



SPCSS

Státní pokladna
Centrum sdílených služeb

VYSVĚTLENÍ A ZMĚNA ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 01

dle ustanovení § 98 a 99 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“ nebo „zákon“)

Název veřejné zakázky:

ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PROVOZU INTEGROVANÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU STÁTNÍ POKLADNY

Zadavatel:

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
IČO: 03630919, DIČ: CZ03630919

Zastoupený: Mgr. Jakubem Richterem, 1.
zástupcem generálního ředitele

Evidenční číslo veřejné zakázky:

VZ_2018_0011

Č. j. SPCSS-01431/2018

Druh veřejné zakázky:

Nadlimitní veřejná zakázka na služby zadávaná v otevřeném řízení dle ustanovení § 56 ZZVZ.

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p., sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3, IČO: 03630919, jakožto zadavatel výše uvedené veřejné zakázky obdržel v níže uvedeném termínu žádost dodavatele o vysvětlení zadávací dokumentace. V návaznosti na obdrženou žádost zadavatel níže uvádí přesné znění žádosti a připojuje k ní vysvětlení zadávací dokumentace dle § 98 ZZVZ, resp. změnu a doplnění zadávací dokumentace dle § 99 ZZVZ (dále jen „*Vysvětlení zadávací dokumentace*“).

Vysvětlení zadávací dokumentace zadavatel uveřejnil, včetně přesného znění žádosti, na profilu zadavatele.

Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace č. 1

(obdržena dne 12. 4. 2018)

Dotaz č. 1

Zadávací dokumentace je rozdělena do tří částí: RISPR, RISRE a CSUIS. Z některých uvedených schémat v přílohách zadávací dokumentace, např. Příloha č. 1 – Specifikace stávajícího IISSP, bod 2.2 Základní moduly systému, vyplývá, že součástí systému je taktéž i modul MIS. Prosíme o upřesnění, jestli je podpora provozu modulu MIS součástí zadávací dokumentace a jestli zadavatel předpokládá vytvoření týmu MIS včetně zajištění rolí vedoucího projektu MIS, procesního architekta MIS a metodika MIS.

Informace zadavatele

Požadavek na podporu a rozvoj MIS je součástí zadávací dokumentace, což je to patrné z jednotlivých kapitol Přílohy č.1– Specifikace stávajícího IISSP, především:

- z kapitoly 2.2.4, která vymezuje rozsah podpory provozu IISSP jako celku;
- z kapitoly 3.1.1.4, která popisuje komponentovou architekturu ISSP;
- z kapitoly 3.2.1, která popisuje technické komponenty IISSP;
- z kapitoly 3.2.4, která vymezuje landscape IISSP.

Vymezení rozsahu MIS a jeho zařazení k oblasti CSUIS z pohledu činností podpory je stanoveno v Příloze č.3c – Činnosti za oblast CSUIS, kde je uvedeno:

- pod kategorií Obecných předpokladů – CSUIS se rozumí/zahrnuje CSUIS/PAP, MIS (včetně tzv. MIS pro RISRE) s následným popisem obecných činností podpory CSUIS/MIS v navazujících kategoriích
- pod kategorií Speciální činnosti MIS-RIS s uvedením činností specifických pro integraci RIS (rozumí se RISPR i RISRE) na MIS.

V návaznosti na výše uvedené odkazy na zadávací dokumentaci potvrzujeme, že podpora provozu a rozvoj modulu MIS bude poskytována v rámci paušálních a objednávaných služeb CSUIS.

Dotaz č. 2

V zadávací dokumentaci, návrhu smlouvy, ani souvisejících přílohách není uvedena provozní doba podpory, ve smyslu obsluhy systému Service Desk. Předpokládá se tedy podpora v režimu 24

hodin denně, 7 dní v týdnu? Nebo např. obvyklá provozní doba od 8 do 16 hodin v pracovní dny?
Prosím o upřesnění.

Informace zadavatele

Zadavatel doplnil Přílohu č.13– SLA parametry návrhu smlouvy o technickou specifikaci SLA takto:

"

1. Technická specifikace SLA

1.1. Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Paušálních služeb, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Paušálních služeb. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v Service Deskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

1.2. Kategorizace servisních hlášení

1.2.1. Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není v katalogových listech nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se kategorizace incidentů vymezená níže:

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespadají do kategorií A nebo B.

1.2.2. Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu RFS, RFI.

1.3. Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.“

Dále pokračuje text zveřejněné Přílohy č. 13 – SLA parametry.

