

Praha 15. května 2013
Č.j.: 2013-1751-420

**Odpovědi zadavatele na dotazy k veřejné zakázce „Risk Management System“
– 3. série**

Zadavatel níže uvádí odpovědi na dotazy uchazeče:

Dotaz č. 1:

Akceptuje zadávatel ČNB, ak účastník výberového konania predloží ponuku v slovenskom jazyku?

Odpověď zadavatele:

V souladu s bodem 7.1 ZD zadavatel požaduje, aby nabídka byla předložena v českém jazyce (s výjimkou dokumentace standardně dodávanou k RiskMS dle bodu 7.3.4 ZD, marketingových materiálů, které mohou být poskytnuty v angličtině a vyjma překladů dokladů uvedených v bodu 6.6 ZD) v jednom originále a jedné kopii v listinné podobě.

Dotaz č. 2:

V článku 6.4 Zadávacej dokumentácie sa uvádza požiadavka na splnenie Technických kvalifikačných predpokladov predložením zoznamu minimálne 3 významných služieb. Významné služby typu Implementácia a Technická a užívateľská podpora „... a musí zahrňovať poskytovanie plnení specifikovaná v **příloze č. 4 návrhu smlouvy, kapitola 1 písm. c) a kapitola 3...**“

Znamená to, že „Významné služby“ **musia zahrňovať nasledovné plnenie?**:

1 TECHNICKÁ A UŽIVATELSKÁ PODPORA

- a) Provádí opravy detekovaných vad v celém systému RiskMS v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle přílohy č. 3.

3 HELPDESK/HOTLINE

K provozování systému RiskMS poskytuje poskytovatel službu Hotline nebo Helpdesku;

- a) Služby, informace a konzultace poskytuje prostřednictvím služby Hotline, nebo Helpdesk, která zahrnuje:
- evidenci a vyřizování požadavků na odstraňování vad systému RiskMS,
 - konzultační podporu v oblasti používání dodaného systému RiskMS,
 - evidenci požadavků na konzultace v místě objednatele;

- b) Služba Hotline nebo Helpdesk je objednateli k dispozici v pracovních dnech od 7:30 do 17:30;
- c) Poskytovatel poskytne koncovým uživatelům a zástupcům objednatele pověřených údržbou a rozvojem systému RiskMS pro zajišťování služby Hotline nebo Helpdesk nástroje pro efektivní poskytování dané služby: (bude doplněno uchazečem v jeho nabídce, např.: portálové řešení, vyčleněnou telefonní linku, elektronickou adresu, jinou platformu);
- d) Poskytovatel poskytuje v rámci sjednané podpory systému RiskMS přístup ke službám Hotline nebo Helpdesk nejméně pro dva zástupce objednatele.

Odpověď zadavatele:

Smyslem výše uvedených požadavků zadavatele na významnou službu je zajistit, aby dodavatel již měl zkušenost se zajišťováním podpory implementovaného systému typu RiskMS, což v případě této veřejné zakázky zahrnuje „opravu detekovaných vad“ a také „uživatelskou podporu/helpdesk/hotline“.

Systémy typu RiskMS jsou vytvářeny přímo na míru jednotlivým klientům a ve výsledku nejsou nikdy žádné dva systémy identické, např. v případě oprav detekovaných vad mohou být u rozdílných dodaných či podporovaných systémů RiskMS dohodnuty odlišné reakční doby, v případě podpory uživatelů může být sjednána jiná forma poskytování podpory či služeb.

V souladu s bodem 6.4 písm. a) ZD se významnou službou rozumí technická a uživatelská podpora výše uvedeného systému **v rozsahu obdobném** jak je vymezen v příloze č. 4 **návrhu smlouvy (příloha č. 1 ZD)** a musí zahrnovat poskytování plnění specifikovaná v příloze č. 4 návrhu smlouvy, kapitola 1 písm. c) a kapitola 3. **Nemusí jít tedy o obsahově naprosto identickou technickou a uživatelskou podporu**, jakou požaduje zadavatel (příloha č. 4 návrhu smlouvy, kapitola 1 písm. c) a kapitola 3). Požadovaný minimální rozsah významné služby, která bude zahrnovat implementaci systému RiskMS včetně zaškolení a následnou technickou a uživatelskou podporu, je 2 500 000 Kč bez DPH a v případě významné služby spočívající v poskytování pouze technické a uživatelské podpory výše uvedeného systému, je 400 000 Kč bez DPH.

Ing. Zdeněk Virius
ředitel sekce správní
podepsáno elektronicky