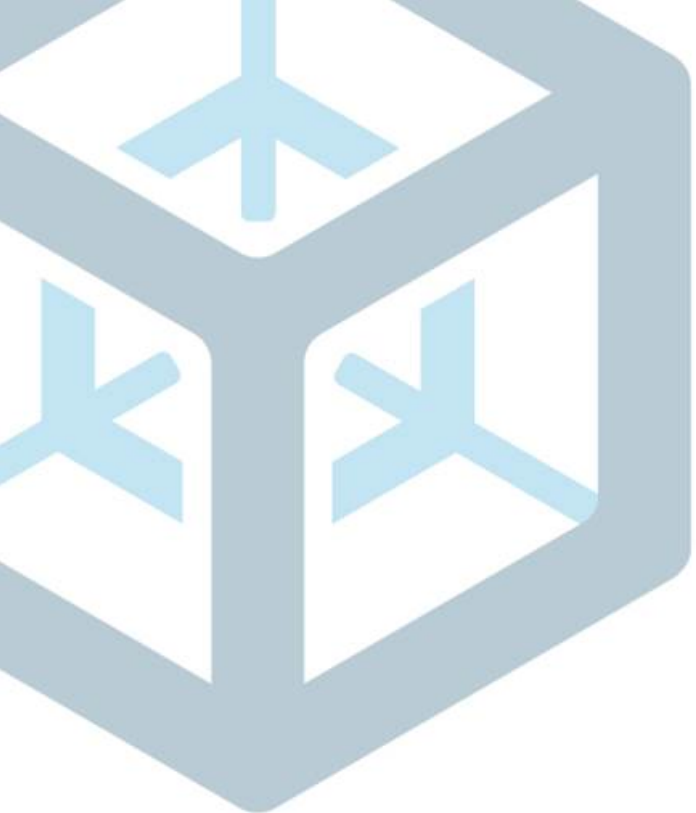




SPCSS

Státní pokladna
Centrum sdílených služeb

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 2

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

název veřejné zakázky:

PROVOZNÍ PODPORA A ROZVOJOVÉ ČINNOSTI PROVOZNÍHO IT MONITORINGU

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:

VZ2021021

Č. j. SPCSS-01692/2021

Druh veřejné zakázky:

Podlimitní veřejná zakázka na služby zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení
dle ustanovení § 53 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 (dále jen „zadavatel“) obdržel v níže uvedeném termínu žádost dodavatele o vysvětlení zadávací dokumentace. Přestože byla žádost o vysvětlení zadávací dokumentace dodavatele doručena po termínu stanoveném v § 98 odst. 3 ZZVZ (a zadavatel tedy nemá povinnost vysvětlení poskytnout), zadavatel přistoupil k poskytnutí vysvětlení.

V návaznosti na obdrženou žádost zadavatel níže uvádí přesné znění dotazů a připojuje k nim souhrnné vysvětlení zadávací dokumentace dle § 98 ZZVZ (dále jen „vysvětlení zadávací dokumentace“).

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

Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace č. 1

(obdržena dne 15. 3. 2021)

Dotaz č. 1

Zadavatel cituje:

Smlouva – Kapitola 2.2
Některé verze produktů nejsou výrobcem podporovány. Budou do zahájení smlouvy aktualizovány na podporované verze nebo podpora/migrace je očekávána od poskytovatele v rámci této smlouvy o podpoře?

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že Produkty do zahájení účinnosti Smlouvy o poskytování provozní podpory a rozvojových činností IT monitoringu (dále jen „Smlouva“) aktualizovány nebudou. Upgrade Produktů bude jedním z prvních důležitých bodů řešených v rámci Rozvojových činností dle zadávacích podmínek.

Dotaz č. 2

Zadavatel cituje:

Smlouva – Kapitola 2.2
Některé verze produktů jsou výrobcem nepodporovány. Jsou požadována SLA očekávána i pro výrobcem nepodporované produkty? Jaká jsou očekávání pro odstraňování chyb v u nepodporovaných produktů?

Informace zadavatele

SLA jsou očekávána pro veškeré Produkty dle podmínek stanovených v Zadávací dokumentaci.

Dotaz č. 3

Zadavatel cituje:

Ze smlouvy není příliš patrné, jak probíhá komunikace s výrobcem Software a jaký vliv má tato komunikace na SLA poskytovatele. Jaká SLA má Objednatel domluvená s výrobcem, se kterým by se mělo komunikovat? U kritických chyb (nedostupnost) si dokážeme představit garantovanou dobu opravy. u ostatních chyb je doba opravy mnohdy závislá na výrobcí. Prosíme o jasné vysvětlení, jak tato komunikace má probíhat a jak je ošetřen tento stav s dopadem na SLA poskytovatele.

