

Otázka č.1:

V súvislosti:

Príloha č.8, bod 1, (str.77)

Príloha č. 8: Kategorizácia Vád, lehoty na ich odstránenie, podmienky záruky

1. Kategorizácia Vád

Vada úrovne A (1): je kritická vada / havária, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že ďalší priebeh, ani dodržanie predpokladaného časového plánu akceptačných testov nie je možné; Objednávateľ nemôže Systém alebo iný informačný systém priamo integrovaný na Systém alebo ich časť používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti; ďalšie akceptačné testy musia byť pozastavené, dokiaľ nie je vada odstránená; alebo ďalšie fungovanie SW Systému alebo iného naň integrovaného informačného systému nemôže byť rozumne zaručené. Vady prvej úrovne A by spôsobili veľkú stratu alebo úplné znemožnenie samotnej podstaty využitia Systému alebo iného naň integrovaného informačného systému alebo ich časti alebo by spôsobili, že by bolo použitie Systému/naň integrovaného informačného systému/ich časť nebezpečné, alebo že sa Systém alebo iné systémy Objednávateľa zastavia alebo poškodia. Vadou prvej úrovne A je aj to, že SW nie je schopný spracovať bežnú prevádzkovú záťaž, ktorá je špecifikovaná v **Prílohe č. 1 tejto Zmluvy**.

a zároveň v súvislosti:

Príloha č.1, A.2 (str. 52)

A.2 Kategorizácia Incidentov

Incident úrovne A (1): je kritická vada časti Systému, ktorá sa prejavuje výpadkom alebo nedostupnosťou alebo chybovým stavom funkčnosti časti Systému samotného alebo spôsobuje výpadok u iných informačných systémov priamo integrovaných so Systémom alebo ich funkčnosti, ktorá obmedzuje prevádzku alebo používanie Systému alebo jeho časti. Odstránenie Incidentu nie je možné dočasne zabezpečiť náhradným riešením Poskytovateľa ani organizačným opatrením Objednávateľa navrhnutého Poskytovateľom. Odstránenie Incidentu nesmie mať negatívny vplyv na konzistenciu a integritu dát a výsledky ich spracovania v prostrediach Systému alebo v iných informačných systémoch Objednávateľa priamo integrovaných na Systém.

Otázka

Žiadame verejného obstarávateľa o jednoznačné definovanie a zakotvenie pojmov Incident a Vada (a vysvetliť aký je rozdiel medzi týmito pojmami nakoľko majú podobnú, ale nie totožnú definíciu), keďže majú dve odlišné SLA, a teda zásadný praktický dopad. V popise incidentu je explicitne definované incident = kritická vada.

Žiadame verejného obstarávateľa o jednoznačné definovanie, kedy platí ktorá SLA.

Odpoveď č.1:

Vyššie uvedené pojmy sú explicitne zadané v čl. 1, bod 1.1. Zmluvy.

Verejný obstarávateľ z dôvodu zrozumiteľnosti upravil predmetnú prílohu č. 1, článok A.2 zmluvy a zmenil pojem „kritická vada“, „vážna vada“ a „bežná vada“ na pojem „udalosť“

Otázka č.2:

V súvislosti:

Bod 1.1, písm. jj (str. 5)

jj) „Vada“ predstavuje nespôsobilosť plnenia poskytnutého Poskytovateľom plniť účel, na ktorý je určené alebo rozpor/nedostatok/odchýlku vlastností plnenia poskytnutého Poskytovateľom v porovnaní s vlastnosťami uvedenými v tejto Zmluve vrátane jej príloh, analýzach a/alebo

pokynoch/objednávkach Objednávateľa, resp. vykonanie plnenia Poskytovateľom v rozpore s touto Zmluvou vrátane jej príloh a/alebo analýzami a/alebo pokynmi/objednávkami Objednávateľa. Vadou je aj právna vada poskytnutého plnenia. Poskytovateľ zodpovedá za Vady Služieb v čase poskytnutia Služieb Objednávateľovi a počas záručnej doby. Vada v súvislosti s realizáciou akceptačných testov sa označuje ako Defekt.

Otázka

Žiadame verejného obstarávateľa o úpravu popisu vady: „Vada“ predstavuje nespôsobilosť plnenia poskytnutého Poskytovateľom plniť účel, na ktorý je určené alebo...“. Účel plnenia (t.j. zrejme u každej funkcionality) nemáme zadaný a každý môže mať o účele inú predstavu. Podľa § 560 ods. 1 Obchodného zákonníka má dielo vady, ak nezodpovedá výsledku určenému v zmluve. V zmluve je technická špecifikácia diela a to je jediné kritérium.

