**Dodatečné informace č. 3**

Název zadavatele: Kraj Vysočina

Sídlo zadavatele: Jihlava, Žižkova 1882/57, PSČ 587 33

IČO: 70890749

Název veřejné zakázky: „**Dodání a implementace SW nástroje pro modelování procesů“**

**Dodatečné informace č. 3**

V reakci na dotaz k zadávacím podmínkám ze dne 10. 06. 2019 zadavatel uvádí následující:

**Dotaz č. 1**

*„Předpokládá se, že položky [BUDE DOPLNĚNO DODAVATELEM] doplní dodavatel přímo do dokumentu smlouvy? Pokud ano, je možné obdržet Smlouvu o dílo v editovatelném formátu, aby bylo možné požadované položky doplnit?“*

**Odpověď na dotaz č. 1**

Ano, smlouvu o dílo přikládáme jako přílohu odpovědi na tyto dotazy v editovatelném formátu.

**Dotaz č. 2**

*„Je řešením požadavku ID 4 (dle přílohy č.1 výzvy) možnost u příslušného obsahu nastavit příznak "veřejně dostupný" a veřejnost bude mít online přístup (prostřednictvím webového prohlížeče) do zjednodušeného rozhraní SW nástroje, kde se bude zobrazovat takový proces, jenž je tímto příznakem označen? Tento způsob by nevylučoval možnost veřejnosti uložit obsah jako webovou stránku pro případné off-line zobrazení.“*

**Odpověď na dotaz č. 2**

Tento způsob řešení, přístup pro veřejnost do zjednodušeného rozhraní pro položky označené v SW příznakem „veřejně dostupný“ je akceptovatelný pokud zaručí, že uživatelé (veřejnost) nebudou přistupovat do vnitřní sítě krajského úřadu, tedy ani do dodávaného SW. Námi požadované řešení je odtrženo od vnitřní sítě, proto ho nazýváme off-line řešením.

**Dotaz č. 3**

*„Článek XII., odstavec 3) Smlouvy o dílo používá pojmy "prodávající" a "kupující", které nejsou jinak smlouvou vymezeny. Je možné nahradit smlouvou vymezeným označením smluvních stran?“*

**Odpověď na dotaz č. 3**

Ano, to je možné.

**Dotaz č. 4**

*„Článek XIII., odstavec 2) Smlouvy o dílo se v poslední větě odkazuje na článek XII., odstavec 3) ve smyslu důvodu odstoupení od smlouvy. Odstavec 3) článku XII. ale řeší pouze výši sankce za pozdní úhradu faktury.“*

**Odpověď na dotaz č. 4**

Je chybně uveden odst. 3) čl. XII místo odkazu na odst. 2) čl. XIII. Správně tedy ustanovení zní následovně (oprava vyznačena barevně):

## Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou. Podmínky odstoupení od Smlouvy se řídí ustanoveními občanského zákoníku. O záměru odstoupit od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou je ta smluvní strana, která chce odstoupit od Smlouvy povinna písemně upozornit druhou smluvní stranu 15 kalendářních dní předem a vyzvat jí k nápravě zjištěného porušení Smlouvy, s poskytnutím přiměřené lhůty. V případě, že druhá smluvní strana řádně napraví zjištěné porušení Smlouvy v poskytnutém termínu, pomíjí důvod pro odstoupení od Smlouvy dle čl. ~~XII~~ XIII odst. ~~3~~ 2 této Smlouvy.

## Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu v případě, že v souvislosti s plněním účelu této smlouvy dojde ke spáchání trestného činu. Výpovědní doba činí 3 dny a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi doručeno Dodavateli.

***Dotaz č. 5***

*„Připouští zadavatel změnu Servisní smlouvy? Servisní smlouva je v mnoha ohledech neurčitá a neposkytuje dostatečně jasné vymezení parametrů smluvního vztahu. Jedná se především o následující:*

*• Smlouva používá pojmy "Maintenance", "Incident", "Požadavek" a "Problém" v různých částech (včetně Přílohy č. 1) v různém kontextu bez jejich jednoznačného vymezení. V určení "kategorií incidentů" se smlouva odkazuje na Přílohu č. 1, která ale již hovoří o "kategoriích problémů".*

*• Příloha č. 1 Servisní smlouvy specifikuje dobu pro poskytování servisních služeb v pracovních dnech od 8:00 do 16:00, ale ze specifikace není jasná, zda Doba reakce a Doba vyřešení má být počítána pouze v rámci doby stanovené pro poskytování servisních služeb, nebo zda se počítá bez ohledu na tuto dobu. Toto by mělo být jednoznačně stanoveno.*

