

Č.j. 1/120/1696832-2017

JID: 127347/2018/VoZP

Dne: 15.1.2018

## Vysvětlení zadávací dokumentace č. 1 – na dotaz dodavatele

„*Poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na 48 měsíců*“

### 1. V příloze č. 1 ZD v kapitole 2. Popis stávajícího stavu a plánu rozvoje, je mimo jiné uvedeno:

„*Dále služby veřejně dostupných služeb elektronických komunikací zajistí IP telefonii včetně pronájmu telefonní ústředny, telefonních přístrojů a virtuálního call centra.*“

Žádáme zadavatele o upřesnění následujících informací:

#### 1.1. Požadavek na IP telefonii

Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností žádáme zadavatele o vyjádření, zda je součástí VZ též poskytování hlasových služeb pevných telefonních linek prostřednictvím VoIP, resp. zajištění hlasové konektivity do Veřejné telefonní sítě (dále jen VTS) a poskytování hlasového tarifu.

**Odpověď: ANO**

1.1.1 **Pokud ano**, žádáme o doplnění zadávací dokumentace o specifikaci fixních hlasových služeb. Především se jedná o doplnění následujících informací:

- Specifikaci lokalit umístění telefonních přípojek.

**Odpověď: Specifikace lokalit s počtem telefonních koncových zařízení lze zjistit v tabulce „Příloha A – Cenová nabídka“ List 3/5**

- Typ hlasových telekomunikačních přípojek v jednotlivých lokalitách, které jsou požadovány pro připojení do VTS. Chápe uchazeč správně, že se bude jednat pouze o SIP trunk nebo budou použity i jiné technologie (analogová linka, ISDN2, ISDN30)?

**Odpověď: Ano, jedná se pouze o SIP trunk**

- Telefonní čísla, kterých se bude VŘ týkat (požaduje-li zadavatel zachování stávajících telefonních čísel).
- Požadavky na provolbové bloky (typ a počet).
- Počet požadovaných hlasových kanálů.

**Odpověď: Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel, seznam je uveden v tabulce, která je přílohou těchto odpovědí (Vysvetlení\_zadani\_c1-report\_telefonnich\_cisel). V současnosti je využíváno 524 aktivních linek.**

- Objem a struktura odchozího hlasového provozu do pevných sítí, mobilních sítí, mezinárodních sítí (pevných a mobilních), neveřejných sítí a ostatních výše neuvedených sítí.

**Odpověď:**

**Průměrné objemy volání :**

- Pevné sítě ČR - 10 300 minut/měsíčně

- Mobilní sítě ČR - 14 200 minut/měsíčně.
- Volání do zahraničí - 80 minut/měsíčně
- Ostatní (volání v rámci VoZP) - 90 000 minut/měsíčně

- V případě, že jsou pro kontaktní centrum Olomouc využívány též čísla barevných linek, žádáme o doplnění požadavků na barevné linky, např.:

- typ barevné linky (Zelená linka, Modrá linka, Bílá linka)
- telefonní čísla, kterých se bude VZ týkat
- předpokládaný objem volání na Zelenou linku
- předpokládaný objem volání na/z Modré linky

**Odpověď:** Je používána pouze Zelená linka 844888888, měsíční objem volání na tuto linku je 21 000 minut.

Dále dodavatel žádá o doplnění **Přílohy A cenová nabídka** o fixní hlasové služby, kam bude moci uvést paušální poplatky za využívání telekomunikačních služeb a dále poplatky za hovorné z pevných telefonních linek. V případě, že jsou využívány Barevné linky, žádáme o doplnění cenové nabídky i o tyto položky.

**Odpověď:** „Příloha A cenová nabídka“ byla v listě 4/5 doplněna. Z důvodu možnosti srovnání nabídek je hovorné požadováno v rozsahu, který odpovídá průměrně jednomu měsíci.

- 1.1.2 Pokud ne, dodavatel upozorňuje na skutečnost, že požadavek uvedený v bodě 5. Přílohy č. 1 ZD na služby VoIP lze garantovat pouze na úrovni dodávané technologie (datové konektivity), nikoliv na zajištění hlasových služeb ve smyslu připojení do VTS. Žádáme tedy o potvrzení, že je s tímto zadavatel srozuměn a akceptuje to.

## 1.2. Požadavek na pronájem telefonní ústředny

Dodavatel žádá o specifikaci požadavků na telefonní ústřednu. Především se jedná o následující informace.