Odpoveď č.2:

Verejný obstarávateľ upravil popis pojmu „Vada“ v návrhu Zmluvy a zaviedol pojem „Technická špecifikácia“ v zmysle otázky.

Otázka č.3:

V súvislosti:

bod 21.3, odstavec d) (str.39)

3.000,- EUR (slovom: tritisíc eur) za každú začatú hodinu omeškania s odstránením **záručnej Vady** podľa čl. 7. bodu 7.4 tejto Zmluvy, ak je čas odstránenia stanovený v hodinách, alebo za každý začatý deň omeškania s odstránením záručnej Vady, ak je čas odstránenia stanovený v dňoch

a zároveň v súvislosti:

bod 21.1, (str.40)

Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z Paušálnej odmeny za Paušálne Služby vrátane DPH za príslušný kalendárny mesiac, v ktorom majú byť Paušálne služby poskytované (s výnimkou ceny za licenčné poplatky, ak sú zahrnuté v Paušálnej odmene), a to za každú aj začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý aj začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.

a zároveň v súvislosti:

A.3 Lehoty na odstránenie incidentov (str. 52)

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania nahlásený Incident	Lehota na riešenia Incidentu	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 4 hodín	Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje	do 12 hodín	
Incident úrovne B (2)	do 4 hodín	do 12 hodín		do 48 hodín
Incident úrovne C (3)	do 12 pracovného času*	Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje		do 72 pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

OTÁZKA:

Verejný obstarávateľ nestanovil limity pre zmluvné pokuty. Pokuty sú vo viacerých bodoch neurčité, prelínajú sa (napr. 5 % vs. 3.000,- EUR) – týmto sú ťažko kontrolovateľné.

Žiadame verejného obstarávateľa o upresnenie maximálnych výšok pokút uplatňovaných buď v danom mesiaci alebo celkovo v rámci zmluvy. Žiadame verejného obstarávateľa o upresnenie o jednoznačné a detailnejšie špecifikovanie pokút.

Odpoveď č.3:

Odstraňovanie záručných väd nespadá pod paušálne služby, tzn. 21.1 a 21.3 písm. d) riešia dve rôzne situácie. Záručné vady vznikajú na základe plnenia poskytovaných služieb Poskytovateľom v zmysle Zmluvy. Incident je akákoľvek udalosť, ktorá môže nastať počas prevádzky Systému a je explicitne definovaný v časti 1.1 písm. n) Zmluvy. Rovnako je v časti 1.1 písm. jj) definovaný pojem Vada. Verejný obstarávateľ má za to, že definícia a špecifikácia zmluvných pokút je v Zmluve jednoznačná a nie je potrebné ju špecifikovať detailnejšie. Zároveň verejný obstarávateľ limitoval pokutu podľa bodov 21.1, 21.2, 21.3 písm. d) a i) a 21.4 návrhu zmluvy.

Otázka č.4:

V súvislosti:

A.3 Lehoty na odstránenie incidentov (str. 52)

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 4 hodín	<i>Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje</i>	do 12 hodín
Incident úrovne B (2)	do 4 hodín	do 12 hodín	do 48 hodín
Incident úrovne C (3)	do 12 hodín pracovného času*	<i>Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje</i>	do 72 hodín pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch úrovne C (3). Lehoty na odstraňovanie Incidentov úrovne A (1) a Incidentov úrovne B (2) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).

OTÁZKA:

Zo zmluvy nie je jasné, ako sa počíta čas pri SLA.

- v prípade, že nie je dostatok informácií na vyriešenie incidentu: nikde sa neuvádza, že lehoty uvedené v Tabuľke 1 začínajú plynúť až od momentu poskytnutia plnej súčinnosti Objednávateľa potrebnej na odstránenie príslušného Incidentu podľa tejto Zmluvy

- v prípade, že nie je dostatok informácií na vyriešenie incidentu: nikde sa neuvádza, že sa čas zastavuje počas čakania na poskytnutie súčinnosti od zákazníka, návrh zmluvy nepripúšťa stav čakania na poskytnutie súčinnosti objednávateľa (tzv. stav Čakajúca/ Waiting)

Žiadame verejného obstarávateľa o zmenu podmienok, ktoré budú reflektovať stav čakania na poskytnutie súčinnosti objednávateľa (tzv. stav Čakajúca/Waiting)

Odpoveď č.4:

Verejný obstarávateľ predmetnú požiadavku zohľadnil a upravil časť A.3 prílohy č. 1 k návrhu zmluvy.

