

VYSVĚTLENÍ A ZMĚNA ZADÁVACÍ DOKUMENTACE č. 02

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

Zadavatel obdržel dne 28. 3. 2025 následující žádost o vysvětlení zadávací dokumentace:

Žádost č. 1 – Smlouva o poskytování servisní podpory

Základní provozní podpora

Objednatel požaduje mj. implementaci update změn v rámci naimplementované verze. Počet těchto změn a související pracnost nejsou a nemohou být předem v požadovaném 5letém období známy. Změny také mohou mít dopad na fungování systému, resp. činnost Objednatele. Předpokládáme proto, že související činnosti budou realizovány podle bodu 2.2. MNET-RRB_P04b-SoS_REV-01.docx. Žádáme o potvrzení předpokladu nebo upřesnění počtu prováděných změn (např. 2 ročně) a procesu jejich realizace (charakter odpovídá změnovému/rozvojovému požadavku).

Vysvětlení č. 1:

Objednatel požaduje mj. implementaci update změn v rámci naimplementované verze. Tento požadavek může zahrnovat celkem 4 možné varianty:

- 1) Implementace update změn v rámci (nově) dodané a naimplementované verze řešení vydávané výrobcem (především z oblasti např. opravy chyb, bezpečnostních záplat, nebo obecných vylepšení produktu v oblasti kontinuálního zlepšování). Takový update spadá pod Základní provozní podporu a je hrazen paušálně.
- 2) Implementace změn vyžádaných zadavatelem (např. úprava rozhraní systému, zahrnutí nových funkcionalit specifických pro Zadavatele apod.). Takový update je změnovým požadavkem.
- 3) Implementace změn vyžádaných zadavatelem v důsledku změn zapříčiněných třetími stranami (které jsou mimo dodávku řešení SWAM), které nejsou zařazeny do plánu rozvoje řešení výrobce (např. změna fungování produktů Microsoft, zapracování aktualizace užívaných standardů apod.). Takový update je změnovým požadavkem.
- 4) Implementace změn vyžádaných zadavatelem vynucených jeho neodbornou manipulací s dodaným řešením (např. konfigurace služeb provedená Zadavatelem, jejímž důsledkem bude vada řešení). Takový update je změnovým požadavkem.

Zadavatel upřesnil čtvrtý výše uvedený bod ve Smlouvě o poskytování služeb provozní podpory, v ust. odst. 2.1. „Klasifikace závad“.

Žádost č. 2 – Smlouva o poskytování servisní podpory

Reakční doby, průběh a garance vyřešení

Na základě našich zkušeností dodavatele, se pro naše zákazníky vždy snažíme najít co nejoptimálnější řešení. Pokud je to z hlediska požadavků zákazníka možné tak naší snahou je, pokud možno nabídnout standardizované „krabicové“ řešení s jasně předem definovanými a předvídatelnými vlastnostmi a funkcemi.

Takovéto řešení, které standardně dodáváme, je pro zákazníka ekonomicky i funkčně výhodné, protože systém je pravidelně udržován, plánovaně rozvíjen a jsou pravidelně dodávány funkční i bezpečnostní aktualizace a zákazníkům odpadá starost o řízení vývoje a rozvoje jako u řešení programovaného na míru. U standardizovaných řešení je výhodou také výrazně efektivnější způsob implementace, který je založen převážně na konfiguraci obsažených funkcí, nikoli na jejich vývoji, ladění a testování.

Standardizovaná řešení se řídí specifickými podmínkami výrobce z hlediska následné podpory, kde tento software je nasazen u množství zákazníků a před uvolněním nové verze prochází testováním a má i kompletně udržovanou dokumentaci. Přesto i v takto testovaném software může dojít k chybám a tyto se následně odstraňují dle závažnosti vydáváním fixů a nových verzí, které se řídí plánem vývoje a aktualizací u výrobce systému.

Pro možnost nabídnutí a dodání ekonomicky i provozně výhodného standardizované „krabicové“ řešení navrhujeme zadavateli přizpůsobit požadavky na poskytování podpory tak, aby bylo možné oddělit „řešení uživatelského problému“ od „odstranění chyby systému/software/kódu“, konkrétně:

- Umožnit řešení uživatelského problému (např. nesprávně funkční workflow) poskytnutím náhradního řešení (např. úpravou workflow, použitím jiného adekvátního mechanismu apod.) dodavatelem (a tím ukončit běh SLA)
- a současně založit nový požadavek na odstranění chyby systému s dobou vyřešení odpovídající vydání nové či opravné verze systému (v případě vydání verze do 1 měsíce od zjištění chyby je přípustné chybu opravit až v následující verzi). Dodavatel v nabídce uvede obvyklý interval nových či opravných verzí (min. 3x ročně)