- Typ IP telefonní ústředny – HW IP PBX / virtuální IP PBX.
- Umístění IP telefonní ústředny:
  - i. v případě, že se bude jednat o **virtuální IP PBX**, požaduje zadavatel umístění do cloudu dodavatele nebo na server zadavatele? V případě, že se bude jednat o server zadavatele, prosíme o specifikaci umístění serveru (adresa umístění serveru – bude se jednat o lokalitu zadavatele nebo housingové centrum dodavatele), specifikaci parametrů serveru (typ virtuálního prostředí apod.)?
  - ii. v případě, že se bude jednat o **HW IP PBX**, požaduje zadavatel umístění do hostingového centra dodavatele nebo na konkrétní lokalitu Zadavatele? Jedná-li se o konkrétní lokalitu zadavatele, uveďte její adresu.

**Odpověď:** Zadavatel předpokládá virtuální IP PBX umístěnou v cloudu dodavatele

- Typ konektivity do VTS – využívá zadavatel pouze VoIP (SIP trunk) nebo také jiné technologie připojení (PRI, BRI, analog)? Pokud ano, uveďte požadavky na počty linek.

- Počet vnějších hlasových kanálů dle jednotlivých typů.

**Odpověď:** Zadavatel využívá pouze VoIP

- Typ konektivity do vnitřní telefonní sítě - využívá zadavatel pouze IP telefonní koncová zařízení (dále jen KZ), nebo využívá též analogová KZ (např. analogové telefony, faxy apod.) či digitální telefonní za řízení? Pokud ano, uveďte požadavky na počty vnitřních linek.
- Počet vnitřních hlasových kanálů.

**Odpověď:** Zadavatel využívá pouze IP telefonní koncová zařízení

### 1.3. Požadavek na pronájem virtuálního Call centra

Žádáme o doplnění kapitoly 4.3 o požadavky na kapacitu CallCentra:

- počet operátorů
- počet supervizorů
- počet hlasových kanálů

**Odpověď:** Počet operátorů: 8, počet supervizorů: 1

## 2. Příloha č. 1 ZD, bod 4.4, žádáme o upřesnění následujícího:

- a) Jaké budou rozměry (půdorys) racku 42U, který bude umístěn v Datovém centru dodavatele?

**Odpověď:** V bodě 4.4 jsou rozměry racku uvedeny (pásková knihovna v provedení rack).

Pro bližší informace odkazujeme uchazeče na webové stránky výrobce, jedná se o páskovou knihovnu IBM TS3500-L23, dle značení výrobce typ 3584-L23.

- b) Očekává zadavatel, že rack 42U dodá dodavatel, nebo si jej bude zadavatel zajišťovat sám?

**Odpověď:** Zadavatel očekává, že rack (volný v rozsahu 42U pro umístění technologie zadavatele) dodá dodavatel

- c) Zadavatel uvádí, že celková spotřeba (celkem za dva racky) nepřekročí 2 MWh/měsíc. Nicméně se zde již neuvádí postup v případě, že technologie zadavatele umístěna v datovém centru uchazeče limit 2 MWh/měsíc překročí. Obvyklý postup je, že spotřeba nad dohodnutý rámec je zákazníkovi vyúčtována dle reálné spotřeby. Žádáme tedy o potvrzení, že je s tímto zadavatel srozuměn a akceptuje.

**Odpověď:** Zadavatel je srozuměn a akceptuje tento obvyklý postup, že spotřeba nad dohodnutý rámec bude účtována dle reálné spotřeby.

## 3. Rámcová dohoda (dále jen „RD“) čl. 1.6. uvádí:

„Součástí dodávky je dále zajištění přístupu do centrálního zabezpečeného datového úložiště.“

Je centrálním zabezpečeným datovým úložištěm myšleno Centrální důvěryhodné datové úložiště jak, jak je popsáno v Příloze č. 1 RD, v kapitole 4.5.?

- 3.1. Pokud ano tak by si dodavatel rád ujasnil, zda je dodávka Centrálního důvěryhodného datového úložiště také předmětem plnění veřejné zakázky.

- a. Pokud ano, kam má dodavatel uvést cenu za tuto část předmětu plnění? V zadávací dokumentaci, resp. v jejích přílohách dodavatel nenašel kam tuto cenu doplnit.