Otázka č.5:

V súvislosti:

A.3 Lehoty na odstránenie incidentov (str. 52)

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 4 hodín	<i>Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje</i>	do 12 hodín
Incident úrovne B (2)	do 4 hodín	do 12 hodín	do 48 hodín
Incident úrovne C (3)	do 12 hodín pracovného času*	<i>Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje</i>	do 72 hodín pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

OTÁZKA:

Pre Incident úrovne A - nie je možné náhradné riešenie. Lehota pre trvalé vyriešenie je do 12. hod. Príloha č. 1 neupresňuje, či Objednávateľ má/nemá povinnosť zabezpečiť súčinnosť v rámci alebo nad rámec stanovených časov. Nakoľko Poskytovateľ nemá prístup do produkčného prostredia zákazníka, nie je reálne zabezpečiť všetky vymenované činnosti poskytované v rámci služby riešenia Incidentov v časoch stanovených zmluvou.

Žiadame verejného obstarávateľa o upresnenie Prílohy č. 1, bod A.4, základné činnosti poskytované v rámci služby.

Žiadame verejného obstarávateľa o upresnenie, prečo nie je akceptované náhradné riešenie, ktoré by Objednávateľovi umožnilo aspoň obmedzené užívanie systému, ktorý pri Incidente úrovne A(1) inak zostane vyradený (pripúšťa sa len trvalé vyriešenie).

Odpoveď č.5:

Verejný obstarávateľ predmetnú požiadavku zohľadnil a upravil časť A.3 prílohy č. 1 k návrhu zmluvy.

Verejný obstarávateľ považuje popis poskytovaných služieb v bode A.4 Prílohy č. 1 za dostatočný.

Ak existuje náhradné riešenie, tak je to incident kategórie B (malo by to byť preklasifikované na úroveň incidentu B podľa definície), na niektoré incidenty neexistuje náhradné riešenie, ani dočasné.

Otázka č.6:

V súvislosti:

A.3 Lehoty na odstránenie incidentov (str. 52)

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 4 hodín	<i>Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje</i>	do 12 hodín

Incident úrovne B (2)	do 4 hodín	do 12 hodín	do 48 hodín
Incident úrovne C (3)	do 12 hodín pracovného času*	Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje	do 72 hodín pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

OTÁZKA:

Pre Incident úrovne B - Lehota pre trvalé vyriešenie je do 48. hod.

Verejný obstarávateľ nezohľadňuje dôležitosť a kritickú dostupnosť jednotlivých modulov.

Týmto môže nastať výpadok kritického a menej dôležitého modulu v jednom čase, pričom budú riešené s rovnakou prioritou.

Zvyčajne sa dáva: - incident úrovne B – 48/60 pracovných hodín, podľa kritickosti modulov.

Ako verejný obstarávateľ navrhuje riešiť prístup ku modulom podľa ich kritickej dostupnosti?

Odpoveď č.6:

Prioritizáciu ošetruje článok 5.11 zmluvy:

- Incident bude riešený na základe priority určenej Objednávateľom. **Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia Incidentov a iných požiadaviek.**

To znamená, že v prípade paralelného výpadku viacerých modulov a zaznamenania incidentov rovnakej kategórie Objednávateľ (aj po dohode s Poskytovateľom) môže upraviť poradie priorít riešenia Incidentov

Otázka č.7:

V súvislosti:

A.3 Lehoty na odstránenie incidentov (str. 52)

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 4 hodín	Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje	do 12 hodín
Incident úrovne B (2)	do 4 hodín	do 12 hodín	do 48 hodín
Incident úrovne C (3)	do 12 hodín pracovného času*	Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje	do 72 hodín pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch úrovne C (3). Lehoty na odstraňovanie Incidentov úrovne A (1) a Incidentov úrovne B (2) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).

a zároveň v súvislosti:

A.4. , Bod. 7 (str. 58)

7. Eskalačný proces

a. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej klasifikácii služby, resp. kategorizácii služby, bude sa postupovať v jej riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu a táto skutočnosť bude eskalovaná na Riadiaci výbor, ktorý na základe poskytnutých podkladov zabezpečí prijatie rozhodnutia o klasifikácii požiadavky na službu, resp. kategorizácie služby. Eskalačný proces nemá odkladný účinok na proces riešenia Incidentu.

OTÁZKA:

V zmluve je uvedené „**Lehoty na odstraňovanie Incidentov úrovne A (1) a Incidentov úrovne B (2) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).**“

V prípade, že poskytovateľ žiada o preklasifikovanie incidentu na nižšiu úroveň, musí rozhodnúť až Riadiaci výbor, pričom eskalácia nemá odkladný účinok na proces riešenia – t. j. aj napriek nesprávne zadanej prioritě sa MUSÍ dodržať zadaná priorita, RV teda rozhoduje len o výške pokuty.

