

Veřejná zakázka

Správa lokální ICT infrastruktury 2016 +

Ev.č.: 518806

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. V

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, obdrželo dne 11. 12. 2015 žádost o poskytnutí dodatečných informací k zadávacím podmínkám.

Na níže uvedené dotazy poskytuje zadavatel následující odpovědi:

Všechny níže uvedené dotazy se vztahují k příloze č. 6 zadávací dokumentace – Funkční a technické požadavky

Dotazy č. 1 až 3 se vztahují k odst. 2.2.1.7 Komponenta Služby „KS1.6 Zajištění dohledového centra“

Dotaz č. 1:

Jak máme chápat bod „Obsah plnění“ odrážka b) ostatní náklady související se zajištěním definované služby.

Konkrétně jde o to, zda infrastrukturu (HW, SW) a náklady na její provoz (elektrická energie, náklady na porty ve switchi atp.) jdou za poskytovatelem služby či nikoliv.

Doplňující otázka č. 1: Pokud jde vše za poskytovatele, může být dohledový systém provozován v cloudu poskytovatele služby na sdílených prostředcích mimo pracoviště Zadavatele?

Doplňující otázka č. 2: Zadávací dokumentace hovoří o tom, že Poskytovatel nemá dodávat jakákoliv IT zařízení nebo SW. Zároveň však říká, že je nutno závadu odstranit. Prosíme o vysvětlení, jak toto máme chápat? Uvede příklad: Dohledový systém ohlásí, že přestal fungovat switch č. XY. Operátor na místě zjistí, že je opravdu mimo provoz a nefunguje skupina uživatelů. Má ho poskytovatel služby:

- a) Nahradit z vlastních zdrojů a vyfakturovat Zadavateli,
- b) Nahradit z vlastních zdrojů s tím, že dodávky vadného zařízení je v režii Poskytovatele a jakmile bude původní prvek opraven nebo si jej Zadavatel koupí a nahradí, si jej poskytovatel vezme zpět?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel ke shora uvedenému dotazu uvádí, že předmětem veřejné zakázky je v souladu s čl. 2 zadávací dokumentace a s čl. 3 závazného návrhu rámcové smlouvy poskytnutí kapacity členů realizačního týmu dodavatele, nikoliv dodávka jakéhokoliv software nebo hardware, tudíž ani případných náhradních dílů.

Žádost o dodatečné informace navíc neodpovídá skutečnému textu uvedenému příloze č. 6 zadávací dokumentace - Funkční a technické požadavky, kde je uvedeno:

„Rozsah plnění ze strany uchazeče bude zahrnovat:

- a) náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,*
- b) ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností.“*

Z uvedeného vyplývá, že ostatními náklady se rozumí náklady související s činnostmi pracovníků nikoliv náklady související s provozem hardware.

Zadavatel sděluje, že pro poskytování služeb KS1.6. bude dodavatel využívat dohledový nástroj zadavatele.

Zadavatel sděluje, že pro potřeby oprav hardware bude dodavatel využívat servisních zásob zadavatele.

Dotaz č. 2:

Jak se bude měřit max. nepřítomnost personálu obsluhy Help Desku v provozní době? Zadávací dokumentace hovoří o 0,25 hodiny. Přijetí požadavku může být dle schématu přijato i pracovníkem mimo pracoviště zadavatele. Vadí to?

Odpověď zadavatele:

Požadavkem na max. dobu nepřítomnosti personálu obsluhy Help Desku v provozní době má být zajištěna bezprostřední reakce Help Desku na potřeby uživatelů.

Zadavatel k uvedenému dotazu doplňuje, že poskytování služeb KS1.6. je nutno zajišťovat lokálně. Tedy je nutná přítomnost obsluhy v prostorách zadavatele. Pro tento účel obsluha Helpdesku vede docházku s informacemi o přítomnosti na pracovišti Zadavatele. Zadavatel je oprávněn provádět kontrolu docházky a přítomnosti obsluhy Help Desk na pracovišti Zadavatele.

