

## **Dodatečné informace k ZD- 3** **VZ26/2012 „Outsourcing ICT koncových zařízení“**

### **Dotaz č. 1**

Zadavatel uvádí v odstavci j) článku 1.5.3: Počítače musí být zabezpečené dle aktuální bezpečnostní směrnice zadavatele, zejména se jedná o kryptování pevného disku (SafeGuard firmy UTIMACO/SOPHOS, SW bitlocker případně jiný produkt)..

V rámci kapitoly 8.7.1.b) Správa kryptačního software (technické kvalifikační předpoklady) uvádí Zadavatel, že požaduje doložení kvalifikace o realizaci alespoň jedné dodávky zajištění servisní podpory a údržby stejného nebo obdobného kryptačního SW, který zadavatel používá.

Postačuje k doložení kvalifikace doklad o realizaci takové dodávky na jeden ze dvou uvedených kryptačních SW, nebo případně jeden jiný kryptační SW?

### **Odpověď:**

**Ano. Pro doložení kvalifikace postačuje doklad o realizaci obdobné dodávky jednoho z uvedených kryptačních SW.**

### **Dotaz č. 2**

Dotaz k článku 1.5.11

Jsou předmětem služby požadovány také činnosti na telefonní ústředně VoIP? V případě že ano, může Zadavatel uvést rozsah takových služeb?

### **Odpověď:**

**Součástí služby je případné nastavování telefonních linek, práv k telefonování na ústředně na základě požadavků zadavatele. Dále je součástí služby řešení případných problémů s dodavatelem VoIP systému.**

### **Dotaz č. 3**

Dotaz k článku 1.5.14

Zadavatel požaduje jako součást služeb správu terminálového serveru.

Může Zadavatel upřesnit a přesněji stanovit požadovaný rozsah např. ve smyslu následujících variant?:

- A) do úrovně základní infrastruktury
  - Monitoring dostupnosti (Terminálový server běží/neběží),
  - případně práce se sessionami - odpojování uživatelů při nečinnosti, zřizování/rušení přístupů,
  - nastavování rolí tj. řízení přístupů na úrovni AD a práce s profily v OU
- B) do úrovně základní infrastruktury s infrastrukturními službami
  - rozsah uvedený v bodě A) tohoto dotazu
  - navíc řešení tisků z terminálového serveru apod.,
  - případně může Zadavatel uvést jaké další služby se využívají?
- C) nebo do úrovně aplikační
  - tj. rozsah uvedený v bodech A) a B) tohoto dotazu
  - navíc se bude jednat i o aktualizace SW,
  - spolupráce s administrátory aplikací odpovídající za aplikace
  - případně může Zadavatel dále upřesnit?

### **Odpověď:**

**Správa terminálového serveru zahrnuje v podstatě to, co je uvedeno v bodě C)**

K tomu, aby Uchazeč mohl stanovit náročnost správy terminálových serverů, potřebuje dále znát odpovědi Zadavatele na následující otázky:

- Jaký je počet uživatelů pracujících přes terminálový server?

### **Odpověď:**

**Počet uživatelů pracujících přes terminálový server z domova může být cca 150 – 300.**

- Jaký je počet serverů (1 nebo farma s load balancing)?

**Odpověď:**

**Terminálové služby zajišťuje celkem 5 serverů, z toho 3 slouží pro přístup uživatelů a další 2 slouží pro obsluhu terminálové farmy.**

- Je služba terminálového serveru dostupná z internetu (TS gateway)?

**Odpověď:**

**Ano. Terminálovou službu lze využívat i z veřejného internetu přes https komunikaci.**

**Dotaz č. 4**

Dotaz ke kapitole 1.5.17.5

Může Zadavatel definovat průměrné procentuální rozložení incidentů kategorií A a B? (Např. 25% kategorie A, 75% kategorie B)

**Odpověď:**

**Přibližné procentuální rozložení incidentů kategorie A je cca 15-20%, kategorie B cca 80-85%.**

Je nutné, aby Zadavatel upřesnil co všechno považuje za NÁSTUP NA ODSTRANĚNÍ ZÁVADY. Požadujeme, aby Zadavatel uvedl několik vhodných příkladů co je NÁSTUP NA ODSTRANĚNÍ ZÁVADY a co není NÁSTUP NA ODSTRANĚNÍ ZÁVADY.

**Odpověď:**

**Nástupem na odstranění závady je zamýšleno zahájení řešení závady, kontaktování uživatele ohledně domluvy termínu řešení závady apod.**

Myslí tímto parametrem Zadavatel fyzickou přítomnost technika u uživatele koncového zařízení? Nebo potvrzení o přijetí incidentu, případně kontakt uživatele do 30 minut, započítí řešení prostředky vzdáleného přístupu na koncové zařízení atd.

**Odpověď:**

**V podstatě ano. Jedná se o zahájení řešení dané závady buď fyzicky přímo na místě nebo vzdáleným přístupem, pokud to daná závada umožňuje.**

**Dotaz č. 5**

Dotaz ke kapitole 1.5.18.3

Zadavatel se v tomto bodě odkazuje na kapitolu 1.5.18.8. Kde se tato kapitola nachází?

Pokud jde o písáckou chybu, na kterou kapitolu se tento článek odkazuje?

**Odpověď:**

**Jedná se o překlep. Tímto se znění bodu 1.5.18.3 mění na:**

**Nedodržení postupu, stanoveného v bodě 1.5.17.8, bude zadavatele účtována uchazeči smluvní pokuta ve výši 2000,- Kč za každý jednotlivý případ.**

**Dotaz č. 6**

Dotaz k bodu 1.5.18.5

Zadavatel požaduje, aby dodavatel na žádost Zadavatele ihned předložil evidenční a statistické seznamy plynoucí z odstavců 1.5.1 až 1.5.17 ZD.

Může Zadavatel upřesnit rozsah seznamu – tedy co konkrétně má seznam obsahovat?

**Odpověď:**

**Co má seznam obsahovat je uvedeno ve zmíněných bodech 1.5.1 až 1.5.17. Jedná se zejména o evidenci a výkaz služeb podpory**

Může Zadavatel upřesnit za jaké období bude seznamy požadovat?

**Odpověď:**

**Zadavatel požaduje, aby seznamy byly dostupné za celé období poskytované služby.**

Může Zadavatel vysvětlit jaký časový režim se vztahuje k termínu „ihned“?

**Odpověď:**

**Tímto termínem je myšleno, že příslušný seznam by měl být předložen k nahlédnutí na vyžádání pracovníkem Zadavatele.**

V Praze dne 7.5.2012

Zpracoval: Kettner