

Název zadavatele:	Zdravotnická záchraná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace
Sídlo:	Závodní 390/98c, 360 06 Karlovy Vary
IČO:	00574660

Vysvětlení zadávacích podmínek č. 01

v souladu s ust. § 98 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“)

veřejné zakázky

„Zajištění provozu ZOS ZZS KVK“

identifikátor zakázky (systémové číslo VZ): „**P21V00000569**“

ev. č. VZ ve VVZ: „**Z2021-033220**“

Dne 21.9.2021 obdržel zadavatel veřejné zakázky „Zajištění provozu ZOS ZZS KVK“ prostřednictvím elektronického nástroje EZAK žádost o vysvětlení, doplnění nebo změnu zadávacích podmínek v následujícím znění:

Dobrý den,
zasíláme dodatečné dotazy k vysvětlení ZD;

Dotaz 1:

1b) V Příloze P3_Technicka_specifikace_1a_Spolecne_pozadavky v kapitole 1.1. Servisní služby – požadavky na úroveň služeb (SLA), odstavec (4), obsahuje větu „V případě služby SLA-1 se doba počítá od okamžiku, kdy má dodavatel k dispozici všechny potřebné komponenty v plně funkčním stavu (opravy nebo výměny hardwarových komponent nejsou součástí plnění)“.

Otázka: Toto ustanovení výše uvedené je platné pouze v případě explicitně uvedené kategorie SLA-1 nebo je ustanovení zároveň platné i pro ostatní kategorie SLA-2 a SLA-3?

Dotaz 2:

Dokument P3_Technicka_specifikace_1a_Spolecne_pozadavky, kapitola 1.1., bod (4) - zde se uvádí čas na odstranění závady/incidentu v případě Úrovně služeb SLA-3 a Kategorie incidentu A, 12 hodin v pracovní době (resp. 36 hodin mimo pracovní dobu). Přitom např. v dokumentu P3_Technicka_specifikace_1c_Technicka_specifikace_cast_4_CAR uvádí v katalogovém listu S.4.2. (což jsou činnosti spadající do Úrovně služeb SLA-3) maximální povolenou nedostupnost 2 hodiny za kalendářní měsíc. Podobný rozpor je také u úrovně SLA-2 a katalogovém listu S.4.1. a S.4.3. Stejně tak v ostatních katalogových listech.

Otázka: V požadovaných lhůtách je obecně zřejmý rozpor ve všech katalogových listech a dodržení stanovených SLA nutně neznamená dodržení požadovaných dostupností, resp. povolených nedostupností. Který z údajů má tedy přednost a je z hlediska plnění smlouvy závazný, stanovené SLA nebo stanovené povolené dostupnosti, resp. „nedostupnosti“?

Dotaz 3:

V návrhu smlouvy, která je součástí Zadávací dokumentace je v bodě 2.4 a) a 2.4.b) uvedeno, co se rozumí pod pojmem „nepředvídané plnění“.

Otázka: Chápeme správně, že není nepředvídané plnění předmětem servisní smlouvy? Tedy že plnění vyvolané zásadní změnou dodávky předmětu díla provedené na základě zvláštního požadavku

objednatele není předmětem smlouvy a servisní služby na toto změněné dílo budou řešeny mimo tuto smlouvu?

Uchazeč nemůže garantovat, že bude schopen poskytovat servisní služby na případně změněné dílo a svým rozsahem pokrývající změněné dílo.

Předem děkuji za poskytnutí odpovědí.

Zadavatel poskytuje v souladu s ust. § 98 Zákona toto vysvětlení, doplnění nebo změnu zadávacích podmínek:

Odpověď 1:

Zadávací dokumentace správně uvádí, že doba se počítá od okamžiku, kdy má dodavatel k dispozici všechny potřebné komponenty v plně funkčním stavu jen pro úroveň SLA-1. Pro úroveň SLA-2 a SLA-3 se doba počítá od okamžiku nahlášení závady.

Odpověď 2:

Zadávací dokumentace dostatečně konkrétně vymezuje požadavky zadavatele na předmět plnění. Servisní služby jsou definovány pomocí tzv. úrovní SLA-1 až SLA-3, přičemž pro každou úroveň je výslovně uveden rozsah služeb, které musí uchazeč zajistit, viz Dokument 3_Technicka_specifikace_1a_Spolecne_pozadavky, kap. 1.1 Servisní služby – požadavky na úroveň služeb (SLA), bod (2). Dále jsou v Zadávací dokumentaci definovány kategorie incidentů, viz kap. 1.1, bod (3), které definují stavy systémů, které jsou považovány za provozní problémy s různou úrovní dopadů. Dále v kapitole 1.1, bod (4) jsou uvedeny požadované reakční časy, v rámci kterých musí uchazeč zajistit potřebné činnosti. Zadavatel ale zároveň požaduje, aby dostupnost systému, tzn. celková doba po kterou daný systém nelze plnohodnotně využívat byla jednoznačně omezena – z tohoto důvodu pro každý systém definoval maximální povolenou dobu, kdy je znemožněno plnohodnotné využití systému, přičemž definice dostupnosti je pro každý systém definována specificky a jako vyhodnocovací období je stanoven kalendářní měsíc. Zajištění dostupnosti automaticky neimplikuje rychlost reakce/vyřešení, protože dostupnost lze zajistit i jinými způsoby např. technickým řešením (automatický fail-over), náhradním systémem apod. Nelze tedy v žádném případě zaměňovat požadavky na úroveň SLA, reakční časy nebo na dostupnost, neboť se zcela evidentně jedná o rozdílné parametry zajišťující kvalitu poskytovaných servisních služeb.

Odpověď 3:

Předmět plnění je jednoznačně definován v Zadávací dokumentaci, jejíž technická specifikace je pak přílohou smlouvy. Zadavatel požaduje poskytování servisních služeb na systémy výslovně uvedené v zadávací dokumentaci.

V Karlových Varech dne 22.09.2021

MUDr. Jiří Smetana, ředitel, Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace, v.r.