

Zadavatel:
Městská část Praha 14
se sídlem Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9
IČO: 00231312

Název veřejné zakázky:
„OUTSOURCING ICT PRO POTŘEBY PRAHY 14“

zadávaná v zadávacím otevřeném řízení dle ustanovení § 28 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) zahájeném dne 29.3.2013 odesláním oznámení o zahájení zadávacího řízení k uveřejnění v Informačním systému o veřejných zakázkách – Věstníku veřejných zakázek – č. VZ 343473

**Žádost o dodatečné informace dle ust. § 49 odst. 1 ZVZ a odpověď na ni č. 2
spojená se změnou zadávací dokumentace vč. jejích příloh a prodloužením
lhůty pro podání nabídek**

Zadavateli byla prostřednictvím **osoby pověřené výkonem zadavatelských činností** doručena **žádost o dodatečné informace dle ust. § 49 odst. 1 ZVZ v následujícím znění:**

„Vážený pane magistře Burdo,

Dovoluji si obrátit se na Vás, jakožto uvedenou kontaktní osobu, ve věci žádosti o poskytnutí doplňujících informací k zadávací dokumentaci vydané Vaším klientem Městská část Praha 14 k veřejné zakázce č.: VZ 343473 (věstník veřejných zakázek), s názvem „OUTSOURCING ICT PRO POTŘEBY PRAHY 14“.

Po důkladném prostudování zadávací dokumentace jsme narazili na některé body zadání, kde bychom uvítali jejich upřesnění ze strany Zadavatele. Soupis konkrétních dotazů uvádím níže:

Dotaz č. 1

Zadavatel požaduje v rámci služby APP/EXCHANGE kontrola monitoringu služby (na měsíční bázi).

- a) Jakým způsobem je v současné době monitoring zajišťován?
- b) Jaké údaje jsou vyčítány?
- c) Jaké služby jsou monitorovány?
- d) Jaké nástroje jsou pro monitoring využívány? Jsou tyto nástroje v majetku MČP14?

Dotaz č. 2

Zadavatel v rámci služby APP/EXCHANGE, požaduje službu „odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti“. Je tím myšleno, že se daná vypadávají na denní bázi? Může zadavatel poskytnout informace o výpadcích za poslední 3 roky?

Dotaz č. 3

Zadavatel v rámci služby APP/EXCHANGE, požaduje službu zálohování SW konfigurací (prostřednictvím služby INFRA/BACKUP), může zadavatel blíže specifikovat soupis zařízení a poskytovanou servisní podporu na zálohovací zařízení? Dle našeho názoru budou tyto činnosti vykonávány IT zadavatele, včetně servisních zásahů, je tento předpoklad správný?

Dotaz č. 4

Zadavatel v rámci služby INFRA/BACKUP, požaduje „konfigurace zabezpečení prostřednictvím služby APP/INF/IAM“, tato služba není součástí přílohy technická specifikace, může ji zadavatel poskytnout?

Dotaz č. 5

Uchazeči není zřejmé, na jaká zařízení se vztahuje služba INFRA/BACKUP, protože není definované, co jsou zmiňované „centrální systémy“. Může zadavatel blíže popsat systémy komunikační a systémové infrastruktury?

Dotaz č. 6

Služba INFRA/NET má být dohlížena pomocí služby INFRA/DOHLED, tato služba není součástí přílohy technická specifikace, může ji zadavatel poskytnout?

Dotaz č. 7

Zadavatel požaduje zajišťovat softwarové updaty na aktivní prvky, ale ty už jsou několik let po konci softwarové podpory výrobcem. Jakým způsobem má uchazeč přistupovat k plnění tohoto požadavku?

Dotaz č. 8

Aktivním prvkům končí v tomto roce hardwarové podpory, takže nelze zajistit výměnu vadného prvku výrobcem přes RMA. Díky tomu nelze splnit požadavek na dostupnost služby? Bude Zadavatel obměňovat tyto prvky, tak aby bylo možné splnit požadavky dle zadávací dokumentace?

Dotaz č. 9

Zadavatel požaduje zajistit podporu pro mikrovlnné spoje včetně retranslace, v popisu komunikační infrastruktury ovšem nejsou žádné mikrovlnné spoje uvedeny? Může Zadavatel objasnit požadavek na splnění tohoto požadavku?

Dotaz č. 10

Zadavatel požaduje poskytnutí služby performance monitoring, ale linku pro servisní organizace zapojuje „na dobu nezbytně nutnou“. Jakým způsobem má uchazeče chápat splnění tohoto bodu?

Dotaz č. 11

Může Zadavatel blíže specifikovat kolik požadavků, incidentů, změn a problémů měsíčně spravuje interní IT?

