



Povodí Labe, státní podnik
Víta Nejedlého 951/8, Slezské Předměstí, 500 03 Hradec Králové

TELEFON 495 088 111
E-MAIL labe@pla.cz
IČO 70890005
DIČ CZ70890005
IDDS dbyt8g2
Obchodní rejstřík vedený u KS v Hradci Králové,
oddíl A, vložka 9473

https://zakazky.eagri.cz/profile_display_1804.html

VÁŠ DOPIS ZNAČKY / ZE DNE

NAŠE ZNAČKA
VZD/18/33396

VYŘIZUJE/LINKA
Ing. Růžičková / 792

HRADEC KRÁLOVÉ
16.08.2018

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 2

Název veřejné zakázky

Poskytnutí servisních služeb Microsoft

Identifikační údaje o zadavateli

Název

Povodí Labe, státní podnik

Sídlo

Víta Nejedlého 951/8, Slezské Předměstí,
500 03 Hradec Králové

IČ

70890005

Druh zadávacího řízení

zakázka malého rozsahu na služby

Zadavatel poskytuje vysvětlení zadávací dokumentace.

1)

Dotaz:

Do čl. 5.1 SOD požaduje Zadavatel doplnit „Smluvní cenu za 1 hodinu práce ve standardním režimu“. Současně Zadavatel požaduje disponibilní kapacitu práce v rozsahu 320 hodin.

V čl. 5.2 požaduje Zadavatel, že celková cena za 5 let trvání smlouvy nepřekročí částku rovnající se násobku 320 hodin x cena za 1 hodinu.

Pokud nastane povodňový stav, bude smluvní cena za 1 hodinu práce dvojnásobkem ceny ve standardním režimu.

Z výše uvedeného je zřejmé, že pokud nastane alespoň 1x servisní zásah při povodňovém stavu není možné dodržet jeden z požadovaných parametrů smlouvy. Buď garanci 320 hodin práce, nebo maximální cenu.

Může Zadavatel tento evidentní rozpor ve SOD opravit?

Odpověď:

Nejde o evidentní rozpor v SOD. Smlouva nikde neuvádí garanci 320 hodin. V bodu 5.1. se píše o „disponibilní kapacitě“. Limitním parametrem pro ukončení smlouvy je dosažení částky v bodě 5.2. Vzhledem k možným nejasnostem výkladu, zadavatel upravuje body smlouvy 4.1, 5.1. a 5.2. takto:

4.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou **60** měsíců od nabytí účinnosti, resp. do vyčerpání maximálního objemu sjednaných služeb dle článku 5. odst. 1. a 2. této Smlouvy. Platnost této Smlouvy zaniká dnem úhrady poslední části ceny do její maximální výše dle článku 5. odst. 2. této Smlouvy, nastane-li tato skutečnost před uplynutím sjednané doby 60 měsíců.

5.1. Smluvní cena za 1 hodinu práce je stanovena ve standardním režimu včetně rozvojových služeb (dále jen hodinová cena) částkou *..... ,- Kč bez DPH. Cena za 1 hodinu práce v povodňovém režimu je dvojnásobkem ceny práce ve standardním režimu. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu **320 hodin** po dobu účinnosti smlouvy. Předpokládaný objem čerpání prací je 16 hodin čtvrtletně po dobu 5 let, skutečný objem čerpání prací se bude řídit potřebami objednatele.

5.2 Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelem převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, nepřekročí částku *, - Kč bez DPH. Tato částka je dána hodinovou cenou vynásobenou předpokládaným rozsahem práce po dobu účinnosti smlouvy dle čl. 5.1. Uvedená cena je maximální. V případě, že budou čerpány práce v povodňovém režimu v dvojnásobné hodinové sazbě, bude poměrným způsobem snižena celková objem prací po dobu účinnosti Smlouvy sjednaný v předchozím odstavci tak, aby sjednaná celková cena nebyla překročena.

2)

Dotaz:

Podle čl. 8.1 SOD se Zhotovitel mimo jiné zavazuje „nezasahovat do konfigurace systémů objednatele bez jeho výslovného souhlasu“. Bude požadavek na servisní zásah, který bude učiněn přes servisní portál Zhotovitele považován za „výslovný souhlas objednatele“?

Pokud ano, může Zadavatel v tomto smyslu doplnit SOD? Pokud ne, může Zadavatele doplnit, jakým způsobem bude udělovat „výslovný souhlas objednatele“.

