



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Zadavatel:

**Národní ústav duševního zdraví
se sídlem Topolová 748, 250 67 Klecany
IČO: 00023752**

Věřejná zakázka:

„Rozvoj nemocničního informačního systému“

Zadávaná v Otevřeném řízení

**dle Oznámení o zakázce uveřejněného dne 13. 1. 2020 ve Věstníku veřejných zakázek
Evidenční číslo Z2020-001182**

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 6

Zadavatel obdržel od jednoho z uchazečů o tuto veřejnou zakázku dne 17. 2. 2020 žádost o vysvětlení zadávací dokumentace. Zadavatel tímto poskytuje následující vysvětlení zadávací dokumentace.

Přesné znění dotazů:

Dotaz č. 1

Smlouva o dílo, Příloha č. 4, Kapitola 1, bod 3.1

V dokumentu Příloha č 4 Smlouvy – Specifikace servisních služeb je v kapitole 1, bod 1.3 uvedeno: Poskytovatel se pro vadu označenou jako critical zavazuje Objednateli potvrdit telefonicky (následně pak vždy písemně) převzetí požadavku na řešení incidentu do 2 (dvou) hodin od jeho nahlášení Objednatelem.

Uchazeč se domnívá, že by u vad označených jako critical, měla být komunikace pro její mimořádnou důležitost a jednoznačnost vedena písemně. Uchazeč proto navrhuje upravit bod 1.3 následně:

„Poskytovatel se pro vadu označenou jako critical zavazuje Objednateli potvrdit písemně přes službu HelpDesk převzetí požadavku na řešení incidentu do 2 (dvou) hodin od jeho nahlášení Objednatelem.“

Odpověď na dotaz č. 1:

Uvedená formulace možnost písemné reakce nevylučuje a je především zájmem samotného dodavatele prokázat, že reakce byla poskytnuta do dvou hodin od nahlášení.



Další aspekty komunikace budou definovány servisním řádem jakožto součástí provozní dokumentace zpracované dodavatelem dle kapitoly 6.7 Přílohy č.1 Smlouvy.

Z výše uvedených důvodů zadavatel považuje stávající formulaci za dostatečnou.

Dotaz č. 2

Smlouva o dílo, Příloha č. 4, Kapitola 1, bod 1.6

V dokumentu Příloha č 4 Smlouvy – Specifikace servisních služeb je v kapitole 1, bod 1.6 uvedeno: Opatření realizovaná Poskytovatelem musí být plně kompatibilní s provozovanými HW zařízeními a SW technologiemi. V případech, kdy tato podmínka nebude z technologických důvodů splnitelná, zajistí Poskytovatel provozními opatřeními nastolení faktického stavu, kdy se tyto nekompatibility v provozním prostředí Systému nebudou projevovat. Po odsouhlasení Objednatelem zajistí poskytovatel na vlastní náklady realizaci těchto opatření.

Uchazeč namítá, že není jako případný Poskytovatel schopen zajistit plnou kompatibilitu s provozovanými HW zařízeními a SW technologiemi, pokud není jejich dodavatelem. Poskytovatel nemůže ani odhadnout a ovlivňovat budoucí nákupy HW a SW a není tak schopen predikovat náklady spojené s řešením nekompatibility. Uchazeč navrhuje změnu odstavce:

Opatření realizovaná Poskytovatelem musí být plně kompatibilní s provozovanými HW zařízeními a SW technologiemi. V případech, kdy tato podmínka nebude z technologických důvodů splnitelná, zajistí Poskytovatel provozními opatřeními nastolení faktického stavu, kdy se tyto nekompatibility v provozním prostředí Systému nebudou projevovat. Po vzájemném odsouhlasení a dohody zajistí Poskytovatel dle této realizační a finanční dohody realizaci těchto opatření.

Odpověď na dotaz č. 2:

Ustanovení se, stejně jako celý článek 1 Přílohy č. 4 Smlouvy, vztahuje k zajištění dostupnosti v rámci záruky Systému. Z uvedeného plyne, že tento článek (a tedy včetně odst. 1.6., ke kterému míří dotaz), se vztahuje pouze na situace, kdy je vada kryta zárukou. Zárukou jsou přitom z podstaty věci kryty vady, které způsobil dodavatel, stejně jako opatření, které dodavatel přijal k jejímu odstranění. Jestliže by tedy došlo k situaci, kdy je určitá nekompatibilita způsobena jednáním objednatele, pak se na takovou situaci zmíněný odst. 1.6. neuplatní.

