



VÝZVA NA PREDLOŽENIE PONUKY Č. 3818/2020

zákazka podľa § 117 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“)

„Poskytovanie IT služieb“

1. Identifikácia verejného obstarávateľa:

Kancelária verejného ochrancu práv, Grösslingová 35, 811 09 Bratislava
IČO 48064041
kontaktná osoba – Mgr. Zuzana Vojteková 02/323 63 767, ponuka@vop.gov.sk

2. Spoločný slovník obstarávania (CPV):

Hlavný slovník:
50300000-8 Opravy, údržba a súvisiace služby týkajúce sa osobných počítačov, kancelárskeho vybavenia, telekomunikačného a audiovizuálneho vybavenia
72510000-3 Služby súvisiace so správou počítačov
72267100-0 Údržba programového vybavenia (softvér) informačných technológií
72000000-5 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

3. Rozdelenie predmetu zákazky na časti:

uchádzač predloží ponuku na celý predmet zákazky

4. Lehota a miesto dodania predmetu zákazky:

Predpokladaná lehota pre poskytnutie služby:
• počas 36 mesiacov od 1.1.2021, najdlhšie však do vyčerpania finančného limitu 30 000 EUR bez DPH v závislosti od toho, ktorá udalosť nastane skôr.
Miesto dodania - sídlo verejného obstarávateľa.

5. Predpokladaná hodnota zákazky:

30 000 EUR bez DPH

6. Opis predmetu zákazky :

Predmetom zákazky je poskytovanie IT služieb pozostávajúcich najmä zo správy informačných HW a SW technológií v súlade so štandardami pre informačné systémy verejnej správy, požiadavkami na bezpečnosť IS a predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.

Rozsah poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 2 tejto výzvy.

Aktuálny zoznam HW a SW technológií, ktorými disponuje verejný obstarávateľ, je uvedený v prílohe č. 3 tejto výzvy.

Zoznam technológií sa môže počas plnenia zmluvy upraviť a to z dôvodu terminácie/ vyradenia technológií, ich konsolidácie a/alebo zaradením nových technológií do zoznamu.

7. Lehota a miesto predkladania ponúk:

ponuky sa predkladajú do 7. decembra 2020, 10.00 hod.:

- e-mailom na adresu uvedenú v odseku č. 1 tejto výzvy,

Uchádzač je svojou ponukou viazaný do 31. decembra 2020.

8. Obsah ponuky:

Ponuka predložená uchádzačom bude obsahovať:

- návrh plnenia kritérií na hodnotenie ponúk (príloha č. 1),
- doklady, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti.

9. Podmienky účasti - verejný obstarávateľ požaduje predložiť:

OSOBNÉ POSTAVENIE

Podľa § 32 ods. 1 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní predložením skenu originálu alebo úradne osvedčenej kópie dokladu podľa § 32 ods. 2 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní, t.j. doklad o oprávnení poskytovať službu vo vzťahu k predmetu zákazky, na ktorú predkladá uchádzač ponuku.

UPOZORNENIE: Verejný obstarávateľ nemá oprávnenia získavať údaje podľa § 32 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní.

Doklad podľa § 32 ods. 2 písm. e) zákona o verejnom obstarávaní môže uchádzač nahradiť zápisom v Zozname hospodárskych subjektov podľa § 152 zákona o verejnom obstarávaní. V prípade, ak je uchádzač zapísaný v Zozname hospodárskych subjektov, nemusí predkladať doklad o oprávnení poskytovať služby vo vzťahu k predmetu zákazky, do svojej ponuky však uvedie odkaz na svoj zápis v zozname hospodárskych subjektov a svoje registračné číslo v zozname hospodárskych subjektov.

TECHNICKÁ ALEBO ODBORNÁ SPOSOBILOSŤ

1. Uchádzač predloží doklady podľa § 34 ods. 1 písm. a) ZVO: Zoznam poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; dokladom je referencia, ak odberateľom bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa zákona (postačuje linka do registra referencií).

Zoznamom poskytnutých služieb uchádzač preukáže, že za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania (ďalej len rozhodné obdobie) realizoval služby rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky, t. j. služby v oblasti správy SW a HW technológií. Požaduje sa preukázať min 2 takéto služby, pričom:

- a) minimálne 1 (jedna) z týchto zákaziek bola v hodnote minimálne 10 000,00 EUR s DPH a
- b) minimálne 1 (jedna) z týchto zákaziek sa preukázateľne týkala správy aj MS Windows Server 2012 Active Directory, Microsoft Exchange Server a správu SC Configuration Manager.

