

Vysvětlení, doplnění nebo změna zadávací dokumentace č. 2

Veřejná zakázka:	Kybernetická bezpečnost informačních a komunikačních technologií ZZS KHK – Ochrana před škodlivým kódem
Zadavatel:	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje Hradecká 1690/2a, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové IČO 48145122
Ev. č. VVZ	Z2024-024422
Způsob zadání:	Zadávací řízení veřejné zakázky na dodávky zadávané v otevřeném řízení v nadlimitním režimu ve smyslu § 56 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

Zadavatel poskytuje vysvětlení / doplnění / změnu (dále „VDZ“) zadávací dokumentace dle § 98 a § 99 zákona ze dne 19.06.2024.

Dobrý den,
žádáme o vysvětlení zadávací dokumentace:

Servisní smlouva (Soubor ZZS_KHK_KB_ochrana_P02b_servisni_smlouva)

V článku 2 Předmět smlouvy, odstavce č.2 se uvádí:

Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisních služeb dodaných úprav informačních systémů, technologií, SW, systémového SW, HW a komunikační infrastruktury a související vybavení dodaných v rámci díla realizovaného v rámci smlouvy o dílo (dále jen „SoD“) na dobu neurčitou od předání díla.

V odstavci č.3 téhož článku se v bodě d) a bodě f) požaduje

Předmět plnění dle této smlouvy jsou zejména následující činnosti:

d. Součástí bude maintenance technologií a dodaného SW, technická a technologická podpora nad rámec záruky s kratšími SLA než v případě záruky

Předmětem nabízeného díla podle SoD je HW i SW maintenance výrobce na dobu 60 měsíců. Ta je nezbytná k tomu, aby bylo možné dodržet požadované SLA podle této smlouvy. Po uplynutí lhůty 60 měsíců musí objednatel HW i SW maintenance výrobce pravidelně obnovovat, jinak nelze požadovanou technickou a technologickou podporu v požadovaných SLA vykonávat.

Protože je Servisní smlouva na dobu neurčitou, nelze ocenit tuto maintenance, tak aby byla podle bodu d. součástí.

Může zadavatel upřesnit tuto formulaci, případně vysvětlit, kdo ponese náklady na maintenance výrobce po skončení záruky? Případně vysvětlit, co je termínem maintenance v bodě d) myšleno?

Odpověď

Náklady na prodloužení maintenance nad 60 měsíců ponese objednatel.

f. Pozáruční servis HW a SW infrastruktury

Stejný komentář jako u bodu d). Pokud nebude objednatel udržovat aktivní HW i SW maintenance výrobce, nelze po ukončení záruky služby v požadované kvalitě poskytovat. Může zadavatel k bodu f) doplnit svoji povinnost dokoupit maintenance výrobce po uplynutí základní záruky, případně, pokud podporu výrobce prodlužovat neplánuje, promítnout změnu SLA do pozáručního servisu?

Odpověď

Viz výše.

V příloze č.3 (soubor P03_ZZS KHK-KB-PD_P3_Specifikace Díla_v20240515) je uvedeno: Administrace systému je v zodpovědnosti správců ZZS KHK. V servisní smlouvě se už nic takového neuvádí.

Může Zadavatel potvrdit, že předmětem servisní smlouvy je pouze technické zajištění provozu Systému podle smlouvy o dílo, nikoliv administrace systému (ani vyhodnocování a řešení případných bezpečnostních událostí a incidentů)?

Odpověď

Administrace systému je v odpovědnosti objednatele.

Servisní smlouva zmiňuje dokument příloha č. 1 smlouvy – Servisní podmínky.

Jedná se o přílohu č. 4 ZZS – Servisní služby (soubor Priloha_P04_ZZS KHK-KB-PD_Servisní služby)?

V příloze č. 4 ZZS – Servisní služby v článku 3, odstavec 3.1 Poskytované služby je uvedeno v bodě 2. Poskytování pravidelné profylaxe Systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Systému.

Může Zadavatel definovat požadavek na četnost profylaxí nebo závisí četnost na doporučení Uchazeče (případně výrobce)?

Odpověď

Četnost bude stanovena v implementační analýze a návrhu řešení na základě doporučení dodavatele a provozních potřeb od objednatele.

Ve stejném odstavci v bodě 3. je požadováno - Poskytování aktualizací Softwarových produktů a technologií a opravných patchů.

Bere Zadavatel na vědomí, že Uchazeč, který není autorem nabízeného SW nemůže poskytnout aktualizace k Softwarovým produktům, pokud tyto neuvolní (výrobce) autor?

Odpověď

Ano.

V příloze č. 4 ZZS – Servisní služby v článku 3, odstavec 3.2 Podmínky poskytování služeb je uvedena tabulka Lhůty.