Dotaz č. 3:

Jaký je počet aktivních zařízení včetně serverů zadavatele?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel k uvedenému dotazu uvádí, že s ohledem na způsob vymezení předmětu plnění, kdy jsou poptávány kapacity členů realizačního týmu dodavatele (nikoliv provádění konkrétních činností), není pro dodavatele pro účely zadávacího řízení znalost požadovaných informací relevantní. V podrobnostech zadavatel odkazuje na svou odpověď na dotaz č. 1 v rámci dodatečných informací č. I.

Dotazy č. 4 až 6 se vztahují k odst. 2.2.1.8 „KS1.7 Správa systému Stream video z Poslanecké sněmovny a ze Senátu“

Dotaz č. 4:

Můžeme obdržet technickou dokumentaci k provedení systému Stream video? Cílem je zjistit na jakých technologiích je systém postaven.

Pokud ano, tak je nutno doplnit popis systému komprese datového toku, zajištění multicast vysílání v počítačové síti MPSV a záznamu a to včetně způsobu řízení multicast group na aktivních prvcích sítě Zadavatele.

Odpověď zadavatele:

Zadavatel k uvedenému dotazu uvádí, že s ohledem na způsob vymezení předmětu plnění, kdy jsou poptávány kapacity členů realizačního týmu dodavatele (nikoliv provádění konkrétních činností), není

pro dodavatele pro účely zadávacího řízení znalost požadovaných informací relevantní. V podrobnostech zadavatel odkazuje na svou odpověď na dotaz č. 1 v rámci dodatečných informací č. I.

Dotaz č. 5:

Stejná otázka dle bodu 1.2. (odkaz směřuje na doplňující otázku č. 2 k dotazu č. 1; pozn. zadavatele)

Odpověď zadavatele:

Dodavatel využívá servisních zásob (zdrojů) Zadavatele.

Zadavatel na tomto místě odkazuje na odpověď k dotazu č. 1.

Dotaz č. 6:

Doplňující otázky k pojům:

Doplňující otázka č. 1: Reakční doba na incident nebo požadavek – můžeme to brát jako odeslanou notifikaci z Helpdeskového systému směrem k uživateli, který požadavek zaslal? Pokud nebude možno doručit notifikaci e-mailem je nutno mít připraven alternativní informační kanál např. SMS?

Doplňující otázka č. 2: Zahájení řešení incidentu nebo požadavku – lze to chápat jako zahájení řešení na úrovni operátora Helpdesku? Nebo už cílového řešitele ze skupiny L2 nebo L3 technického týmu.

Odpověď zadavatele:

Dle 2.1.1.7 přílohy č. 6 zadávací dokumentace – Funkční a technické požadavky se reakční dobou na incident/požadavek rozumí doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk zadavatele a okamžikem zaznamenání oznámení uchazeče o přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), budou v této době předány uchazeči.

Z uvedeného vyplývá, že počátek běhu reakční doby je spojen s okamžikem zaznamenání přijetí nahlášení Incidentu/požadavku na Service Desk.

Zahájením řešení požadavku či incidentu se pak rozumí přímé technické a faktické zahájení činnosti na řešení požadavku či řešení incidentu na úrovni cílového řešitele.

Dotazy č. 7 až 9 se vztahují k odst. 2.2.2.2.1 Kategorizace Incidentů

Dotaz č. 7:

Kdo provádí kategorizaci incidentů?

Odpověď zadavatele:

Způsob kategorizace incidentů provádí Zadavatel dle kapitoly 2.2.2.2.1. Přílohy č. 6 Zadávací dokumentace.

Dotaz č. 8:

Je nějaká možnost překategorizace incidentu?

Odpověď zadavatele:

Zadavatel odkazuje na odpověď č. 7, překategorizace incidentu není možná.

Dotaz č. 9:

Je možno zavést třístupňové řízení vztahu pro řešení např.

- a) L1: Uživatel a helpdesk operátor
- b) L2: první eskalační úroveň (projektový tým) Vedoucí helpdesku vs. Vedoucí interního IT
- c) L3: druhá eskalační úroveň (řídící výbor) Vedoucí projektu Zadavatele vs. Vedoucí projektu Objednatele.

Odpověď zadavatele:

Eskalační úroveň podpory je definována v odst. 2.1.1.16 přílohy č. 6 zadávací dokumentace – Funkční a technické požadavky.

V Praze dne 16. 12. 2015