Uchádzač môže preukázať poskytnutie služby podľa písm. b) vyššie aj viacerými plneniami, nie je nevyhnutné ich poskytnutie v rámci jednej zákazky.

Pre posúdenie minimálnej požadovanej úrovne každej kvalifikovanej referencie, musí byť v zmysle vyššie uvedeného z ceny každej kvalifikovanej referencie vyčíslená hodnota, ktorá:

- zohľadňuje alikvotný rozsah len pre požadované posudzované obdobie (ak je to uplatniteľné),
- zohľadňuje len poskytnutie služieb rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky (ak je to uplatniteľné),
- zohľadňuje alikvotný podiel uchádzača (alebo tretej osoby, prostredníctvom ktorej preukazuje splnenie podmienky účasti) v skupine dodávateľov (ak je to uplatniteľné).

2. Uchádzač predloží podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy (kľúčových expertov) v počte min. 1 (jeden). Uchádzač preukáže splnenie nasledovných minimálnych požiadaviek na kľúčových expertov:

- a) minimálne 3-ročná odborná prax s poskytovaním služieb v oblasti IT technológií rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky

b) minimálne 2 profesionálne praktické skúsenosti s poskytovaním služieb v oblasti IT technológií rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky, z nich aspoň jedna sa preukázateľne týkala správy aj MS Windows Server 2012 Active Directory, Microsoft Exchange Server a správu SC Configuration Manager. Uchádzač môže preukázať profesionálne praktické skúsenosti experta podľa písm. b) vyššie týkajúcej sa správy aj viacerými plneniami, nie je nevyhnutné ich poskytnutie v rámci jednej skúsenosti.

10. Kritérium na vyhodnotenie ponúk:

Kritériom na vyhodnotenie ponúk je najnižšia hodinová sadzba za poskytnutie služieb v €s DPH.

Úspešným uchádzačom sa stane ten uchádzač, ktorého ponuka bude obsahovať najnižšiu hodinovú sadzbu za poskytovanie služieb v €s DPH.

Cenové ponuky ostatných uchádzačov budú neúspešné. V cene sú zahrnuté všetky náklady poskytovateľa služieb vrátane dopravy do sídla verejného obstarávateľa a pod. a k cene nebudú pripočítavané žiadne ďalšie položky.

11. Doplnujúce informácie:

O výsledku vyhodnotenia ponúk bude verejný obstarávateľ uchádzačov informovať elektronicky. S úspešným uchádzačom bude podpísaná zmluva o poskytovaní IT služieb.

Verejný obstarávateľ umožní aj platbu formou zaručenej elektronickej faktúry v zmysle zákona č. 215/2019 Z. z. Zákon o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov.

12. Typ zmluvy a zmluvné podmienky:

Výsledkom verejného obstarávania bude uzatvorenie zmluvy o poskytovaní IT služieb. Zmluva sa uzatvorí na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy, najdlhšie však do vyčerpania finančného limitu 30 000 EUR bez DPH v závislosti od toho, ktorá udalosť nastane skôr.

V Bratislave 26. novembra 2020

Návrh uchádzača na plnenie kritérií		
Názov uchádzača :		
Adresa uchádzača :		
IČO :	DIČ :	IČ DPH :
Zapísaný v		
Štatutárni zástupca/-ovia podľa dokladu o oprávnení podnikateľ:		
Tel:		Fax :
e-mail :		www :
Bankové spojenie :		
Č. účtu :		
Návrh na plnenie kritéria		
Cena za osobohodinu poskytovania služieb podľa ods. 10 (v EUR bez DPH) :		
DPH (v prípade neplatcu DPH je potrebné uviesť túto skutočnosť):		
Cena za osobohodinu poskytovania služieb v oblasti predmetu zákazky (v EUR s DPH):		

Uchádzač svojím podpisom zároveň čestne vyhlasuje, že nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu a že neexistuje dôvod na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. f) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (t.j. nie je v konflikte záujmov podľa § 23 ZVO, ktorý nemožno odstrániť inými účinnými opatreniami)

V dňa
uviesť miesto a dátum podpisu

.....
vypísať meno, priezvisko a funkciu oprávnenej osoby uchádzača

Predmetom zákazky je poskytovanie odborných IT služieb pri správe informačných HW a SW technológií v súlade so štandardmi pre informačné systémy verejnej správy a požiadavkami na bezpečnosť IS a predpismi v oblasti ochrany osobných údajov, profesionálne riešenie incidentov, ako aj dohľad a správa nad celkovou IT infraštruktúrou verejného obstarávateľa.

