

Sekce správní  
Odbor obchodní

V Praze 23. listopadu 2023  
Č. j.: 2023/149809/CNB/420

## **Vysvětlení č. 1 zadávací dokumentace veřejné zakázky „Podpora produktů Fortinet a poskytování souvisejících služeb II“**

Zadavatel v souladu s § 98 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) poskytuje vysvětlení zadávací dokumentace výše uvedené veřejné zakázky (dále jen „ZD“), a to na základě žádosti dodavatele o vysvětlení, přestože žádost o vysvětlení ZD byla doručena zadavateli po lhůtě podle § 98 odst. 3 zákona.

### **Dotaz č. 1**

*„V dokumentu je explicitně stanovena garantovaná doba pro podávání požadavků, a to v pracovní dny od 8:00 do 18:00, prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky, avšak nezmiňuje se specifické časové rozmezí, ve kterém se mají počítat hodnoty Service Level Agreement (SLA) pro dobu reakce a nápravy (Fix time). Rádi bychom požádali o potvrzení, zda je naše interpretace smlouvy správná v tom smyslu, že v případě podání požadavku mimo uvedenou dobu provozu našeho Helpdesku, začne běžet lhůta SLA až od 8:00 následujícího pracovního dne.“*

### **Odpověď zadavatele na dotaz č. 1**

Ano, uvedená interpretace je správná. V souladu s bodem 2.2 přílohy č. 3 návrhu smlouvy „Specifikace servisní podpory od poskytovatele“ interval pro počítání měřených parametrů je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hod.

### **Dotaz č. 2**

*„Požadavky na dobu nápravy (fix time) stanovenými v této smlouvě nejsou v souladu s SLA poskytovatele podpory HW. Počítá se nám jako poskytovateli podpory SLA pro dobu vyřešení problému i v případě, že příčinou je vyšší moc, jako například selhání hardwaru, nebo fatální chyba softwaru, v tomto případě v produktech společnosti Fortinet? Příklad, garance dodání nového boxu v rámci služby FortiCare Premium je NBD a požadavek střední priority má fix time 16 hodin.“*

### **Odpověď zadavatele na dotaz č. 2**

V příloze č. 2 návrhu smlouvy „Specifikace podpory od výrobce“ je stanoven pro výměnu hardwaru NBD (pokud je zadaný požadavek na toto schválen výrobcem do 14:00 hod. CET).

Poskytovateli podpory SLA se počítá doba v souladu s přílohou č. 3 návrhu smlouvy, a to v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hod. Dle bodu 2.6 přílohy č. 3 návrhu smlouvy se odstranění závady počítá od dodání nového SW, HW atd. od výrobce.

S pozdravem

Mgr. Adriana Králová  
ředitelka odboru obchodního  
podepsáno elektronicky