov, spustenie štatistických zostáv a pod. Školenia môžu byť dodané formou videonávodov. Videonávody musia byť revidované a aktualizované min. 1x za 3 mesiace.
- b) Riešenie skutočných alebo domnelých problémov a chýb funkčnosti dodaných systémov (ďalej súhrnne aj ako „incident“) a telefonické a e-mailové poradenstvo (konzultácie) . Telefonické a e-mailové poradenstvo predstavuje poskytovanie informácií, rád, činností a konzultácií, poskytnutých s cieľom vyriešiť vzniknutý incident v aplikácii používanej verejným obstarávateľom, alebo v spracovávaných údajoch. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať určeným zamestnancom verejného obstarávateľa asistenciu v riešení a zdokumentovaní každodenných operatívnych úloh a v zdieľaní a údržbe informácií spojených s riešením servisných požiadaviek a poskytovať dôležité informácie pre plánovanie servisných zásahov, ich vyhodnocovanie, riadenie priorít a komplexné riešenie servisných tímov. V rámci telefonického a e-mailového poradenstva poskytovateľ poskytuje aj konzultácie súvisiace s rozvojom a profylaxiou. Pri poskytovaní telefonického a e-mailového poradenstva sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať nasledovné podmienky:
 - i. doba prevádzky: 8 hodín každý pracovný deň od 8:00 hod. do 16:00 hod. (t. j. mimo sobôt a dní pracovného pokoja v Slovenskej republike),
 - ii. poskytovateľ zabezpečí prístup určených zamestnancov verejného obstarávateľa do elektronického tiketovacieho nástroja poskytovateľa v rozsahu 24 hodín 7 dní v týždni,
 - iii. zabezpečí e-mailovú podporu prostredníctvom e-mailových adries poskytovateľa, a to s reakciou do 240 minút počas doby prevádzky od doručenia e-mailovej požiadavky verejného obstarávateľa na podporu,
 - iv. telefonická podpora vrátane spätného volania poskytovateľa verejnemu obstarávateľovi v prípade nezastihnutia poskytovateľa,

- v. v prípade nahlásenia chyby od 16:00 hod. do 24:00 hod. alebo počas sobôt a dní pracovného pokoja v Slovenskej republike sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8:00 hod. prvého pracovného dňa nasledujúceho po dni, v ktorom bola nahlásená chyba. V prípade nahlásenia chyby počas pracovného dňa od 00:00 hod. do 8:00 hod. sa za začiatok plynutia reakčnej doby považuje čas 8:00 hod. tohto pracovného dňa.

c) prípravu a dodanie plánov zálohy a obnovenia obsahu a nastavení, tzv. „disaster recovery“ pre nástroje Confluence a Jira on-premise verzií, vrátane ich testovania. Plánovanie záloh verejný obstarávateľ požaduje automatické nastavenie a spúšťanie v definovaných časoch.

d) profylaxia a konfigurácia nastavenia:

- monitoring aplikácie - vpublikovať monitorovacie body, ktoré budú zavedené do centrálného monitoringu verejného obstarávateľa (Zabbix) na dôležitých uzloch aplikácie so stavom beží/nebeží resp. metrika s popisom parametrov,
- aktualizácia aplikácie minimálne 1x za 3 mesiace ak sú dostupné (vr. včasných bezpečnostných upgrade),
- kontrola aplikačných logov a včasné riešenie potenciálnych problémov,
- maintenance softvérových licencií verejného obstarávateľa, nadobudnutých verejným obstarávateľom (ďalej ako „maintenance“): Maintenance predstavuje update (aktualizácia) a upgrade (nová verzia) prostredníctvom ich sprístupnenia verejnemu obstarávateľovi, ako aj sprístupnenie súvisiacej aktualizácie používateľskej a prevádzkovej príručky. Pre vylúčenie pochybností, služba maintenance pre nástroj Confluence zahŕňa možnosť sťahovať a používať nové verzie poskytnutých produktov vrátane zmenenej alebo novej dokumentácie. Verejný obstarávateľ je oprávnený používať všetky aktualizácie a nové verzie vydané počas platnosti licencií dodaných,
- zabezpečenie bezpečnostných požiadaviek autentifikácie a autorizácie, aby mali prístup k určitým funkciám a údajom systému len oprávnení používatelia,
- zabezpečenie údajov prenášaných medzi používateľmi a serverom, ako aj údajov uložených na serveri prostredníctvom šifrovania,
- poskytovanie aplikačného programového rozhrania (API) a podpora integrácie s inými systémami a aplikáciami,
- implementáciu a komunikáciu v slovenskom jazyku,
- spoluprácu s verejným obstarávateľom pri vypracovaní návrhov zálohovania a obnovy nástroja a všetkých konfigurácií pre riešenie disaster recovery.

