

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE č. 1

k veřejné zakázce

„Poimplementační podpora systému PROXIO“

zadávané v souladu
se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen
zákon) pro zjednodušené podlimitní řízení na veřejnou zakázku na služby

Režim zadávacího řízení	Zjednodušené podlimitní řízení dle § 52 písm. a) a § 53 zákona
Druh veřejné zakázky	Služby
Profil zadavatele	https://ezak.sokolov.cz/profile_display_2.html
Předpokládaná hodnota veřejné zakázky	4 500 000,- Kč bez DPH
Datum zahájení řízení	08.10.2020

1. IDENTIFIKACE ZADAVATELE

Název: Město Sokolov
Sídlo: Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov
IČ/DIČ: 00259586/CZ00259586
Datová schránka: 6xmbrxu
Statutární zástupce: Renata Oulehlová, starostka

Kontaktní osoba zadavatele: Bc. Helena Srbová, odbor rozvoje města
tel. +420 354 228 353
e-mail: helena.srbova@mu-sokolov.cz

Zadavatel poskytuje, na základě Žádosti o vysvětlení Zadávací dokumentace obdržené dne 19.10.2020 prostřednictvím systému EZAK, Vysvětlení zadávací dokumentace č. 1:

Dotaz:

Dotaz č. 1:

Čl.2 bod 3.

1. Rozšířenou podporu podle odstavce 2 písm. c) tohoto článku se poskytovatel zavazuje poskytovat v rozsahu 144 hodin (18 člověkodnů) v kalendářním roce (dále jen „garantované hodiny“), a to za cenu podle čl. 5 odst. 1 písm. c) této smlouvy. V případě, že poskytovatel neposkytne objednateli rozšířenou podporu v kalendářním roce v rozsahu garantovaných hodin, tj. objednatel nevyčerpá celý rozsah garantovaných hodin, rozšiřují se o nevyčerpanou část garantovaných hodin garantované hodiny v následujícím kalendářním roce s tím, že toto rozšíření nemá vliv na cenu Služeb.

Otázka:

Zadavatel požaduje, aby se nevyčerpané hodiny rozšířené podpory přesunuly do následujícího roku. Chápe uchazeč správně, že se nevyčerpané hodiny dají převést pouze do následujícího roku, dál již nikoliv? Interpretace neomezeného přenosu hodin napříč lety významně zatěžuje případného poskytovatele tím, že by v posledním roce musel vynaložit 72 MD najednou. Držet takovou kapacitu pro jistotu okamžité realizace je významně nákladné a nezapadá to do konceptu vyrovnaného smluvního partnerství.

Dotaz č. 2:

Čl.4 bod 3.

Objednatel si vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu smlouvy, resp. rozsah Služeb. Toto právo objednatel realizuje tak, že oznámí poskytovateli písemně, že nemá zájem využívat nadále službu údržby (maintenance) podle čl. 2 odst. 2 písm. a) této smlouvy v rozsahu konkrétně vymezeného komponentu (modulu) Software podle přílohy č. 1 k této smlouvě. Na základě tohoto oznámení přestane poskytovatel tuto službu poskytovat od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení. Od tohoto okamžiku se zároveň sníží cena za službu podle čl. 2 odst. 1 písm. a) této smlouvy o částku uvedenou v příloze č. 1 k této smlouvě, vztahující se ke komponentu (modulu) Software, o jehož údržbu (maintenance) nemá objednatel zájem.

Otázka:

Konstrukce článku čl. 4 odstavce vede k situaci, kdy zadavatel v podstatě vypoví část smlouvy ze dne na den. Rozumíme tomu tak pro případ komplexu zasmluvněného řešení, nicméně tento proces vypoví i předplacenou část SW třetích stran. Domnívá se uchazeč správně, že v případě výpovědi údržby, do které je zahrnuta již předplacená maintenance třetích stran, bude zadavatel brát zřetel na již vynaložené náklady a v ceně je bude akceptovat

Dotaz č. 3:

Čl.6 bod 1.

O poskytnutí Služeb, vymezených v čl. 2 této smlouvy, vyjma služby Helpdesk se požaduje akceptační protokol, který musí obsahovat zejména označení objednatele a poskytovatele, popis poskytnutých služeb, výčet provedených prací či činností, dobu poskytování služby (časový rozsah). Akceptační protokol zpracovává a předkládá objednateli poskytovatel

Otázka:

Chápe uchazeč správně, že akceptačním protokolem rozumí zadavatel přehled poskytnutých služeb v členění dle čl.2, obsahující činnosti poskytnuté za minulé období k akceptaci objednatelem?

Dotaz č. 4:

Čl.8 bod 1.

1. Objednatel je povinen vytvořit poskytovateli řádné podmínky pro poskytování Služeb a poskytovat mu po dobu trvání této smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost poskytovatel důvodně vyžádá písemným požadavkem. Požadavek musí být objednateli předložen v takovém předstihu, aby bylo zejména s ohledem na pracovní dobu objednatele a rozsah požadované součinnosti možné součinnost řádně poskytnout.