Odpověď:

V bodě 8.1 SOD žádný takový závazek není. Zřejmě je myšlený bod 8.7. Požadavek na servisní zásah, který bude učiněn přes servisní portál Zhotovitele bude považován za jeden z „výslovných souhlasů objednatele“. Bod 8.7. Zadavatel doplňuje takto:

8.7. Zhotovitel se zavazuje:

- používat zřízený přístup k systémům objednatele pouze za účelem provádění díla
- nezasahovat do konfigurace systémů objednatele bez jeho výslovného souhlasu, **příčemž za výslovný souhlas objednatele je považováno zadání servisního požadavku pověřeným zaměstnancem objednatele (viz. Příloha č. 2) přes servisní portál zhotovitele, či zasláním takového požadavku e-mailem**
- zachovávat obecná pravidla bezpečnosti IT, především udržovat v tajnosti přístupová konta a hesla, nesdělovat je třetím stranám, používat antivirovou ochranu a neprodleně informovat objednatele o všech zjištěných bezpečnostních incidentech
- výsledky činnosti, produkty, realizované řešení a zjištěné procesní postupy u objednatele nelze bez jeho výslovně uděleného souhlasu šířit a používat pro třetí strany

3)

Dotaz:

Domníváme se, že čl. 9.10 patří do kupní smlouvy nikoliv do smlouvy o dílo a byl do SOD přidán administrativní chybou.

Může Zadavatel SOD v tomto smyslu opravit?

Odpověď:

Zadavatel upravuje bod 9.10. smlouvy tak, aby odpovídal typu Smlouvy o dílo:

9.10. Objednatel má právo předmět díla či jeho část se zjevnými vadami nepřevzít.

4)

Dotaz:

Čl. 9.12 SOD pojednává o „kompletně provedeném předmětu díla“ a jeho předání. Domníváme se, že dílo bude předáno kompletně až po uplynutí 5 let od podpisu SOD a všechna předání s 3 měsíční periodou jsou charakteru „částečně provedeného předmětu díla“.

Může Zadavatel SOD v tomto smyslu opravit?

Odpověď:

Zadavatel upravuje body 9.9., 9.11. a 9.12. smlouvy takto:

9.9. Dílčí předání díla nastane na základě předávacího protokolu, který bude vyhotoven jednou za tři měsíce podle rozsahu skutečně poskytnutých prací a musí obsahovat potvrzení, že dílo bylo předáno bez vad a nedodělků.

9.11. Při dílčím předání díla odsouhlasí zástupci obou smluvních stran předávací protokol, který vyhotoví zhotovitel v rámci servisního portálu a který bude podkladem pro vystavení faktury.

9.12. Dílčí provedený předmět díla jsou oprávněni za objednatele převzít osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy o dílo, za zhotovitele jsou oprávněni dílčí provedený předmět díla předat osoby uvedené v příloze č.2 této smlouvy o dílo.

5)

Dotaz:

Jaké jsou verze všech systémů, na kterých mají být prováděny servisní činnosti (včetně přesné specifikace „další části informačních systémů z portfolia společnosti Microsoft“).

Odpověď:

Verze systémů, na kterých mají být prováděny servisní činnosti, jsou doplněny do Přílohy č. 1 s doplňující informací o poskytování servisních činností i na verzích vyšších, pokud dojde k upgrade částí informačního systému. Současně byl odebrán bod „a dalších částí informačních systémů z portfolia společnosti Microsoft“. Bod I. Přílohy č. 1 zadavatel upravuje takto:

I. Předmět díla

Servisní služby jsou zhotovitelem poskytovány pro následující části informačních systémů objednatele:

- Microsoft Active Directory Services (primární DC a RO DC) a to včetně GPO (Group Policy Objects) - (na serverech Microsoft Windows Server 2016), PDC - verze datacenter, RODC verze standard
- Microsoft TMG 2010 (proxy, reverzní proxy LAN, reverzní proxy DMZ) - ve verzi Enterprise (na serveru Windows Server 2008 R2, jako standalone) – **podpora bude poskytována jen do Extended Support End Date, tj. do 14.4.2020.**
- DNS, DHCP - (na serverech Windows Server 2008 R2)
- File Services - (na serverech Windows Server 2008 R2)
- Microsoft Active Directory Federation Services (AD FS) - (na serveru Windows Server 2012)
- Microsoft Active Directory Federation Services Proxy (AD FS Proxy) - (na serveru Windows Server 2012)
- Microsoft Active Directory Certificate Services - (na serveru Windows Server 2008)

Pokud dojde v průběhu účinnosti smlouvy k upgrade výše jmenovaných informačních systémů na vyšší verze, budou na tyto poskytovány servisní služby ve stejném rozsahu.

6)

Dotaz:

V čl. 10.2 jsou definovány vysoké sankce za nedodržení lhůt vyřešení požadavku. Zároveň je v čl. 11.1 definován požadavek na záruku na servisní zásah v délce trvání 6 měsíců.