Dále navrhujeme upravit doby řešení požadavků tak, aby mohly být prováděny v běžné pracovní době a nevynucovaly ve specifických případech provádění oprav mimo pracovní dobu (tj. reálné poskytování podpory v režimu 24x7)

Níže uvádíme návrh úprav bodů v čl 2.1. dokumentu MNET-RRB_P04b-SoS_REV-01.docx

SLA – Vady				
Dostupnost služby helpdesk	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 4 hodin	Do 24 hodin
24x7	10x5	B	Do 12 hodin	Do 48 hodin
24x7	8x5	C1	Do 1 pracovního dne	Do 10 pracovních dnů

24x7	8x5	C2	Do 3 pracovních dnů	Do instalace (aktualizace) další verze produktu – v případě výzvy Objednatele do 6 měsíců od výzvy
24x7	8x5	D	Do 3 pracovních dnů	BE (best effort)

o klasifikace závad:

- Incident / vada kategorie A (havárie – přerušení provozu): vady zabraňující provozu – systém jako celek není použitelný ve svých základních funkcích pro všechny nebo většinu uživatelů nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit náhradním opatřením. Incident / vadu této kategorie je třeba vždy hlásit i telefonicky dodavateli.
- Incident / vada kategorie B (významná závada – významné omezení provozu): vady omezující provoz – funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit náhradními opatřeními.
- Incident / vada kategorie C1 (závada / chyba – méně závažné omezení provozu): vady, které svým charakterem nespádají do kategorie A, kategorie B tzn. drobné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost díla a činnosti Objednatele, které neomezují provoz ani činnosti Objednatele a nesouvisejí s programovou úpravou kódu informačního systému. Typicky se jedná o řešení drobných oprav v nastavení a konfiguraci systému např. v úpravě dodaného workflow, opravě na míru dodaného řešení, pokročilého administrátorského nastavení apod.
- Incident / vada kategorie C2 (závada / chyba – méně závažné omezení provozu): vady, které svým charakterem nespádají do kategorie A, kategorie B nebo kategorie C1, tzn. drobné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost díla a činnosti Objednatele, které neomezují provoz ani činnosti Objednatele. Jedná se o vady / opravy, které souvisí s programovou úpravou kódu informačního systému, a jsou nebo budou zařazeny do vývoje do nových verzí poskytnutého informačního systému. V případě písemné výzvy Objednatele je však Poskytovatel povinen takovýto aktualizací balíček s opravou identifikované chyby (nikoliv námětu na rozvoj) nasadit do 6 měsíců od výzvy Objednatele.
- Incident / vada kategorie D: jde o vadu způsobenou SW nebo HW třetích stran, tj. SW nebo HW řešením nedodaným Poskytovatelem (doba zásahu a opravy může být po dohodě smluvních stran prodloužena v závislosti na povaze vady SW třetích stran) nebo způsobených činnostmi Objednatele, která je v rozporu s běžným účelem a užitím systému. Poskytovatel vynakládá nejlepší úsilí vedoucí k odstranění vady
- Klasifikaci závady (kategorii vady) stanovuje vždy Objednatel. Kategorie vady může být na základě návrhu Poskytovatele překlasifikována.

Za vyřešení Incidentů / vad kategorie B a vyšších je považováno i poskytnutí náhradního řešení akceptovatelného Objednatelem, je-li současně založen požadavek na odstranění vady systému, který bude vyřešen Dodavatelem vydáním a aplikováním nové či opravné verze systému v rámci předem známých termínů či intervalů.

Vysvětlení č. 2:

Zadavatel provedl úpravu Času reakce (z 1 hodiny na 4 hodiny) a Doby provedení opravy (pro Vady A, B a C1 jsou nově požadavky definovány v pracovních dnech (NBD). Zadavatel dále provedl úpravu

definice Vady C2 (přípustnost opravy v následující verzi) a změnu Doby provedení opravy a definici Vady D (zapracování Best Effort). Zadavatel zapracoval do ust. Smlouvy o poskytování služeb provozní podpory týkající se garantovaného Času reakce a Doby provedení opravy i možnost vyřešení prostřednictvím náhradního řešení (viz revidované ust. odst. 2.2. smlouvy).

Žádost č. 3 – Smlouva o poskytování servisní podpory

Dostupnost služby a příjem požadavku:

Navrhujeme zjednodušení a standardizaci výpočtu časů Reakce a Provedení (viz tabulka SLA – vady):

- Je-li požadovaný čas uveden v hodinách, jsou hodiny počítány v období (intervalu) „Příjem požadavků“
- Je-li čas uveden v pracovních dnech, je čas počítán do konce příslušného pracovního dne

Dovolujeme si také navrhnout ke zvážení upřesnění pojmu „Příjem požadavků“ na výstižnější „Příjem a provádění požadavků“.