Informace zadavatele

Zadavatel neřeší komunikaci dodavatele s Výrobcem. Dodavatel je zavázán vůči zadavateli dle podmínek stanovených Zadávací dokumentací.

Dotaz č. 4

Zadavatel cituje:

Ze zadávací dokumentace vyplývá, že bude třeba simulace a troubleshooting hlášených problémů. Nenašli jsme nikde zmínky o testovacím prostředí, na kterém by se dali ověřovat chyby, připravovat upgrade, případně migrace. Nebo se očekává, že dodavatel si veškerou analýzu provede na vlastních prostředcích?

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že testovací prostředí do zahájení účinnosti Smlouvy nebude vytvořeno. Jeho vytvoření bude řešeno v rámci Rozvojových činností dle zadávacích podmínek.

Dotaz č. 5

Zadavatel cituje:

Smlouva – bod 3.4
Je zmíněna komunikace s výrobcem, tato komunikace běžně probíhá v rámci softwareové maintenance pod zákaznickým účtem držitele licencí anebo se očekává, že poskytovatel bude s výrobcem komunikovat pod svým kontraktem?

Informace zadavatele

Zadavatel neřeší komunikaci dodavatele s Výrobcem. Dodavatel je zavázán vůči zadavateli dle podmínek stanovených Zadávací dokumentací.

Dotaz č. 6

Zadavatel cituje:

Smlouva – bod 3.4.3
Přechody mezi verzemi produktů jsou mnohdy náročné na přípravu, a vlastní realizaci. Jsou upgrade mezi verzemi součástí běžné podpory nebo tyto aktivity jsou realizovány formou **Změnových požadavků**?

Informace zadavatele

Očekáváme, že upgrade Produktů v rámci minor verzí bude proveden v rámci Provozní podpory dle zadávacích podmínek. Složitější upgrade bude řešen v rámci Rozvojových činností dle zadávacích podmínek.

Dotaz č. 7

Zadavatel cituje:

Smlouva – bod 3.19

Z jakého důvodu je třeba splňovat tento bod? Nikde nebyl zmíněn jakýkoliv možný nákup SW, nebo zajištění vlastní podpory ze strany výrobce. Prosíme o upřesnění.

Informace zadavatele

Zadavateli je přímo Výrobce doporučeno toto osvědčení/čestné prohlášení Výrobce vyžadovat po dodavateli.

Dotaz č. 8

Zadavatel cituje:

V zadávací dokumentaci není uvedeno, jak je řešena správa Operačního systému a odpovědnosti za jeho správnou funkci, záplatování, zálohování, případné poruchy. Prosíme o upřesnění.

Informace zadavatele

Správa je zajištěna interními týmy zadavatele.

Dotaz č. 9

Zadavatel cituje:

V zadávací dokumentaci není uvedeno, jak je řešena správa databáze MSSQL pro SOL a UIM a odpovědnosti za její správnou funkci, záplatování, zálohování. Prosíme o upřesnění.

Informace zadavatele

Správa je zajištěna interními týmy zadavatele.

Dotaz č. 10

Zadavatel cituje:

V žádném dokumentu jsme nenašli popis vzájemných integrací mezi produkty, verze konektorů, popis zákaznických úprav. Jsou integrace/konektory používány s funkcionalitou Out-Of-the-Box, tj. konfigurace dodává výrobce? Pokud konektor neposkytuje vhodné mapování mezi systémy, tak může docházet k chybnému zobrazování dat, případně budou chybět data v cílovém systému. Z pohledu zákazníka toto vypadá jako chyba způsobená chybou konfigurace od výrobce. Jak je nahlíženo na tyto problémy z pohledu provozu a SLA poskytovatelem?

Informace zadavatele

Dodavatel Provozní podpory si Produkty vč. Integrací převezme řádně do správy postupem dle odst. 4.3. Smlouvy a následně bude postupovat dle podmínek stanovených ve Smlouvě.

Dotaz č. 11

Zadavatel cituje:

Smlouva bod 3.3.6
Bude Provozní dokumentace k dispozici a v aktuální ke dni účinnosti smlouvy?
V případě zjištěných nepřesností, kdo sjedná nápravu a v jakém čase?

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že postup pro převzetí Provozní dokumentace v rámci Převzetí Provozního IT monitoringu je podrobně popsán v odst. 5.1 Smlouvy včetně možností uplatnění výhrad.

Dotaz č. 12

Zadavatel cituje:

Smlouva – Příloha 1, kapitola 1.1.1
U každého produktu v kritických závadách integraci je napsáno „Nefunkční integrace“ – čím je definovaná funkční a nefunkční integrace?

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že specifikace kritické závady je v kapitole 1.1.1 přílohy č. 1 Smlouvy dostatečně detailní a očekává, že dodavatel jako odborník je schopen identifikovat nefunkční integraci.