Z výše uvedených důvodů zadavatel považuje stávající formulaci za přiměřenou a dostatečnou.



Dotaz č. 3

Smlouva o dílo, Příloha č. 4, Kapitola 1, bod 1.8

V dokumentu Příloha č 4 Smlouvy – Specifikace servisních služeb je v kapitole 1, bod 1.8 uvedeno: *Ve všech případech nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednatele následujícím způsobem:*

- neprodleně po nahlášení vady (incidentu) informovat helpdesk a kontaktní osoby objednatel o možných dopadech vady

Poskytovatel komunikuje se zadavatelem požadavky, možné dopady problému není zpravidla možné ihned po nahlášení bez analýzy sdělit.

Odpověď na dotaz č. 3:

Detailní pravidla komunikace mezi objednatel a dodavatelem budou zpracovány v servisním řádu jakožto součásti provozní dokumentace vytvořené dodavatelem dle kapitoly 6.7 Přílohy č.1 Smlouvy.

Z výše uvedeného důvodu zadavatel považuje stávající formulaci za přiměřenou.

Dotaz č. 4

Smlouva o dílo, Příloha č. 4, Kapitola 1, bod 1.8

V dokumentu Příloha č 4 Smlouvy – Specifikace servisních služeb je v kapitole 1, bod 1.8 uvedeno: *Ve všech případech nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednatele následujícím způsobem:*

- po odstranění vady (incidentu) informovat helpdesk a kontaktní osoby Objednatele o způsobu vyřešení a případné úpravě konfigurace Systému pro zamezení budoucího výskytu identifikované vady

Uchazeč upozorňuje z vlastních bohatých zkušeností, že je nejlepší variantou komunikovat se zadavatelem požadavků a také není definován helpdesk Objednatele. Proto navrhuje odstavec upravit následovně: „*po odstranění vady (incidentu) informovat zadavatele požadavku Objednatele o způsobu vyřešení a případné úpravě konfigurace Systému pro zamezení budoucího výskytu identifikované vady.*“

Odpověď na dotaz č. 4:

Zadavatel považuje za nutné informování kontaktní osoby Objednatele, neboť ta je ze smlouvy odpovědná za technické aspekty smlouvy.



Případné další kontaktní osoby a další detaily komunikace budou definovány cílovým konceptem a budou součástí zpracovaného servisního řádu jakožto součástí provozní dokumentace vytvořené dodavatelem dle kapitoly 6.7 Přílohy č.1 Smlouvy.

Z výše uvedených důvodů zadavatel považuje stávající formulaci za dostatečnou.

Dotaz č. 5

Smlouva o dílo, Příloha č. 4, Kapitola 1, bod 1.8

V dokumentu Příloha č 4 Smlouvy – Specifikace servisních služeb je v kapitole 1, bod 1.8 uvedeno: *Ve všech případech nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednatele následujícím způsobem:*

- po nalezení příčiny vady (incidentu) informovat helpdesk a kontaktní osoby Objednatele o pravděpodobném čase odstranění vady a případně alternativních způsobech řešení

Uchazeč navrhuje upravit znění odstavce následovně:

„po nalezení příčiny vady (incidentu) informovat helpdesk a zadavatele požadavku, Objednatele o pravděpodobném čase odstranění vady a případně alternativních způsobech řešení“

Odpověď na dotaz č. 5:

Zadavatel považuje za nutné informování kontaktní osoby Objednatele, neboť ta je ze smlouvy odpovědná za technické aspekty smlouvy.

Případné další kontaktní osoby a další detaily komunikace budou definovány cílovým konceptem a budou součástí zpracovaného servisního řádu jakožto součástí provozní dokumentace vytvořené dodavatelem dle kapitoly 6.7 Přílohy č.1 Smlouvy.

Z výše uvedených důvodů zadavatel považuje stávající formulaci za dostatečnou.

V Klecanech, dne 20. 2. 2020

Mgr. Zuzana Tůmová

koordinátorka veřejných zakázek