Dotaz č. 12

Může Zadavatel blíže specifikovat kolik pracovníků interního IT se v současné době o komunikační a systémovou infrastrukturu stará?

Dotaz č. 13

Může Zadavatel blíže specifikovat rozdíly mezi požadovanými službami INFRA/MSSQL a INFRA/ORACLE, jejíž popisy jsou téměř shodné? Může Zadavatel blíže specifikovat využití databází na MČ PRAHA 14, včetně aktuální verze SW?

Dotaz č. 14

Může zadavatel blíže specifikovat typy serverů, stáří a nakoupenou podporu výrobce?

Dotaz č. 15

Jakým způsobem bude měřena dostupnost služby v případě výpadků HW, který nebude pod správou Uchazeče? V případě dlouhotrvající opravy, nebo nákupu nového náhradního HW, bude nutné systémy odstavit, což se promítne v jejich celkové době dostupnosti? Počítá zadavatel i s touto možností?

Dotaz č. 16

V rámci služby INFRA/WINDOWS požaduje Zadavatel provozní součinnost v rámci služeb INFRA/HW a INFRA/DB, které nejsou v zadání definovány, může zadavatel poskytnout jejich znění?

Dotaz č. 17

V rámci služby INFRA/ANTIVIR požaduje Zadavatel provozní součinnost v rámci služeb INFRA/SD, která není v zadání definována, může zadavatel poskytnout její znění?

Dotaz č. 18

V rámci služby INFRA/FIREWALL odkazuje Zadavatel na zařízení Firewall Fortigate C80. V popisu služeb je ovšem zmiňováno FreeBSD a Squid, která varianta je správná? Může zadavatel objasnit tento rozpor?

Dotaz č. 19

Může zadavatel blíže upřesnit nasazení systému Squid? Jakým způsobem je nastaven, jako transparentní proxy, nebo transparentní proxy s případnou aplikační kontrolou, probíhá tam autentizace/autorizace uživatelů nebo je to jen „prostá“ cache proxy s případnými ACL apod?

Dotaz č. 20

Jakým způsobem bude Zadavatel hodnotit druhé hodnotící kritérium „Metodika převzetí služeb ze strany dodavatele včetně časového harmonogramu“, které je primárně zaměřeno na rychlost převzetí zařízení pod správu Objednatele, bez důrazu na kvalitu. Jak bude Zadavatel porovnávat dvě metodiky, kdy jeden zadavatel tuto hodnotu úmyslně poníží, i když ví, že je tato doba nerealistická. Druhý dodavatel k problematice přistoupí zodpovědně a připraví harmonogram převzetí dle jeho zkušeností, který bude ovšem delší než první firmy, jak bude zadavatel porovnávat kvalitu harmonogramu? Jaká kritéria jsou z jeho pohledu klíčová? Má harmonogram obsahovat nějaké mandatorní činnosti? Pokud ano, jaké?

Dotaz č. 21

Vztahuje se provozní doba, a na ní navázaná dostupnost služby, na všechny pracovní dny, nebo pouze na úřední (typicky pondělí a středa)?

Dotaz č. 22

V excelové příloze struktura nabídkové ceny Zadavatel uvádí v nadpisu sloupce F „Předpokládaná cena za 72 kalendářních měsíců včetně ceny za inicializaci v Kč bez DPH“. Nejedná se v tomto případě o chybu a nemá být sloupec F nadepsán „Předpokládaná cena za 72 kalendářních měsíců včetně ceny za inicializaci v Kč včetně DPH“? Popisek sloupce F uvedený Zadavatelem je totiž shodný s popisem předchozího sloupce E.

Za Vaše odpovědi předem děkuji,

Odpověď zadavatele na dotaz č. 1:

V současné době je služba monitorování služby Exchange zajišťována interními pracovníky IT ÚMČ Praha 14 a to způsobem hlídání stavu (up/down) IT prostředků (serveru), na kterých služba běží. K tomuto monitoringu jsou využívány všeobecné monitorovací nástroje, založené na SNMP protokolu.

Tyto nástroje jsou povětšinou ve free verzi, čili nejsou do budoucnosti dále plánovány využívat.

Zadavatel v rámci ZD požaduje povýšení současné služby na profesionální úroveň, kde by rád, aby vítězný uchazeč prováděl monitoring a dohled APP/EXCHANGE vlastním monitorovacím nástrojem.