Navrhujeme, aby Eskalačný proces mal odkladný účinok. Alternatívne zakotviť povinnosť Zmluvných strán, aby Riadiaci výbor o eskalácii rozhodol do 1 hodiny od vznesenia požiadavky, pričom počas rozhodovania Riadiaceho výboru lehoty neplynú.

Žiadame verejného obstarávateľa o zmenu podmienok.

Odpoveď č.7:

Verejný obstarávateľ trvá na tom, že eskalačný proces nemá odkladný účinok a RV dodatočne rozhodne o správnosti zaradenia incidentu.

Otázka č.8:

V súvislosti:

4.11 (str. 10)

4. MIESTO, TERMÍN A DOBA TRVANIA POSKYTOVANIA SLUŽIEB

4.11 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby (najmä riešenie Incidentov) aj v prípade, že Objednávateľ použil Systém nesprávnym spôsobom, tzn. Iným spôsobom, ako je opísané v Dokumentácii, ide o chybu spôsobenú zamestnancom Objednávateľa alebo ním poverenou treťou osobou ako aj v prípade, že ide o chybu funkčnosti Systému vyvolanú zmenami (úpravami) vykonanými Objednávateľom alebo ním poverenou treťou osobou; v prípade, ak ide o zmenu (úpravu), o ktorej nebol Poskytovateľ vopred informovaný, Objednávateľ si nebude uplatňovať zmluvnú pokutu podľa bodu 21.1 tejto Zmluvy.

A zároveň v súvislosti:

Bod 21.1 (str. 40) 21. SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

21.1 Ak bude Poskytovateľ v omeškaní s plnením povinnosti poskytnúť Objednávateľovi Paušálne služby, Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 5 % z Paušálnej odmeny za Paušálne Služby vrátane DPH za príslušný kalendárny mesiac, v ktorom majú byť Paušálne služby poskytované (s výnimkou ceny za licenčné poplatky, ak sú zahrnuté v Paušálnej odmene), a to za každú aj začatú hodinu omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v hodinách, alebo za každý aj začatý deň omeškania s ich poskytovaním, ak je čas plnenia stanovený v dňoch.

OTÁZKA:

Pre oblasti Zmluvné pokuty a tretie strany navrhujeme nasledovné:

- v prípade riešenia Incidentov spôsobených použitím Systému nesprávnym spôsobom Objednávateľom alebo treťou osobou, alebo zmenou (úpravou) Systému Objednávateľom alebo treťou osobou, sa nepoužijú lehoty na odstránenie Incidentov podľa tejto Zmluvy a Objednávateľ nemá v súvislosti s riešením týchto Incidentov nárok voči Poskytovateľovi na zaplatenie zmluvných pokút, uplatnenie akýchkoľvek iných sankcií ani na náhradu škody.

Odpoveď č.8:

Verejný obstarávateľ trvá na znení zmluvných pokút uvedených v návrhu Zmluvy. V zmysle Zmluvy má poskytovateľ zabezpečiť funkčnosť systému bez ohľadu na to, z akého dôvodu vznikol incident, alebo kto zapríčinil vznik incidentu.

Zároveň došlo k zavedeniu maximálnej výšky pokuty v bodoch 21.1, 21.2, 21.3 písm. d) a i) a 21.4 návrhu zmluvy a tiež úprave textu bodu 11.8. návrhu zmluvy.

Otázka č.9:

V súvislosti:

11.8 (str. 22)

11.8 Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Objednávateľ môže zdrojový kód alebo jeho zmeny neobmedzene používať, rozširovať, upravovať zdrojový kód bez súhlasu Poskytovateľa a zdieľať s akýmikoľvek tretími osobami (najmä s ostatnými subjektmi verejnej správy a ich dodávateľmi) alebo ho uverejniť (najmä, avšak nielen, v zmysle bodov 11.9 až 11.11 tohto článku Zmluvy); Objednávateľ sa zaväzuje vopred informovať Poskytovateľa o každej zmene zdrojového kódu a poskytnúť najnovšiu verziu zdrojového kódu plnenia dodaného Poskytovateľom, ku ktorému Poskytovateľ poskytuje záruku a servisnú podporu podľa tejto Zmluvy, ak zmenu zdrojového kódu vykonal Objednávateľ alebo tretia strana; k takejto zmene zdrojového kódu poskytuje Poskytovateľ servisnú podporu (Paušálne služby) podľa tejto Zmluvy. Obmedzenia nakladania s preexisťujúcim zdrojovým kódom sú upravené aj v jednotlivých licenciách resp. sublicenciách k počítačovým programom podľa článku 12. tejto Zmluvy.

OTÁZKA:

Za zmeny zdrojového kódu realizované Objednávateľom a/alebo ním poverenou treťou stranou nemôže niesť zodpovednosť Poskytovateľ, pokiaľ Poskytovateľ takýto zásah vopred neschválil (nestačí informácia o zmene / úprave). Žiadame verejného obstarávateľa o zváženie a zapracovanie pripomienky.