Může zadavatel doplnit ZD o informaci jakým způsobem má zajištěno:

- 1) Pravidelné aktualizace systémů, které budou předmětem SOD. Pravidelné aktualizace jsou nezbytnou podmínkou pro zajištění podpory výrobce software. Bez této podpory výrobce není možné garantovat vyřešení požadavku.
- 2) Jakým způsobem bude řešena situace, kdy bude lokalizována chyba software a výrobce na ni ještě neposkytuje opravu.
- 3) Jakým způsobem má Zadavatel vyřešen úplný a nezpochybnitelný sběr logů ze systémů na kterých budou prováděny servisní činnosti. Toto je nezbytné jednak pro požadovanou záruku a dohledání, co se se systémem v minulosti dělo.
- 4) Jaká je retenční doba těchto logů? Nezbytným minimem pro uznání záruky je 6 měsíců, lépe 12 měsíců.
- 5) Jakým způsobem má Zadavatel zajištěn audit činností všech privilegovaných uživatelů na dotčených systémech (včetně administrátorů 3. stran apod.) s retencí min. 6 měsíců, lépe 12 měsíců.
- 6) Jakým způsobem má Zadavatel zajištěnu provozní dokumentaci a její pravidelnou aktualizaci. A jakým způsobem bude tato dokumentace sdílena se Zhotovitelem.
- 7) Bude mít Zhotovitel tuto dokumentaci k dispozici před podpisem SOD tak, aby se mohl seznámit se stávajícím stavem (role/funkcionality systémů, HA apod.)
- 8) Jakým způsobem má Zadavatel veden tzv. „Administrátorský deník“ kde jsou průběžně zaznamenány všechny činnosti Administrátorů. A jakým způsobem bude tento deník sdílen se Zhotovitelem.
- 9) Jakým způsobem má Zadavatel zajištěno zálohování a obnovu dotčených systémů. Jaké jsou RTO a RPO? Obnova systémů může být nezbytná v případě havárie systému.
- 10) Má Zhotovitel vypracován disaster recovery plán a provádí pravidelné testy pro ověření jeho funkčnosti?
- 11) Kdo bude v případě kompletní obnovy systému za tuto obnovu zodpovědný a bude se čas nezbytný pro obnovu systému počítat do požadované doby pro vyřešení požadavku?

Odpověď:

Tyto detaily ICT procesů nebude zadavatel z důvodu bezpečnosti zveřejňovat. Zadavatel ale uvádí, že jeho systémy jsou pravidelně aktualizovány, zálohování je v jeho režii a ručí za případnou obnovu a po dohodě lze provést přístup k auditním záznamům.

7)

Dotaz:

Podpora výrobce na produkt Microsoft TMG Standard 2010 byla ukončena ke dni 13. 10. 2015. Od tohoto data nejsou výrobcem poskytovány žádné opravy ani systémová podpora. Myslíme si, že správa takto zastaralého systému nemůže být předmětem SOD s takto požadovanými SLA a sankcemi.

Může Zadavatel v tomto smyslu upravit ZD?

Odpověď:

Zadavatel má zakoupený produkt Microsoft TMG 2010 ve verzi Enterprise, u níž končí Extended podpora výrobce 14.4.2020 (viz. <https://support.microsoft.com/en-in/lifecycle/search/14873>). Vzhledem k charakteru této podpory zadavatel požaduje poskytování servisních služeb pouze do data konce Extended podpory, tj. do 14.4.2020 (viz. tučné zvýraznění v odpovědi na dotaz č.5) a prodlužuje také reakční dobu a maximální dobu vyřešení požadavku ve standardním i povodňovém režimu na dvojnásobek.

Body II.a) a III.b) Přílohy 1 jsou doplněny takto:

II.a)

Reakce zhotovitele v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod s reakční dobou do 24 hod od nahlášení požadavku s maximální dobou vyřešení požadavku do 72 hodin v pracovních dnech od jeho nahlášení. (Vyjma Microsoft TMG 2010 Enterprise, kde reakční doba od nahlášení požadavku a maximální doba vyřešení požadavku je dvojnásobná). Pokud bude hlášení požadavku provedeno mimo pracovní dobu, bude se reakční doba počítat od začátku pracovní doby prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy bylo hlášení oznámeno zhotoviteli.

III.b)

Reakce zhotovitele v režimu 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) s reakční dobou do 120 min od nahlášení požadavku s maximální dobou vyřešení požadavku do 8 hodin od jeho nahlášení. (Vyjma Microsoft TMG 2010 Enterprise, kde reakční doba od nahlášení požadavku a maximální doba vyřešení požadavku je dvojnásobná).

Ing. Petr Martínek
Investiční ředitel
Povodí Labe, státní podnik

Přílohy: Návrh smlouvy o dílo - upravený

Specifikace díla - upravená (příloha č. 1 smlouvy)

Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků - upravený (příloha č. 2 smlouvy)

Vysvětlení zadávací dokumentace je k dispozici na profilu zadavatele:

https://zakazky.eagri.cz/profile_display_1804.html