

Vysvětlení zadávací dokumentace k veřejné zakázce č. 9/2017-51-56„Poskytování služeb technické podpory provozu Elektronické spisové služby“Dotaz:

V čl. 3 Přílohy č. 5 ZD (Technická specifikace) jsou uvedena požadovaná SLA pro Smlouvu. Zejména definování kategorizace vad, požadavky na SLA (reakční doba, lhůta pro odstranění vad) a doba poskytování služby (v Závazném vzoru smlouvy 6-22 hod, technická specifikace 6-18 hod) jsou zde specifikovány odlišně od specifikace těchto parametrů uvedené v čl. 14 Závazného vzoru smlouvy. Uchazeč žádá zadavatele o vysvětlení tohoto rozporu a úpravu příslušných dokumentů tak, aby požadovaná SLA pro smlouvu byla sjednocena.

Odpověď:

Zadavatel k této připomínce uvádí, že podle odst. 14.3 Smlouvy budou po dobu poskytování Služeb podpory provozu veškeré záruční i mimozáruční vady Systému řešeny plněním Dodavatele poskytovaným v rámci těchto Služeb podpory provozu a následující ustanovení odst. 14.4 se po tuto dobu nepoužije. Toto ustanovení tak nedopadá na období, kdy jsou poskytovány Služby podpory provozu. Pro toto období jsou závazná SLA stanovená přílohou č. 5 zadávací dokumentace.

Doba poskytování služby se sjednocuje podle Technické specifikace na interval od 6:00 do 18:00. Upravuje se článek 14 závazného vzoru Smlouvy a to v bodě 14.5 na znění:

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií jsou počítány v rámci provozní doby Help Desku v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin. V případě, kdy Služby podpory provozu, resp. jejich část vztahující se k provozování HelpDesku, již nejsou z důvodu ukončení účinnosti Smlouvy či její části poskytovány, jsou lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počítány pouze v pracovní dny, a to v době od 6:00 do 18:00 hodin.

Dotaz:

V příloze č. 5 ZD (Technická specifikace) je uvedena tabulka 2.2.2. s názvem „Služby provozu a expertní podpory systémového vybavení serverů“. Uchazeč uvádí, že předmětem vypsání VZ je Podpora programového vybavení, nikoliv podpora systémového vybavení serverů. Uchazeč žádá zadavatele o vysvětlení, případně o odstranění požadavku na poskytování podpory systémového vybavení serverů nejméně pak odstranění podpory OS.

Odpověď:

Zadavatel upřesňuje název tabulky 2.2.2 v Technické specifikaci následujícím způsobem:

Služby dohledu na systémové vybavení aplikačních serverů ve vztahu k zajištění provozu systému e-spis pro zpracování evidence dokumentů v elektronické podobě.

V tomto smyslu zadavatel upřesňuje i obsah předmětné tabulky následujícím způsobem:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů	Požadováno	periodicita
Služby dohledu na systémové vybavení aplikačních serverů	Kontrola systémových logů, analýza a doporučení	průběžně	
	Administrátorské činnosti pro daný OS, dle doporučení výrobce	denně	
	Povinná účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) na produkčním prostředí	pravidelně	3 × ročně
	Spolupráce při zálohování konfigurací aplikačních serverů při každé změně konfigurace nebo změně SW	Ano	
	Monitorování provozu SW vybavení, dodržení stanovených termínů monitoringu mimo prac. dobu po-pá 22:00 hod, a so a ne 6:00, 14:00, 22:00 hod.	průběžně	
	Spolupráce při vyhodnocování systémových logů a plánování kontrol prostředí	pravidelně	1 × měsíčně
	Spolupráce na kontrole prostředí dle požadavku Objednatele	pravidelně	1x měsíčně
	Kontrola a administrace diskového prostoru	průběžně	
	Pravidelná kontrola systémové dokumentace, a její oprava dle skutečného stavu	pravidelně	2 × měsíčně
Expertní podpora aplikačních serverů	Spolupráce při řešení nestandardních a poruchových stavů administrovaného OS a SW v denním provozu	Ano	
	Analýza řešených problémových situací systému a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci	Ano	
	Návrhy optimalizace a změn na základě provozu stávajícího řešení	Ano	

Dotaz:

V čl. 3, odst. 3.4 Závazného vzoru smlouvy je uvedeno:

„Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Dodavatelem v rozsahu, který je vymezen v Technické specifikaci.“

Uchazeč uvádí, že v Technické specifikaci (příloha č. 5 ZD) není žádná součinnost Objednatele specifikována. S ohledem na tuto skutečnost uchazeč žádá zadavatele o úpravu odstavce 3.4.

Odpověď:

Zadavatel upravuje článek 3 Závazného vzoru smlouvy v odstavci 3.4 následujícím způsobem:

„Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Dodavatelem v rozsahu, který je vymezen v Příloze č. 9 této Smlouvy“.

Dále se upravuje článek 23, odst. 23.4 Závazného vzoru smlouvy doplněním o přílohu č. 9 s názvem „Součinnost objednatele“ (vyspecifikuje uchazeč ve své nabídce).

Zadavatel upřesňuje jednotlivé závazné oblasti součinnosti ve vzoru přílohy č. 9 následujícím způsobem:

Příloha č. 9
Součinnost objednatele
(vyspecifikuje dle uvedených oblastí uchazeč ve své nabídce)

Projektová a organizační součinnost

Č.	Požadavek	Čas	Rozsah
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Legislativní součinnost

Č.	Požadavek	Čas	Rozsah
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			



Věcná součinnost

Č.	Požadavek	Čas	Rozsah
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Technická/technologická součinnost

Č.	Požadavek	Čas	Rozsah
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Součinnost objednatele podle přílohy č. 9 se celkově omezuje na 400 hodin ročně za všechny závazné oblasti.

Dotaz:

V čl. 3 Přílohy č. 5 ZD (Technická specifikace) jsou uvedeny sankce za nedodržení SLA v oblasti závad. Uchazeč je přesvědčen, že výše smluvní pokuty ve výši 20 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení je zcela nepřiměřená a žádá zadavatele o přiměřené snížení sankcí.

Odpověď:

Zadavatel přehodnotil navrhovanou výši smluvní pokuty ve vztahu k současně uplatňované sankci dle stávající smlouvy o poskytování služeb technické podpory elektronické spisové služby a upravuje v čl. 3 Přílohy č. 5 ZD (Technické specifikace) smluvní pokutu na výši 10 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.

Dotaz:

V Závazném vzoru smlouvy je používán pojem „Service Desk“, v technické specifikaci je používán pojem „HelpDesk“. Uchazeč žádá zadavatele o sjednocení těchto pojmů, případně vysvětlení, jaký je mezi těmito pojmy rozdíl.



Odpověď:

Zadavatel sjednocuje pojmy „Service desk“ a „HelpDesk“ na jednotný pojem „HelpDesk“ v dotčených dokumentech.

Dotaz:

S ohledem na shora uvedené skutečnosti uchazeč předpokládá podstatnou úpravu textu v přílohách zadávací dokumentace. Z tohoto důvodu uchazeč navrhuje zadavateli zvážení možnosti posunutí termínu podání nabídky.

Odpověď:

Zadavatel posoudil rozsah úprav v přílohách zadávací dokumentace a prodlužuje termín podání nabídek o 5 pracovních dní takto:

Ihůta pro podání nabídek: 21. 8. 2017 do 12:00 hodin.

2. 8. 2017

Bc. Ludmila Hnutová
oddělení centrálního zadávání veřejných zakázek