Úspešný uchádzač bude poskytovať služby v záujme zabezpečenia servisnej podpory informačných technológií verejného obstarávateľa a s cieľom zabezpečiť efektívnu, spoľahlivú, bezpečnú a bezchybnú prevádzku informačných technológií.

Základná doba poskytovania služieb je od 08:00 do 16:00 hodín, 8x5 – v pracovné dni od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov. Nástup na riešenie v prípade kritických problémov ako sú napr. výpadok fungovania systémov, obmedzenie používania IS verejného obstarávateľa je garantované do 2 hodín od nahlásenia. Pri riešení iných udalostí sa doba poskytovania spresní podľa dohody s oprávnenými osobami, najneskôr do 3 dní.

Za účelom nahlasovania požiadaviek na poskytnutie služby bude úspešný uchádzač poskytovať a prevádzkovať službu HOTLINE. Popis služby, najmä spôsob nahlasovania a potvrdenia požiadavky, bude tvoriť prílohu k zmluve.

Úspešný uchádzač bude poskytovať svoje služby priebežne a vystaví faktúru vždy po uplynutí posledného dňa kalendárneho mesiaca za ukončený kalendárny mesiac. Prílohou faktúry bude vždy sumár odpracovaných hodín (mesačný výkaz prác) potvrdený oprávnenou osobou verejného obstarávateľa obsahujúci aj podrobnú dokumentáciu vykonaných prác (HW, SW, sieť).

Súčasťou zmluvy budú aj ustanovenia o zmluvných pokutách za nedodržanie termínu dodania IT služieb a to v prípade mimoriadnej situácie zmluvná pokuta vo výške 100 EUR za každý deň omeškania a v ostatných prípadoch zmluvná pokuta vo výške 25 EUR za každý deň omeškania.

Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok verejného obstarávateľa na prípadnú náhradu škody.

Poskytovanie odborných IT služieb bude zahrňovať najmä:

1. Základné poskytované služby na úrovni podpory L2
 - 1.1 poskytovanie SLA s nástupom na riešenie do 2 hodiny od nahlásenia,
 - 1.2 odstraňovanie havarijných stavov a iných prevádzkových incidentov IT infraštruktúry,
 - 1.3 proaktívny monitoring a navrhovanie riešení a postupov na zníženie rizika výpadku IT systémov,
 - 1.4 zabezpečenie technických, poradenských a konzultačných služieb v oblasti budovania, nasadzovania, rozvoja, prevádzky a údržby nasadených IS,
 - 1.5 konzultačná činnosť a poradenské služby pri ďalšom rozvoji IT a IS;
 - 1.6 návrh efektívnych riešení v oblasti informačných technológií.
 - 1.7 predchádzať kybernetickým bezpečnostným incidentom na základe adresovania bezpečnostných varovaní SK-CERT postúpených nižšou úrovňou podpory;
2. Administrátorské práce:
 - 2.1. administrácia doménových služieb
 - a. Active directory,
 - b. Security policy,
 - c. prístupové oprávnenia, t.j. vytváranie / deaktivácia užívateľských kont v doméne, zaradenie užívateľov do skupín, a i.)
 - 2.2. administrácia emailového servera,
 - a. vytváranie / deaktivácia mailboxov,
 - b. odblokovanie konta
 - c. správa Exchange a i.
 - 2.3. administrácia antispamovej a antivírovej emailovej brány,