Otázka:

Chápe uchazeč správně, že za písemný požadavek se považuje požadavek učiněný prostřednictvím systému Helpdesk?

Dotaz č. 5:

Čl.7 bod 3.

1. Objednávku rozšířené podpory nad rámec garantovaných hodin činí objednatel u poskytovatele v elektronické podobě e-mailem odeslaným na e-mailovou adresu poskytovatele doplní účastník, přičemž objednávka musí obsahovat zejména vymezení požadovaných služeb (viz katalogové listy) a termín jejich poskytnutí. Poskytovatel je povinen obdržení objednávky potvrdit odpovědí na e-mail podle předchozí věty v reakční době, uvedené v katalogovém listu příslušné služby, která začíná běžet odesláním objednávky (e-mailu). V ostatním se poskytování rozšířené podpory nad rámec garantovaných služeb řídí podmínkami vztahujícími se k poskytování rozšířené podpory v rámci garantovaných hodin.

Otázka:

Vzhledem k postupující elektronizaci veřejné správy a nutnosti zajistit kredibilitu a autentičnost předávaných dokumentů je jistě správné pro objednávky použít systém datových schránek. Vzhledem k tomu, že zadavatel navrhuje elektronickou podobu objednávek, bude zadavatel akceptovat také cestu datovou schránkou?

Dotaz č. 6:

Příloha č. 1

I. Vymezení Software

Otázka:

Uchazeč je připraven poskytovat veškerý poptávaný maintenance pro všechny poptávané části. V případě SW třetích stran je třeba, aby zadavatel zajistil, že je předmětná aplikace nainstalována ve verzi, kterou výrobce aplikace podporuje a je schopen k němu maintenance poskytovat.

Dotaz č. 7:

Příloha č. 1

II. Vymezení služeb

2. Základní podpora

2.1 helpdesk

Přijetí (přiřazení) požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek objednatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- a) Požadavek přiřazen – požadavek Zadavatele byl přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- b) Požadavek v řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje;
- c) Požadavek pozastaven – nabývá dvou podstavů:
 - i. čeká se na vyjádření objednatele,
 - ii. čeká na dodávku třetí,
- d) Požadavek vyřešen – řešení požadavku bylo ze strany poskytovatele ukončeno,
- e) Požadavek uzavřen – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem. O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Otázka:

Prosíme o vysvětlení bodu ii, písm. c). Uchazeč se domnívá, že jde o podmínku, která se týká třetích stran, ale i tak prosíme o vysvětlení.

Dotaz č. 8:

2.2 Řešení incidentů Tabulka SLA

Otázka:

Uchazeč předpokládá, že se navržené parametry SLA služeb vztahují pouze k produktivnímu prostředí objednatele

Postup při řešení incidentů/vad:

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí poskytovateli incident s uvedením kategorie incidentu (A, B nebo C).

Incident, který bude bezprostředně souviset s vadami Software či jeho části, které se projeví v souvislosti s aktualizací Software či jeho části, musí být nejméně po dobu prvních 14 dnů od instalace aktualizace evidován a vyřizován jako incident kategorie A.

Otázka:

Uchazeči není známá metodika, na základě které se bude určovat, zda incident souvisí s aktualizací SW. Pokud objednatel disponuje takovou metodikou, žádáme o její poskytnutí, případně o doplnění postupu, který jednoznačně rozliší zda se jedná o vadu vzniklou aktualizací SW či jiným způsobem.

Dotaz č. 9:**3. Rozšířená podpora**

Objednávka služby se provádí prostřednictvím systému Helpdesk.

Potřebné práce si objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.

Otázka:

Uchazeč vnímá rozdíl mezi termíny vyžádání prací rozšířené podpory s předstihem dle popisu služby 3. Rozšířená podpora a termíny plnění služby uvedených v tabulce u služby 3.1 Řešení servisních požadavků

Dotaz č. 10:**3.4. Poskytování konzultací****Rozsah, parametry služby a termíny plnění:**

Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně

Pracovní doba: 08:00 až 17:00 v pracovních dnech vyjma dnů, na které připadá státní svátek

Reakční doba: 240 minut

Odpověď na dotaz: do 3 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky

Poskytnutí písemné odpovědi: do 10 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky

V ostatních případech: v termínu dohodnutém smluvními stranami

Otázka:

V bodě 3.4 výš či 3.6 Vzdálená podpora popisu služeb je objednávka Poskytování konzultací realizována formou předání požadavku prostřednictvím systému Helpdesk?