Odpoveď č.9:

Verejný obstarávateľ trvá na znení bodu 11.8 v návrhu Zmluvy, avšak upozorňuje, že formálne upravil znenie daného bodu v tom zmysle, že Poskytovateľ musí byť informovaný o zmene zdrojového kódu realizovanej Objednávateľom a/alebo ním poverenou treťou stranou.

Otázka č.10:

V súvislosti:

A.3 Lehoty na odstránenie incidentov (str. 52)

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 4 hodín	Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje	do 12 hodín
Incident úrovne B (2)	do 4 hodín	do 12 hodín	do 48 hodín

Incident úroveň C (3)	do 12 hodín pracovného času*	<i>Z titulu definície Incidentu úroveň C sa neuplatňuje</i>	do 72 hodín pracovného času*
--	---------------------------------	---	---------------------------------

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Zmluvné strany berú na vedomie, že počítanie lehôt na odstraňovanie Incidentov v rámci pracovného času sa uplatňuje výlučne pri Incidentoch úrovne C

(3). Lehoty na odstraňovanie Incidentov úrovne A (1) a Incidentov úrovne B (2) plynú bez ohľadu na pracovný čas bez prerušenia (nonstop v režime 24/7).

OTÁZKA:

Aktuálny popis rozsahu služieb považujeme za nedostatočný v úrovni detailu. Žiadame verejného obstarávateľa o doplnenie zmluvy o tzv. "Katalóg služieb" – t. j. popis a exaktné vymedzenie čo je a čo nie je obsahom služby podpory prevádzky.

Odpoveď č.10:

Verejný obstarávateľ považuje popis služieb podpory prevádzky za dostatočne vymedzený.

V zmysle definície pojmu je obsahom podpory prevádzky Systém, t.j.

- „Systém“ alebo „Informačný systém“ alebo len „IS“ je Informačný systém úradov verejného zdravotníctva, ktorého podpora, údržba a rozvoj je predmetom tejto Zmluvy a ktorého popis je uvedený v Prílohe č. 9 tejto Zmluvy

Obsah a rozsah je definovaný taktiež v pojme Paušálne služby:

- „**Paušálne služby**“ sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby Systému pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému Objednávateľa. V rámci Paušálnych služieb podpory má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa v dohodnutom rozsahu aj realizáciu požiadaviek na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému. Paušálne služby poskytuje Poskytovateľ až na základe vystavenej písomnej objednávky Objednávateľa. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy.

V prílohe č. 1 je definovaný obsah a rozsah a špecifikácia spôsobu plnenia nasledovne:

Špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb a špecifikácia spôsobu plnenia :

Paušálne služby zahŕňajú zabezpečovanie bežnej servisnej podpory prevádzky Systému, ako aj poskytovanie podpory pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému v súlade s aktuálnymi platnými požiadavkami. Paušálne služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať aj vo vzťahu k akceptovaným plneniam Objednávkových služieb.

Otázka č.11:

V súvislosti:

A.2 Kategorizácia Incidentov

A.3 Lehoty na odstránenie incidentov (str. 52)

Tabuľka 1 Lehoty na odstránenie Incidentov pre jednotlivé úrovne Incidentov

Úroveň incidentu	Lehota reagovania na nahlásený Incident	Lehota náhradného riešenia Incidentu	Lehota trvalého vyriešenia Incidentu
Incident úrovne A (1)	do 4 hodín	<i>Z titulu definície Incidentu úrovne A sa neuplatňuje</i>	do 12 hodín
Incident úrovne B (2)	do 4 hodín	do 12 hodín	do 48 hodín
Incident úrovne C (3)	do 12 hodín pracovného času*	<i>Z titulu definície Incidentu úrovne C sa neuplatňuje</i>	do 72 hodín pracovného času*

* Pozn.: pracovným časom sa na účely tejto Zmluvy sa rozumie doba vymedzená počas pracovných dní v čase od 8:00 do 16:00 hod.

OTÁZKA:

Z popisu procesu SLA nie je možné jednoznačne identifikovať ktorého prostredia (PREPROD, PROD) sa incident týka. Žiadame verejného obstarávateľa o doplnenie týchto detailov.

Odpoveď č.11:

Jedná sa produkčné prostredie.