Zadavatel požaduje monitorovat tyto parametry:

- Služby up/down
- Dostupné virtuální paměti
- Využití procesoru
- Volného místa na disku
- Růst fronty SMTP

Odpověď zadavatele na dotaz č. 2:

Zadavatel tímto definoval, že vítězný uchazeč bude v rámci poskytování těchto služeb poskytovat a zajišťovat servisní a provozní služby, což taky z předmětu VŘ vyplývá.

Zadavatel nebude poskytovat informace o výpadcích dané služby za poslední 3 roky z důvodů zajištění současné bezpečnosti dané služby. Věříme, že uchazeči, kteří projevíli zájem účasti ve VŘ mají bohaté zkušenosti se zajištěním servisních a provozních služeb (outsourcingu) služby Exchange.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 3:

Ano zadavatel bude mít podporu zálohovacího zařízení. Jelikož je zakázka realizována na období 6ti let a je pravděpodobné že za tuto dobu může dojít k upgradu zálohovacího systému je v tomto katalogovém listu požadovaná podpora zálohování na bázi definice požadavků na zálohování systému MS Exchange a následně převezme odpovědnost v případě obnovy zálohy dat. Zadavatel požaduje, aby v případě nezdaření obnovy dat byla jasná odpovědnost ke konkrétní službě.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 4:

Zadavatel požaduje spolupráci při řízení práv zálohování ohledně identity access management, která má zadavatel v úmyslu zavést. Nejedná se o výkon činnosti v rámci této ZD, ale pouze o součinnost při zavádění či provozu tohoto systému.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 5:

V katalogovém listu je na několika místech definováno, že se jedná o zálohování serverového vybavení zadavatele. Zadavatel předpokládá, že uchazeč bude na základě tohoto katalogového listu poskytovat služby v rámci zálohování všech systému vyspecifikovaných v ostatních katalogových listech.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 6:

Specifikace služeb dohledu dle KL INFRA/NET je dostačující. Při psaní specifikace KL INFRA/NET došlo k omylu, kdy zadavatel předpokládal, že bude požadavky na monitoring specifikovat v samostatném katalogovém listu. Následně zadavatel zhodnotil, že specifikace je dostatečná a nebude KL tvořit.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 7:

Zadavatel připouští, že některé aktivní prvky v síti jsou již výrobcem nepodporovány, ale nejedná se zdaleka o většinu prvků. Nelze to takto paušalizovat, jak píše uchazeč. Tam, kde nejsou aktivní prvky již podporovány výrobcem, připouští Zadavatel, že na těchto prvcích nebudou prováděny SW updaty. Nicméně to nemění nic na věci, že uchazeč bude nadále zajišťovat pro tyto prvky služby servisní a provozní podpory. Dále je nutné, aby uchazeč vzal na vědomí že zadavatel v průběhu trvání zakázky bude systémy modernizovat.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 8:

V rámci zajištění služeb outsourcingu Zadavatel požaduje zajištění služeb dostupnosti. Dostupností je myšleno zajištění funkčnosti daných služeb pro ÚMČ Praha 14. Jak si daný uchazeč služby dostupnosti zařídí je zcela na jeho uvážení a zkušenostech.

Zadavatel má v plánu v průběhu daného kontraktu inovovat a obnovovat vlastní infrastrukturu.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 9:

Zadavatel zamýšlí v průběhu trvání zakázky budovat WAN síť na mikrovlnné technologii a požaduje, aby uchazeč poskytoval podporu chodu takovéto sítě. Technologie, na které bude WAN síť provozována, vzejde následně z VZ, na které se bude uchazeč podílet na základě činností specifikovaných v KL.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 10:

Zadavatel zcela nepochopil dotaz uchazeče. Zadavatel zcela připouští, aby vítězný uchazeč si nakonfiguroval servisní linku pro účely služeb dohledu a monitoringu dle požadavků ZD.

Z důvodů bezpečnosti si jen vyhrazuje právo jednoznačně definovat parametry takového servisního spoje a jeho terminaci na určené koncové zařízení.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 11:

Zadavatel nebude přesně specifikovat počty daných incidentů ani změn, které mohou nastat v průběhu jednoho měsíce. Rozhodně se nejedná vždy o vyvážený stav počtu incidentů. Pokud by Zadavatel specifikoval nějaký počet incidentů, může se tímto dopustit nechtěného uvedení některých uchazečů v omyl. Zadavatel uvádí, že se jedná o rozsah sítě a podporu na ní pro cca 200 uživatelů.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 12:

Zadavatel má za to, že tento údaj je naprosto irelevantní. Důvodem je fakt, že dnes v interní oddělení IT zajišťuje částečnou podporu pro uživatele a zbytek je dnes pod různými servisními a provozními smlouvami uzavřenými s různými Poskytovateli.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 13:

Jedná se o databázový systém odlišných výrobců, nicméně provoz obou systému je v podstatě shodný. Zadavatel v této chvíli provozuje většinu systému na MS SQL, ale uvažuje o přechodu všech databází na systém Oracle. Z důvodů věcné správnosti musí být katalogové listy rozděleny.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 14:

Zadavatel provozuje systémy na serverech různých výrobců, převládá provoz na HP serverech. Stáří serverů je do 5 let a podpora je řešena přímo s Vendory.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 15:

V rámci nedostupnosti služby, která nebyla zapříčiněna na straně uchazeče, nebude tato dostupnost počítána do celkové měsíční nedostupnosti služby. Neboli bude se jednat o neoprávněné výpadky služby, které budou měsíčně vyhodnocovány a budou podléhat schválení zadavatele.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 16:

Zadavatel požaduje součinnost při jednání s dodavatelem HW, jedná se o součinnost při řešení závady a případné reklamace s dodavatelem HW. Případně se jedná o součinnost při pořizování HW. Součinnost na INFRA/DB je myšleno oba katalogové listy SQL a ORACLE.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 17:

Zadavatel tímto požaduje spolupráci při provozu aplikace Helpdesk, Zejména se jedná o vedení provozní dokumentace a veškerých incidentů dle parametrů SLA.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 18:

V době zveřejnění zakázky byly provozovány oba systémy FW. Zadavatel předpokládá, že bude následně využívat pouze zařízení Fortigate C80. Nicméně je nutné, aby zadavatel vzal na vědomí, že v průběhu realizace zakázky může dojít ke změně FW řešení.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 19:

Zadavatel provozuje FreeBSD a Squid v testovacím prostředí. Nasazená takového systému do ostrého provozu zadavatel zvažuje až po převzetí uchazečem a následném zhodnocení jak systém případně provozovat.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 20:

Zadavatel zcela jasně a dostatečným způsobem uvedl v ZD, jakým způsobem bude provádět hodnocení v rámci dílčího kritéria „Metodika převzetí služeb ze strany dodavatele včetně časového harmonogramu“, kdy uvedl jako hodnocený parametr „zohlednění všech relevantních aspektů souvisejících s danou otázkou v návaznosti na přílohu č. 2 ZD, časový podrobný harmonogram, ze kterého bude vyplývat kontinuita převzetí služeb, kdy zadavatel stanoví, že časový harmonogram pro „převzetí služeb“ nesmí být více jak 60 pracovních dnů kdy zadavatel poukazuje na nutnost kontinuálního fungování ICT“. Jak je zřejmé, není pravda, jak tvrdí uchazeč, že toto hodnotící kritérium je „primárně zaměřeno na rychlost převzetí zařízení pod správu objednatele, bez důrazu na kvalitu“. Zadavatel pouze stanovil horní hranici časového harmonogramu pro „převzetí služeb“, nicméně při dodržení této hranice rozhodně nebude hodnocení tohoto dílčího kritéria prováděno podle metody čím kratší harmonogram, tím lepší hodnocení, ale právě způsobem uvedeným v ZD a citovaným výše.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 21:

Provozní doba je definována v parametru SLA.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 22:

Ano, Zadavatel přiznává, že zde došlo k administrativnímu pochybení při přepisu a sloupec F má být nadepsán „Předpokládaná cena za 72 kalendářních měsíců včetně ceny za inicializaci v Kč včetně DPH“.

Zadavatel dále mění zadávací dokumentaci vč. jejích příloh, a to následujícím způsobem:

- 1) Dosavadní znění článku 8 ZD se nahrazuje novým zněním: „**8. Lhůta pro podání nabídky:** do 27.5.2013 do 10:00“. Změna lhůty pro podání nabídek bude v nejbližších dnech uveřejněna i ve Věstníku veřejných zakázek.
- 2) Dosavadní znění článku 9 ZD první věta se nahrazuje novým zněním: „**9. Otevírání obálek:** 27.5.2013 v 10:30 v Galerii 14" náměstí Plukovníka Vlčka č. p. 686, Praha 9“. Změna termínu otevírání obálek bude v nejbližších dnech uveřejněna i ve Věstníku veřejných zakázek.
- 3) Dosavadní znění Přílohy č. 5 ZD struktura nabídkové ceny se mění tak, že se mění nadpis odstavce F, kdy nové znění tohoto nadpisu zní: „Předpokládaná cena za 72 kalendářních měsíců včetně ceny za inicializaci v Kč včetně DPH“.

V Praze dne 30.4.2013



.....
Městská část Praha 14
i.s. AK Dany Burdové, Mgr. Dana Burdová
Mgr. Václav Burda

