



Všetkým záujemcom

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo
Z27087/2023

Vybavuje/linka
Mgr. Peter Jombík
02/20824608

Bratislava:
13.11.2023

Vec: **Vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky**

V zmysle § 48 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) verejný obstarávateľ poskytuje vysvetlenie informácií k verejnému obstarávaniu, ktoré bolo zverejnené vo Vestníku EÚ číslo 00649951-2023, Číslo vydania série S úradného vestníka: 206/2023 dňa 25.10.2023 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 210/2023 reg. značka 34791 - MST dňa 26.10.2023 na predmet zákazky „**Dodanie softvérových licencií k modulu nástroja ALVAO Service Desk a o poskytovaní servisnej podpory a súvisiacich služieb**“.

Dňa 6.11.2023 bola doručená žiadosť o vysvetlenie informácií prostredníctvom systému JOSEPHINE uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch nasledovne:

Otázka č. 1:

„1. Oblasť: Fix time na opravy chýb

Služba ALVAO Maintenance neobsahuje SLA pro opravy chýb.

Konkrétne se jedná o čl.3 bod 2.7 definice chýb a jejich fix time a o čl. 12 bod 4 sankce za nedodržení fix time.

ALVAO Service Desk je standardní krabicový software, u kterého se neposkytuje fix time na opravy chýb. Stejně jako např. u Microsoft Office a další výrobců krabicového software.

Krabicový software má dopředu stanovený plán vývoje i termíny vydávání nových verzí a aktualizací, opravných balíčků apod.“

Odpověď č. 1:

Verejný obstarávateľ **akceptuje** požiadavku a odstraňuje ČL 12 bod 4 sankcie v celom znení. Nasledovné body tohto článku sa prečísľujú.

Verejný obstarávateľ vypracoval nové znenie rámcovej dohody – OPRAVA, ktorá tvorí prílohu tohto vysvetlenia a bude tvoriť prílohu č. 2 k súťažným podkladom.

Otázka č. 2:

„2. Oblasť: Platba Maintenance

Ve smlouvě je požadavek na platbu služby ALVAO Maintenance na měsíční bázi po skončení daného měsíce, viz čl. 6 bod 4. Stejně tak požadavek v poslední větě v čl.3 bod 7.

Služba ALVAO Maintenance je standardně poskytována v režimu ročního předplatného.

V případě požadavku na nestandardní měsíční fakturaci služby Maintenance a s tím spojenou zvýšenou administrativu dojde ke zvýšení ceny služby o 100 EUR/měsíc, celkově tedy dojde ke zvýšení ceny o 3 600 EUR.“

Odpověď č. 2:

Verejný obstarávateľ **neakceptuje** požiadavku a neuplatní žiadnu zmenu. Tvorba ceny do ponuky, je v plnej kompetencií uchádzača.

Otázka č. 3:

„3. Oblasť: Školení v rámci servisní smlouvy

Předmětem dodávky je ALVAO Support Standard, jejichž obsahem je čerpání služeb také pro účely školení na nové verze.

Článek 3 bod 2.8 Smlouvy je v rozporu se specifiky požadované služby. Navrhujeme odstranit tuto nesrovnalost.

Odpověď č. 3:

Verejný obstarávatel **akceptuje** požiadavku a odstraňuje ČL 3 bod 2.8 v celom znení. Nasledovný bod tohto článku sa prečísľujú.

Verejný obstarávateľ vypracoval nové znenie rámcovej dohody – OPRAVA, ktorá tvorí prílohu tohto vysvetlenia a bude tvoriť prílohu č. 2 k súťažným podkladom.

Otázka č. 4:

„4. Oblast: Jazyk

Je možné doplnit český jazyk do čl. 9 bod 1.?”

Odpověď č. 4:

Verejný obstarávateľ **akceptuje** požiadavku a v Čl. 9 bod 1 dopĺňa text „... alebo v českom jazyku, ...“.

Verejný obstarávateľ vypracoval nové znenie rámcovej dohody – OPRAVA, ktorá tvorí prílohu tohto vysvetlenia a bude tvoriť prílohu č. 2 k súťažným podkladom.