Otázka č.12:

V súvislosti:

Kapitola č.16, (str. 32)

16. SÚČINNOSŤ

16.5 Objednávateľ sa zaväzuje, že v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, nie však kratšej ako 5 (päť) pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Poskytovateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, a len v rozsahu nevyhnutnom na riadne splnenie jeho povinností podľa Zmluvy:

a) za predpokladu dodržania bezpečnostných a prípadných ďalších predpisov Objednávateľa sprístupniť priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a podľa potreby vzdialeného prístupu dohodnutou technológiou a zabezpečiť Poskytovateľovi na jeho žiadosť včas prístup ku všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup potrebný pre poskytnutie Služieb, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu atď. v rozsahu nevyhnutnom pre riadne poskytnutie Služby, pričom náklady tohto prístupu, energií atď. bude znášať Objednávateľ; **prístup do produkčného prostredia Systému bude Poskytovateľovi umožnený iba, ak tak rozhodne Objednávateľ a spôsobom určeným Objednávateľom.** Náklady na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup bude hradieť Poskytovateľ.

OTÁZKA:

Žiadame verejného obstarávateľa o prehodnotenie spôsobu pridelovania prístupov do PROD, tzn. jednoznačne zadefinovať podmienky a to z dôvodu náročnej SLA (Incident typu A, 12 hod). Môže nastať prípad, kedy objednávateľ nahlási incident typu A, dodávateľ ho nebude vedieť analyzovať a bude čakať na potvrdenie prístupu od objednávateľa, pričom paralelne bude plynúť lehota SLA. Žiadame verejného obstarávateľa o zmenu podmienok, ktoré budú reflektovať stav čakania na poskytnutie súčinnosti Objednávateľa (tzv. stav Čakajúca/Waiting) – pre pridelenie prístupu do prostredia.

Odpoveď č.12:

Verejný obstarávateľ predmetnú požiadavku zohľadnil a upravil časť A.3 prílohy č. 1 k návrhu zmluvy.

Otázka č.13:

V súvislosti:

Kapitola č.1.1, odstavec z), str. 4

z) „**Paušálne služby**“ sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby Systému pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému Objednávateľa. V rámci Paušálnych služieb podpory má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa v dohodnutom rozsahu aj realizáciu požiadaviek na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému. Paušálne služby poskytuje Poskytovateľ až na základe vystavenej písomnej objednávky Objednávateľa. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy

OTÁZKA:

Žiadame verejného obstarávateľa o doplnenie minimálnej lehoty pre povinnosť vystavenia objednávky na ďalší paušál.

Ak nie je objednávka, ako v tom čase platí zmluva? Navrhujeme stanoviť, že Incidentsy vzniknuté počas doby, keď sa Paušálne služby neaktivovali (neobjednali) sa budú odstraňovať v lehote XY po aktivácii (po objednaní) Paušálnych služieb .

Zároveň navrhujeme, ak vznikli Incidentsy (a boli riešené Dodávateľom) počas doby, kedy sa Paušálne služby neobjednali, je Objednávateľ povinný doplatiť cenu paušálnych služieb za všetky tieto mesiace.

Odpoveď č.13:

Paušálne služby je možné poskytovať iba na základe vystavenej objednávky. Za obdobie, za ktoré si verejný obstarávateľ neobjednal paušálne služby, poskytovateľ neposkytuje paušálne služby, a preto mu za ne nepatrí ani odplata.

Verejný obstarávateľ upravil znenie bodu 4.3 čl. 4 návrhu tejto Zmluvy.

Incident vzniká nahlásením.

Otázka č.14:

V súvislosti:

Kapitola č.1.1, odstavec z) (str. 4)

z) „**Paušálne služby**“ sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby Systému pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému Objednávateľa. **V rámci Paušálnych služieb podpory má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa v dohodnutom rozsahu aj realizáciu požiadaviek na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému.** Paušálne služby poskytuje Poskytovateľ až na základe vystavenej písomnej objednávky Objednávateľa. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy

a zároveň v súvislosti:

Kapitola A5, (str. 56)

A5 Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb

Zmeny Systému v rámci Paušálnych služieb (najmä ak ich realizácia neznesie odklad spôsobený dodržaním predpísaného administratívneho postupu objednávania a schvaľovania) **sú po odsúhlasení zo strany oprávnenej osoby Objednávateľa s celkovým rozsahom v rámci kalendárneho**

mesiaca do tridsať (30) MD zahrnuté v mesačnej paušálnej odmene Poskytovateľa v rámci činností prevádzky Systému a ich čerpanie je zo strany Poskytovateľa vykazované Objednávateľovi v rámci mesačných výkazov vykonaných činností. Objednávateľ má právo prenosu nevyčerpanej časti MD zmenových požiadaviek, ktoré sú zahrnuté v mesačných paušáloch, z mesiaca na mesiac v rámci trvania SLA Zmluvy. Objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivéj zmeny s náročnosťou do dvadsať (20) MD (vrátane) sa môže realizovať osobitným zjednodušeným postupom odsúhlaseným oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán; objednávanie Zmien Systému v rámci Paušálnych služieb v rozsahu jednotlivéj zmeny s náročnosťou nad vyššie uvedený rámec sa vždy spravuje postupom pre Objednávkové služby (uvedené v Kapitole 2).