Poskytovateľ je povinný vždy pred publikovaním aktualizácie, novej verzie a bezpečnostných záplat informovať objednávateľa o aktualizácii, novej verzii a bezpečnostnej záplate poskytnúť objednávateľovi všetku súčinnosť pri získaní a nasadzovaní takých aktualizácií, nových verzií a bezpečnostných záplat u objednávateľa, a to bez zbytočného odkladu od publikovania aktualizácie, novej verzie a bezpečnostných záplat.

Špecifické podmienky plnenia - servisná podpora

1. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných podmienkach poskytovania služby servisná podpora:

1.1. Poskytovateľ je povinný do 10 dní od doručenia prvej objednávky verejného obstarávateľa na poskytovanie služby servisná podpora, zabezpečiť pre verejného obstarávateľa prístup k elektronickému tiketovaciemu nástroju poskytovateľa (ďalej ako „service desk“), ktorý bude

slúžiť na evidenciu hlásení incidentov a požiadaviek verejného obstarávateľa (ďalej súhrnne aj ako „požiadavky“), a to tak, že pre verejným obstarávateľom určených zamestnancov verejného obstarávateľa vytvorí a počas celej doby účinnosti dohody bude udržiavať aktívnymi prístupy do service desku. Určenými zamestnancami pre účely zriadenia prístupov do service desku sú oprávnené osoby.

1.2. Riešenie incidentov bude zabezpečované prostredníctvom telefonického a e-mailového poradenstva, a v prípade nevyhnutnosti po odsúhlasení verejným obstarávateľom prostredníctvom servisného zásahu pracovníka poskytovateľa vzdialeným prístupom alebo osobnou prítomnosťou u verejného obstarávateľa.

1.3. V prípade nedostupnosti service desku je možné zadať požiadavku v rámci služby servisná podpora telefonicky určenej oprávnenej osobe poskytovateľa alebo prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky na kontaktné údaje oznámené na ten účel verejnému obstarávateľovi. Poskytovateľ je povinný obratom elektronicky potvrdiť verejnému obstarávateľovi prijatie požiadavky v service desku. V prípade, že nie je možné prijatie potvrdiť elektronicky, poskytovateľ e-mailom alebo telefonicky potvrdí oprávnenej osobe verejného obstarávateľa prijatie požiadavky. Následne po sfunkčnení service desku bude požiadavka poskytovateľom zaznamenaná do service desku. Požiadavky zadané do service desku sa považujú za doručené poskytovateľovi momentom ich zadania verejným obstarávateľom. Požiadavky zadané telefonicky alebo e-mailom sa považujú za doručené poskytovateľovi momentom ich potvrdenia poskytovateľom; takto zadané požiadavky je poskytovateľ povinný potvrdiť do 24 hodín od ich zadania verejným obstarávateľom, inak sa po márnom uplynutí 24 hodín od ich zadania považujú za doručené poskytovateľovi.