*• V rámci měsíčního paušálu je požadována "pravidelná aktualizace a upgrade dodané provozní dokumentace a provozního deníku". Pojem "provozní deník" ale není nijak definován a není jasné, co má tento dokument obsahovat. Aktualizaci provozní dokumentace navíc dává smysl provádět na základě nějaké změny, která do ní má dopad. Změny však mohou nastávat nepravidelně. Není tedy zcela jasné, kam toto ustanovení míří a co je jeho smyslem. Totéž platí o požadavku "pravidelných aktualizací a oprav…".*

*• V jedné odrážce je požadována minimální četnost poskytování služeb aktualizací, oprav a kontrol aplikačního vybavení a prostředí všech aplikačních serverů včetně logů. V kontextu výše uvedeného není jasné, zda se požadavek na četnost vztahuje na všechny zmíněné služby nebo jen na služby kontroly.*

*• Příloha č. 1 Servisní smlouvy specifikuje Technickou podporu jako "technickou podporu objednatele za úplatu při práci s aplikací a konzultace včetně plnění rozvojových požadavků v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00". Není ale zřejmé, jaký je rozdíl mezi takto poskytovanou technickou podporou a řešením incidentů, požadavků a problémů, poskytovaných podle výše uvedeného měsíčního paušálu.*

*• Servisní smlouva nijak nevymezuje, co je a co již není součástí měsíčního paušálu. V článku 5. navíc servisní smlouva stanovuje pouze cenu za měsíční paušál. Znamená to tedy, že měsíční paušál zahrnuje i cenu za technickou podporu? Smlouva tak v podstatě požaduje neomezený rozsah za omezenou cenu.*

*• V rámci technické podpory je požadováno i plnění rozvojových požadavků, které mohou být v některých případech značného rozsahu, s omezením doby realizace na 5 pracovních dnů. To je prakticky nesplnitelné ustanovení.“*

**Odpověď na dotaz č. 5**

* Zadavatel změnu servisní smlouvy nepřipouští.
* Vysvětlení pojmů:
* Maintenance – provozní údržba, modifikace k zlepšení výkonu, nápravě chyb, …
* Kybernetický bezpečnostní incident – narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku kybernetické bezpečnostní události,  tedy takové události, která může způsobit narušení bezpečnosti informací z pohledu dostupnosti, důvěrnosti a integrity (čerpáno ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti).
* Problém, incident (nikoliv kybernetický bezpečnostní incident), závada – stejný význam, kdy jde o problémy/incidenty/závady provozního charakteru z pohledu dodávaného informačního systému. Týká se jich kategorizace v příloze č. 1 servisní smlouvy.
* Ano, doba reakce i doba vyřešení se počítá v pracovních dnech, jak je uvedeno v tabulce přílohy č. 1 servisní smlouvy.
* Příloha č. 1. definuje služby, které mohou být poskytovány a vykazovány v rámci měsíčního paušálu. Neurčuje povinnost každý měsíc měnit provozní dokumentaci. Ano, aktualizace provozní dokumentace je prováděna až následně, po úpravě SW.
* Ano, povinnost kontrolovat je 1x za měsíc, aktualizovat a opravovat dle potřeby po provedené měsíční kontrole.
* Servisní služby jsou složeny ze dvou kategorií: měsíční paušál, jehož výše je vyčíslena v rámci Servisní smlouvy, a dále technická podpora, kterou v servisní smlouvě zmiňujeme pro případ, kdyby v budoucnu došlo k nějaké potřebě úprav SW (požadavky objednatele za úplatu při práci s aplikací, konzultace včetně plnění rozvojových požadavků). Bude řešena samostatně.
* Obsah měsíčního paušálu - služby v rámci měsíčního paušálu jsou poskytovány v následující úrovni:
* pravidelná aktualizace a upgrade dodané provozní dokumentace a provozního deníku.
* pravidelná aktualizace, instalace oprav bezpečnostních zranitelností a kontrola aplikačního vybavení a prostředí všech aplikačních serverů včetně logů formou vzdáleného přístupu, četnost kontroly minimálně 1x/měsíc.
* řešení kategorií problémů dle níže uvedené tabulky.
* provoz hotline.

Technická podpora – viz předchozí a následující vysvětlení.

* Požadavky na rozvoj, které by v budoucnu mohli vzniknout, budou řešeny samostatně, navíc nemohou být zásadního charakteru proti zadávací dokumentaci, ale jde o drobné úpravy pro zlepšení uživatelského prostředí pro skupiny uživatelů (user-friendly).

V Jihlavě, dne 13. 06. 2019

Mgr. Václava Kotrbová, MSc