

Vysvětlení zadávací dokumentace

Název veřejné zakázky:	Pořízení nástrojů pro podporu procesů, řízení bezpečnosti informací a řízení rizik
Režim veřejné zakázky:	Nadlimitní
Druh veřejné zakázky:	Dodávky
Druh zadávacího řízení	Otevřené

Zadavatel:	Metropolnet, a.s.
Se sídlem:	Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem
ID datové schránky:	5r4e67q
IČO / DIČ:	25439022 / CZ25439022
Zastoupený:	Martin Konečný, předseda představenstva Ing. Jaroslav Novák, místopředseda představenstva
Profil zadavatele:	https://zakazky.usti-nad-labem.cz/profile_display_329.html

Zadavatel obdržel dne 26. 2. 2025 následující žádost o objasnění zadávací dokumentace.

Žádost č. 01:

V příloze 4b – Smlouva o poskytování služeb provozní podpory v bodě 2 Předmět smlouvy je uvedeno:

- Poskytovatel bude garantovat provozuschopnost dodaného řešení po dobu trvání této smlouvy a po dobu sjednané záruky v režimu 24x7 s minimální dostupností 99,9 % za daný kalendářní rok a provozuschopnost servisní činnosti po dobu trvání Provozní podpory v následujících parametrech SLA:

SLA – Vady				
Dostupnost služby	Příjem požadavku	Klasifikace	Čas reakce od zadání požadavku v provozní době – viz specifikace požadavků na příjem požadavku	Doba provedení opravy, odstranění nefunkčnosti nebo splnění jiného definovaného požadavku Objednatele počítaná od zadání požadavku v provozní době – viz specifikace požadavků na příjem požadavku
24x7	10x5	A	Do 1 hodiny	Do 12 hodin
24x7	10x5	B	Do 12 hodin	Do 48 hodin
24x7	8x5	C	Do 1 pracovního dne	Do 10 pracovních dnů
24x7	8x5	D	Do 3 pracovních dnů	Do 30 pracovních dnů

Na základě našich zkušeností s řešeními obdobného typu víme, že se liší požadavky na servisní podporu u řešení programovaných na míru a u řešení „krabicových“, které využívají stovky až tisíce zákazníků.

V bodě 2 se dle našich zkušeností předpokládá, že bude dodáno řešení programované na míru nebo základní řešení značně upravované nebo doprogramované. V tomto případě bychom chápali bod 2 a v něm uvedené požadavky jako relevantní.

V případě, že by bylo dodáno standardní krabicové řešení, které využívají stovky až tisíce zákazníků, kde každá chyba v software by ovlivnila toto značné množství zákazníků, je naše zkušenost, že se uplatňují jiné parametry úrovně služeb, neboť výrobci „krabicových“ software opravují chyby mimo kategorie A a B pomocí pravidelně vydávaných oprav a fixů. Toto má pro zákazníka značný finanční efekt, neboť díky tomuto způsobu dochází ke značnému zlevnění podpory a tento způsob je dle našich zkušeností běžně využíván u systémů ve státní správě, které jsou obdobné kategorie jako poptávané systémy.

Na základě našich zkušeností čerpaných z Registru smluv uvádíme možný příklad reakčních dob a lhůt pro odstranění chyb u obdobných organizací jako je Vaše:

Kategorie závady	Reakční doba	Lhůta pro odstranění závady
Závada kategorie A	3 hodiny od nahlášení	do 24 hodin od nahlášení
Závada kategorie B	24 hodin od nahlášení	do 48 hodin od nahlášení
Závada kategorie C	2 pracovní dny od nahlášení	bez garance v rámci pravidelně vydávaných oprav nebo po vzájemné dohodě

Kategorie A

Systém způsobuje provozní problémy znemožňující jeho používání. To znamená „zhroutení“ celého systému nebo jeho části během normálního používání, případně ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení.

Kategorie B

Závada způsobuje provozní problémy omezující používání systému. To znamená, jsou způsobeny významné problémy při používání systému, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení nebo se část systému významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci.

Kategorie C

Závada způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci se systémem, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsáním v dokumentaci nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Je možno v případě dodání standardního krabicového software, který je běžně využíván stovkami až tisíci zákazníky, počítat s tím, že bude návrh smlouvy upraven výše popsáním způsobem, jak je obvyklé, abychom mohli takto připravit odpovídající kalkulaci?

