

Veřejná zakázka

Služby podpory provozu a rozvoje CA Service Desk Manager MPSV

Ev.č.: Z2017-033609

Zadavatel veřejné zakázky:

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí
se sídlem Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

IČO: 00551023

(dále jen „**zadavatel**“ nebo „**MPSV**“)



Vysvětlení zadávací dokumentace č. 3

dle § 98 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek
(dále jen „**ZZVZ**“).

MPSV, jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky, obdrželo dne 20. 12. 2017 žádost dodavatele o písemné vysvětlení zadávací dokumentace. V návaznosti na obdrženou žádost zadavatel níže uvádí přesné znění žádosti a připojuje k ní písemné vysvětlení zadávací dokumentace.

Písemné vysvětlení zadávací dokumentace zadavatel uveřejnil, včetně přesného znění žádosti, na profilu zadavatele.

Dotaz č. 1:

V komponentách KS1.3 Technická a metodická podpora, KS1.5 Technologický update, KS1.6 Záloha a obnova definuje zadavatel činnosti Zvýšené podpory, resp. Ostatní provozní konzultace. Budou se všechny tyto činnosti řídit článkem 2.3(c)(iii) Smlouvy?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel uvádí, že v rámci přílohy č. 2 ZD „SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU A ROZVOJE CA SERVICE DESK MANAGER“ (dále jen „**Smlouva**“) zadavatel definuje činnosti, které jsou součástí Podpory CA SDM v uvedeném maximálním rozsahu MD v souladu s bodem 2.5 Přílohy č. 2 Smlouvy, který jasně stanoví, že „*Katalog Služeb specifikuje Služby Poskytovatele a činnosti (tzv. komponenty Služeb), které vykonává Poskytovatel v rámci jednotlivých Služeb v rámci Podpory CA SDM. Katalog Služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých Služeb v rámci Podpory CA SDM. Katalog Služeb může být upřesněn v rámci Plánu převzetí a dle výsledků Převzetí.*“ **Jakékoliv Služby, které jsou součástí Katalogu Služeb, resp. jednotlivých komponent, jsou součástí Podpory CA SDM a jsou-li limitovány maximálním rozsahem MD ve sledovaném období, tak jsou součástí Podpory CA SDM do uvedeného maximálního rozsahu MD.** Komponenta Služby „KS1.3 Technická a metodická podpora“, činnost „Ostatní provozní konzultace“, Komponenta Služby „KS1.5 Technologický update“, činnost „Zvýšená podpora pro technologický update“, a Komponenta Služby „KS1.6 Záloha a obnova“, činnost „Zvýšená podpora zálohování a obnovy“, to vše ve smyslu Přílohy č. 2 Smlouvy, byť jsou podpůrně poskytovány na základě Objednávky (tj. Poskytovatel není povinen je poskytnout v případě, že nedošlo k zaslání Požadavku), jsou stále součástí paušální Podpory CA SDM. Pro úplnost zadavatel uvádí, že i zvýšená podpora ve smyslu činností dle předchozí věty je součástí Podpory CA SDM a tudíž i součástí Ceny podpory. **Z toho důvodu se nemůže jednat o Služby na objednávku anebo Rozšířenou podporu do stanoveného maximálního rozsahu.** Pouze v případě, že by zadavatel doručil Poskytovateli Požadavek na poskytnutí stejných služeb nad rámec maximálního počtu MD definovaného v Katalogu Služeb, mohou takové Služby být, podle své povahy, Službami na objednávku anebo Rozšířenou podporou jak jsou definovány ve Smlouvě.

Dotaz č. 2:

V Příloze č. 2 „Specifikace služeb“ je v bodu 1.2, písmeno d) v rámci Převzetí služeb uveden požadavek „napojení Service Desku a CA SDM na centrální monitoring Objednatele“. Může Zadavatel tento požadavek upřesnit? V jakém rozsahu (v jaké funkcionalitě) je požadováno propojení Service Desku Poskytovatele s centrálním monitoringem Objednatele?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel k tomuto dotazu uvádí, že v současné době probíhá implementace nástroje Centrálního monitoringu systémů MPSV. V tomto okamžiku zadavatel není schopen přesně definovat rozsah propojení CA SDM s centrálním monitoringem. Rozsah bude upřesněn v rámci Převzetí. Cílem implementace Centrálního monitoringu systémů MPSV je zajištění nezávislé kontroly MPSV nad plněním povinností jeho jednotlivých dodavatelů.

Dotaz č. 3:

Je možné alespoň rámcově odhadnout předpokládaný počet dohlížených parametrů a předpokládaný rozsah dohlížených dat / monitorovaných událostí? Například přibližným počtem dohlížených prvků, přibližným počtem dohlížených služeb, přibližným počtem dohlížených rozhraní...?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel k tomuto dotazu uvádí, že v současné době probíhá implementace nástroje Centrálního monitoringu systémů MPSV. V tomto okamžiku zadavatel není schopen přesně definovat rozsah propojení CA SDM s centrálním monitoringem. Rozsah bude upřesněn v rámci Převzetí. Cílem implementace Centrálního monitoringu systémů MPSV je zajištění nezávislé kontroly MPSV nad plněním povinností jeho jednotlivých dodavatelů.