Dotaz č. 13

Zadavatel cituje:

Smlouva – Příloha 1, kapitola 1.1.1
U všech produktů je věta „Nefunkční klíčové komponenty aplikace“. Prosíme o upřesnění co klíčovou komponentou je myšleno.

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že specifikace kritické závady je v kapitole 1.1.1 přílohy č. 1 Smlouvy dostatečně detailní a očekává, že dodavatel jako odborník je schopen identifikovat nefunkční klíčovou komponentu.

Dotaz č. 14

Zadavatel cituje:

Smlouva – Příloha 1, kapitola 1.1.2

- Konfigurační chyby, které neohrožují klíčové funkce

Vztahují se do tohoto bodu chyby, které způsobí administrátor objednatel nevhodným zásahem/postupem?

Informace zadavatele

Ano, vztahují.

Dotaz č. 15

Zadavatel cituje:

Smlouva – Příloha 1, kapitola 1.1.2

- Nefunkční komunikace s monitorovanými zařízeními

V absolutní většině je chyba komunikace buď na straně zařízení a nebo v prostředí kde se zařízení nachází. Opravdu za toto má nést odpovědnost poskytovatel monitoringu?

Informace zadavatele

V případě nefunkční komunikace s monitorovanými zařízeními je dodavatel povinen postupovat za podmínek stanovených v Zadávací dokumentaci.

Dotaz č. 16

Zadavatel cituje:

Smlouva – Příloha 1, kapitola 1.1.2

Jsou zde vyjmenovány funkce, které podporuje pouze výrobce a nelze jakkoliv ovlivnit dobu opravy nebo poskytnout workaround.

Jedná se o

CA Spectrum

- Nefunkční administrátorské nástroje (Tools / Utilities, User management)
- Nefunkční Locator

CA UIM

- Nefunkční Dashboard Designer, List Designer, Performance Reports Designer

CA Service Operations Insight (SOI)

- Nefunkční administrátorské nástroje (Tools, Alert Queues, User management)
- Nefunkční Locator

CA Business Intelligence JasperReports (BIJR)

- Nefunkční administrátorské nástroje

CA Embedded Entitlements Manager (EEM)

- Nefunkční administrátorské nástroje

CA Application Performance Management (APM)

- Nefunkční administrátorské nástroje

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že v tomto případě lze postupovat dle kapitoly 1.1.4 Přílohy č. 1 Smlouvy.

Dotaz č. 17

Zadavatel cituje:

V neveřejném dokumentu Příloha č. 1 - Popis stávajícího řešení IT monitoringu v Kapitole 2.6. je psáno, že CA APM není využíván, přesto je na něj vyžadovaná podpora stejná jako pro Monitorovací systémy Spectrum a UIM, je to tak skutečně požadováno?

Informace zadavatele

Ano, je to požadováno.

Dotaz č. 18

Zadavatel cituje:

Smlouva, Příloha č. 1, Kapitola 2
Počítá se do doby opravy Poskytovatele potřebná součinnost Objednatele? Např. součinnost při obnovách ze záloh?

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že v tomto případě lze postupovat dle kapitoly 1.1.4 Přílohy č. 1 Smlouvy.

Dotaz č. 19

Zadavatel cituje:

Smlouva – bod 5.9
Co když bude požadavek Objednatele nerealizovatelný (časově nebo technicky)? A přesto Objednatel bude na požadavku trvat? Prosíme o upřesnění této situace.

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že postup je dostatečně popsán v odst. 5.9 Smlouvy.

Dotaz č. 20

Zadavatel cituje:

Smlouva – bod 10
Jedná se o správu produktů třetích stran, produkty poskytuje objednatel, tato kapitola by měla být vypuštěna, poněvadž pro správu produktů je nerelevantní a nerealizovatelná.

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že zmíněné ustanovení Smlouvy dopadá na plnění Rozvojových činností a nesouhlasí s jeho odstraněním.

Dotaz č. 21

Zadavatel cituje:

Smlouva – bod 16.8
V odstavci 16. 9 je uvedena smluvní pokuta. Jak je tento parametr počítán ve spojitosti se zmíněným odstavcem?

Informace zadavatele

Zadavatel uvádí, že odst. 16.8 a 16.9 Smlouvy se týkají rozdílných situací a zadavatel může uplatňovat obě pokuty v případě, že dojde k porušení uvedených ustanovení.

Dotaz č. 22

Zadavatel cituje:

Smlouva – bod 16.15
Tato částka výrazně převyšuje celkovou hodnotu zakázky Je to tak správně?

Informace zadavatele

Zadavatel trvá na uvedeném znění odst. 16.15 Smlouvy.

Povaha vysvětlení zadávací dokumentace nevyžaduje prodloužení lhůty pro podání nabídek.

Zadavatel nebude prodlužovat lhůtu pro podání nabídek

V Praze dne dle elektronického podpisu

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Mgr. Jakub Richter
1. zástupce generálního ředitele