1.4. Úroveň čerpania služby servisná podpora preukazuje poskytovateľ formou výpisu vykonaných činností za kalendárny mesiac zaznamenaných v service desku, ktorý buď zašle verejnému obstarávateľovi do 5 dní od skončenia predchádzajúceho kalendárneho mesiaca alebo umožní, aby mal verejný obstarávateľ výpis k dispozícii v service desku. Výpis vykonaných činností za kalendárny mesiac zaznamenaných v service desku musí obsahovať:

- zoznam verejným obstarávateľom nahlásených požiadaviek;
- dátum a čas doručenia požiadavky;
- reakčnú dobu a dobu vyriešenia;
- dátum a opis vykonaných činností;
- počet ČH spotrebovaných poskytovateľom pri poskytovaní služieb servisnej podpory celkom a v členení počet ČH spotrebovaných pri riešení incidentov a počet ČH spotrebovaných na rozvojových konzultáciách.

2. Na účely poskytovania servisnej podpory sa incidenty delia do nasledujúcich kategórií a vzťahujú sa len na konfigurácie, kód a update/upgrade dodané poskytovateľom:

- a) Incident kategórie A –vyskytuje sa kritická funkčná vada systému znemožňujúca jeho činnosť;
- b) Incident kategórie B - funkčnosť je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku verejného obstarávateľa;
- c) Incident kategórie C - ostatné drobné incidenty, ktoré nespádajú do kategórie incidentov A a B.

2.1. Kategóriu incidentu určuje poskytovateľ. O určení kategórie incidentu je poskytovateľ povinný verejného obstarávateľa bezodkladne informovať, a to buď prostredníctvom service desku alebo e-mailom.

2.2. Nahlásené incidenty sa budú riešiť nasledovne:

a) v prípade nahlásenia incidentu poskytovateľovi, ak ide o incident kategórie A, je poskytovateľ povinný prostredníctvom určených osôb, začať proces riešenia incidentu bez zbytočného odkladu, maximálne do 4 hodín a odstrániť definovaný incident, pokiaľ sa jedná o incident spôsobený poskytovateľom alebo nesprávnou konfiguráciou systému najneskôr do 48 hodín od doručenia hlásenia incidentu.

b) v prípade incidentu kategórie B, poskytovateľ začne proces riešenia incidentu maximálne do 4 hodín od doručenia požiadavky o incidente a odstráni definovaný incident, pokiaľ sa jedná o incident spôsobený poskytovateľom alebo nesprávnou konfiguráciou systému, najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia hlásenia incidentu.

c) v prípade incidentu kategórie C, poskytovateľ začne proces riešenia incidentu maximálne do 4 hodín od doručenia požiadavky o incidente a odstráni definovaný incident, pokiaľ sa jedná o incident spôsobený poskytovateľom alebo nesprávnou konfiguráciou systému, najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia hlásenia incidentu.

2.3. Počet ČH spotrebovaných poskytovateľom v rámci kalendárneho mesiaca je povinný sledovať poskytovateľ a sprístupniť ho na sledovanie verejnému obstarávateľovi. Ak poskytovateľ poskytne verejnému obstarávateľovi službu servisná podpora nad rámec mesačného fondu, nie je oprávnený verejnému obstarávateľovi činnosti vykonané nad rámec mesačného fondu účtovať.

D) Služba rozvoja

1. Služba rozvoja spočíva v činnostiach súvisiacich s vytváraním nových funkcionalít, úpravou existujúcich funkcionalít, migráciou funkcionalít zo starých nástrojov verejného obstarávateľa, a servisnou podporou, vzťahujúcimi sa na používanie a funkčnosť nad rámec služby servisnej podpory, a to podľa požiadaviek verejného obstarávateľa, uvedených v príslušnej objednávke.

2. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných podmienkach poskytovania služby rozvoja:

2.1. Zmluvné strany sa dohodli, že mernou jednotkou poskytovaných služieb rozvoja je ČH.

2.2. V prípade, ak verejný obstarávateľ nie je schopný sám určiť prácnosť objednáwanej služby rozvoja, bude sa poskytovanie služieb rozvoja riadiť nasledovným procesom:

a) verejný obstarávateľ poskytovateľovi písomne predloží požiadavku na poskytnutie služby rozvoja s opisom činnosti a/alebo jej výsledku,

b) na základe požiadavky na poskytnutie služby rozvoja, poskytovateľ záväzne stanoví prácnosť realizácie v ČH a do 5 pracovných dní o nej písomne informuje verejného obstarávateľa; poskytovateľ je povinný písomne upozorniť verejného obstarávateľa na možné negatívne dopady verejným obstarávateľom požadovaného plnenia,

c) v prípade, ak sa tak verejný obstarávateľ rozhodne, vystaví objednávku na poskytnutie služby rozvoja v ČH, v ktorej uvedie činnosť a/alebo výsledok servisnej podpory, cenu objednannej služby rozvoja a termín jej dodania.

2.3. Pre vylúčenie pochybností platí, že verejný obstarávateľ je oprávnený vystaviť objednávku na poskytnutie služby rozvoja bez dodržania procesu podľa bodu 2.2. tohto písmena D).

2.4. Poskytovateľ je povinný začať poskytovať objednanú službu rozvoja v lehote alebo v termíne určenom v objednávke, alebo v lehote do 1 pracovného dňa odo dňa doručenia objednávky, ak nie je v objednávke určený žiadny termín plnenia.

E) Školenie

Službu školenie sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať ako školenia používateľov s vyšším typom oprávnenia – administrátorské školenie.

Poskytovateľ poskytne návrh spôsobu školenia používateľov s vyšším typom oprávnenia - napr. administrátora projektu, správcu systému atď. Títo používatelia môžu mať určité typy oprávnení a musia počas školenia pochopiť, aké typy zásahov sú im povolené a aké zodpovednosti sú na nich delegované.

Školenie musí minimálne obsahovať:

Školenie obsluhy pre nástroje Atlassian – Jira a Confluence:

Obsah školenia musí byť minimálne v rozsahu:

- zameranie na základné administrátorské vedomosti
- manažment účtov, oprávnení a všeobecné zabezpečenie bezpečnosti, zamerané na pochopenie možností, nastavenie oprávnení, auditovanie a zodpovednosti
- integrácia, všeobecný debugging problémov, možností komunikácie apod.(zamerané na riešenie bežných problémov, s ktorými sa najčastejšie stretávame)
- dohľad, konzultácia a návrh riešenia problémov administrátorov pre vyriešenie požiadaviek
- založenie projektu / space
- optimalizácie a zakladanie custom fieldov
- správa schém na rôznych miestach systému

Poskytovateľ sa zaväzuje dať školeným používateľom základné manuály v slovenskom jazyku:

- návod na založenie projektu/space
- návody pre optimalizáciu a zakladanie custom fieldov
- návody na správu schém na rôznych miestach systému
- návod na správu užívateľských účtov, licencií a skupín

F) Nepomenované licencie pre nástroje Atlassian

Dodanie licencií v rozsahu podľa aktuálneho platného cenníka Atlassian okrem licencií uvedených v tabuľke č. 2 bodu B) tejto prílohy.

Verejný obstarávateľ požaduje podľa tohto bodu dodať licencie pre nástroje Atlassian, ktoré nie sú uvedené v tabuľke č. 2 bodu B) tejto prílohy a verejný obstarávateľ v čase implementácie rôznych procesov do nástrojov Atlassian ich identifikoval ako potrebné k implementácii procesov a nie je možné proces implementovať pomocou licencií a ich funkčností uvedených v tabuľke č. 2 bodu B) tejto prílohy.

Nadobúdacia cena za nadobudnutie nepomenovaných licencií pre nástroje Atlassian bude verejným obstarávateľom hradená z celkového finančného limitu.

Zmluvné strany pre vylúčenie prípadných pochybností sa dohodli, že poskytovateľ nie je oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa v zmysle podľa tohto bodu akékoľvek ďalšie poplatky.