- 2.4. zálohovanie dát verejného obstarávateľa,
- 2.5. administrácia serverov
 - a. inštalácia a konfigurácia nových softvérových produktov,
 - b. inštalácia a konfigurácia nových serverov,
 - c. úprava konfigurácie existujúcich serverov,
 - d. administrácia terminálových serverov,
3. Zabezpečenie prevádzky serverov:
 - 3.1. zabezpečenie chodu serverov 24/7,
 - 3.2. pravidelná kontrola konfigurácie a funkčnosti firewallu a antivírusového programu,
 - 3.3. pravidelná kontrola zálohovania a funkčnej obnovy dát,
 - 3.4. kontrola stavu RAID pola servera,
 - 3.5. kontrola error logov servera,
 - 3.6. kontrola záťaže CPU,
 - 3.7. kontrola vyťaženia RAM,
 - 3.8. kontrola voľného miesta na HDD,
 - 3.9. kontrola spustenia potrebných programov
4. Správa siete
 - 4.1. zabezpečenie funkčnosti a ochrany siete vrátane:
 - a. starostlivosti a správy sieťovej infraštruktúry a počítačovej siete,
 - b. pravidelného monitoringu stavu zabezpečenia siete a samotné zabezpečenie siete,
 - c. kontroly nastavení aktívnych a pasívnych prvkov počítačovej siete verejného obstarávateľa,
 - d. konfigurácia pripojenia na internet, reinštalácia softwaru,
 - e. správa sieťových služieb,
 - f. zabezpečenie lokálnych počítačových sietí,
 - g. pravidelnej aktualizácie firmware na jednotlivých aktívnych prvkoch PC sietí verejného obstarávateľa;
 - 4.2. realizácie požiadaviek podľa potrieb a požiadaviek verejného obstarávateľa (napr. nastavenie proxy, nastavenie doménových politík);
5. Údržba a správa pracovných staníc, periférií a serverov:
 - 5.1. inštalácia nových počítačov a notebookov (ďalej súhrnne „pracovné stanice“),
 - 5.2. odovzdanie pracovnej stanice, konfigurácia používateľského profilu a otestovanie funkčnosti priamo s koncovým používateľom na mieste,
 - 5.3. odstraňovanie hardvérových a softvérových porúch na pracovných staniciach,
 - 5.4. školenie používateľov o správnych postupoch pri zavedení nových softvérových produktov,
 - 5.5. inštalácia a konfigurácia nových softvérových produktov na základe požiadaviek koncových používateľov,
 - 5.6. pripájanie vstupno-výstupných zariadení na vybrané počítače (skener, tlačiarne, multifunkčné zariadenia a i.),
 - 5.7. diagnostika a odborná údržba hardwaru, softwaru a periférií,
 - 5.8. preventívna a odborná údržba hardwaru (jednotlivé PC, komponenty servera a pracovných staníc), periférií (klávesnice, monitory, myši, tlačiarne, routery, záložné zdroje, aktívne a pasívne sieťové komponenty atď) a softwaru (legálny operačný systém servera a pracovných staníc, legálny kancelársky balík, legálny antivírusový systém, internet, e-mail),
 - 5.9. diagnostika príčin závad operačného systému na počítačoch a serveroch objednávateľa,
 - 5.10. kontrola funkčnosti a nastavení aplikácií,
 - 5.11. kontrola integrity, štruktúry adresárov,
 - 5.12. antivírusová diagnostika a ochrana softwaru, odstraňovanie počítačových vírusov a spywaru v počítačoch a serveroch objednávateľa,

- 5.13. inštalácia / reinštalácia / konfigurácia vstupno-výstupných zariadení (tlačiarne, skenery, atď),
 - 5.14. inštalácia / reinštalácia / aktualizácia zakúpeného legálneho (autorizovaného certifikovaného) softwaru alebo freewaru na počítačoch objednávateľa,
 - 5.15. správa užívateľských účtov na počítačoch objednávateľa;
6. Opravy hardvéru:
- 6.1. včasné odhalovanie a odstraňovanie porúch,
 - 6.2. súčinnosť pri odstraňovaní hardvérových porúch na pracovných staniciach a serveroch (poruchy diskov, pamätí, procesorov, kabeláže, zdrojov napájania, základných dosiek, ovládačov zariadení a i.),
 - 6.3. súčinnosť pri hardvérovej výmene komponentov (v prípade poruchy, zvýšenia kapacity a výkonu servera),
 - 6.4. kontrola a údržba záložných zdrojov UPS slúžiacich na zálohovanie napájania serverov, ako aj dôležitých sieťových komponentov a periférií.
7. Bezpečnosť
- 7.1. Dodržiavanie interných pravidiel a predpisov riadenia informačnej bezpečnosti v zmysle bezpečnostnej smernice KVOP č. 20/2019/DSC,
 - 7.2. Predchádzať kybernetickým bezpečnostným incidentom na základe adresovania bezpečnostných varovaní SK-CERT postúpených nižšou úrovňou podpory.
8. Zastupovanie kmeňového zamestnanca verejného obstarávateľa v jeho neprítomnosti – úroveň podpory L1:
- 8.1. zodpovednosť za odstraňovanie prevádzkových incidentov IS,
 - 8.2. koordinácia riešenie incidentov a požiadaviek používateľov,
 - 8.3. správa prístupových práv, hesiel, licencií a antivírovej ochrany koncového používateľa,
 - 8.4. zabezpečenie informácie pre koordináciu používateľov počas výpadku IS, prípadne plánovanej výluky.
 - 8.5. správa výpočtovej techniky vrátane programového vybavenia podľa požiadaviek zamestnancov verejného obstarávateľa.