OTÁZKA:

Môže nastať situácia, kedy verejný obstarávateľ nehodou vykoná zásah do riešenia, následne sám schváli opravenie problému.

Prosíme verejného obstarávateľa o doplnenie schvaľovacieho procesu pre dohodu o výkonoch v rámci tzv. aktivity „Mimo SLA“.

Riziko pre Dodávateľa je v neobmedzenom prenose nevyčerpaných MDs, kedy sa tieto môže skumulovať postupne napr. na jeden mesiac. Ak sa neschváli presun týchto činností mimo SLA resp. na osobitnú objednávku, navrhujeme: Vylúčiť prenos nevyčerpaných MDs, alebo ho limitovať v rámci kalendárneho roka na XY MDs.

Odpoveď č.14:

Verejný obstarávateľ upravil predmetnú prílohu č. 1, článok A.5. Zmluvy

Proces nemá dopad na stanovenie hodnoty zákazky, keďže je to proces na strane Objednávateľa a Poskytovateľ len dostane od oprávnenej osoby zadanie.

Otázka č.15:

V súvislosti:

S návrhom s článkom 26 - Ukončenie zmluvy (str.46)

OTÁZKA:

Podľa Zmluvy Poskytovateľ nie je oprávnený od zmluvy odstúpiť ani ju vypovedať, a to ani v prípade porušenia zmluvy Objednávateľom.

V aktuálne navrhutej zmluve má právo na ukončenie len objednávateľ. Nejedná sa len o odstúpenie, ale aj o výpoveď, jednoducho akékoľvek ukončenie zmluvy.

Žiadame verejného obstarávateľa vysvetliť trvanie zmluvy, nakoľko podľa § 83 ods. 2 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní možno rámcovú zmluvu uzavrieť najviac na štyri roky. Podľa zmluvy by zmluva mohla trvať celkovo až šesť rokov (3 roky platnosti + 3 roky opcia).

Odpoveď č.15:

Verejný obstarávateľ uverejnil v profile verejného obstarávateľa návrh ZMLUVY O PODPORE PREVÁDZKY, ÚDRŽBE A ROZVOJI INFORMAČNÉHO SYSTÉMU, ktorá bude uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ust. § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.

Verejný obstarávateľ uvádza, že sa nejedná o rámcovú dohodu podľa § 83 ods. 2 ZVO. Nejde o rámcovú dohodu, nakoľko verejný obstarávateľ predpokladá poskytovanie služieb každý mesiac (opakujúce sa činnosti) za účelom zabezpečenia riadnej prevádzky IS. Odplata za poskytovanie služieb (ak si ich verejný obstarávateľ objedná) je stanovená paušálne za kalendárny mesiac. Avšak verejný obstarávateľ si chce služby samostatne objednávať, nakoľko môže nastať situácia, že verejný obstarávateľ v niektorom mesiaci nebude potrebovať tieto služby. Skutočnosť, že nejde o rámcovú

dohodu preukazuje aj to, že trvanie zmluvy nie je obmedzené alternatívne, a to buď uplynutím doby, na ktorú sa zmluva uzatvára alebo vyčerpaním finančných prostriedkov, nakoľko k vyčerpaniu finančných prostriedkov nedôjde pred uplynutím doby trvania zmluvy, nakoľko mesačná odplata je nastavená paušálne, t. j. v sume maximálnej za jeden kalendárny mesiac (spolu paušálna odmena podľa bodu A až D podľa prílohy č. 6 k zmluve), ktorá nebude (nemôže byť) presiahnutá.

Verejný obstarávateľ upravil podmienky odstúpenia poskytovateľa a to v bode 26.1 písm. e), 26.3, 26.7.

Otázka č.16:

V súvislosti:

Kapitola č.1.1, odstavec z), str. 4

z) „**Paušálne služby**“ sú služby, ktorých predmetom je najmä zabezpečovanie servisnej podpory prevádzky a údržby Systému pre zaistenie spoľahlivej, kontinuálnej a bezpečnej prevádzky Systému Objednávateľa. V rámci Paušálnych služieb podpory má Objednávateľ právo požadovať od Poskytovateľa v dohodnutom rozsahu aj realizáciu požiadaviek na zmenu funkčnosti Systému, zmenu konfigurácie a/alebo nastavení Systému, ktoré sú vynútené zmenami prevádzkového prostredia Objednávateľa, vrátane udržiavania aktuálnosti príslušnej dokumentácie Systému. Paušálne služby poskytuje Poskytovateľ až na základe vystavenej písomnej objednávky Objednávateľa. Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v **Prílohe č. 1** tejto Zmluvy

OTÁZKA:

Paušálna podpora sa poskytuje až po vystavení objednávky zo strany objednávateľa na daný kalendárny mesiac. Zároveň má zákazník právo prerušiť poskytovanie služieb podpory až na 3 mesiace aj bez udania dôvodu.