**Odpověď:** Ano, dodávka Centrálního důvěryhodného datového úložiště je také předmětem plnění veřejné zakázky. Cenu dodavatel uvede v tabulce „Příloha A – Cenová nabídka“ List 4/5 v řádce „pronájem datového úložiště“

- b. Pokud ne, chápe dodavatel správně, že centrální zabezpečené datové úložiště není předmětem plnění veřejné zakázky, a tedy si je zadavatel zabezpečí sám?
- i. Pokud ano, splní dodavatel požadavek na zajištění přístupu dle čl. 1.6 RD tím, že splní požadavek popsany v Příloze č. 1 RD kapitola 4.4. Server a rack housing pro část technologie?
  - ii. Pokud ne, žádá dodavatel o doplnění RD popř. jejich příloh o specifikování požadavků na zajištění přístupu do centrálního zabezpečeného datového úložiště.
- 3.2. Pokud ne, tak jaký má popis Centrálního důvěryhodného datového úložiště vliv na předmět plnění poptávaný v rámci veřejné zakázky?

**4. V Příloze č. 1 – Technická specifikace požadovaných služeb, bod 4. je uvedeno:**

*„Zadavatel předpokládá v následujícím období 24 měsíců změnu v počtu poboček, expozitur nebo jednatelství. Pobočky, expozitury nebo jednatelství mohou být dislokována po celém území České republiky.“*

Dodavatel se chce ujistit, že si je zadavatel vědom nutnosti před samotným relokováním svých lokalit, provést technické šetření pro ověření proveditelnosti v nové lokalitě, a že se samotnou změnou jsou spojeny náklady, které mu budou předem předloženy a později vyúčtovány, tj. tyto relokace připojení tedy nejsou součástí této veřejné zakázky, pouze zadavatel upozorňuje na svůj předpokládaný vývoj do budoucna.

**Odpověď:** Případné relokace lokalit nejsou součástí této veřejné zakázky, uchazeč správně chápe, že zadavatel upozorňuje na možné změny v budoucnu.

**5. Příloha č. 1 – Technická specifikace požadovaných služeb, bod 4.1:**

Dodavatel by rád upozornil, že jsou požadovány rychlosti v rozporu se standardním škálováním, konkrétně 128 Mb a 512 Mb. Žádáme zadavatele o jejich úpravu.

**Odpověď:** Pokud dodavateli tyto rychlosti nevyhovují, musí použít nejbližší vyšší, které má k dispozici.

**6. Příloha č. 1 – Technická specifikace požadovaných služeb, bod 4.4:**

Dodavatel má zajistit přístup do MPLS VPN VoZP 1G a 100M Internet – tato linka však není uvedena v ZD seznamu lokalit. Je možné ji doplnit do seznamu?

**Odpověď:** Jedná se o konektivitu z housingového centra do MPLS VPN a internetu, kde zadavatel lokalitu nezná (závisí na dodavateli). Tabulka „Příloha A – Cenová nabídka“ byla o tyto položky v Listě 2/5 doplněna.

**7. Příloha č. 1 – Technická specifikace požadovaných služeb, bod 5:**

Požadovaná dostupnost 99,90% je za hranicí dostupnosti jedné linky a dodavatel by ji při tomto požadavku řešil realizací záložní linky. Nicméně, dle nákresu u lokalit **Jednatelství a Ústředí** záložní linka není požadována. Dodavatel tedy neví, co má mít předost. Dodržení parametru dostupnosti, nebo designu sítě dle schématu? Dodavatel zároveň uvádí, na základě dlouholeté zkušenosti, že běžnou praxí je garantovat na jedné lince maximální dostupnost 99,50%

**Odpověď:** Uvedená dostupnost 99,90% se týká vlastní MPLS VPN infrastruktury a virtuální ústředny. Z hlediska linek jsou v bodě 5 ZD stanoveny maximální doby výpadku. Pro lokalitu jednatelství zadavatel záložní linku nepožaduje, doba výpadku maximálně 48 hodin je

splnitelná bez záložní linky. V případě ústředí je řešení ponecháno na dodavateli, zadavatel požaduje výpadek maximálně 5 minut za den.