Otázka č. 5:

„5. Oblast: Cena a platební podmínky

Dle čl. 3. odst. 2.4 Smlouvy může Poskytovatel prokázání čerpání služeb naplnit pomocí zpřístupnění informací v Service desku Poskytovatele.

V čl. 6 bod 3 Smlouvy se píše o „Povinnou přílohou faktury je příslušný akceptační protokol.“

Máte na mysli akceptační protokol, který je přílohou č.2 Smlouvy?

Požadovaná služba ALVAO Support Standard je standardně poskytována v režimu ročního předplatného, který umožňuje zákazníkovi čerpat předplacené hodiny souhrnně (i dopředu), nikoli jen danou kapacitu v konkrétním měsíci.

V případě požadavku na měsíční fakturaci služby Support Standard nebude možné čerpat přeplacené hodiny dopředu, tak jak je tomu u standardní služby Support Standard.

Požadavek na měsíční fakturaci a s tím spojeného omezení čerpání služeb, povede z našeho pohledu ke snížení kvality služby pro zákazníka a proto navrhujeme ponechat roční fakturaci a s tím spojené výhody.

V případě požadavku na nestandardní měsíční fakturaci služby Support Standard a s tím spojenou zvýšenou administrativu dojde ke zvýšení ceny služby o 100 EUR/měsíc, celkově tedy dojde ke zvýšení ceny o 3 600 EUR.

Odpověď č. 5:

Verejný obstarávateľ **neakceptuje** požiadavku a neuplatní žiadnu zmenu.

Áno, povinnou přílohou faktury je akceptační protokol, který je přílohou č. 2 Zmluvy. Tvorba ceny do ponuky, je v plnej kompetenci uchádzača.

Otázka č. 6:

„6. Příloha č.1 – Specifikace produktu

"ALVAO Service Desk Console: Operátorsko-riešiteľská konzola".

Komponentu aplikace ALVAO Service Desk již neobsahuje. Aplikace je plně webová.

Odpověď č. 6:

Verejný obstarávateľ **akceptuje** požiadavku a odstránil v prílohe č. 1 rámcovej dohody text „ALVAO Service Desk Console: Operátorsko-riešiteľská konzola“.

Verejný obstarávateľ vypracoval nové znenie rámcovej dohody – OPRAVA, ktorá tvorí prílohu tohto vysvetlenia a bude tvoriť prílohu č. 2 k súťažným podkladom.

Otázka č. 7:

„7. Příloha č.1 – Specifikace produktu

"ALVAO Employee Management: Rozšiřující modul pre proces riadenia nástupu a výstupu zamestnancov."

Modul ALVAO Employee Management již v produktu není obsažen. Místo něj obdržel zákazník bezplatně modul Service Desk Custom Apps.

Modul ALVAO Service Desk Custom Apps umožňje realizovat pokročilé scénáře a automatizaci, například proces riadenia nástupu a výstupu zamestnancov.“

Odpověď č. 7:

Verejný obstarávateľ **akceptuje** požiadavku a odstránil v prílohe č. 1 rámcovej dohody text „ALVAO Employee Management: Rozšiřující modul pre proces riadenia nástupu a výstupu zamestnancov.“

a doplnil v prílohe č. 1 rámcovej dohody text

„ALVAO Service Desk Custom Apps: Rozšiřující modul, který umožňuje realizovat' pokročilé scénáře a automatizáciu, například proces riadenia nástupu a výstupu zamestnancov.“

Verejný obstarávateľ vypracoval nové znenie rámcovej dohody – OPRAVA, ktorá tvorí prílohu tohto vysvetlenia a bude tvoriť prílohu č. 2 k súťažným podkladom.

Vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky verejný obstarávateľ bezodkladne oznámi všetkým záujemcom a zverejní na profile verejného obstarávateľa v systéme JOSEPHINE verejne dostupné pre všetkých záujemcov.

S pozdravom

V.Ľ.

Mgr. Martin Garaj, PhD.
riaditeľ odboru verejného obstarávania

Prílohy: podľa textu