Vysvětlení č. 3:

Zadavatel ve Smlouvě o poskytování služeb provozní podpory upřesnil pojem „Příjem požadavků“ a zjednodušil výpočty Času reakce a Doby provedení opravy v souladu s návrhem dodavatele (viz revidované ust. odst. 2.1. Smlouvy o poskytování služeb provozní podpory).

Žádost č. 4 – Smlouva o poskytování servisní podpory

Monitoring dostupnosti

Požadavky Objednatele odpovídají provozu systému formou SaaS, tedy v infrastruktuře Poskytovatele.

Jelikož bude systém provozován v infrastruktuře Objednatele (a Objednatelem vlastněn), je provoz v jeho režii. V rámci nasazení bude ze strany Poskytovatele dodán seznam komponent, které jsou potřebné k běhu systému jako celku a Objednatel by měl zajistit jejich provoz a nastavit automatické obnovovací procedury při jejich výpadku (např. restart služby).

V případě, že bude nedostupnost služby způsobena vadou aplikačního řešení či databáze, tak Objednatel nahlásí požadavek na technickou podporu,

Žádáme proto o vypuštění odstavce „monitoring dostupnosti“ včetně pododstavců nebo jeho úpravu odpovídající provozu vlastního systému na vlastní infrastruktuře

Vysvětlení č. 4:

Zadavatel vypouští ustanovení týkající se monitoringu dostupnosti s výjimkou původně uvedeného ust. o plánovaných odstávkách SWAM (toto zůstává zachováno). Zadavatel zároveň revidoval textaci odst. 2.1. Smlouvy o poskytování služeb provozní podpory s požadavkem na garanci provozuschopnosti SWAM (nově je garance požadována u řešení helpdesk).

Žádost č. 5 – Smlouva o poskytování servisní podpory

Smluvní pokuty

V kapitole smluvní pokuty jsou dle našeho názoru nevyváženě stanoveny smluvní pokuty ze strany Dodavatele a Objednatele.

V bodě 8.2, je uvedena smluvní pokuta z prodlení Objednatele ve výši 0,05% z dlužné částky. Toto je dle našich zkušeností obvyklá smluvní pokuta u smluv obdobného typu.

Aby byla smlouva oboustranně vyvážená, je dle našich zkušeností obvyklé, aby stejný princip a výpočet byl uplatněn i z opačné strany, to znamená, aby smluvní pokuty z prodlení Poskytovatele v bodech 8.3. až 8.7. byly počítány adekvátním způsobem jako 0,05% z odpovídající části řešení nebo servisní smlouvy.

V rámci vyváženosti smlouvy, což je jeden ze základních principů smluvních vztahů navrhujeme:

- upravit v bodech 8.3 až 8.7. smluvní pokuty na 0,05% z roční podpory za každý den prodlení, což recipročně odpovídá smluvní pokutě dle bodu 8.2.

sankce 0,05% z roční podpory/den uplatňovat pouze na vady A a B. Pro vady C a D navrhujeme sankce neuplatňovat, protože se jedná drobné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost díla a činnosti Objednatele, které neomezují provoz ani činnosti Objednatele.

Vysvětlení č. 5:

Zadavatel provedl úpravu pokut u Vad kategorie A, B a C1 a vypustil pokuty u Vad kategorie C2 a D (viz revidované znění odst. 8.3 Smlouvy o poskytování služeb provozní podpory).

Zadavatel provedl úpravu pokut v odst. 8.4 Smlouvy o poskytování služeb provozní podpory.

Ostatní ust. Smlouvy o poskytování služeb provozní podpory zůstávají beze změny.

Změna zadávací dokumentace

Ve vazbě na výše uvedená vysvětlení zadávací dokumentace zadavatel provedl změny zadávací dokumentace uvedené výše v tomto dokumentu, a to konkrétně ve Smlouvě o poskytování služeb provozní podpory. Další ustanovení zadávacích podmínek se nemění.

Zadavatel předepisuje, že výše uvedené změny jsou uvedeny v novém vydání (revizi) dotčených dokumentů, přičemž změny jsou označeny zeleným podbarvením a revize je označena v zápatí dokumentu.

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

Vzhledem k charakteru změny zadávací dokumentace, která mění zadávací podmínky a rozšiřuje počet potenciálních dodavatelů, zadavatel mění lhůtu pro podání nabídek.

Nová lhůta pro podání nabídek je stanovena na 9. 5. 2025 do 10:00.

Přílohy:

Příloha č. 4b „Servisní smlouva, revize č. 2 k 2. 4. 2025 (soubor: „MNET-RRB_P04b-SoS_REV-02.docx“).

V Praze dne [dle el. podpisu]

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