Upravená Příloha č. 13 – SLA parametry návrhu smlouvy (návrh smlouvy je přílohou č. 8a, 8b a 8c zadávací dokumentace) tvoří přílohu a nedílnou součást tohoto Vysvětlení zadávací dokumentace a nahrazuje původně uveřejněnou Přílohu č. 13 – SLA parametry návrhu smlouvy v plném rozsahu a je pro zpracování nabídky dodavatele závazná.

Dotaz č. 3

V zadávací dokumentaci, návrhu smlouvy, ani souvisejících přílohách není uveden způsob vrácení jistoty, která musí být zaplacená zadavateli VZ dle kapitoly 14 „Zadávací lhůta a požadavek na poskytnutí jistoty zadávací dokumentace“. Zajímá nás případ jistoty formou složení peněžní částky na účet zadavatele. Prosíme o informaci, za jakých podmínek a kdy dojde ke vrácení jistoty a to v případě, že nabídka bude vyhodnocena jako nejvýhodnější, a dále v případě, že nabídka nebude vyhodnocena jako nejvýhodnější.

Informace zadavatele

Institut jistoty a podmínky jejího vrácení dodavateli jsou upraveny v ZZVZ. V této souvislosti zadavatel dodavatele upozorňuje, že žádost o vysvětlení zadávací dokumentace nemá sloužit k výkladu ustanovení zákona.

Zadavatel ve vazbě na provedené změny zadávací dokumentace přiměřeně prodlužuje v souladu s § 99 odst. 2 ZZVZ lhůtu pro podání nabídek.

S ohledem na výše uvedené lhůta pro podání nabídek byla zadavatelem prodloužena

do 30.4.2018, do 10.00 hodin

Příloha:

- Příloha č. 13 – SLA parametry

V _____ Praze _____ dne _____ 16.4.2018 _____

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

Mgr. Jakub Richter

1. zástupce generálního ředitele

1. Technická specifikace SLA

1.1. Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Paušálních služeb, v průběhu, které je Objednatelem požadovaná a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Paušálních služeb. Provozní doba zaručená je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Pro incidenty kategorie A je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 07:00-19:00. Pro incidenty kategorie B a C je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00. Pro ostatní servisní hlášení je zaručená provozní doba stanovena: pracovní dny, 08:00-16:00.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maximální doba odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení)	Maximální dobou odstranění incidentu (popř. vyřešení ostatních servisních hlášení) je míněno maximální časové období od založení nového záznamu v Service Deskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen odstranit incident. Doba odstranění incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií, je hodnocena pouze v rámci zaručené provozní doby a je vyhodnocována v hodinách, popř. minutách.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nekvalifikuje jako incident. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

1.2. Kategorizace servisních hlášení

1.2.1. Servisní hlášení typu „Incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není v katalogových listech nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se kategorizace incidentů vymezená níže:

Klasifikace	Popis
Incident kategorie A	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a při tom neexistuje náhradní způsob zajištění poskytování služeb tohoto systému.
Incident kategorie B	Systém, ke kterému se poskytovaná Služba vztahuje, je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele.

Klasifikace	Popis
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B.

1.2.2. Ostatní servisní hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení typu RFS, RFI.

1.3. Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v níže uvedených reakčních časech dle Tabulky č. 1.

Služba				
Název Služeb		Paušální Služby		
SLA parametry				
Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	Maximální doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	Maximální doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	Maintenance Window
20 minut	40 minut	80 minut	80 minut	každý čtvrtek, vždy 19:00-24:00
Maximální doba odstranění incidentu Kategorie A	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie B	Maximální doba odstranění incidentu Kategorie C	Maximální doba vyřešení ostatních servisních hlášení	
40 minut	80 minut	3 hodiny	7 hodin	

Tabulka č. 1 – servisní doby a doby odstranění incidentu / vyřešení servisního hlášení

Při nesplnění výše uvedených SLA parametrů vzniká Zadavateli nárok na smluvní pokutu za nesplnění měřitelných SLA takto:

Název parametru	Pokuta z ceny plnění – měsíční výše paušálu v %	Max. výše pokuty z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie A	1	30	za každých započatých 10 minut přes povolený limit 1.3.1.
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie B	0,5	15	
Doba servisní odezvy pro incident Kategorie C	0,1	2,5	

Název parametru	Pokuta z ceny plnění – měsíční výše paušálu v %	Max. výše pokuty z ceny za 1 měsíc v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy pro ostatní servisní hlášení	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1	30	
Doba vyřešení incidentu kategorie B	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C	0,1	2,5	
Doba vyřešení ostatních servisních hlášení	0,05	1,5	

Tabulka č. 2 – Pokuty