Môže nastať stav, kedy verejný obstarávateľ zaplatí paušál len za 3 mesiace v roku, prípadne ani to nie, ale poskytovateľ musí byť stále pripravený (s kompletným tímom) na poskytovanie podpory bez finančného krytia.

Žiadame verejného obstarávateľa o zmluvné pokrytie tohto stavu, minimálne o doplnenie povinnosti pre verejného obstarávateľa dodať informáciu vopred, min. 3 mesiace.

Ak nie je objednávka, ako v tom čase platí zmluva? Navrhujeme stanoviť, že Incidenty vzniknuté počas doby, keď sa Paušálne služby neaktivovali (neobjednali) sa budú odstraňovať v lehote XY po aktivácii (po objednaní) Paušálnych služieb .

Zároveň navrhujeme, ak vznikli Incidenty (a boli riešené Dodávateľom) počas doby, kedy sa Paušálne služby neobjednali, je Objednávateľ povinný doplatiť cenu paušálnych služieb za všetky tieto mesiace.

Odpoveď č.16:

Paušálne služby je možné poskytovať iba na základe vystavenej objednávky. Za obdobie, za ktoré si verejný obstarávateľ neobjednal paušálne služby, poskytovateľ neposkytuje paušálne služby, a preto mu za ne nepatrí ani odplata.

Verejný obstarávateľ upravil bod 4.3 článku 4 návrhu Zmluvy.

Incident vzniká nahlásením.

Otázka č.17:

V súvislosti:

Článok 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje, str. 14

Body súvisiace so zabezpečením súladu s legislatívou

OTÁZKA:

Úpravy systému vyvolané legislatívou sú považované za zmenové požiadavky a ako také by mali byť riešené cez Objednávkové služby. Žiadame verejného obstarávateľa o potvrdenie, že zabezpečenie súladu s legislatívou platí pre legislatívu platnú ku dňu vyhlásenia verejného obstarávania a zmeny legislatívy po tomto termíne, ktoré majú vplyv na Systém, budú riešené cez zmenové konanie (Objednávkové služby).

Odpoveď č.17:

V prípade, že zmena legislatívy má dopad na Systém a je potrebné vykonať zmeny v Systéme, tieto budú riešené prostredníctvom Objednávkových služieb.

Článok 8.2 hovorí o priebehu poskytovania služieb počas trvania zmluvy, to znamená, že poskytované služby musia byť v súlade s vymenovanou legislatívou. Konkrétne článok 8.2 písm. 1) to hovorí jednoznačne:

- dodržiavať pri poskytovaní Služieb požiadavky špecifikované v štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, legislatíve a súvisiacich dokumentoch **platných v čase plnenia,**

Otázka č.18:

V súvislosti:

s článkom 11.5 zmluvy (str. 21)

11.5 Zdrojový kód musí byť spustiteľný vo všetkých prostrediach Objednávateľa (predprodukčnom, vývojovom, integračnom, produkčnom prostredí Objednávateľa) a musí byť v podobe, ktorá zaručuje možnosť overenia, že je kompletný a v správnej verzii, tzn. umožňujúcej kompiláciu, inštaláciu, spustenie a overenie funkcionality, a to vrátane kompletnej dokumentácie zdrojového kódu (napr. interfejsov a pod.) takejto časti Systému. Zároveň odovzdaný zdrojový kód musí byť pokrytý testami (aspoň na 90%), musí dosahovať rating kvality (statická analýza kódu) podľa CodeClimate/CodeQL atď. (minimálne stupňa ---B). Zdrojový kód bude Objednávateľovi Poskytovateľom odovzdaný v súlade s metodikou DevSecOps na centrálny repozitár dokumentácie Objednávateľa. O odovzdaní zdrojových kódov Objednávateľovi bude oboma Zmluvnými stranami spísaný a podpísaný písomný preberací protokol. Objednávateľ má právo skontrolovať odovzdané zdrojové kódy pred podpisom preberacieho protokolu.

OTÁZKA:

Žiadame verejného obstarávateľa o potvrdenie, že sa požiadavka vzťahuje na vytvorený kód počas platnosti tejto zmluvy a nevzťahuje sa na systém ako taký.

Odpoveď č.18:

Áno