Vysvětlení č. 01:

Zadavatel připouští, že opravy drobných chyb kategorie C (nově C2) mohou být instalovány v plošných aktualizacích balíčcích, v předem nespécifikovaných periodicitách. V případě písemné výzvy Zadavatele je však Zhotovitel povinen takovýto aktualizací balíček s opravou identifikované chyby nasadit do 6 měsíců od výzvy Zadavatele.

V případě, že se bod k řešení netýká programových úprav dodaného informačního systému ve smyslu předchozího bodu, pak platí původní čas opravy (nově kategorie C1).

Další ustanovení zadávacích podmínek (mimo změny Smlouvy o poskytování služeb provozní podpory – viz změna zadávací dokumentace) se nemění.

Zadavatel obdržel dne 27. 2. 2025 následující žádost o objasnění zadávací dokumentace.

Žádost č. 02:

Dotaz na integraci do MS Outlook:

V Technické specifikaci, body SD_01_05 a SD_02_03 je požadována integrace produktu do prostředí MS Outlook.

Vzhledem k aktuálně se měnícím podmínkám ve společnosti Microsoft ohledně změn v produktu MS Outlook, můžeme považovat tento bod za splněný pokud bude integrace provedena v následujícím rozsahu?

- 1) Integrace Service Desk do MS Outlook bude provedena minimálně v rozsahu:
 - a) Vytvoření nového požadavku z e-mailu,
 - b) Uložení e-mailu do existujícího požadavku
 - c) Zobrazení detailu požadavku souvisejícího s vybraným e-mailem včetně práce s ním – předat řešiteli, poznámka, vyřešit
- 2) Podpora načítání emailů z MS Outlook do tiketů. Přímé zakládání tiketů do Service Desk z prostředí MS Outlook z e-mailu nebo události v MS Outlook.
- 3) Integrace s kalendáři v MS Outlook – možnost zadávat události do kalendáře MS Outlook přímo z tiketu v Service Desk s automatickým vytvořením jednoznačné vazby mezi touto událostí a tiketem ze kterého byla vytvořena.

Vysvětlení č. 02:

ANO, zadavatel považuje výše uvedený popis integrace za dostačující a splňující požadavky uvedené v zadávací dokumentaci.

Žádost č. 03:

Součástí dodávky je i dokumentace k užívání softwaru, která má být dodána v papírové a elektronické formě.

Pokud máme dokumentaci k užívání softwaru zveřejněnou na webových stránkách a pošleme Vám odkaz na tyto stránky, můžeme tuto povinnost považovat za splněnou?

Vysvětlení č. 03:

Předání dokumentace k užívání SW formou odkazu na webové stránky výrobce a/nebo dodavatele nezaručuje trvalost předaných informací – tyto mohou být v čase měněny (např. aktualizovány ve vztahu k novým verzím), příp. znepřístupněny (např. v důsledku technické chyby) nebo odstraněny (např. v důsledku ukončení činnosti výrobce nebo dodavatele, změna obchodního portfolia nebo jiných důvodů). Odkaz na webové stránky proto není dostačující pro splnění požadavků zadavatele uvedených v zadávací dokumentaci.

Zadavatel proto trvá na povinnosti předat dokumentaci v elektronické podobě (nikoli pouze odkazem na webové stránky), přičemž preferuje předání na nepřepisovatelném (CD/DVD) nosiči, příp. na jiném (USB flash disk) s tím, že pokud to charakter dokumentace bude umožňovat, bude dokumentace předána v editovatelné (např. docx) i nepřepisovatelném (.pdf) formátu.

Zadavatel předesílá, že výše uvedené změny (viz vysvětlení č. 01) budou uvedeny v novém vydání (revizi) dotčených dokumentů, přičemž změny budou označeny zeleným podbarvením a revize bude označena v zápatí dokumentu.

Zadavatel sděluje, že ostatní informace v Zadávací dokumentaci jsou beze změny.

Vzhledem k charakteru vysvětlení zadávací dokumentace, které zakládá změnu zadávacích podmínek a rozšiřují počet potenciálních dodavatelů, zadavatel v souvislosti se změnou zadávacích podmínek změnil lhůtu pro podání nabídek.

V Praze dne [dle el. podpisu]

Vladimír Matějčík
Adminio s.r.o.
administrátor zadávacího řízení
v zastoupení zadavatele