

Veřejná zakázka

Vytvoření, provoz a rozvoj informačního systému pro zajištění monitoringu a vyhodnocování projektů ESF (IS ESF 2014+) a zajištění služeb společného technologického rámce (frameworku) pro webové aplikace zadavatele

Ev.č.: 369130

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**“)



Dodatečné informace k zadávacím podmínkám č. 16

dle § 49 odst. 1 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „**ZVZ**“).

MPSV, jako zadavatel shora uvedené veřejné zakázky, obdržel dne 7. 4. 2014 žádost o poskytnutí dodatečných informací k zadávacím podmínkám.

Na níže uvedené dotazy poskytuje zadavatel následující odpovědi:

Dotaz č. 139:

Příloha č. 6 - Funkční a technické požadavky. 9.1. Service desk.

Požadavek:

Aktualizace informací o stavu řešených vad	Objednatel bude informován o stavu řešených vad	každých 25% času opravy
--	---	-------------------------

Pokud zaznamenáme tiket a bude vyřešen za 20 minut, musíme předtím každých 5 minut odesílat informaci na zákazníka? Nebo jak postupovat, kdy je událost např. vyřešena jedním, jednorázovým zásahem? Jak tyto situace dělit po 25%?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel k dotazu uchazeče uvádí, že parametrem "25% času opravy" je myšleno 25% zadavatelem stanovené lhůty pro vyřešení jednotlivých vad/událostí.

Pokud má být tedy problém vyřešen např. do 4 pracovních dní, na konci každého pracovního dne by měl uchazeč aktualizovat stav řešení (*jedná se o příklad, lhůty k vyřešení událostí jsou závazně stanoveny v závazném vzoru smlouvy resp. jejích přílohách*).

Dotaz č. 140:

Příloha č. 6 - Funkční a technické požadavky. 9.1. Service desk.

Požadavek:

4. zabezpečit odsouhlasení priority s Objednatelem;

Jakou formou je toto odsouhlasení stvrzeno? Je dostačující formou telefonického hovoru?

Odpověď zadavatele:

Pokud poskytovatel nebude souhlasit s prioritou, závažností nebo kategorií vad/událostí stanovenou pracovníkem objednatelů oprávněným ke komunikaci se Service deskem, je postačující, když pracovník poskytovatele telefonicky probere návrh úpravy údaje s původcem záznamu o události. Skutečnost, že došlo k ústní dohodě, a její výsledek poskytovatel poznamená k danému nahlášení vady/události.

Uvedené však nemá žádný vliv na počátek běhu lhůt pro odstranění nahlášených závad resp. událostí, které jsou stanoveny v závazném vzoru smlouvy resp. v jejích přílohách.

V Praze dne 11. dubna 2014