Dotaz č. 4:

V rámci popisu služby KS1.7 „Dohled nad provozem“ je v části „Monitoring SLA napojených systémů“ uvedeno „Výpočet sankcí za nesplnění SLA dodavateli Objednatele v rámci napojených systémů, určení výše sankcí a začlenění takových sankcí a výpočtů do Měsíčního výkazu vždy za kalendářní měsíc dle potřeby tak, aby Objednatel mohl bez dalších matematických operací zjistit výši sankcí, na jejichž uplatnění mu vznikl nárok v příslušném kalendářním měsíci a mohl dané sankce uplatnit vůči svým dodavatelům.“ Může Zadavatel stanovit počet takto napojených systémů a odhadnout (např. počtem tiketů) „objem“ požadavků v rámci takto napojených systémů? Tyto hodnoty jsou důležité pro stanovení pracnosti pro přípravu Měsíčního výkazu a vyhodnocení SLA a sankcí vůči napojeným systémům (dodavatelům).

Odpověď zadavatele:

Zadavatel k tomuto uvádí, že v současné době je do CA SDM napojeno 8 systémů externích dodavatelů MPSV. Celkový objem zadaných požadavků v rámci napojených systémů je v průměru 2.500 / měsíc. Počet napojených systémů a řešených požadavků je přitom obvyklý z hlediska na trhu podporovaných obdobných známých systémů. S ohledem na plánovanou implementaci nástroje Centrálního monitoringu systémů MPSV může dojít k navýšení počtu napojených systémů externích dodavatelů a s tím související navýšení požadavků, které se budou vyhodnocovat dle SLA.

Dotaz č. 5:

V návrhu Smlouvy je v Příloze č.1 „Seznam definovaných pojmů“ uvedena definice „Monitoring“ znamená komplexní systém integrovaný do CA SDM umožňující provádět monitoring (sledování) kvality Služeb poskytovaných Objednateli Poskytovatelem“. Současně se v Příloze č.2 „Specifikace služeb“ v bodu 1.2, písmeno d) uvádí, že v rámci Převzetí služeb je požadováno „napojení Service Desku a CA SDM na centrální monitoring Objednatele“. Může Zadavatel tyto požadavky jednoznačně „rozklíčovat“, resp. vysvětlit, potvrdit? Z uvedeného lze usuzovat, že Zadavatel požaduje jak napojení CA SDM na vlastní centrální dohledový systém, tak na dohledový systém Poskytovatele.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel považuje definici pojmu „Monitoring“ uvedenou v Příloze č. 1 Smlouvy citovanou uchazečem v jeho dotazu za jasnou, tedy že se jedná o systém „*umožňující provádět monitoring (sledování) kvality Služeb poskytovaných Objednateli Poskytovatelem*“, který zajišťuje Poskytovatel a je proto povinen „*předat Objednateli přihlašovací údaje do Monitoringu pro vybrané uživatele (alespoň 10 uživatelů)*“. Zadavatel vedle toho rovněž v souladu s Přílohou č. 2 bodem 1.2, písmeno d) požaduje „*napojení Service Desku a CA SDM na centrální monitoring Objednatele*“, viz vysvětlení dotazů výše.
Chápání uchazeče je tudíž správné.

Dotaz č. 6:

V návrhu Smlouvy je v Příloze č.1 „Seznam definovaných pojmů“ uvedena definice „Monitoring“ znamená komplexní systém integrovaný do CA SDM umožňující provádět monitoring (sledování) kvality Služeb poskytovaných Objednateli Poskytovatelem“. Je možné tento „požadavek“ naplnit takovým způsobem, že monitorovací systéme Poskytovatele bude zakládat tikety v Servicedeskovém systému Poskytovatele a tyto tikety budou na základě integrační vazby mezi Servicedeskovým systémem Poskytovatele a CA SDM Objednatele propsány do CA SDM Objednatele?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel potvrzuje, že je možné postupovat podle popsaného způsobu, pokud budou dodrženy podmínky pro Monitoring stanovené Smlouvou, zejména tedy co do jeho účelu, kterým je umožnění zadavateli sledování kvality poskytovaných Služeb ze strany Poskytovatele.

Dotaz č. 7:

U služeb, které mají být prováděny v minimálním, případně maximálním rozsahu, se tyto člověkodny převádějí do dalšího období. Může zadavatel upřesnit definici daného období, případně potvrdit, že nevyčerpané hodiny se převádějí v rámci jednoho kalendářního roku?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel k tomuto uvádí, že období je vždy definováno přímo v Příloze č. 2 u jednotlivých Služeb, kdy konkrétní rozsah MD je vždy vázán na konkrétní časové období poskytování konkrétní Služby. Tedy například u Komponenty Služby „KS1.3 Technická a metodická podpora“, činnost „Provozní konzultace“ je stanoven limit „*V rozsahu maximálně 1 MD za 1 kalendářní měsíc*“. **Tudíž, jak je stanoveno v Příloze č. 2, pokud je limit MD stanoven na kalendářní měsíc, který je sledovaným obdobím pro poskytování dané Služby, pak je nepochybně dalším obdobím následující kalendářní měsíc. Je-li stanoven limit MD pro kalendářní rok, například Komponenta Služby „KS1.5 Technologický update“ činnost „Součinnost“, která je omezena na „maximálně 6 MD za jeden kalendářní rok.“, je nepochybně dalším obdobím následující kalendářní rok.**

Zadavatel oznamuje, že vzhledem k povaze obsahu žádostí a odpovědí zadavatele, kterými se nemění zadávací podmínky, se ve smyslu § 99 odst. 2 ZZVZ lhůta pro podání nabídek v souvislosti s tímto vysvětlením zadávací dokumentace neprodlužuje.

V Praze dne 27. 12. 2017