Úspešný uchádzač sa zaväzuje najmä:

- spravovať a udržiavať softvér a hardvér verejného obstarávateľa vrátane jeho príslušenstva v prevádzkyschopnom stave,
- spravovať a udržiavať počítačovú sieť verejného obstarávateľa vo funkčnom stave,
- vykonávať správu a údržbu odborným spôsobom podľa platných predpisov a noriem, najmä zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 134/2020 Z. z., vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č.179/2020Z.z. ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy a vyhlášky Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy,
- zabezpečovať kybernetickú a informačnú bezpečnosť IS podľa platných predpisov, najmä zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení,
- nezverejniť a ani nezneužívať interné dáta verejného obstarávateľa rešpektujúc pritom ochranu osobných údajov verejného obstarávateľa,
- pri plnení predmetu zmluvy dodržiavať ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 221/2019 Z. z.(ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), predovšetkým však povinnosť mlčanlivosti podľa § 79 zákona no ochrane osobných údajov,

- zabezpečiť poučenie oprávnenej osoby podľa §36 zákona o ochrane osobných údajov všetkých svojich zamestnancov a zamestnancov svojich subdodávateľov, ktorí budú poskytovať verejnému obstarávateľovi služby.

Aktuálny zoznam HW a SW technológií

Servery

1. HP ProLiant DL 360p G8 Server Windows Server 2012 R2 Standard host pre:
 - 1.1. Dochádzka AMS
 - 1.2. PDC server na Windows Server 2012 R2 Standard,
 - 1.3. SCCM2017 server na Windows Server 2012 R2 Standard,
 - 1.4. SRVEXCH server na Windows Server 2012 R2 Standard,
2. HP ProLiant DL 380 G6 Server Windows Server 2008 R2 Enterprise host pre:
 - 2.1. Intranet na Windows 2000 Pro,
 - 2.2. AD, DNS, DHCP na Windows Server 2008 R2 Enterprise,
 - 2.3. Registračný systém Fabasoft na Windows Server 2003 Standard Edition SP2 - použitie verzia SW kládne obmedzenia na OS pracovných staníc,
 - 2.4. Proxy server na Cent OS 6.4.
3. HPE ProLiant DL 20 G10 E-2136, 1x16GB Windows Server 2019 (2016) – nový server zaobstaraný pre účely nového/rozšíreného registračného systému

Sieťové prvky

- 1x Mikrotik CloudRouter Switch CAS125-24G-15-RM,
- 2x TP Link TL SG2452 Smart Switch,
- 2x HPE OfficeConnect 1420 24G 2SFP Switch,
- Synology DS216,
- Qnap (Fabasoft)

PC a notebooky

- 60 ks stolových počítačov (prevažne All in One - HP ProOne 400G2, Lenovo S40-40, Lenovo ThinkCentre 73Z, Lenovo V410Z, Lenovo C260);
- 50 notebookov;
- Windows 7, Windows 10

Multifunkčné zariadenia, tlačiarne a ostatný HW

- Sieťové multifunkčné tlačiarne – Konica Minolta 1x Bizhub C458, 4x C3351;
- 50ks tlačiarň (HP LaserJet P1102, P1005, P1018, Pro M12a);
- Skenery (HP OfficeJet 7612, CanoScan Lide 70, Canon DR-C120, HP ScanJet 8270);
- 2 projektory, interaktívna tabuľa,
- zálohovacie zariadenia – USB disky

Softvér

- registratúra Fabasoft 6.1.9.10,
- dochádzkový systém SYSTEM-IS AMS,
- IS Štátnej pokladnice, RIS, ESO – informačné systémy verejnej správy určené na financovanie a účtovníctvo,
- Softip Profit a Softip Packet – spracovanie miezd,

- Knižničný systém Proflib-WEBIS,
- časť OS a kancelárske balíky MS Office 2010, 2013, 2016 na základe multilicenčnej zmluvy Microsoft Enterprise Agreement č. 99E60017.
- 26 licencií na Office 365, balík Business.