Odpověď:

Dotaz č.1

Ano, nevyčerpané hodiny z předchozího roku se převedou pouze do roku aktuálního, kde budou vyčerpány. Počet hodin je stanoven na základě zkušeností objednatele a jedná se obvyklý rozsah čerpání. Zadavatel upřesnil znění odst. 3 v čl. 2 Smlouvy:

„Rozšířenou podporu podle odstavce 2 písm. c) tohoto článku se poskytovatel zavazuje poskytovat v rozsahu 144 hodin (18 člověkodnů) v kalendářním roce (dále jen „garantované hodiny“), a to za cenu podle čl. 5 odst. 1 písm. c) této smlouvy. V případě, že poskytovatel neposkytne objednateli rozšířenou podporu v kalendářním roce v rozsahu garantovaných hodin, tj. objednatel nevyčerpá celý rozsah garantovaných hodin, rozšiřují se o nevyčerpanou část garantovaných hodin garantované hodiny v následujícím kalendářním roce (dále jen „převedené garantované hodiny“) s tím, že toto rozšíření nemá vliv na cenu Služeb, převedené garantované hodiny lze využít jen v tomto kalendářním roce (nelze je převádět opakovaně) a čerpají se přednostně.“

Dotaz č. 2

Pokud je dotazem myšleno to, že v případě ukončení podpory určitého komponentu uhradí zadavatel dodavateli jeho náklady související např. s podporou tohoto komponentu, za kterou dodavatel platí třetí straně, tak smlouva nic takového nestanoví.

Smlouva by se musela buď upravit, nebo by se případná náhrada hradila na základě jiné ad hoc dohody. Předpokladem úhrady by však bylo, že SW třetích stran byl pořizován ve vzájemné shodě dodavatele a zadavatele a byla vzájemně dodržena pravidla transparentnosti. Tedy že dodavatel např. zpřístupnil doklad o nákupu Maintenance od třetí strany formou faktury bez uvedení částky případně kopii smlouvy bez uvedení částky. Zároveň byl v rámci pořízení definován cyklus obnovy předmětného SW třetí strany. Musí být zřejmé, o jakou část předplacené služby se jedná.

Dotaz č. 3

Ano. Akceptační protokol má sloužit jako formální potvrzení toho, že dodavatel poskytl zadavateli konkrétní službu, tj. provedl (dokončil a předal) konkrétní dílo, a že její výsledek je zpřístupněn zadavateli, tj. že jej zadavatel může užívat. S tím je pak spojeno právo zadavatel uplatňovat vůči dodavateli práva z vadného plnění atp. K pořízení akceptačního protokolu a jeho podpisu oběma stranami by tedy mělo dojít bezprostředně po poskytnutí konkrétní služby.

Dotaz č. 4

Ano, v popsaném případě lze „doručování“ prostřednictvím Helpdesku, považovat za dostatečné.

Dotaz č. 5

Ne. Smyslem potvrzení objednávky e-mailem poslaným na konkrétní e-mailovou adresu je zejména rychlost a jistota přijetí objednávky, tj. že se o potvrzení přijetí objednávky bezodkladně dozví odpovědný zaměstnanec zadavatele (to v případě doručení do DS asi nelze zcela zaručit).

Dotaz č. 6

V případě, že není SW třetí strany ve verzi, která je výrobcem podporována, tak zadavatel **maintenance nevyžaduje**. Bude ale činit kroky, které tento nesoulad v budoucnosti napraví.

Dotaz č. 7

Ano, slovo **strany** z textu vypadlo.

Dotaz č. 8

Metodika určení vzniku incidentu je jednoduchá. Vychází ze standardizovaného postupu nasazení nové verze, která obsahuje tyto části:

1/ popis změn, které budou v nové verzi aplikovány, je zaslán před instalací nové verze na testovací prostředí

2/ akceptace změn a stanovení termínu instalace na testovací prostředí

3/ otestování funkcionalit na testovacím prostředí, jejich schválení a stanovení termínu nasazení na produkční prostředí

V případě, že se po instalaci na produkčním prostředí objeví vada, bude jasné, že byla způsobena aktualizací.

Dotaz č. 9

Ano, u servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) je přesněji definováno v popisu služby. Je-li v popisu služby přesnější/jiná časová definice, tak má přednost před obecnou časovou definicí z popisu služby Rozšířená podpora.

Dotaz č. 10

Ano, objednávky všech služeb v rozšířené podpoře se realizují formou předání požadavku v systému HelpDesk a to v rozsahu předplacených hodin. Nad jejich rámec je objednáno způsobem stanoveným ve smlouvě.

V návaznosti na výše uvedené odpovědi na dotaz č. 1 a č. 7 Zadavatel poskytuje jako přílohu tohoto Vysvětlení opravenou verzi dokumentu „Návrh Smlouvy o poskytování údržby a podpory systému PROXIO“, kde byly provedeny úpravy v čl. 2, odst. 3 a v Příloze č. 1, II. Vymezení služeb, 2. Základní podpora, 2.1 Helpdesk.

Přestože provedení úpravy v textu návrhu Smlouvy o poskytování údržby a podpory systému PROXIO nemá zásadní vliv na zpracování nabídky, **prodlužuje zadavatel adekvátně lhůtu pro podání nabídek a to do 02.11.2020 do 09:00 hod.**

Přílohy:

Návrh Smlouvy o poskytování údržby a podpory systému PROXIO (opravená verze ze dne 22.10.2020)

V Sokolově, dne 22.10.2020

<p><u>Zadavatel:</u></p> <p>MĚSTO SOKOLOV Rokycanova 1929 356 01 Sokolov</p>	<p><u>Podpis:</u></p> <p>Renata Oulehlová, starostka</p>
---	--