**8. ZD bod 4.8 – zadavatel v rámci požadavku na splnění technické kvalifikace požaduje v souladu s § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ seznam realizovaných významných služeb, přičemž přílohou tohoto seznamu musí být:**

- a) osvědčení vydané veřejným zadavatelem, pokud byly služby poskytovány veřejnému zadavateli, nebo
- b) osvědčení vydané jinou osobou, pokud byly služby poskytovány jiné osobě než veřejnému zadavateli, nebo
- c) smlouva s jinou osobou a doklad o uskutečnění plnění Dodavatele, není-li současně možné osvědčení podle bodu 2. od této osoby získat z důvodů spočívajících na její straně.

V této souvislosti dodavatel upozorňuje, že požadavek na předložení požadovaných příloh je v rozporu se ZZVZ.

Odstraní tedy zadavatel uvedený rozpor se ZZVZ v čteně provedení úpravy zadávací dokumentace?

Odpověď: Dodavatel prokáže splnění kritérií technické kvalifikace podle § 79 odst. 2 písm. b) ZZVZ předložením **seznamu 3 (tři) významných dodávek** obdobného charakteru jako je předmět zakázky v oblasti dlouhodobé podpory provozu informačního systému **za poslední 3 (tři) roky před zahájením zadávacího řízení** včetně uvedení ceny, doby jejich poskytnutí a identifikace objednavatele. Cena zaplacená každému objednateli musí činit minimálně **5 milionů Kč bez DPH za každou zakázku**. Reference budou předloženy ve formě čestného prohlášení, které bude podepsáno osobou oprávněnou jednat za dodavatele. Pokud bude čestné prohlášení podepsáno osobou na základě smluvního zmocnění, musí být v nabídce předloženo toto zmocnění (např. plná moc) v originále nebo v úředně ověřené kopii.

V seznamu musí být uvedeny kontaktní údaje na odpovědnou osobu objednatele, u níž je možné si tyto významné služby ověřit.

**Vybraný dodavatel před podpisem smlouvy doloží zadavateli k prokázání uvedených zakázek:**

- **ke každé zakázce smlouvu s objednatelem;**
- **doklad o uskutečnění plnění dodavatele.**

**9. Zadavatel v rámci dalších požadavků zadavatele (příloha č. 1 ZD, bod 8) požaduje prokázání zavedení systému řízení podniků z hlediska řízení služeb jakosti projektů dle ISO 10006.**

- ISO 10006 (směrnice ČSN/ISO 10006 pro management jakosti projektů) je součástí rodiny mezinárodních standardů vydávaných Mezinárodní organizací pro standardizaci.
- ISO 10006 je označení standardu pro systém managementu projektů, který slouží jako referenční model pro nastavení řízení projektů v organizaci a je zaměřen na procesy při řízení projektu a zvyšování jejich kvality.
- Je použitelný ve všech sektorech a další ISO standard týkající se řízení projektů v organizaci je ISO 9001 *Systém managementu kvality*, který je komplexnějším standardem.

Uzná zadavatel předložením ekvivalentního dokladu ISO 9001, jak takové doložení umožňuje ZZVZ § 45 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek?

Odpověď: Zadavatel uzná předložením ekvivalentního dokladu ISO 9001.

**10. Zadavatel v rámci dalších požadavků zadavatele (příloha č. 1 ZD, bod 8 A) požaduje:**

- soupis kvalifikovaných pracovníků, prostřednictvím kterých bude dodavatel zajišťovat komplex požadovaných služeb s přiřazením k níže uvedeným profesím.

Profese však v zadávací dokumentaci uvedeny nejsou. Co přesně zadavatel požaduje?

**Odpověď: Dodavatel předloží seznam týmu vlastních zaměstnanců s uvedením profesí, pomocí kterých budou služby zadavateli poskytovány.**

**11. Zadavatel v rámci dalších požadavků zadavatele (příloha č. 1 ZD, bod 8 B) požaduje:**

- soupis certifikací a odborných školení u pracovníků, kteří budou zajišťovat požadované služby. Certifikáty, školení a praktické zkušenosti musí odpovídat požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci.

Tyto požadavky však v zadávací dokumentaci uvedeny nejsou. Upřesní tedy zadavatel minimální požadavky na požadované certifikáty, školení a praktické zkušenosti?

**Odpověď: Dodavatel předloží u každého člena týmu jeho dosažené vzdělání s certifikací na technologie, pomocí kterých budou služby zadavateli poskytovány.**

Zpracoval: Ing. Josef Mádl