U poruchy typu A v režimu 24x7 jsou pro reakční dobu a lhůtu pro odstranění poruchy uváděny 2 hodnoty. Může Zadavatel upřesnit, jak se tyto lhůty počítají v případě přechodu mezi pracovní a mimopracovní dobou? Pokud je např. ohlášena závada v pátek v 16:00, jaká je požadovaná reakční doba a pokud je závada ohlášena např. v pátek v 10:00 (reakce nejpozději do 14:00), do kdy je požadované zprovoznění?

Odpověď

Pokud je závada ohlášena v pátek v 16:00, je reakční doba 12 hodin.

Pokud je závada ohlášena v pátek v 10:00, je odstranění nejpozději do 36 hodin.

V textu pod tabulkou Lhůty uvádíte:

V případě poruchy, která pominula, a není možné identifikovat při prvotním výskytu její příčinu (neexistují logy, nejsou podklady od Objednatele) a potřeby monitoringu v delším časovém úseku, bude zadán incident na helpdesku po vzájemné dohodě mezi Poskytovatelem a Objednatelem převeden do specifické kategorie pro tento účel – kategorie „Odloženo“. V případě opakovaného výskytu bude incident znovu otevřen (k datu nahlášení) a řešen v souladu s dohodnutými SLA. Poskytovatel je povinen vyvinout aktivitu k identifikaci příčiny chyby již po prvním výskytu.

Pokud se požadavek ze stavu Odloženo znovu otvírá a řeší v souladu s dohodnutým SLA, jakou časové hodnoty toto SLA má? Započítává se čas „spotřebovaný“ při předchozím řešení tohoto problému a časové okno se zkracuje?

Odpověď

Pro nový incident běží lhůty v plné délce.

V následujícím odstavci požadujete:

V případě poruch hardwarového zařízení, systémového software či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat na záložní hardware v rámci paušální platby. Z formulace: Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Systému a zálohovaných dat není jasné, při instalaci jakého Systému má Poskytovatel tuto povinnost.

V celém předchozím textu používáte slovo Systém v různých významech. Někdy se jedná o Integrovaný systém mimo tuto smlouvu, jindy Systém dle této Smlouvy, nebo pouze Systém. Může Zadavatel upřesnit formulace a jednoznačně u výrazu Systém identifikovat, zda se jedná o Systém dodaný v rámci smlouvy o dílo v rámci projektu „Kybernetická bezpečnost informačních a komunikačních technologií ZZS KHK - ochrana před škodlivým kódem“, nebo jiný Systém, který není předmětem servisní smlouvy?

Odpověď

Systémem je míněn dodaný systém pro ochranu před škodlivým kódem, jak je definováno v technické specifikaci a servisních službách.

V příloze č. 4 ZZS – Servisní služby v článku 3, odstavec 3.3 Ostatní podmínky v bodě 3 uvádíte:

Poskytování součinnosti dalším poskytovatelům služeb zabezpečení provozu integrovaných systémů v rámci poskytování maintenance nebo základní podpory v rámci zabezpečení provozu.

Pokud má Uchazeč tuto činnost poskytovat bezplatně (v rámci paušální platby) můžete tento požadavek kvantifikovat, aby mohl Uchazeč tento požadavek zahrnout do ceny servisní služby?

Odpověď

Jedná se o součinnost v rozsahu již definovaných servisních služeb, zadavatel požaduje řešení nahlášených incidentů systému/technologie a součinnost při řešení, pokud je vyžadována činnost třetí strany přímo zapojené do řešení incidentů, součinnost při řešení výstupů z profylaxe, případně součinnost při úpravách infrastruktury vyplývající z nasazování nových verzí systému/technologie a doporučení výrobce. Z uvedené plyne, že kvalifikovaný odhad musí učinit dodavatel dle podmínek nabízené technologie.

Na tomtéž místě v bodě 4 požadujete:

V rámci provozu Systému bude v součinnosti Objednatele a Poskytovatele docházet k instalacím nových verzí SW, bezpečnostních a opravných balíčků systémového SW (OS, DB apod.) a obměna HW a komunikační infrastruktury („modernizované provozní prostředí“). Služby budou na Systém poskytovány i na modernizované provozní prostředí, pokud bude

zajištěno ve vzájemné součinnosti s Poskytovatelem nebo nebudou v rozporu se standardními požadavky na chod Systému.

Vzhledem k tomu, že žádný systémový SW (OS, DB apod.) není předmětem dodávky podle SoD a tedy ani Servisní smlouvy, jakou součinnost budete od Poskytovatele vyžadovat?

Odpověď

Viz výše, pokud z profylaxe nebo dodavatelem komunikovaného doporučení výrobce vyplývá nutnost instalace nových verzí systémového SW ve spojitosti s podporovaným systémem, musí dodavatel poskytnout součinnost pro provedení doporučených akcí.

S ohledem na charakter změn zadavatel nebude prodlužovat lhůtu pro podání nabídek.

Lhůta pro podání nabídek se nemění.

Za zástupce zadavatele na základě pověření

v Hradci Králové